

Оксана Степанівна Дівнич,
аспірант кафедри фахових методик і технологій початкової освіти,
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»,
вул. С.Бандери, 1, м. Івано-Франківськ, Україна

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті обґрунтовано роль мовленнєвого етикету в системі підготовки кваліфікованих фахівців сфери обслуговування. Розглядається суть та еволюція категорії «мовленнєвий етикет», аналізується практика його застосування у професійній діяльності. Виділяється вплив глобальних та етнокультурних чинників на формування комунікативної взаємодії та визначаються шляхи її удосконалення. Наголошується на впливі дидактичних умов щодо засвоєння відповідних словесних формул мовленнєвого етикету.

Ключові слова: мовленнєвий етикет, сфера обслуговування, професійна діяльність, глобальність, етнокультурні чинники.

Останнє десятиріччя розвитку української лінгводидактики характеризується підвищеною увагою наукової спільноти до проблем мовленнєвої комунікації в процесі суспільної взаємодії. Це зумовлено такими причинами: по-перше, розвитком глобалізаційних процесів, що впливають на зміст, структуру та форми комунікативних відносин; по-друге, розвитком інформаційних технологій, які привели до появи значної кількості нових термінів, що регламентують професійну діяльність; по-третє, зростанням ролі мовленнєвої культури як чинника всебічного розвитку особистості. Комунікативні бар'єри, порушення процесів передавання та сприймання інформації можуть впливати на перебіг мовленнєвої діяльності.

Мовленнєвий етикет виступає засобом організації продуктивного міжособистісного спілкування, він змінювався та вдосконалювався в процесі розвитку суспільства. В цьому плані він розглядається як категорія лінгводидактики, зміст якої полягає у дослідженні мови, вирішенні питань змісту навчання на основі лінгвістичних досліджень, вивченні труднощів засвоєння матеріалу та принципів, методів, прийомів навчання. Мовленнєвий етикет сприяє прояву моральних почуттів людини, забезпечує позитивну психологічну атмосферу, створює умови для толерантного спілкування. Нехтування мовленнєвим етикетом знижує ефективність спілкування, може привести до виникнення конфліктних ситуацій. У професійній діяльності ці прояви приводять до негативних наслідків. Тому важливе значення відіграє формування мовленнєвого етикету, який полегшує процеси передання, аналізу та сприйняття інформації, а отже, виступає важливим інструментом підвищення фахової ефективності.

Проблеми мовленнєвого етикету в контексті підвищення рівня мовленнєвої культури вивчали українські вчені-лінгвісти І. Білодід, Д. Ганич, М. Жовтобрюх, С. Єрмоленко, І. Ковалик А. Коваль, М. Пентиліук, М. Пилинський, В. Русанівський та інші. Інтерес до питань мовленнєвого етикету, його національно-культурної специфіки знайшов своє відображення у працях Н. Бабич, Ф. Бацевич, С. Богдан, О. Воропай, М. Стахів, М. Стельмахович, Я. Радевича-Винницького, Г. Царевич та ін. Проте в науковій літературі недостатня увага приділяється

висвітленню місця та ролі мовленнєвого етикету при підготовці фахівців сфери обслуговування.

Мета статті – проаналізувати роль мовленнєвого етикету в системі підготовки фахівців сфери обслуговування.

Насамперед визначимо саме поняття «етикету» та його етимологію.

Вважається, що слово етикет походить із французького *étiquette*, що має два значення:

1. «ярлик», «етикетка», «напис» і
2. «церемоніал», «етикет», запозичене з голландського *sticke* («кілочок»), яке спершу означало кілочок, до якого прив'язувався папірець з назвою товару, пізніше – і сам папірець із надписом. На основі значення «напис» сформувалося вужче значення «записка з позначенням послідовності перебігу церемоніальних дій» і далі – «церемоніал» [1, с. 624].

У сучасному розумінні етикет розглядають як «сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей (поведінку, форми звертань і вітань, поведінку у громадських місцях, манери одягу тощо)» [2, с. 220].

Дослідниця Т. В. Цив'ян під етикетом розуміє ритуалізовані правила поведінки людини у суспільстві, які відображають суттєві для цього суспільства соціальні й біологічні критерії, потребуючи застосування спеціальних прийомів (бо в широкому сенсі будь-яка поведінка цивілізованої людини може бути визнана етикетною), що відображають певні відносини і зв'язки, наявні у колективі [3, с.17].

Однак етикет повинен відображати відмінності між побутовими, обрядовими, ритуальними, офіційними, діловими й іншими ситуаціями спілкування. Етикет реалізується в комунікативній взаємодії, практичним проявом якого може бути мовленнєвий етикет.

Мовленнєвий етикет «являє собою застосування мовного етикету в конкретних актах спілкування» [4, с. 34].

Як зазначає Ф. Бацевич, мовленнєвий етикет – система стандартних, стереотипних словесних формул, уживаних у ситуаціях, що повторюються повсякденно: вітання, прощання, вибачення, запрошення, побажання тощо. Ці формули у процесі

мовлення не створюються, а відтворюються в типових комунікативних ситуаціях, що полегшує спілкування [5, с.261]. Цю думку підтримує М. Стахів, наголошуючи, що це функціональна підсистема мови зі своїм набором знаків (слів, стереотипних фраз) та граматику (правилами поєднання цих знаків), тобто набір засобів вираження. Мовленнєва етика передбачає дотримання умов успішного спілкування: доброзичливого ставлення до адресата, демонстрації зацікавленості у розмові, емпатії – налаштованості на внутрішній світ співбесідника, щирості у формулюванні думок, увазі, сигналами чого є різні репліки, а також міміка, усмішка, погляд, жести тощо. Мовленнєвий етикет, мовленнєва культура – та сфера мови та культури, до якої мають причетність члени суспільства, що є представниками найрізноманітніших категорій [6, с.15].

Етикет спілкування – явище загальнолюдське. Водночас йому притаманні етнічні особливості, національна своєрідність. Це спричинено, з одного боку, специфікою природно-кліматичних умов, способами господарювання, контактами з іншими народами, впливом релігії, рівнем культурно-цивілізаційного розвитку тощо, а з іншого – вдачею, темпераментом, ментальністю, національним характером народу. Наприклад, мовленнєвий етикет українців свідчить про їхню побожність, шану до батьків, до жінки, демократизм, емоційність, естетизм, делікатність тощо [2, с.261]. Для українців суть принципу ввічливості, або етикетності, у спілкуванні закладено в словах Біблії: «Вагу та міру для слів своїх вбери». Це висловлювання виражає основну, засадничу ідею мовленнєвого етикету, дослідження та вивчення якого дає змогу виявити взаємозв'язки між мовою і психологією людей, особливості національної специфіки української мови [7, с.18].

На думку М. Стельмаховича, український мовленнєвий етикет – це національний кодекс словесної добропристойності, правила ввічливості, що сформувалися історично в культурних верствах нашого народу й передаються від покоління до покоління як еталон порядної мовленнєвої поведінки українця, виразник людської гідності та честі, української шляхетності й аристократизму духу; явище прогресивне й суто національне, бо належить рідній (материнській) мові та відображає національний характер українця, його ментальність – склад розуму, самобутній спосіб мислення й світосприймання [7, с.20]. Ця категорія переважно стала. Однак прогрес суспільства вносить корективи, спрямовані на подальше вдосконалення та розвиток. І все-таки основа мовного етикету незмінна: утвердження коректності й доброзичливих стосунків між людьми [6, с.18].

Підсумовуючи висловлені підходи, можна дійти висновку, що на формування сучасного мовленнєвого етикету проявляються глобальні та етнокультурні чинники.

Глобалізаційні впливи проявляються в універсалізації комунікативної взаємодії, включення

до мовленнєвого етикету словесних формул іншомовного походження. Розширення спілкування різних етнічних та расових груп приводить до запозичення, передусім, англійських конструкцій.

З іншого боку, етнокультурні лінгвістичні особливості зберігають визначальний вплив на мовленнєвий етикет.

Глобальні та етнокультурні чинники впливають на застосування мовленнєвого етикету в соціальних групах та спільнотах. Професійна діяльність як вид соціальної взаємодії передбачає використання відповідного професійного мовленнєвого етикету.

Професійний мовленнєвий етикет – це система словесних формул спілкування, стійких висловів, які використовуються у ситуаціях професійної взаємодії. Володіння професійним мовленнєвим етикетом фахівця сфери обслуговування передбачає використання загальних та професійних мовленнєвих умінь. При цьому загальні мовленнєві вміння – це володіння вербальними засобами, дотримання професійно спрямованих мовленнєвих норм, умінь використовувати обрані мовленнєві засоби у процесі вирішення індивідуальних й колективних виробничих ситуацій, формування персоніфікованого стилю власного мовлення. уникання мовних штампів, послідовне, чітке формулювання висловлювань, володіння мовленнєвим етикетом.

Застосування загальних мовленнєвих умінь доповнюються професійними мовленнєвими вміннями, що передбачають володіння професійною лексикою, термінологією, різними формами писемного та усного професійного мовлення; умінь створювати тексти, що використовуються у ситуаціях професійної комунікації; використання термінології сфери обслуговування, спеціальної фразеології, стійких висловів, які відповідають соціально значимим ситуаціям професійної комунікації; здійснювати аналіз ефективності професійної комунікації; удосконалення власного професійного мовлення; добір найдоцільніших у професійному спілкуванні мовленнєвих моделей.

Використання професійного мовленнєвого етикету фахівця сфери обслуговування дозволяє планомірно будувати різні етапи комунікативних процесів, урізноманітнювати й увиразнювати власне мовлення; здійснювати взаємодію на основі знань про закономірності спілкування й способи управління індивідом та групою; доцільно використовувати у своїй діяльності професійну лексику; складати документи різного призначення.

Створення дидактичних умов формування професійного мовленнєвого етикету майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає їх мотивацію до вивчення мовленнєвого етикету, формування позитивного ставлення до діяльності, розвиток пізнавальної активності, усвідомлення особистісного смислу навчання професійного мовленнєвого етикету, використання індивідуального підходу поєднання групових та індивідуальних форм роботи.

Важливу роль в процесі ефективного формування навичок професійного мовленнєвого

етикету фахівця сфери обслуговування відіграють наявність позитивної мотивації діяльності; зацікавленість особистості питаннями мови і мовної культури; систематизація набутих знань; використання різноманітних вправ, що моделюють ситуації спілкування на різних рівнях: «зверху-вниз», «знизу-вверх» та «по-горизонталі», моделювання ситуацій, наближених до реальних, за допомогою добору мовного матеріалу, що використовується в мовленні фахівців відповідного профілю, системи тренінгів, комунікативних вправ, завдань, рольових ігор, навчального діалогу.

Підсумовуючи, зауважимо, що професійний мовленнєвий етикет – це система словесних формул спілкування, стійких висловів, які використовуються у ситуаціях професійної взаємодії. Формування професійного мовленнєвого етикету є важливою умовою ефективної роботи фахівця сфери обслуговування. Він передбачає поєднання глобалізаційних та етнокультурних чинників, і здійснюється на основі загальномовленнєвих та професійних комунікативних вмінь.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Лингвистический энциклопедический словарь / [гл. ред. В. Н. Ярцева]. – М. : Советская энциклопедия, 1990. – 823 с.
2. Богдан С. Мовний етикет українців : традиції і сучасність : [монографія] / Світлана Калениківна Богдан / [відп. ред. Пустовіт Л. О.]. – К. : Рідна мова, 1998. – 475 с.
3. Цивьян Т. В. Модель мира и ее лингвистические основы / Татьяна Владимировна Цивьян. – М. : Либроком, 2009. – 278 с.
4. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : [навчальний посібник] / Ярослав Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
5. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підруч. / Бацевич Флорій Сергійович – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 334 с.
6. Стахів М. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. / Стахів Марія Олексіївна – К. : Знання, 2008. – 245 с.
7. Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет / М. Стельмахович // Дивослово. – 1998. – № 3. – С. 20–22.

Оксана Степановна Дивныч,

*аспірантка кафедри спеціальних методик и технологий начального образования,
ГВУЗ «Прикарпатский национальный университет имени Василия Стефаника»,
ул. С.Бандеры, 1, г.Ивано-Франковск, Украина*

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В статье обосновано значение речевого этикета в системе подготовки квалифицированных специалистов сферы обслуживания. Речевой этикет способствует проявлению нравственных чувств человека, обеспечивает положительную психологическую атмосферу, создает условия для толерантного общения. Пренебрежение речевым этикетом снижает эффективность общения, может привести к возникновению конфликтных ситуаций. В профессиональной деятельности эти проявления приводят к негативным последствиям. Поэтому важное значение имеет формирование речевого этикета, который облегчает процессы передачи, анализа и восприятия информации, а значит выступает важным инструментом повышения профессиональной эффективности. Рассматривается содержание и эволюция категории «речевой этикет». Этикет общения - явление общечеловеческое. В то же время ему присущи этнические особенности, национальное своеобразие. Это вызвано, с одной стороны, спецификой природно-климатических условий, способами хозяйствования, контактами с другими народами, влиянием религии, уровнем культурно-цивилизационного развития, а с другой - характером, темпераментом, ментальностью, национальным характером народа. Указывается, что на формирование современного речевого этикета влияют глобальные и этнокультурные факторы.

Глобализационные влияния проявляются в универсализации коммуникативного взаимодействия, включение в речевой этикет словесных формул иноязычного происхождения. Расширение общения различных этнических и расовых групп приводит к заимствованию, в первую очередь, англоязычных конструкций.

Глобальные и этнокультурные факторы влияют на применение речевого этикета в социальных группах и сообществах. Профессиональная деятельность как вид социального взаимодействия предусматривает использование соответствующего профессионального речевого этикета. Профессиональный речевой этикет - это система словесных формул общения, устойчивых выражений, используемых в ситуациях профессионального взаимодействия. Владение профессиональным речевым этикетом специалиста сферы обслуживания предусматривает использование общих и профессиональных речевых умений. При этом общие речевые умения - это владение вербальными средствами, соблюдение профессионально направленных речевых норм, умение использовать выбранные языковые средства в процессе решения индивидуальных и коллективных производственных ситуаций, формирование персонифицированного

стиля власної мови, уникання мовних штампов, послідовне, чітке формулювання висловлювань, володіння мовним етикетом.

Створення дидактичних умов формування професійного мовного етикета майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає їх мотивацію до вивчення мовного етикета, формування позитивного ставлення до діяльності, розвиток пізнавальної активності, усвідомлення особистого значення навчання професійному мовному етикету, використання індивідуального підходу, поєднання групових і індивідуальних форм роботи.

Ключові слова: мовний етикет, сфера обслуговування, професійна діяльність, глобальність етнокультурних факторів.

Oksana Divnych,
Postgraduate Student
at the Department of Professional Teaching Methods and Elementary Education Technologies,
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,
1 S. Bandera Str., Ivano-Frankivsk, Ukraine

SPEECH ETIQUETTE IN THE TRAINING SYSTEM TARGETED TO THE SPECIALISTS IN THE SPHERE OF SERVICE

The role of speech etiquette in the training system targeted to the specialists in the service sector was substantiated in the article. Speech etiquette contributes to the manifestation of person's moral feelings, provides a positive psychological atmosphere, creates conditions for tolerant communication. Neglecting speech etiquette reduces the effectiveness of communication, which can lead to conflict situations. In professional activity, these manifestations lead to negative consequences. Therefore, the formation of speech etiquette plays an important role, which facilitates the processes of transmission, analysis and perception of information and, therefore, acts as an important tool for improving professional efficiency.

The essence and evolution of the category «speech etiquette» were considered, the practice of its application in professional activity was analyzed. The etiquette of communication is understood as a universal phenomenon. At the same time, it has its own ethnic characteristics, national originality. This is due, on the one hand, to the specifics of the natural and climatic conditions, methods of management, contacts with other people, the influence of religion, the development levels of culture and civilization, etc.; and on the other hand – it is stipulated by people's temperament, mentality, national character.

Globalization influences are manifested in the universalization of communicative interaction, the adoption of verbal foreign-language formulae into speech etiquette. Expansion of the communication within various ethnic and racial groups leads to the borrowing, first of all, of English constructions.

On the other hand, ethno-cultural linguistic features have a decisive influence on speech etiquette.

Global and ethno-cultural factors influence the use of speech etiquette in social groups and communities. Professional activity as a type of social interaction involves the use of appropriate professional speech etiquette.

Professional speech etiquette is a system of verbal formulae for communication, stable expressions which are used in situations of professional interaction. Professional language proficiency of a specialist working in the sphere of service involves the use of general and professional speech skills. At the same time, general language skills presuppose possession of verbal means, keeping to profession-oriented speech norms, the ability to use chosen speech means in the process of solving individual and collective working situations, formation of personalized style of one's own speech, avoidance of linguistic stamps, consistent, clear statement of thoughts and ideas, possession of speech etiquette.

Creation of didactic conditions for the formation of professional speech etiquette of future specialists in the sphere of service implies their motivation to study speech etiquette, the formation of a positive attitude to professional activities, the development of cognitive activity, awareness of the personal meaning of learning professional language etiquette, the use of an individual approach as well as the combination of group and individual forms of work.

Key words: speech etiquette, sphere of service, professional activity, global, ethno-cultural factors.

Подано до редакції: 5.07.2017 р.

Рекомендовано до друку: 18.07.2017 р.

Рецензент: д.пед.н., професор А. М. Богуш