

(потреба шукати якнайкраще рішення, а також швидкість розумових операцій, оригінальність, швидкість та імпульсивність.

У розробці нашого когнітивного аспекту ми виходимо з того, що навчання письма – це інтерактивний процес, який виконується довільно при постійній активності думки, це ментальний спосіб трансформації думки в слова.

Саме таке оволодіння писемним мовленням здатне забезпечити активізацію творчих і резервних можливостей студентів: акцент переноситься на розвиток мислення, пошук нових шляхів виходу з проблемних ситуацій з використанням аналізу, порівняння, узагальнення інформації, що дає нові знання. З їх допомогою осмислюється навколишній світ, а когнітивні структури є тією сутністю, яка розвивається в процесі навчання.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Барабанова Г.В. Когнитивно-коммуникативные аспекты обучения профессионально ориентированному чтению в неязыковом вузе: Монография. – Симферополь: Таврия, 2003. – 256с.
2. Колядко С.В. Формирование учебных стратегий как один из резервов оптимизации содержания обучения профессионально-деловому общению. – Непрерывное обучение иностранным языкам: методология, теория, практика. Материалы докладов Международной научно-практической конференции. – Минск, 17-18 декабря 2002г: В 2ч. Ч. 2 / Отв. редактор Н.П. Баранова. – Минск.: МГЛУ, 2002. – 175с.
3. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. – 3-е изд. – М.: Смысл; СПб.: Лань, 2003. – 287с.
4. Щукин А.Н. Обучение иностранным языкам: Теория и практика: Учебное пособие для преподавателей и студентов. – М.: Филоматис, 2004. – С.416.
5. Горбунова Н.П. Трансформация как когнитивный прием при обучении деловой научной письменной речи на иностранном языке. – Когнитивные сценарии языковой коммуникации // Доклады Международной научной конференции / Ред. С.С. Дикарева, В.М. Ронгинский. – Симферополь: Изд-во Таврического экологического института, 2001. – 220с.
6. Горбунова Н.П. Формування креативності при навчанні діловій науковій письмовій мові в немовному вузі. – Гуманітарна освіта в технічних вищих навчальних закладах: Зб. наук. праць гуманітарного інституту НАУ / Редкол.: В.П. Андрущенко, О.Д. Гнідан (відп. ред.) та ін. – К.: ІВЦ Держкомстату України, 2003. – Вип. 6. – 129с.
7. Flower L. Flower and Hayes's Cognitive Models of Composing. – *The New St. Martin's, Guide to Teaching Writing*. – BEDFORD/ST. MARTIN'S Boston / New York, 1999. – 548 p.

**УДК 372.461:377.6**

**Довженко І.В.**

### **ПРОФЕСІЙНИЙ ДІАЛОГ ЯК ЗАСІБ УДОСКОНАЛЕННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

*У даній статті показана роль професійного діалогу в удосконаленні культури спілкування студентів освітніх закладів сфери побутового обслуговування.*

*The article elucidates the role of professional dialogue in the students' communicative culture improvement at the consumer services educational institutions.*

Формування діалогічного мовлення у процесі навчання рідної мови є важливим фактором подальшої професійної діяльності студентів – майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування. Адже професійна діяльність працівників цього профілю безпосередньо пов'язана з мовленнєвою діяльністю, спілкуванням. Проведені дослідження свідчать про недостатній рівень володіння професійним діалогом, уміннями спілкуватися з клієнтами при виконанні службових обов'язків.

Актуальність проблеми полягає в тому, що розвиток діалогічного мовлення необхідний для підготовки студентів до повноцінного спілкування студента в професійній сфері. Сучасному суспільству потрібні висококваліфіковані фахівці сфери побутового обслуговування, здатні на професійному рівні спілкуватися з вітчизняними та зарубіжними клієнтами.

**Мета статті** – з'ясувати роль професійного діалогу в удосконаленні культури спілкування студентів освітніх закладів сфери побутового обслуговування.

Проблема діалогу як засобу удосконалення культури спілкування цікавила таких дослідників як В.Біблер, Л.Виготський, О.Горбул, І.Данилюк, А.Загнітко, І.Зимня, О.Леонт'єв, Я.Палихата, А.Ляшкевич, П.Дудик, Н.Молдавська, С.Рубінштейн, В.Скалкін, Ф.Хміль, С.Шевчук та ін.

До проблеми професійного діалогу майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування майже ніхто з учених не звертався, тому виникла потреба розглянути процес формування культури спілкування студентів навчальних закладів цієї сфери на його прикладі. Швидкий розвиток сфери побутового обслуговування в Україні вимагає досконалої професійної мовленнєвої підготовки працівників цієї галузі.

Для нашого дослідження важливо з'ясувати сутність діалогічного мовлення. Проблема розвитку діалогічного мовлення в науковій літературі не нова. До неї звертались у своїх працях психологи, лінгвісти, психолінгвісти, філософи: Л.Виготський, О.Леонт'єв, В.Біблер, М.Каган та ін. Наведемо декілька прикладів визначень поняття діалогічне мовлення.

У філософських словниках розкривається найбільш загальне значення діалогічного мовлення: "...процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів (класів, груп, особистостей), у яких відбувається обмін інформацією, діяльністю, досвідом, здатністю, уміннями, навичками; а також результат діяльності" [10: 447].

Лінгвістика визначає діалог як розмову між двома або кількома особами. У лінгвістичному енциклопедичному словнику діалогічне мовлення тлумачиться як тип мовлення, що складається з обміну висловлюваннями-репліками, на мовний склад яких впливає безпосереднє сприйняття, що активізує роль адресата в мовленнєвій діяльності адресанта. "Діалогічне мовлення – первинна, природна форма мовного спілкування. Генетично наближається до усно-розмовної сфери, для якої характерний принцип економії засобів словесного вираження" [4: 135].

Психологи і психолінгвісти розглядають діалог як контакт суб'єктів, які здійснюють не тільки мовну комунікацію, а й взаємодію притаманних їм смислових позицій. На зміст і характер діалогічного мовлення впливають такі психологічні процеси: сприйняття мовлення співрозмовника та орієнтування в ситуації; формування змістової сторони висловлювання мовного оформлення думки; сприймання реплік партнера по спілкуванню [8: 102].

"Діалогічне мовлення – особливий вид мовленнєвої діяльності, функції якого реалізуються у процесі безпосереднього спілкування співрозмовників у результаті послідовного чергування стимулюючих і реагуючих реплік" [5].

Для формування діалогічного мовлення у студентів важливим є зв'язок мовлення із свідомістю. Мовлення – це форма існування думок, почуттів і переживань мовця. А слово виникає у спілкуванні на основі мовленнєвих висловлювань і служить спілкуванню.

Ми визначаємо діалог (від грецького – розмова, бесіда) як форму мовлення, що являє собою розмову між двома або кількома особами і характеризується короткими висловлюваннями, простотою синтаксичної будови його частин, використанням неповних речень. Особливістю діалогу є взаємозумовленість синтаксичної будови реплік співбесідника, що об'єднує його в єдине ціле.

Діловий діалог – це процес професійного спілкування, який охоплює певні психологічні елементи соціальної взаємодії, а саме: тривалість мовлення, тривалість зустрічі, темп спілкування, співробітництво, емоційний тон, мету і предмет зустрічі [9: 166].

Найпоширеніші структурні схеми діалогу (сполучення двох реплік: запитання і відповіді): повідомлення – доповнення (уточнення); повідомлення – підтвердження

(заперечення); повідомлення – застереження; повідомлення – прохання; запит інформації – задоволення запиту; запит інформації – контрзапитання; прохання – згода (незгода); наказ – уточнення (згода, незгода).

Вважаємо, що діалогічне мовлення частіше за монологічне буває недосконалим у мовному відношенні, оскільки воно є реактивнішим, ґрунтується на зв'язку з ситуацією й на логічному зв'язку з попередньою фразою.

На думку Г. Кучинського, діалог відрізняється від простої розмови, обміну репліками характерною тематичною цілеспрямованістю, тобто націленістю партнерів на розвиток теми діалогу [3: 100]. Специфічною особливістю професійного діалогу є його регламентованість, тобто підпорядкованість установленим правилам і обмеженням.

Визначення діалогу через “спілкування”, “комунікацію” є справедливим, на нашу думку, оскільки діалог – це одна з форм спілкування.

Формування та удосконалення професійного діалогічного мовлення вимагає врахування таких психологічних чинників мовленнєвої діяльності, як мовленнєві здібності, інтуїція, дар слова, мовне чуття, якими наділена людина від природи, але потребують розвитку.

У діалогічному спілкуванні поєднано такі види мовленнєвої діяльності, як говоріння, слухання й аудіювання. Отже, навчати діалогу – означає навчати процесу мовленнєвої діяльності – говоріння, слухання та аудіювання. Для майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування саме ці види мовленнєвої діяльності є необхідними у процесі навчання.

У лінгвістичній і методичній літературі відсутня єдина думка щодо визначення видів, типів, форм діалогу. Існують різні підходи до класифікації діалогу, в яких один і той самий різновид діалогічного мовлення виступає або як тип, або як вид діалогу. Аналіз наукового фонду свідчить про велику кількість щодо класифікації видів діалогів: побутовий, навчальний, художній, діловий.

Для майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування актуальним є діловий тип діалогу. Діловий діалог призначений для професійної взаємодії між двома або кількома співрозмовниками. Він є в основному спонтанним, еліптичним, експресивним [2: 188].

Діловий діалог являє собою акт прямої взаємної комунікації в офіційно-діловій сфері. Ділова розмова має характерні особливості:

- диференційований підхід до предмета обговорювання;
- швидкість реагування на висловлювання партнерів;
- критична оцінка думок, пропозицій, заперечень партнерів;
- аналітичний підхід до оцінки суб'єктивних і об'єктивних факторів проблеми у комплексі;
- відчуття власної значущості та підвищення компетентності партнерів у результаті критичного розбору інших точок зору з даної проблеми;
- відчуття відповідальності у вирішенні обговорюваної у бесіді проблеми [6: 136].

Діловий діалог застосовують в офіційно-ділових стосунках, що визначаються безособовістю, стереотипністю, відсутністю емоційного забарвлення. Йому властиві конкретність змісту й абстрактність засобів вираження [7].

Види діалогів, що стосуються сфери побутового обслуговування, такі: діалог-розпитування, діалог-бесіда, діалог-довідка, діалог-уточнення, ситуативно-обумовлений діалог. Адже майбутня професія вимагає вміння розпитувати, пропонувати, уточнювати і т.д.

Існує кілька різновидів ділових діалогів залежно від мети і характеру поставленого завдання. Одним із різновидів ділового діалогу є службовий діалог. Під час розмови треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом діалогу варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною. Телефонна розмова – один із різновидів усного ділового мовлення, що є надзвичайно важливим та необхідним компонентом для професійної культури спілкування студентів навчальних закладів сфери побутового обслуговування. Телефонна розмова має свої специфічні особливості, оскільки співрозмовники не бачать одне одного. Тому в ділових телефонних розмовах слід якомога

ширше використовувати лексичні можливості української мови: багату синоніміку, точність професійної термінології.

Ділове спілкування телефоном можна подати у вигляді схеми:

- початковий етап спілкування – момент встановлення зв'язку;
- повідомлення мети дзвінка – виклад справи;
- завершення телефонного спілкування – закінчення розмови [1: 195].

Ознакою культури діалогу є: 1) граматична правильність репліки; 2) чистота висловлювання кожного мовця; 3) дотримання мовного етикету.

Для удосконалення професійного діалогічного мовлення великого значення набуває вдале використання різноманітних завдань: спостереження над діалогами та їх стилістичний аналіз, реконструювання (трансформація) монологічного тексту в діалогічний, складання (конструювання) власних діалогів (за поданими репліками, відповідно до запропонованої ситуації, використовуючи певну структурну організацію).

Необхідним елементом навчальної діяльності майбутніх фахівців сфери побутового обслуговування для удосконалення культури спілкування є ділова гра (розігрування професійного діалогу), що повинна використовуватися для перевірки мовленнєвої компетентності студентів (розмова між офіціантом і відвідувачем):

Офіціант: Добрий день! Ви можете сісти за цей столик.

Гість: Ми б хотіли столик на чотирьох. Наші друзі прийдуть пізніше.

О.: Тоді Ви можете сісти за будь-який вільний столик. Ось меню. Вибирайте.

Г.: Подивимося, що сьогодні в меню. Що би ви порекомендували?

О.: Сьогодні дуже великий вибір страв. Я би рекомендував наші фірмові страви – смажену качку й гуляш. Я би також рекомендував Вам смажену курку або ростбіф. Можливо, Ви хочете суп?

Г.: Так. Два бульйони з грінками, будь ласка, і дві порції смаженої качки.

О.: Що Ви замовите для Ваших друзів?

Г.: Вони будуть замовляти самі.

О.: Добре. Будете що-небудь пити?

Г.: Звичайно. Яблучний сік і фруктовий напій.

О.: Що Вам запропонувати на десерт?

Г.: Яблучний пиріг і тістечко.

Уважаємо, що цей вид роботи стимулює творчу активність студентів, розвиває та удосконалює навички професійного спілкування.

Для глибокого й міцного засвоєння мовної етики в професійному спілкуванні студентам варто пропонувати різноманітні завдання з наперед визначеною метою у вигляді змодельованих ситуацій – розігрування ролей. Наприклад:

Побудувати діалоги (не менше 20 фраз), використовуючи відповідні правила етикету: керівника з підлеглим, який постійно запізнюється на роботу; секретаря з відвідувачем (у службовій справі); адміністратора з клієнтом готелю; офіційної особи зі скаржником.

Діалог керівника з підлеглим:

Керівник: Доброго дня, Семене Івановичу!

Підлеглий: Доброго дня, Віталію Михайловичу!

Керівник: Я переконаний, що Ви знову маєте поважну причину, через яку були змушені спізнитися на роботу, але це повторюється досить часто. Чим Ви поясните своє спізнення цього разу?

Підлеглий: Сьогодні я довго чекав автобус.

Керівник: Я все чудово розумію, але глибоко переконаний, що постійні порушення трудової дисципліни негативно позначаються на роботі нашого готелю. Тому хочу Вас попередити, якщо подібні спізнення будуть повторюватись, я буду змушений вживати до Вас певних заходів.

Підлеглий: Я намагатимусь, щоб подібне не повторювалося.

Керівник: Буду дуже вдячний Вам за це.

Побудувати й виконати в особах телефонну розмову, дотримуючись вимог мовленнєвого етикету: адміністратора із замовником готельних номерів; метрдотеля із замовником офіційної вечері.

Телефонна розмова адміністратора із замовником готельних номерів:

Адміністратор: Доброго дня! Готель “Київська Русь”. Чим можу допомогти?

Замовник: Доброго дня! Я хотів би отримати інформацію щодо бронювання готельного номера на наступний тиждень.

Адміністратор: На наступному тижні ми матимемо достатню кількість вільних номерів, тому при потребі Ви зможете поселитися в будь-який зручний для Вас час.

Замовник: Дякую. Я хотів би дізнатись, як відбувається розрахунок за надання послуг.

Адміністратор: Наш готель проводить розрахунки з клієнтами за передплатою, у кредит та по факту надання послуг.

Замовник: Дуже вдячний Вам. До побачення.

Адміністратор: Всього найкращого! До побачення!

Отже, можна зробити висновок: удосконаленню професійного діалогічного мовлення буде сприяти моделювання подібних ситуацій, що дають змогу студентам вивчати професійну термінологію, практикуватися в побудові мікрОВисловлювань в офіційному діалозі. Навчання студентів освітніх закладів сфери побутового обслуговування повинно здійснюватися на комунікативно-діяльнісній основі, що забезпечить розвиток професійної мовної і мовленнєвої компетенції студентів.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Горбул О.Д., Галузинська Л.І. та ін. Ділова українська мова: Навч. посіб. – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: Т-во “Знання”, КОО, 2001. – 226 с.
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2006. – 480 с.
3. Кучинский Г.М. Диалог и мышление. – Минск: Изд-во БГУ им. В.И. Ленина, 1983. – 190 с.
4. Лингвистический энциклопедический словарь / Гл. ред. В.М. Яреца. – М.: Советская энциклопедия, 1990. – 685 с.
5. Ляшкевич А.І. Наступність і перспективність формування діалогічного мовлення учнів початкових і п'ятих класів загальноосвітньої школи. Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. ХДУ – Херсон: 2003.
6. Молдавская Н.Д. Литературное развитие школьников в процессе обучения. – М.: Высшая школа, 1976.
7. Пентилуок М.І. Культура мови і стилістика: Пробний підручник для гімназій гуманітарного профілю. – К.: Вежа, 1994. – 240 с.
8. Скалкин В.Л. Обучение диалогической речи. – К.: Рад. шк., 1989. – 160 с.
9. Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. – 2-ге вид. – К., 1989.
10. Философский словарь / Под ред. И.Г. Фролова. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Политиздат, 1991. – 560 с.

**УДК 378**

**Д'яченко Г.П.**

### ***ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ТЕРМІНОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ СТУДЕНТІВ-НЕФІЛОЛОГІВ***

*У статті розглянуто психологічні механізми засвоєння наукової термінології студентами-нефілологами, вказано оптимальні шляхи, методи та прийоми оволодіння студентами нефілологічних вищих навчальних закладів термінологією професії.*