ФОРМУВАННЯ МОВЛЕННЄВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

FORMATION OF SPEAKING COMPETENCES OF SERVICE SPHERE

УДК 378.147
DOI https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/65.1.16

Луцан Н.І.,
докт. пед. наук,
професор кафедри початкової освіти
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Сащенко Є.С.,
аспірант кафедри початкової освіти
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Стаття присвячена одній з актуальних проблем особливостей підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Основна увага зосереджується на розкритті сутності поняття мовленнєва компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування. Зазначено, що проблема формування мовленнєвої компетентності працівників сфери обслуговування, для яких володіння мовленням є обов'язковим компонентом їх майбутньої фахової діяльності, потребує подальшого науково-педагогічного дослідження. Розглянуто підходи науковців до визначення сутності понять «мовна компетентність», «мовленнєва компетентність». Зазначено, що мовленнєва компетентність сфери обслуговування це сформована здатність влучно та доцільно використовувати мову для досягнення цілей, поставлених конкретною мовленнєвою ситуацією та вирішення проблем засобами мови. Структура мовленнєвої компетентності охоплює вміння та навички у аудіюванні, говорінні, читанні та письмі. Аналіз наукової літератури свідчить про увагу науковців до проблеми мовної/мовленнєвої компетенції та, одночасно, різні тлумачення і пояснення цього феномена. Визначено, що мовна компетентність – це знання базових мовознавчих понять, правил, за якими породжуються правильні мовні конструкції та повідомлення, здійснюється їх трансформація. Зазначено, що у лінгводидактиці мовна компетенція визначається як правильність та багатство мовних засобів, котрими володіє особистість а мовленнєва компетентність відображає рівень знань про закономірності утворення із системи мови зв'язних висловлювань для формулювання думки. Встановлено, що мовленнєва компетентність є невід'ємною складовою професійної компетентності, вона дає змогу педагогу створювати висловлювання, здійснювати мовленнєву діяльність. Доведено, що майбутній фахівець сфери обслуговування повинен мати хороші адаптивні здібності, володіти стратегією й тактикою мовленнєвого спілкування з дотриманням етикетних норм.

Ключові слова: *компетентність, мовна компетентність, мовленнєва компетентність, сфера обслуговування.*

The article is devoted to one of the urgent problems of the peculiarities of the training of future specialists in the field of service. The main focus is on revealing the essence of the concept of speech competence of future specialists in the field of service. It is noted that the problem of formation of speech competence of service workers, for whom mastery of speech is a mandatory component of their future professional activity, requires further scientific and pedagogical research. The approaches of scientists to defining the essence of the concepts "language competence", "speech competence" are considered. It is noted that the speech competence of the service sector this is the formed ability to use language accurately and appropriately to achieve the goals set by a specific speech situation and to solve problems by means of language. The structure of speaking competence covers skills and abilities in listening, speaking, reading and writing. The analysis of scientific literature shows the attention of scientists to the problem of language/speech competence and, at the same time, different interpretations and explanations of this phenomenon. It was determined that linguistic competence is knowledge of basic linguistic concepts, rules by which correct language constructions and messages are generated, and their transformation is carried out. It is noted that in linguistic didactics, language competence is defined as the correctness and wealth of linguistic means possessed by a person, and speech competence reflects the level of knowledge about the regularities of the formation of coherent statements from the language system for the formulation of thought. It has been established that speech competence is an integral component of professional competence, it enables the teacher to create statements and perform speech activities. It has been proven that a future specialist in the field of service must have good adaptive abilities, possess the strategy and tactics of speech communication in compliance with etiquette norms.

Key words: *competence, language competence, speech competence, service area.*

Постановка проблеми. Реформування сучасної вищої освіти пов'язані з розширенням академічних свобод, інтеграцією вищої професійної школи в єдиний європейський освітній простір. Сучасний ринок праці висуває вимоги як до рівня теоретичних знань так і до системи професійних компетентностей потенційного працівника його особистісних якостей і здібностей.

Становлення України як демократичної держави та входження її до єдиного європейського простору призвело до поступової зміни стратегії розвитку національної системи послуг. В умовах глобалізаційних змін на часі переорієнтація змісту професійної освіти на розвиток особистості людини як основного ресурсу, що визначає рух суспільного прогресу.

Тенденція зростання запиту на фахівців сфери обслуговування, здатних на професійно-кваліфікаційному рівнях надавати послуги замовникам, засвідчує актуальність окресленої нами проблеми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема формування мовленнєвої компетентності досліджувалася науковцями Л. Мацько, Л. Паламар, М. Пентилюк, Г. Шелеховою та ін. Професійне мовлення майбутніх фахівців різних галузей досліджували З. Бакум, Н. Голуб, О. Горошкіної, І. Дроздової, С. Карамана, О. Семеног та ін. Окремі аспекти проблеми формування

професійного мовлення студентів різних спеціальностей стали предметом наукових студій Л. Барановської, О. Бугайчук, Л. Головатої, Ж. Горіної, К. Лихачової, В. Михайлюк, Т. Окуневич, Л. Рускуліс, І. Черних та ін. Вивченню мовленнєвої компетентності у професійній діяльності, присвячені роботи Н. Завіниченко, С. Макаренко, Ю. Паскевська, Н. Шевченко, Н. Шацька та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених питанням підготовки фахівців сфери обслуговування, проблема формування мовленнєвої компетентності працівників сфери обслуговування, для яких володіння мовленням є обов'язковим компонентом їх майбутньої фахової діяльності, потребує подальшого науково-педагогічного дослідження.

Мета статті – теоретично обґрунтувати та проаналізувати особливості формування мовленнєвої компетентності, охарактеризувати поняття «мовленнєва компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування» та окреслити систему роботи з її формування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Низка сучасних дослідників розглядають мовну та мовленнєву компетентності як окремі конструкції, зміст яких відмінний від мовленнєвої діяльності. Дослідники (Л. Щерба, Е. Божович) розрізняючи поняття мовна система та мовна організація вважають, що система мови передається у свідомість людини та надалі впливає на її мовленнєвий досвід. Такий процес перетворення мовної системи завершується формуванням мовленнєвої компетентності.

Розглянемо сутність понять «мовна компетентність» та «мовленнєва компетентність». Сучасні дослідження відокремили поняття «мовна компетентність», та «мовленнєва компетентність». Аналіз наукової літератури свідчить про увагу науковців до проблеми мовної/мовленнєвої компетенції, демонструє різні пояснення та тлумачення цього феномену. Проаналізуємо деякі з них.

Поняття «мовна компетентність» започаткував американський вчений Н. Хомський, який трактував мовну компетентність як ідеальне розуміння мовцем-слухачем своєї мови. Виходячи зі змісту, вчений ототожнював цей термін з терміном «використання мови». Вчений підкреслює, що мовна компетентність це знання мови, яке є основою поведінки та формується внаслідок взаємодії вроджених знань і пасивно засвоєного мовного матеріалу.

О. Демська-Кульчицька визначає мовну компетентність як «імпліцитне знання (імпліцитну обізнаність), що уможливлює мовцеві змогу розуміти і творити кожного разу нові речення (фрази), відрізняючи граматично правильні від неправильних, перефразовуючи їх, творячи синонімічні конструкції, без зміни змісту висловлювання, розпізнавати багатозначність» [6, с. 227].

Низка науковців (А. Богуш, Н. Гавриш, О. Залевська, О. Корніяка, О. Кучерук) виокремлють мовну компетентність і розглядають її як основу розвитку мовленнєвої.

А. Богуш та Н. Гавриш розглядають мовну компетентність як усвідомлення й засвоєння мовних норм (граматичних, фонетичних, лексичних, орфоепічних), а у мовленнєвій компетентності виділяють лексичну, фонетичну, діамонологічну та комунікативну складові. Тобто до мовленнєвої компетентності відносяться уміння з основних видів мовленнєвої діяльності слуханні, говорінні, читанні, письмової діяльності. На їх думку «мовленнєва компетентність − це вміння адекватно й правильно використовувати мову на практиці (висловлювати свої думки, бажання, наміри, прохання тощо), керуватися при цьому як мовними, так і позамовними (міміка, жести, рухи) та інтонаційними засобами виразності мовлення» [3, с. 75].

О. Кучерук у своїх дослідженнях, наголошувала на взаємозв'язок з мовною компетентністю та вважає мовленнєву компетентність внутрішнім інтегрованим новоутворенням мовної особистості. Ефективність формування мовленнєвої компетентності обумовлені відповідністю форм, методів і технологій навчання, з одного боку, і віковими та індивідуально-психологічними особливостями з іншого. Тому О. Кучерук до мовленнєвої компетентності відносить мовленнєво-розумові операції: індуктивні; аналітико-синтетичні мовленнєві чинники дедуктивні; закономірності ефективної мовленнєвої поведінки; взаємозв'язок між семантичним змістом і синтаксичною формою висловлювання (речення) [10].

А. Залізняк також розмежовує мовну та мовленнєву компетентність, наголошуючи, що: знання мови (мовна компетенція), володіння мовою (мовленнєва компетенція), користування мовою (комунікативна компетенція). На її думку, мовленнєва компетентність відображає лише потенційні можливості особистості у створенні певного висловлювання, тобто лише передумови до здійснення якісної професійно-мовленнєвої діяльності. Мовленнєва компетентність підтверджує засвоєння знань та можливість їх застосування у мовленнєвій діяльності. Тобто відбувається відокремлення мовленнєвої компетенції, як показника потенційно отриманих знань від мовної діяльності, яка служить інтенцією мовленнєвої компетенції [7].

На думку С. Карамана, існує чотири типи компетенцій, що формуються в процесі навчання української мови у студентів такі, як: мовна, мовленнєва, соціокультурна і функціонально-комунікативна. Мовну компетенцію він окреслює загальноприйнятими (мовними) нормами; мовленнєву – «чотирма видами компетенції: говорінням, аудіюванням, письмом, читанням» [8, с. 3].

Узагальнюючи визначення провідних науковців, можна зробити висновок, що мовна компетентність – це знання базових мовознавчих понять, правил, які породжують правильні мовні конструкції, повідомлення, відбувається їх трансформація.

У лінгводидактиці низка науковців (А. Богуш, О. Горошкіна**,** М. Пентилюк, І. Черних) по-різному трактують мовленнєву компетентність. Так, М. Пентилюк розглядає її, як діяльність людини, що спрямована на розуміння або створення тексту (усного або писемного), і здійснюється в процесі мовленнєвої діяльності. На думку автора, мовленнєва компетенція це «комплексне поняття, яке, спираючись на мовну компетенцію, охоплює систему мовленнєвих умінь (уміння сприймати, вести діалог, відтворювати і створювати монологічні й діалогічні усні й писемні висловлювання різних типів, видів, стилів і жанрів тощо), що необхідно людині для спілкування у різних ситуаціях» [11]. Натомість О. Горошкіна трактує її як практичне оволодіння українською мовою, її словниковим запасом, граматичними структурами та дотриманням мовних норм усного та писемного висловлювання [4]. Нам імпонує підхід щодо визначення цього поняття А. Богуш, яка розглядає мовленнєву компетентність як уміння адекватно й доречно практично користуватися мовою в конкретних ситуаціях, використовувати при цьому мовні, позамовні (жест, міміка) та інтонаційні засоби виразності мовлення [2]. Дещо іншої думки дотримується І. Черних розглядаючи мовленнєву компетентність як важливу інтегральну якість людини, що сприяє її соціалізації, готовності використовувати мовні засобами, здатності до розуміння та побудови мовленнєвих висловлювань [12].

Висновки. Отже, у лінгводидактиці мовна компетенція визначається як правильність і багатство мовних засобів, якими володіє людина. Мовленнєва компетентність є більш широким утворенням, що включає і мовну компетентність. Мовленнєва компетентність відображає рівень усвідомлення правил утворення зв'язних висловлювань з мовної системи для вираження думки. Її зміст складають: знання про точність, адекватність, правильність вживання мовних засобів, знання про особливості використання мовних засобів за типами і стилями мовлення, знання про особливості використання зображально-виражальних мовних засобів.

Мовленнєва компетентність є важливою складовою професійної компетентності. Це дає змогу створювати висловлювання та здійснювати мовленнєву діяльність. Важливою невирішеною проблемою, на нашу думку, залишається проблема змісту мовленнєвої компетенції, яка часто не розмежовується із змістом мовленнєвої діяльності.

Перспективи подальшого дослідження убачаємо у створенні цілісної моделі формування мовленнєвої компетентності фахівців сфери обслуговування.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Богуш А. Теоретичні й методологічні засади формування мовленнєвої компетенції дошкільника. *Педагогіка і психологія*. 2000. № 1. С. 5–10.

2. Богуш, А., Гавриш, Н. Дошкільна лінгводидактика: *Теорія і методика навчання дітей рідної мови*: Підручник / За ред. А. М. Богуш. – К.: Вища шк., 2007. 542 с.

3. Горошкіна О. Формування мовної особистості випускника профільної школи: лінгводидактичний аспект. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 8. Філологічні науки. Київ: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. С. 206–211.

4. Гриджук О. Наукові основи формування мовно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців лісотехнічних спеціальностей: монографія : Львів. Новий Світ. 2000, 2017. 446 с.

5. Демська-Кульчицька, О. Мовна «competence» як об`єкт дослідження (проблема україномовного терміна). Мовознавство. К.: Пульсари, 2002. С. 224–228.

6. Залізняк А. Мовленнєва компетентність як складова процесу професійної підготовки майбутнього вихователя. *Проблеми підготовки сучасного вчителя.* 2013. № 8 (Ч. 2). С. 164–170.

7. Караман С.О. Методика навчання фонетики, графіки, орфоепії. *Науковий часопис НПУ імені М. Драгоманова.* Серія № 8. Філологічні науки (мовознавство і літературознавство). – Вип. 3. – К. : НПУ ім. М. Драгоманова, 2009. С. 157–167.

8. Климова К. Теорія і практика формування мовно-комунікативної професійної компетенції студентів нефілологічних спеціальностей педагогічних університетів: монографія : Житомир: ПП «РУТА», 2010. 560 с.

9. Кучерук, О. Шляхи формування мовленнєвої компетентності: психолінгвістичний підхід до навчання рідної мови. Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»: Науково-теоретичний збірник. Переяслав-Хмельницький, 2007. С. 37–41.

10. Пентилюк М. Мовна особистість учня в проспекції мовленнєвого спілкування. *Актуальні проблеми сучасної лінгводидактики*: збірн. статей. Київ: Ленвіт, 2011. С. 80–84.

11. Черних І. Висвітлення поняття «мовленнєва компетентність» у сучасній лінгвістиці. Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка, Ч. 2, №22(209), 2010. С. 38–44.