

О.М. Варипасв, канд. філос. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

Л.М. Варипасва, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

РИТОРИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ СФЕРИ СЕРВІСУ

Сучасне суспільство значною мірою зацікавлене в психологічних ресурсах особистості як основі всіх інших ресурсних складових розвитку цивілізації. Саме тому якості особистості, які дозволяють їй самостійно і активно діяти, приймати рішення, гнучко адаптуватися до змінних умов життя, досягати успіху, професійно самореалізовуватися, повинні формуватися і розвиватися на всіх етапах здобуття людиною освіти.

Головна мета викладання риторики та психології полягає в наданні психологічної підготовки майбутнім фахівцям готельно-ресторанної справи; ефективного використання ними методів психологічного інструментарію; формуванні психологічної культури для успішної реалізації їхньої особистісної та професійної самореалізації, розуміння та прийоми застосування комунікативних стратегій. Предметом вивчення такої об'єднуючої дисципліни є сутність, головні теоретичні та практичні психологічні проблеми щодо механізмів формування та функціонування психіки людини, а також формування особистості в процесі навчання та професійної діяльності.

Завданням вивчення психологічного блоку є забезпечення студентів необхідними теоретичними знаннями, практичними навичками в галузі психології для професійного та особистісного саморозвитку в сучасних соціально-економічних, соціально-культурних, політичних умовах, зокрема:

- формування в молодій людини позитивної «Я-концепції»;
- сприяння усвідомленню себе як особистості;
- формування і розвиток психологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування;
- підготовка майбутнього фахівця сфери обслуговування до ефективної реалізації набутих знань у професійній діяльності, ділових стосунках та в управлінській діяльності;
- формування уміння комплексного застосування психологічних знань при моделюванні, реалізації, аналізі та оцінці професійних ситуацій у психологічному аспекті.

Риторика – це давня наука, що почалася ще з античної класики, яка дала початок багатьом галузям гуманітарного знання. Сучасна

риторика також виконує багато важливих функцій у суспільстві. Це насамперед такі завдання, як здатність більш чітко, більш логічно та більш послідовно мислити, навчитися так званому мисленню схемами. Також для будь-якої людини важливо розуміти потреби аудиторії, ставати у своєму мисленні та мовленні більш привабливою для оточуючих. Риторика надає можливість впевнено відчувати себе у ситуаціях, коли виникає потреба у безпосередньому спілкуванні. Також практичний аспект курсу риторики полягає у тому, що з його допомогою можна навчитися багатьом конкретним різновидам мовленнєвих дій – зробити доповідь, взяти участь у діловій бесіді, виголосити привітання, зробити комплімент, довести свою думку, переконати у своїй точці зору.

Риторика – це наука і мистецтво усної переконуючої комунікації, яка складає фундамент професійних знань менеджера, політика, юриста, працівника сфери послуг та інших фахівців. Оскільки робота менеджера і фахівця сфери послуг у сучасному суспільстві споживання тісно пов'язана з комунікацією між споживачем і тим, хто надає послугу, прийоми і застосування риторики й ораторського мистецтва стають дуже важливими. Переорієнтація сфери послуг в інтересах споживача змушує всіх менеджерів і працівників сфери послуг оволодіти необхідними комунікаційними навичками, розробляти професійну парадигму мовного спілкування.

Для працівників сфери послуг важливо використовувати мовлення не тільки як інструмент впливу, але і як інструмент взаємодії. Взаємини з колегами і начальством також припускають високий рівень комунікаційної грамотності, передумовою якого є оволодіння навичками ораторського мистецтва. Необхідною складовою професійного розвитку менеджера є участь у симпозиумах, семінарах, проведення переговорів і ділових зустрічей, виступи перед аудиторією різного складу і кількості. Для менеджера сфери послуг у його професійній діяльності необхідний високий рівень мовної грамотності, який формує загальний високий рівень культури спілкування та культури обслуговування. Важливий не тільки теоретичний, а й практичний аспект застосування риторичних прийомів і принципів. Таким чином, для формування необхідних компетенцій працівника сфери послуг необхідне вивчення загальних знань з психології та риторики, з акцентуванням практичного виміру їх застосування.