

**Луца Є.І.**

*студентка;*

**Хома Т.В.**

*кандидат педагогічних наук, викладач,*

*Мукачівський кооперативний торговельно-економічний коледж*

## **ВОЛОДІННЯ МОВЛЕННЄВИМ ЕТИКЕТОМ ЯК СКЛADOVA ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Сучасні освітні реформи вимагають від вищих навчальних закладів підготовки фахівців, які здатні орієнтуватися у виробничих ситуаціях, встановлювати ділові контакти, вирішувати завдання, пов'язані із здійсненням професійної діяльності. Забезпечення мобільності, працевлаштування та конкурентоспроможності випускників вузів можливе за умови підготовки компетентних фахівців, які мають глибокі знання зі спеціальності, досконало володіють державною мовою.

Особливої уваги потребує підготовка студентів спеціальності Ресторанне обслуговування (Готельно-ресторанна справа) в умовах коледжів. Професійна культура працівника сфери обслуговування передбачає володіння фаховими знаннями, уміннями й навичками, однак пріоритетним її компонентом є комунікативна компетентність, складовими якої є дотримання правил спілкування, здатність змістовно, логічно доносити інформацію, дотримуватись правил мовленнєвого етикету.

У науковій літературі проблеми мовленнєвого етикету відображені в низці розвідок: Н. Бабич, М. Білоус, С. Богдан, Я. Радевич-Винницький, М. Стахів, М. Стельмахович та ін. Ученими проаналізовано етапи формування українського національного етикету, визначено його роль у суспільстві.

З'ясуємо зміст значення слова «етикет» за Великим тлумачним словником сучасної української мови: «Установлені норми поведінки і правила ввічливості у якому-небудь товаристві [3, с. 357]». Мовленнєвий етикет, за Ф. Бацевичем, – система стандартних, стереотипних словесних формул, уживаних у ситуаціях, що повторюються повсякденно: вітання, прощання, вибачення, запрошення, побажання тощо, які в процесі мовлення не створюються, а відтворюються в типових комунікативних ситуаціях, що полегшує спілкування [2]. Натомість М. Стахів пропонує розглядати

мовленнєвий етикет як функціональну підсистему мови зі своїм набором знаків (слів, стереотипних фраз) і граматиною (правилами поєднання цих знаків), тобто набір засобів вираження [4]. Т. Антонюк, Л. Борис, О. Стрижаковська, автори навчального посібника «Українська мова (за професійним спрямуванням)» для студентів ВНЗ I-II рівнів акредитації трактують «мовленнєвий етикет» як «...національно-специфічні правила мовленнєвої поведінки, які реалізуються в системі стійких формул і висловів у різних ситуаціях побутового, виробничого і ділового життя» [1, с. 27].

Автори називають 15 видів стійких мовних висловів, що розрізняють за умовами та змістом ситуації спілкування в системі українського мовленнєвого етикету: звертання; вітання; прощання; прохання; зауваження, докір; заперечення, відмова; побажання; висловлення співчуття; знайомство; висловлення власного погляду; висловлення сумніву; комплімент; подяка; згода; вибачення.

Отже, на нашу думку, мовленнєвий етикет – це правила мовленнєвої поведінки, що передбачають дотримання низки етикетних формул у певній комунікативній ситуації; складова частина етикету в цілому. Використовуючи мовні формули, слід пам'ятати, що вони не лише несуть інформацію про соціальний статус мовця і його співрозмовника, офіційність чи неофіційність спілкування, а й свідчать про ввічливість людини, яка ними послуговується, її шанобливе ставлення до співрозмовника.

Комунікативна діяльність працівників сфери обслуговування має міжособистісний характер і забезпечується їхньою здатністю до спілкування. З метою формування українського національного мовленнєвого етикету в умовах коледжу на заняттях з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням) та діловодство» студентам пропонуються ситуативні завдання, що можуть мати місце у майбутній практичній діяльності. Наведемо приклади деяких з них.

1. Клієнт замовив обід, однак страва вимагає часу на приготування, гість виявляє невдоволення затримкою обіду. Владнайте конфліктну ситуацію.

Студенти добирають варіанти розв'язання ситуації, як-от: «Ви обрали одну з найкращих страв нашого ресторану, однак на її приготування потрібно щонайменше 30 хвилин. У нас є декілька цікавих салатів, чи не бажаєте скуштувати в очікуванні основної страви?»

2. Гість замовляє страву, якої нема, а в меню виправлення не внесені. Запропонуйте обрати іншу страву.

Ситуацію вибачення студенти моделюють такими формулами мовленнєвого етикету: «Перепрошую, на жаль, сьогодні ця страву не готується, але шеф-кухар пропонує Вам скуштувати не менше вишукану, що є родзинкою національної кухні нашого ресторану».

3. Клієнт просить детальніше описати страву, назву якої бачить у меню вперше.

Студенти повинні пам'ятати про одну з однак культури мовлення – точність. Точність мовлення офіціанта залежить від знання ним характеристики страв та напоїв. Пропонуючи ту чи іншу страву, він повинен дати коротку кулінарну характеристику, назвати основні продукти, з яких складається страву, запропонувати гарніри, соуси, вказати на оформлення. Без належних фахових знань, багатого словникового запасу й уміння вибрати

потрібне слово цього не можна зробити. Слід уникати вживання у мовленні слів-«паразитів»: «значить», «це саме», «як би сказати», «як би Вам пояснити», «ну і», «ще що» і т. ін., оскільки це свідчить про бідність лексики фахівця, його неграмотність та необізнаність. Адміністратор (офіціант, бармен) повинен володіти добре розвинутою дикцією. Дикція – ввічливість працівника ресторану; погана дикція ускладнює сприйняття змісту висловлювань офіціанта, а чітка – забезпечує дохідливість.

З метою закріплення правил українського мовленнєвого етикету студентам пропонувались й інші ситуації, що вимагали використання формул звертання, вітання, побажання, згоди, прохання, серед яких: а) зустріч і розміщення відвідувачів у залі; б) приймання й оформлення замовлення; в) допомога відвідувачам у виборі закусок, страв, десертів, напоїв.

У процесі їх вирішення акцентувалась увага на особливостях зустрічі з гостем, оскільки перші хвилини спілкування з клієнтом формують те чи інше враження про працівника ресторану. Для встановлення доброзичливого контакту з гостем адміністратору (офіціанту, бармену) слід позитивно налаштуватися на його сприйняття. Так, привітання пропонується супроводжувати доброзичливим виразом обличчя, посмішкою, не втрачати з гостем зоровий контакт. Темп мови при розмові з гостем повинен бути неквапливим. Не можна говорити скоромовкою, та ще ковтаючи закінчення слів, оскільки швидко вимовлена фраза нерідко сприймається гостем не повністю.

У процесі спілкування необхідно дотримуватися ввічливості, що виявляється в найрізноманітніших формах: готовності виконати прохання відвідувача, ненав'язливій манері надання послуг, індивідуальному підході до кожного гостя.

Отже, підготовка молодших спеціалістів сфери обслуговування в умовах коледжів вимагає не тільки належного оволодіння ними професійними знаннями, уміннями, набутими в процесі навчання, але й розвитку та вдосконалення комунікативної компетентності, що сприятиме становленню висококваліфікованого фахівця на ринку праці.

### **Список використаних джерел:**

1. Антонюк Т. М. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб. для студ. ВНЗ I-II рівнів акредитації / Т. М. Антонюк, Л. М. Борис, О. С. Стрижаковська. – Чернівці : Місто, 2010. – 248 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник / Бацевич Флорій Сергійович – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод., допов. та CD) / [уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел]. – К. ; Ірпінь : Перун, 2007. – 1736 с.
4. Стахів М. Український комунікативний етикет: Навч.-метод. посіб. / Стахів Марія Олексіївна – К. : Знання, 2008. – 245 с.