



Рис. 4 – Формування конкурентних переваг готелю

Під можливостями варто розуміти привабливі напрямки маркетингових зусиль підприємства, на яких воно може домогтися конкурентних переваг (рис. 4). Конкурентними перевагами називають матеріальні та нематеріальні активи, а також сфери діяльності, які стратегічно важливі для готелю й дозволяють йому перемагати в конкурентній боротьбі.

ЛЕКСИЧНІ ЗАСОБИ МОВЛЕННЄВОГО ВПЛИВУ НА ОСОБИСТІТЬ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ З УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

О. О. ЖИГЛО, канд. пед. наук

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова

На перманентний стан змін сьогодення впливають не тільки економічні, політичні, соціальні, демографічні фактори, а також останнім часом підсилилась роль мовленевого впливу.

Становленню ділового спілкування сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент та ін.). Спілкування є однією з центральних складових життєдіяльності людей, через призму якої та їхньої взаємодії вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Культура професійної діяльності багато в чому визначає її ефективність, а також репутацію організації в цілому і окремого фахівця.

Культура спілкування становить важливу частину професійної культури, а для таких професій як, наприклад, викладач, журналіст, менеджер, юрист, – провідну частину, оскільки для цих професій, мова є основним знаряддям праці. Професійна культура включає володіння спеціальними вміннями і навичками професійної діяльності, культуру поведінки, емоційну культуру, загальну культуру мови і культуру професійного спілкування. [4] Спеціальні навички здобуваються в процесі професійної підготовки. Культура поведінки формується особистістю відповідно до етичних норм суспільства.

Дослідження проблем спілкування в загально-філософському плані є методологічною основою, на якій базується вивчення цього феномена в інших наукових дисциплінах, наприклад в етиці, психології, соціології, медицині, педагогіці. В основному із розуміння ролі й знання механізмів спілкування виник менеджмент як функція з керівництва людьми і галузь людського знання, що допомагає здійснити цю функцію. Менеджер, керівник витрачають на спілкування 50–90% робочого часу, аби реалізувати свою роль у міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні та процесі прийняття рішень і виконання управлінських функцій планування, організації та контролю. [1, с. 5]. Одже, культура мовлення - це сукупність якостей, які надають ефективної дії відправника на одержувача з урахуванням конкретної ситуації відповідно до поставленої мети та задачам. До цих якостей належать: правильність, виразність, точність, зрозумілість, чистота мови, багатство та різноманітність, вміння чітко та ясно висловити думку, грамотно розмовляти, вести діалог, бесіду. Культура професійного мовлення виявляється:

- в умінні говорити й писати так, щоб реципієнт правильно сприйняв інформацію і здійснив дії, яких очікує від нього автор висловлення чи тексту;
- обирати, комбінувати і трансформувати слова та інші мовні одиниці, виходячи із сутності предмета спілкування та ситуації, у якій відбувається процес спілкування;

– співвідносити з людиною, тобто є засобом передавання думок, ідей, почуттів і для відправника, і для одержувача інформації;

– у якості мови, характеристиками якої є точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням у структурі мовлення, не повинен суперечити законам логіки і законам мислення);

– у передачі почуття, волі, стану свідомості, естетичних потенцій особистості;

– передачі умов спілкування (місце, час, коло співрозмовників тощо);

– в умінні зрозуміло, конкретно висловлювати думку.

Загальна культура мови передбачає норми мовної поведінки і вимоги до мови в будь-яких ситуаціях спілкування, культура професійного спілкування характеризується рядом додаткових по відношенню до загальної мовної культури вимог. У професійній культурі спілкування стає особливо високою роль соціально-психологічних характеристик мови, таких як відповідність мови емоційному стану співрозмовника, ділова спрямованість мови, Відповідність мови соціальним ролям.

Мова є засобом придбання, здійснення, розвитку та передачі професійних навичок.

Культура професійного мовлення включає:

– володіння термінологію даної спеціальності;

– вміння будувати виступ на професійну тему;

– вміння організувати професійний діалог і керувати ним;

– вміння спілкуватися з нефахівцями з питань професійноальної діяльності.

Знання термінології, вміння встановлювати зв'язок між відомими раніше і новими термінами, вміння використовувати наукові поняття і терміни в практичному аналізі виробничих ситуацій, знання особливостей стилю професійного мовлення складають лінгвістичну компетенцію в професійному спілкуванні.

Список використаних джерел:

1. Токарська А. С. Українська мова фахового спрямування для юристів / А. С. Токарська, О. М. Кочан.– Київ : Знання, 2008. – С.11–16.