

ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

кафедра економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи



УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ

методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять

та виконання самостійної роботи

з дисципліни для здобувачів вищої освіти

*за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»,
галузь знань J «Транспорт та послуги»,
освітня програма «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»*



Кропивницький, 2026

ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Економічний факультет

Кафедра економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи

УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ
методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять
та виконання самостійної роботи
з дисципліни для здобувачів вищої освіти

*за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»,
галузь знань J «Транспорт та послуги»,
освітня програма «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»*

Затверджено на засіданні кафедри
економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи

Протокол № 2 від 08 вересня 2026 р.

Кропивницький, 2026

Українська мова за професійним спрямуванням: методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи з дисципліни для здобувачів вищої освіти за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», галузь знань J «Транспорт та послуги», освітня програма «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» / Укладач: Т. А. Огаренко [електронне видання]. Кропивницький: ЦНТУ, 2026. 80 с.

Укладач:

Огаренко Тетяна Анатоліївна, доцент, кандидат філологічних наук, доцент кафедри економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи ЦНТУ.

Рецензент:

Зайченко Володимир Васильович, професор, доктор економічних наук, професор кафедри економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи ЦНТУ.

Методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи з дисципліни для здобувачів вищої освіти за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», галузь знань J «Транспорт та послуги», освітня програма «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» містять короткий зміст тем, питання для самоконтролю, питання для підготовки до практичних занять, завдання для індивідуальної роботи, теми рефератів, практичні завдання, приклад тестових завдань, контрольні питання з курсу та список рекомендованої літератури. Сформульовані види самостійної й індивідуальної роботи дозволяють здобувачеві вищої освіти краще опанувати матеріал і розкрити свій потенціал. Запропоновані тестові завдання допоможуть здобувачеві перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ПІДГОТОВКИ НА ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ З ДИСЦИПЛІНИ	7
МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ	9
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	11
ТЕСТИ	62
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	78

ВСТУП

Метою вивчення навчальної дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» є удосконалення володіння нормами сучасної української літературної мови та навичками професійного спілкування, необхідними для ефективного виконання професійних обов'язків у сфері гостинності, ресторанного бізнесу та кейтерингу; формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, підвищенні рівня їхньої мовної культури.

Дисципліна спрямована на засвоєння студентами особливостей професійної термінології, удосконалення навичок усного й писемного ділового мовлення, формування вмінь здійснювати ділову комунікацію з клієнтами, партнерами й колегами, дотримуватися норм мовленнєвого етикету та використовувати українську мову як інструмент професійної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства.

Завдання навчальної дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням»:

- формування у здобувачів вищої освіти стійких навичок володіння нормами сучасної української літературної мови в усній та писемній формах;
- розвиток комунікативної компетентності, необхідної для ефективного професійного спілкування у сфері готельно-ресторанного господарства та кейтерингу;
- засвоєння основних понять, категорій і термінології професійного мовлення фахівців сфери гостинності;
- удосконалення культури мовлення, мовленнєвої поведінки та дотримання норм мовленнєвого етикету в професійній діяльності;
- набуття вмінь створювати, аналізувати, редагувати тексти фахового спрямування;
- оволодіння навичками професійного ділового листування та електронної комунікації;
- розвиток умінь працювати з фаховими текстами, довідковою літературою, нормативними документами та інформаційними ресурсами;
- формування здатності використовувати українську мову як інструмент професійної взаємодії з клієнтами, партнерами, представниками установ і колегами;
- виховання поваги до державної мови, мовної культури та національних традицій професійного спілкування.

У результаті вивчення дисципліни здобувач повинен:

Знати: роль і значення української мови як державної та мови професійного спілкування; норми сучасної української літературної мови та особливості їх застосування в професійній діяльності; основні вимоги до культури усного та писемного мовлення; функціональні стилі сучасної української літературної мови та сфери їх використання; особливості професійного спілкування у сфері готельно-ресторанного господарства та кейтерингу; професійну термінологію сфери гостинності; правила мовленнєвого етикету та ділового спілкування; особливості цифрової комунікації; принципи підготовки презентацій, доповідей і публічних виступів.

Вміти: дотримуватися норм сучасної української літературної мови в усному та писемному професійному мовленні; використовувати фахову термінологію у сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу; здійснювати ефективну професійну комунікацію з клієнтами, партнерами, колегами та представниками державних установ; дотримуватися правил мовленнєвого етикету в різних професійних ситуаціях; укладати резюме, мотиваційні листи, службові листи, заяви, довідки та інші документи професійного призначення відповідно до норм сучасної української мови; аналізувати, редагувати та вдосконалювати тексти професійного спрямування; використовувати електронні засоби комунікації для здійснення професійної діяльності; презентувати результати професійної діяльності державною мовою та аргументовано відстоювати власну позицію.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Інтегральну компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання

ПРН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх у різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 18. Презентувати власні проєкти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ПІДГОТОВКИ НА ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Практичні заняття необхідні для засвоєння, подальшого вивчення та поглиблення знань, які були отримані на лекціях, а також для набуття навичок застосування теоретичних знань на практиці.

Практичне заняття – форма навчального заняття, за якої науково-педагогічний працівник організовує детальний розгляд здобувачами вищої освіти окремих положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом виконання здобувачем вищої освіти відповідно сформульованих завдань з метою закріплення теоретичних знань та надбання навиків застосування матеріалу на практиці.

Протягом семестру здобувачі вищої освіти повинні систематично та активно працювати на практичних заняттях, беручи участь в наступних видах робіт:

1. Відповідь на питання.

Своєю відповіддю на питання здобувач вищої освіти підтверджує засвоєння матеріалу. Перелік питань на кожне практичне заняття складається з пунктів плану практичного заняття, плану лекції й питань для дискусій/обговорень за відповідною темою. Тривалість відповіді на питання не повинна перевищувати 2-3 хвилини. Критерієм оцінки відповіді на питання є змістовність, повнота, зрозумілість, аргументованість.

2. Участь у дискусії/обговоренні.

Запропоновано перелік дискусійних питань на практичне заняття за відповідною темою. Для якісної дискусії здобувачеві необхідно уважно слухати доповідача, після закінчення доповіді можна доповнити те, що не було сказано, або детальніше розкрити якусь частину питання, на якій не зупинився попередній доповідач, звернути увагу на помилки чи неточність при відповіді, обґрунтувати інші погляди на поставлене питання. Критерієм оцінки ведення дискусії/обговорення є змістовне доповнення, доречне зауваження, критичне мислення.

3. Поточне опитування у формі пілотного опитування. Поточне опитування у вигляді пілотного опитування дає можливість здобувачу вищої освіти систематизувати свої знання та розвиває вміння чітко, лаконічно відповідати на поставленні науково-педагогічним працівником питання. Упродовж практичного заняття науково-педагогічний працівник ставить питання та в рандомному порядку викликає здобувача вищої освіти, який відповідає на нього. Таким чином проводиться опитування всіх здобувачів вищої освіти, які присутні на занятті.

Критерієм оцінювання при пілотному опитуванні є правильність відповіді.

4. Поточне опитування у формі тестування.

Тестування проводиться на сторінці дистанційного курсу на сайті дистанційної освіти ЦНТУ або у формі google-тестів для перевірки засвоєння матеріалу здобувачами вищої освіти. Метою є систематизація теоретичних та практичних знань і вмінь здобувача вищої освіти з дисципліни. Критерієм оцінки є правильність відповіді на питання тесту.

5. Презентація.

Презентація самостійного індивідуального завдання (доповіді, аналітичного огляду, есе) демонструє вміння проводити дослідження, систематизувати отримані знання, формулювати власну думку на сучасні проблеми. Презентація може бути

виконана за допомогою програм PowerPoint, Canva, Goolge Презентація тощо. Презентація має містити титульний аркуш, на якому вказується тема, ПП виконавця, група, рік. Кількість слайдів у презентації рекомендовано до 10. Тривалість презентації не повинна перевищувати 3-5 хвилин. Критерієм оцінки є старанність виконання, засвоєння матеріалу, оформлення. Отримані здобувачем вищої освіти оцінки за практичні заняття є складовою семестрової підсумкової оцінки.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Самостійна робота здобувача є невід’ємною складовою процесу вивчення навчальної дисципліни та є основним засобом засвоєння матеріалу у вільний від аудиторних занять час. Матеріал, засвоєний здобувачем у процесі самостійного вивчення, виноситься на поточний, рубіжний та підсумковий контроль разом з матеріалом, який опрацьовувався при проведенні аудиторних занять.

Самостійно робота здобувача включає:

- опрацювання теоретичних основ лекційного матеріалу;
- вивчення питань, які винесені для дискусій/обговорень;
- підготовку до практичних занять;
- підготовку до контрольних заходів (пілотного опитування, тестування, заліку).

Самостійна робота здобувача з дисципліни умовно поділяється на обов’язкову самостійну та вибірккову індивідуальну.

Обов’язкова самостійна робота містить завдання, які здобувач повинен обов’язково виконувати при вивченні дисципліни.

Обов’язкова самостійна робота студента при вивченні дисципліни охоплює наступні види робіт:

1. Опрацювання лекційного матеріалу. Здобувач може записувати свої думки, питання, які виникають при прослуховуванні лекції або при опрацюванні лекційного матеріалу. Пізніше, сформулювавши питання, можна їх поставити лектору в кінці лекції або на практичному занятті.

2. Підготовка для практичних занять. Підготовка до кожного заняття здійснюється відповідно до планів лекції та практичного заняття. Тема, план заняття, рекомендована література розміщені на дистанційному курсі дисципліни на сайті дистанційної освіти ЦНТУ.

Вибіркова самостійна (індивідуальна) робота здобувача складається з альтернативних завдань, серед яких кожен здобувач може обрати завдання за власним бажанням за погодженням з викладачем.

Індивідуальна робота здобувача спрямована на поглиблення вивчення дисципліни та передбачає створення умов для реалізації творчих, наукових, винахідницьких, креативних можливостей здобувача. Індивідуальна робота проводиться в позааудиторний час за затвердженим графіком на кафедрі економіки, підприємництва та ГРС.

Вибіркова самостійна (індивідуальна) робота здобувача при вивченні дисципліни охоплює наступні види робіт:

1. Написання доповіді. Здобувач, який бажає зробити доповідь, повинен обрати тему з-поміж розміщених на сторінці дисципліни на сайті дистанційного навчання ЦНТУ moodle. Перелік джерел використаної літератури здобувач формує самостійно або може використовувати рекомендовану літературу. Викладач проводить консультації стосовно структури, допомагає у формуванні актуальності, висновків тощо. За змістом доповіді готується презентація. Доповідь презентується на практичному занятті, тема якого відповідає обраній темі.

Критерієм оцінювання є якість наведеного матеріалу, уміння систематизувати матеріал, критично мислити, висловлювати свою думку.

2. Написання есе. Здобувач, який бажає написати есе, повинен обрати тему з-поміж розміщених на сторінці дисципліни на сайті дистанційного навчання ЦНТУ moodle. Перелік джерел використаної літератури здобувач формує самостійно або може використовувати рекомендовану літературу.

В есе здобувач висловлює індивідуальні думки, свої враження з конкретного приводу чи питання. Обсяг есе має бути 2-3 сторінки А4.

Викладач проводить консультації стосовно структури та особливостей написання есе, допомагає у формуванні актуальності, висновків тощо. За змістом есе здобувач може сформувати презентацію. Есе презентується на практичному занятті, тема якого відповідає обраній темі.

Критерієм оцінювання є якість есе, уміння систематизувати матеріал, критично мислити, вміти коротко і обґрунтовано висловлювати свою думку.

3. Складання аналітичного огляду. Здобувач бажаний скласти аналітичний огляд повинен обрати тему з-поміж розміщених на сторінці дисципліни на сайті дистанційного навчання ЦНТУ moodle. Здобувач систематизує різні погляди і підходи до вивчення обраного питання. Список використаних джерел підбирає самостійно, але він повинен містити не менше 5 джерел.

Аналітичний огляд повинен складатися з наступних складових:

- титульна сторінка;
- основна частина, у якій наводиться матеріал;
- список опрацьованих джерел.

Аналітичний огляд презентується на практичному занятті, тема якого відповідає обраному питанню. За змістом аналітичного огляду здобувач може сформувати презентацію або оформити його на папері. Тоді аналітичний огляд повинен бути належно оформлений. Обсяг роботи не повинен перевищувати 5-ти сторінок тексту, набраного на комп'ютері (Time New Roman, шрифт 14, інтервал, полуторний, вирівнювання за шириною, поля: лівий - 30 мм, правий - 10 мм, верхній та нижній - 20 мм.).

Критерієм оцінювання є кількість опрацьованого матеріалу та вміння систематизувати матеріал, критично мислити.

5. Участь у науково-практичних конференціях. Для участі в міжнародній, усеукраїнській, університетській конференції здобувач за погодженням викладача обирає проблему, пов'язану з дисципліною, самостійно або у співавторстві з викладачем готує доповідь та тези доповіді.

Для написання тез доповіді може бути використаний матеріал, сформований здобувачем при виконанні індивідуальних завдань: складання есе, доповіді, аналітичного огляду.

Критерієм оцінювання є публікація тез доповіді.

6. Написання наукової статті. Здобувач за погодженням викладача обирає проблему, пов'язану з дисципліною, за якою самостійно або у співавторстві з викладачем готує статтю.

Для написання статті може бути використаний матеріал, сформований здобувачем при виконанні індивідуальних завдань: складання есе, доповіді, аналітичного огляду.

Критерієм оцінювання є публікація статті. Отримані здобувачем вищої освіти оцінки за виконання самостійних завдань є складовою семестрової підсумкової оцінки.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕМА 1. «УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ» ЯК НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА, ПРЕДМЕТ, ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

Короткий теоретичний матеріал

Українська мова (за професійним спрямуванням) як навчальна дисципліна

У сучасній системі вищої освіти дисципліна «Українська мова за професійним спрямуванням» належить до фундаментальних складових професійної підготовки майбутнього фахівця. Її зміст спрямований не лише на поглиблення знань із сучасної української літературної мови, а й на формування практичних умінь використовувати мовні засоби відповідно до конкретних професійних ситуацій.

Для майбутнього працівника сфери гостинності мовна компетентність є таким самим важливим складником професійної майстерності, як знання технології ресторанного обслуговування, організації готельного господарства, менеджменту чи маркетингу. Висока культура мовлення сприяє встановленню довірливих взаємин із гостями, підвищує якість сервісу, зміцнює репутацію закладу та формує його конкурентні переваги.

Предметом дисципліни є сучасна українська літературна мова у професійній сфері спілкування, закономірності її функціонування та особливості використання в діяльності фахівця готельно-ресторанної справи.

Основною метою дисципліни є формування професійної мовнокомунікативної компетентності здобувачів освіти, розвиток культури усного й писемного мовлення, удосконалення навичок професійного спілкування та роботи з різними видами текстів.

До основних завдань дисципліни належать:

- засвоєння норм сучасної української літературної мови;
- формування культури професійного мовлення;
- розвиток комунікативної компетентності;
- удосконалення навичок роботи з професійними текстами;
- оволодіння мовленнєвим етикетом;
- набуття навичок укладання професійної документації;
- формування мовної відповідальності та професійної етики.

Міждисциплінарні зв'язки

Дисципліна має виражений міждисциплінарний характер. Вона інтегрує знання, отримані під час вивчення як гуманітарних, так і професійно орієнтованих освітніх компонентів.

Найтісніше вона пов'язана з такими дисциплінами:

- ділові комунікації;
- менеджмент;
- маркетинг;
- сервісологія;
- організація готельного господарства;
- організація ресторанного господарства;

- кейтерингові технології;
- етика професійної діяльності.

Такий взаємозв'язок забезпечує комплексне формування професійної компетентності майбутнього фахівця.

Українська мова серед мов світу

Українська мова належить до **індоєвропейської мовної сім'ї**, найбільшої мовної сім'ї світу, представники якої проживають на всіх континентах.

У межах індоєвропейської сім'ї українська мова входить до **слов'янської групи мов**, а саме до **східнослов'янської підгрупи**, разом із білоруською та іншими східнослов'янськими мовами.

Сучасна українська літературна мова сформувалася на основі середньонадніпрянських говорів і має багатовікову історію розвитку. Її становлення пов'язане з культурною спадщиною Київської Русі, українського козацтва, діяльністю видатних письменників і науковців, серед яких особливе місце посідають Іван Котляревський, Тарас Шевченко, Пантелеймон Куліш, Іван Франко, Леся Українка, Борис Грінченко, Агатангел Кримський та інші.

Сьогодні українська мова є не лише засобом повсякденного спілкування, а й важливим чинником державотворення, національної ідентичності та розвитку науки, освіти, культури, бізнесу й міжнародного співробітництва.

Значення української мови у професійній діяльності фахівця сфери гостинності

Сфера гостинності належить до тих галузей економіки, де успішність професійної діяльності значною мірою залежить від якості комунікації.

Працівник готелю чи ресторану щодня здійснює десятки професійних контактів: зустрічає гостей, консультує клієнтів, приймає бронювання, координує роботу персоналу, вирішує конфліктні ситуації, представляє послуги закладу, веде переговори з партнерами.

У кожній із цих ситуацій саме мовлення визначає перше враження про працівника та підприємство.

Грамотне професійне мовлення забезпечує:

- ефективне спілкування;
- взаєморозуміння між персоналом і гостями;
- високий рівень сервісу;
- успішне розв'язання конфліктних ситуацій;
- формування позитивного іміджу підприємства;
- підвищення конкурентоспроможності закладу.

Мова як засіб професійного спілкування

Мова є універсальною знаковою системою, що забезпечує збереження, передавання та розвиток людського досвіду. Вона є основою професійної комунікації, інструментом управління, засобом навчання, переконання, співпраці та створення позитивного психологічного клімату.

У професійній діяльності працівників сфери гостинності мова виконує низку важливих функцій:

- **комунікативну** – забезпечує обмін інформацією між учасниками спілкування;
- **пізнавальну** – сприяє засвоєнню професійних знань;
- **мислетворчу** – забезпечує формування та розвиток професійного мислення;

- **експресивну** – допомагає виражати емоції та ставлення;
- **етикетну** – регулює норми ввічливого спілкування;
- **культуротворчу** – сприяє збереженню професійних традицій і культури обслуговування.

Мова як генетичний код нації

Кожна національна мова є невід'ємною складовою духовної культури народу. Вона відображає його історію, традиції, світогляд, моральні цінності та особливості мислення.

Українська мова формувалася протягом століть і зберегла багату культурну спадщину українського народу. Через мову передаються історична пам'ять, національні традиції, народна творчість, звичаї та професійний досвід багатьох поколінь.

У сучасному суспільстві українська мова виконує важливу державотворчу функцію, сприяє консолідації суспільства, розвитку науки, освіти, культури, економіки й міжнародного співробітництва.

Для сфери гостинності українська мова є також важливим елементом туристичної привабливості країни. Саме через мовне середовище іноземні гості знайомляться з українською культурою, традиціями та національною гостинністю.

Типи мовлення

Мовлення реалізується в різних формах залежно від мети спілкування, змісту повідомлення та комунікативної ситуації. У сучасній українській мові традиційно виокремлюють три основні типи мовлення: **розповідь, опис і роздум**. У професійній діяльності працівника сфери гостинності вони часто поєднуються.

Усне професійне мовлення

Усне мовлення є основною формою професійного спілкування працівників готельно-ресторанної сфери.

Саме через усне мовлення здійснюється:

- зустріч гостей;
- телефонне бронювання;
- презентація послуг;
- приймання замовлень;
- обслуговування відвідувачів;
- проведення переговорів;
- інструктаж персоналу;
- вирішення конфліктних ситуацій.

Основні вимоги до усного професійного мовлення

Мовлення працівника повинно бути:

- грамотним;
- правильним;
- чітким;
- зрозумілим;
- логічним;
- доброзичливим;
- доречним;
- переконливим;
- емоційно стриманим;
- ввічливим.

Особливу увагу необхідно приділяти:

- правильній вимові;
- нормативному наголосу;
- інтонації;
- темпу мовлення;
- дикції;
- культурі мовленнєвого етикету.

Писемне професійне мовлення

Писемне мовлення відіграє важливу роль у діяльності сучасних підприємств сфери гостинності.

Практично кожен працівник використовує різні види письмової комунікації.

Це можуть бути:

- електронні листи;
- службові записки;
- заяви;
- звіти;
- відповіді на звернення гостей;
- інформаційні повідомлення;
- рекламні тексти;
- публікації для вебсайту;
- повідомлення у соціальних мережах;
- внутрішні корпоративні повідомлення.

Професійна комунікація як складова сервісної культури

Якість комунікації безпосередньо впливає на рівень сервісу.

Сучасний клієнт оцінює не лише комфорт номера чи якість страв, а й культуру спілкування персоналу.

До основних принципів професійної комунікації належать: повага до співрозмовника; доброзичливість; уважність; толерантність; відповідальність; конфіденційність; професійна етика; грамотність мовлення.

Саме комунікативна компетентність дедалі частіше розглядається як один із ключових показників професійної майстерності фахівця сфери гостинності.

Питання для самоконтролю

1. Який предмет вивчає дисципліна «Українська мова (за професійним спрямуванням)»?
2. У чому полягає мета вивчення дисципліни?
3. Які основні завдання дисципліни?
4. Яке місце української мови серед мов світу?
5. Які функції виконує мова в суспільстві?
6. Чим відрізняються поняття **мова** і **мовлення**?
7. Назвіть структурні рівні мовної системи.
8. Що таке українська літературна мова?
9. Що називають мовною нормою?
10. Які різновиди мовних норм ви знаєте?
11. Назвіть типи мовлення.
12. Які вимоги ставляться до усного професійного мовлення?
13. Які особливості писемного професійного мовлення?
14. Чому культура мовлення є важливою складовою професійної компетентності працівника сфери гостинності?

15. Як мовлення персоналу впливає на імідж підприємства готельно-ресторанного господарства?

Теоретичні питання

1. Українська мова як навчальна дисципліна.
2. Предмет, мета та завдання дисципліни.
3. Міждисциплінарні зв'язки дисципліни.
4. Українська мова в системі індоєвропейських мов.
5. Значення державної мови у професійній діяльності.
6. Мова як суспільне явище.
7. Основні функції мови.
8. Структура мовної системи.
9. Українська літературна мова та її ознаки.
10. Поняття мовної норми.
11. Мовлення та його функції.
12. Усне й писемне професійне мовлення.

Практичні завдання

Вправа 1. Професійна термінологія

Поясніть значення поданих термінів та складіть із кожним речення професійного змісту.

Терміни: рецепція; бронювання; кейтеринг; гість; сервіс; хостес; комплімент від закладу; ранній заїзд; пізній виїзд.

Вправа 2. Визначте функцію мови

Укажіть, яку функцію виконує мова в кожній ситуації.

1. Адміністратор пояснює правила проживання гостям.
2. Менеджер проводить навчання персоналу.
3. Офіціант вітає відвідувачів.
4. Керівник проводить виробничу нараду.
5. Адміністратор презентує нові послуги готелю.
6. Ресторан рекламує сезонне меню.

Вправа 3. Редагування професійного мовлення

Відредагуйте речення відповідно до норм сучасної української літературної мови.

1. Ми приймаємо заклази круглосуточно.
2. Адміністратор находитсь на рецепції.
3. Ви можете заказати номер по телефону.
4. Наш готель являється одним із кращих.
5. Ми рішаємо всі питання дуже швидко.
6. Вибачаюсь за доставлені неудобства.
7. Ми працюємо без вихідних днів.
8. Персонал відноситься до гостей уважно.

Поясніть характер кожної помилки.

Вправа 4. Професійний мовленнєвий етикет

Доберіть по три етикетні формули до кожної ситуації.

Комунікативна ситуація	Формули мовленнєвого етикету
Зустріч гостя	
Телефонне бронювання	
Пропозиція допомоги	
Вибачення	
Подяка	
Прощання	

Вправа 5. Визначення типу мовлення

Укажіть тип мовлення.

1. Опис ресторанного залу.
2. Розповідь про проведення банкету.
3. Аргументація необхідності високої культури мовлення.
4. Характеристика конференц-залу.
5. Звіт про виробничу практику.
6. Опис готельного номера.

Вправа 6. Робота з професійним текстом

Прочитайте текст.

Наш готель пропонує сучасні номери різних категорій, конференц-зал, ресторан української та європейської кухні, SPA-комплекс, послуги трансферу та кейтерингового обслуговування.

Виконайте завдання.

1. Визначте стиль тексту.
2. Знайдіть професійну лексику.
3. Запропонуйте власний заголовок.
4. Доповніть текст інформацією про мовленнєву культуру персоналу.

Ситуативні професійні завдання

Ситуація 1. Зустріч гостя

До готелю прибув гість, який уперше відвідує ваше місто.

Складіть професійний діалог адміністратора та гостя (10–12 реплік), використовуючи мовленнєвий етикет.

Ситуація 2. Телефонне бронювання

До ресторану телефонує клієнт із проханням забронювати столик на сім осіб.

Підготуйте сценарій телефонної розмови, звернувши увагу на:

- привітання;
- уточнення інформації;
- підтвердження бронювання;
- завершення розмови.

Мовленнєвий тренінг

Завдання «Говоримо професійно»

Замініть ненормативні слова нормативними відповідниками.

Неправильно	Правильно
заказ	
являється	
находиться	
рішати	
відноситися	
удобства	
слідуючий	
общатися	
міроприємство	
персонал обслужує	

Обговоріть, чому використання нормативної лексики є складовою професійного іміджу працівника сфери гостинності.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми рефератів

1. Українська мова серед слов'янських мов.
2. Мова як засіб професійної комунікації.
3. Розвиток української літературної мови.
4. Професійна мовна компетентність працівника індустрії гостинності.
5. Мовленнєвий етикет у сфері обслуговування.

Дискусійні питання

1. Чи може грамотне мовлення бути конкурентною перевагою підприємства?
2. Які наслідки для репутації закладу має низька культура мовлення персоналу?
3. Чи достатньо працівникові сфери гостинності лише професійних знань без розвинених комунікативних навичок?
4. Як цифрові технології впливають на культуру професійного мовлення?

Проектні завдання

1. «Мовний портрет сучасного адміністратора готелю» – розробіть модель професійної мовної компетентності працівника рецепції.
2. «Мова гостинності» – підготуйте добірку з 30 нормативних мовленнєвих формул, які доцільно використовувати працівникам готелів, ресторанів і кейтерингових компаній.

ТЕМА 2. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОВ В УКРАЇНІ

Короткий теоретичний матеріал

Мовне законодавство України

Мова є одним із ключових чинників функціонування держави, розвитку суспільства та забезпечення прав людини. Саме тому питання використання мов регулюється законодавством більшості країн світу. В Україні правові засади функціонування української мови визначаються Конституцією України, законами України та іншими нормативно-правовими актами.

Мовне законодавство України – це сукупність правових норм, що регулюють суспільні відносини, пов'язані із функціонуванням державної мови, забезпеченням мовних прав громадян та розвитком мовної політики держави.

Основними принципами мовної політики України є: забезпечення функціонування української мови як державної; захист мовних прав громадян; розвиток української мови в усіх сферах суспільного життя; підтримка мов національних меншин відповідно до Конституції та міжнародних зобов'язань України; сприяння культурному різноманіттю.

Для майбутніх працівників сфери гостинності знання мовного законодавства є складовою професійної компетентності, адже щоденна діяльність пов'язана зі спілкуванням із відвідувачами, оформленням документів, веденням електронної комунікації та представленням підприємства.

Конституційний статус української мови

Основним документом, який визначає статус української мови, є Конституція України.

Статтею 10 Конституції України встановлено, що державною мовою в Україні є українська мова. Держава забезпечує її всебічний розвиток і функціонування в усіх сферах суспільного життя на всій території України.

Для працівників індустрії гостинності це означає, що професійна діяльність, пов'язана з наданням послуг споживачам, має здійснюватися державною мовою з дотриманням вимог законодавства.

Правове регулювання мовних відносин в Україні здійснюється низкою нормативних актів, з-поміж яких основні: Конституція України, Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Закон України «Про освіту», Закон України «Про інформацію», Закон України «Про захист прав споживачів»

Поняття «національна мова», «державна мова», «офіційна мова»

У мовознавстві та правознавстві використовують кілька понять, які характеризують функціонування мов у суспільстві. Незважаючи на певну подібність, вони мають різний зміст і сферу застосування.

Національна мова – це мова певного народу, яка сформувалася історично та використовується як засіб спілкування, збереження культури, традицій і духовної спадщини. Вона об'єднує всі форми існування мови: літературну мову, територіальні діалекти, соціальні діалекти, просторіччя та інші різновиди.

Державна мова – це мова, статус якої закріплено в Конституції або інших нормативно-правових актах держави. Вона є обов'язковою для використання

органами державної влади, органами місцевого самоврядування, державними установами та в інших сферах, визначених законодавством.

Офіційна мова – це мова, яка використовується для офіційного спілкування в діяльності певної організації, міжнародної інституції чи державного утворення. У різних країнах поняття «державна» й «офіційна» мова можуть збігатися або відрізнятися залежно від особливостей законодавства.

Використання державної мови у сфері гостинності

Індустрія гостинності належить до тих галузей, де комунікація є основою професійної діяльності. Саме тому використання державної мови має не лише юридичне, а й практичне значення.

Працівники готелів, ресторанів і кейтерингових компаній застосовують українську мову під час:

- зустрічі гостей;
- реєстрації та поселення;
- приймання замовлень;
- телефонного обслуговування;
- електронного листування;
- оформлення договорів;
- ведення внутрішньої документації;
- підготовки інформаційних матеріалів;
- складання меню;
- оформлення вебсайтів;
- створення рекламної продукції;
- проведення презентацій;
- організації банкетів, конференцій і кейтерингових заходів.

Мова як складова корпоративної культури

Корпоративна культура підприємства охоплює систему цінностей, норм поведінки, традицій та стандартів професійної діяльності. Одним із її найважливіших компонентів є мовна культура персоналу.

У більшості сучасних готелів і ресторанів запроваджуються внутрішні стандарти професійної комунікації, які регламентують:

- форми привітання гостей;
- правила телефонного спілкування;
- порядок ведення ділового листування;
- використання мовленнєвого етикету;
- стандарти відповіді на звернення;
- правила роботи зі скаргами;
- вимоги до електронної комунікації.

Дотримання єдиних мовленнєвих стандартів сприяє впізнаваності бренду, підвищує рівень довіри гостей і забезпечує стабільну якість сервісу.

Питання для самоконтролю

1. Що розуміють під мовним законодавством України?
2. Які основні нормативно-правові акти регулюють функціонування української мови?
3. Який статус української мови визначено Конституцією України?
4. У чому полягає державна мовна політика?
5. Які принципи реалізації мовної політики України?

6. Чим відрізняються поняття *національна мова*, *державна мова* та *офіційна мова*?

7. Які суспільні функції виконує державна мова?

8. У яких сферах суспільного життя використовується державна мова?

9. Які вимоги щодо використання державної мови встановлено для сфери обслуговування?

10. Яке значення має державна мова у професійній діяльності працівника готельно-ресторанної сфери?

11. Яким чином мовна культура персоналу впливає на репутацію підприємства?

12. Які документи в діяльності готелю або ресторану оформлюються державною мовою?

13. Як мовне законодавство реалізується в цифровій комунікації?

14. Чому знання мовного законодавства є складовою професійної компетентності?

15. Як працівник сфери гостинності має діяти, якщо гість бажає продовжити спілкування іншою мовою?

Теоретичні питання

1. Мовна політика України: зміст і принципи.

2. Конституційний статус української мови.

3. Законодавче забезпечення функціонування державної мови.

4. Національна, державна та офіційна мова: спільне й відмінне.

5. Українська мова як чинник державотворення.

6. Використання державної мови у сфері гостинності.

7. Мовне законодавство та права споживачів.

8. Мовна культура як складова корпоративної культури підприємства.

9. Професійна комунікація у сфері гостинності.

10. Роль державної мови у формуванні позитивного іміджу підприємства.

Практичні вправи

Вправа 1. Визначення нормативно-правового акта

Установіть відповідність.

Документ	Що регулює
Конституція України	
Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»	
Закон України «Про освіту»	
Закон України «Про захист прав споживачів»	
Закон України «Про рекламу»	

Поясніть, яке значення має кожний документ для діяльності підприємств сфери гостинності.

Вправа 2. Аналіз професійних ситуацій

Визначте, чи відповідають наведені ситуації вимогам мовного законодавства.

1. Адміністратор готелю звертається до всіх гостей російською мовою.
 2. Меню ресторану оформлене лише англійською мовою.
 3. Сайт готелю має українську та англійську версії.
 4. Відповідь на електронне звернення клієнта підготовлено українською мовою.
 5. Інформаційні таблички в ресторані виконані лише іноземною мовою.
 6. Працівник після звернення гостя іноземною мовою продовжив спілкування англійською.
- Обґрунтуйте свої відповіді.

Вправа 3. Редагування професійних текстів

Відредагуйте інформаційне повідомлення.

Наш ресторан надає широкий асортимент блюд української та європейської кухні. Ви можете замовити банкет або корпоратив. Ми гарантуємо високий сервіс.

Поясніть характер кожної мовної помилки.

Вправа 4. Мініпроект

Розробіть інформаційний стенд.

«Державна мова у сфері гостинності: права гостей і обов'язки персоналу»

Передбачте:

- інфографіку;
- нормативну основу;
- рекомендації персоналу;
- приклади ввічливого професійного спілкування.

Ситуативні професійні завдання

Ситуація 1. Скарга клієнта

Відвідувач ресторану повідомляє, що меню відсутнє українською мовою.

Поясніть:

- які вимоги законодавства можуть бути порушені;
- як повинен діяти адміністратор;
- як вирішити ситуацію без конфлікту.

Ситуація 2. Телефонна консультація

Менеджеру телефонує потенційний клієнт.

Підготуйте професійний діалог, який відповідає вимогам мовного законодавства та мовленнєвого етикету.

Обсяг 12–15 реплік.

Ситуація 3. Робота із соціальними мережами

Ви адмініструєте сторінку ресторану.

Запропонуйте публікацію про відкриття нового літнього майданчика українською мовою.

Обсяг 100–120 слів.

Ситуація 4. Робота з іноземним туристом

До готелю прибув турист із Польщі.

Поясніть:

1. якою мовою розпочинається обслуговування;
2. як діяти після прохання гостя перейти на англійську мову;
3. як поєднати вимоги законодавства із високими стандартами сервісу.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми есе

1. Державна мова як складова професійної культури працівника сфери гостинності.
2. Чому знання мовного законодавства є важливим для майбутнього менеджера готельно-ресторанного бізнесу?
3. Мовна політика підприємства як чинник конкурентоспроможності.
4. Державна мова та якість клієнтського сервісу.
5. Цифрова комунікація підприємств гостинності: мовний аспект.

Теми рефератів

1. Історія формування мовного законодавства України.
2. Конституційні засади функціонування української мови.
3. Українська мова у сфері обслуговування.
4. Мовна політика європейських країн: порівняльний аспект.
5. Корпоративні мовні стандарти сучасних готельних мереж.

Дискусійні питання

1. Чи можна вважати мовну культуру показником якості сервісу?
2. Як поєднати вимоги мовного законодавства з принципами клієнтоорієнтованості?
3. Чи впливає використання державної мови на конкурентоспроможність підприємства?
4. Якою має бути мовна політика сучасного готелю?

Проектні завдання

1. **«Мовна політика підприємства гостинності»** – розробіть проєкт внутрішнього документа, який визначає стандарти використання державної мови в роботі готелю, ресторану або кейтерингової компанії.
2. **«Аудит мовного середовища закладу»** – проведіть аналіз реального або модельного підприємства (сайт, меню, інформаційні матеріали, вивіски, соціальні мережі) та підготуйте звіт із рекомендаціями щодо вдосконалення.
3. **«Пам'ятка для персоналу»** – створіть буклет «Державна мова в професійній діяльності працівника сфери гостинності», який міститиме основні вимоги законодавства, мовленнєві стандарти та приклади коректного професійного спілкування.

ТЕМА 3. ФУНКЦІОНАЛЬНІ СТИЛІ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Короткий теоретичний матеріал

Поняття функціонального стилю

Сучасна українська літературна мова є поліфункціональною, тобто використовується в різних сферах суспільного життя. Залежно від мети спілкування, адресата, умов комунікації та змісту повідомлення добираються відповідні мовні засоби. Сукупність таких мовних засобів, характерних для певної сфери спілкування, утворює **функціональний стиль**.

Функціональний стиль – це різновид літературної мови, що сформувався історично та використовується у певній сфері суспільної діяльності відповідно до її комунікативних потреб.

Кожний стиль має власну сферу застосування, мовні особливості, жанри, систему лексичних, граматичних і стилістичних засобів.

Для майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знання функціональних стилів має практичне значення, адже в професійній діяльності вони працюватимуть із різними видами текстів: наказами, договорами, службовими листами, меню, рекламними матеріалами, презентаціями, вебсайтами, повідомленнями в соціальних мережах, інструкціями, звітами та науковими роботами.

Поліфункціональність сучасної української літературної мови

Однією з найважливіших ознак української літературної мови є **поліфункціональність** – здатність обслуговувати всі сфери суспільного життя.

Українська мова використовується: у державному управлінні; освіті; науці; культурі; засобах масової інформації; бізнесі; сфері гостинності; туризмі; ресторанному господарстві; міжнародному співробітництві; цифрових комунікаціях.

Залежно від сфери використання змінюється добір мовних засобів, але незмінними залишаються вимоги до правильності, логічності, точності та доречності мовлення.

Система функціональних стилів сучасної української літературної мови

У сучасному мовознавстві традиційно виокремлюють п'ять основних функціональних стилів.

Сучасна українська літературна мова функціонує в різних сферах суспільного життя, що зумовило формування кількох функціональних стилів, кожен із яких має своє призначення, мовні особливості та сферу використання.

Розмовний стиль використовується у повсякденному спілкуванні між людьми. Його основною функцією є **комунікативна**, тобто забезпечення безпосереднього обміну думками, почуттями та інформацією.

Науковий стиль обслуговує сферу освіти, науки та дослідницької діяльності. Його головна функція полягає в **повідомленні, поясненні та систематизації наукових знань**. Для цього стилю характерні логічність, точність, доказовість і використання термінології.

Офіційно-діловий стиль застосовується в управлінській, правовій, адміністративній діяльності та документації. Його основна функція – **регулювання офіційних відносин** між державними установами, організаціями, підприємствами та громадянами. Для цього стилю характерні стандартизованість, чіткість і нормативність викладу.

Публіцистичний стиль функціонує у сфері засобів масової інформації, реклами, суспільно-політичної діяльності та публічних виступів. Його провідною функцією є **вплив на громадську думку**, інформування суспільства та формування певних поглядів і переконань.

Художній стиль використовується в художній літературі. Його основною функцією є **естетичний вплив на читача**, створення художніх образів, передавання емоцій, почуттів і авторського бачення світу. Для цього стилю характерні образність, емоційність, багатство мовних засобів і використання різноманітних художніх прийомів.

У професійній діяльності фахівця сфери гостинності найчастіше використовуються **офіційно-діловий, розмовний, публіцистичний та науковий** стилі.

Питання для самоконтролю

1. Що таке функціональний стиль?
2. Які функціональні стилі сучасної української літературної мови ви знаєте?
3. Що таке поліфункціональність літературної мови?
4. Які ознаки має розмовний стиль?
5. У яких сферах використовується науковий стиль?
6. Якими є характерні риси офіційно-ділового стилю?
7. Яка основна мета публіцистичного стилю?
8. Чим художній стиль відрізняється від інших функціональних стилів?
9. Що таке підстиль?
10. Які функціональні стилі найчастіше використовуються у сфері гостинності?
11. Які жанри належать до офіційно-ділового стилю?
12. Чому майбутньому менеджеру готельно-ресторанного бізнесу важливо володіти різними функціональними стилями?

Теоретичні питання

1. Поняття функціонального стилю.
2. Поліфункціональність сучасної української літературної мови.
3. Система функціональних стилів української літературної мови.
4. Основні ознаки функціональних стилів.
5. Жанри функціональних стилів.
6. Підстилі сучасної української літературної мови.
7. Використання функціональних стилів у професійній діяльності працівника сфери гостинності.
8. Стилiстичні помилки та способи їх уникнення.

Практичні вправи

Вправа 1. Визначення стилю тексту

Прочитайте наведені уривки. Визначте функціональний стиль кожного тексту. Обґрунтуйте відповідь, назвавши не менше трьох мовних ознак.

1. Наказ директора про затвердження графіка роботи ресторану.
2. Рекламне повідомлення про відкриття нового готелю.
3. Фрагмент наукової статті про якість готельних послуг.
4. Діалог адміністратора рецепції з гостем.

5. Опис туристичного комплексу в художньому нарисі.

Вправа 2. «Знайди зайве»

У кожному рядку визначте слово або словосполучення, яке не відповідає зазначеному стилю. Поясніть свою відповідь.

1. Наказ, договір, акт, посадова інструкція, роман.
2. Меню, рекламний буклет, пресреліз, стаття в журналі, наказ.
3. Монографія, дисертація, лекція, звіт про дослідження, телефонна розмова.
4. Бесіда, діалог, консультація, службова записка, телефонна розмова.

Вправа 3. Стилiстичне редагування

Перебудуйте текст рекламного оголошення так, щоб він відповідав вимогам публіцистичного стилю.

Наш ресторан має дуже смачні страви. У нас красиво. Приходьте до нас.

Поясніть, які мовні засоби ви використали для підсилення впливу на адресата.

Ситуативні професійні завдання

Ситуація 1. Вибір стилю мовлення

Ви працюєте менеджером готелю. Необхідно підготувати такі тексти:

- наказ про проведення інвентаризації;
- рекламний допис про відкриття літньої тераси;
- повідомлення колегам у робочому чаті про зміну графіка;
- виступ на студентській науковій конференції;
- опис готелю для туристичного путівника.

Завдання.

1. Визначте, який функціональний стиль слід використати в кожному випадку.
2. Обґрунтуйте свій вибір.
3. Назвіть основні мовні особливості кожного стилю.

Ситуація 2. Робота адміністратора

Адміністратор готелю підготував для гостей таке повідомлення:

«Шановні гості! Просимо вас не шуміти після 22 години, бо інші відвідувачі хочуть відпочити. Якщо виникнуть питання, звертайтеся до адміністратора.»

Завдання.

1. Визначте стиль тексту.
2. Чи відповідає він професійній комунікації?
3. Запропонуйте інший варіант повідомлення.

Ситуація 3. Відкриття кейтерингової компанії

Необхідно підготувати: назву компанії; рекламний слоган; інформаційний буклет; службову інструкцію для персоналу.

Укажіть, які функціональні стилі будуть використані під час створення кожного тексту.

Мовленнєвий тренінг

Завдання «Стилiстичний конструктор»

Доберіть характерні мовні ознаки до кожного стилю.

Слова для довідки: логічність, стандартизованість, образність, емоційність, термінологія, невимушеність, експресивність, чіткість, нормативність, переконливість.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми есе

1. Функціональні стилі як інструмент професійної комунікації.
2. Мовна майстерність менеджера готельно-ресторанного бізнесу.
3. Роль публіцистичного стилю у формуванні бренду закладу гостинності.
4. Вплив стилю мовлення на якість обслуговування гостей.
5. Чому сучасний фахівець повинен вільно володіти різними

функціональними стилями?

Теми рефератів

1. Система функціональних стилів сучасної української літературної мови.
2. Розвиток української стилістики.
3. Науковий стиль у професійній підготовці майбутнього фахівця.
4. Публіцистичний стиль у цифрових комунікаціях підприємств гостинності.
5. Офіційно-діловий стиль у діяльності підприємств готельно-ресторанної

сфери.

Дискусійні питання

1. Чи може один текст поєднувати ознаки кількох функціональних стилів?
2. Який стиль є найважливішим для працівника сфери гостинності?
3. Чому реклама ресторану повинна поєднувати інформативність і переконливість?
4. Як цифрові технології впливають на розвиток функціональних стилів?

Проектні завдання

Проект 1. «Стилi мовлення в роботі сучасного готелю»

Проаналізуйте діяльність реального готелю або ресторану та доберіть приклади текстів різних функціональних стилів (наказ, рекламний пост, меню, сторінка вебсайту, службовий лист, інформаційне повідомлення тощо). Оформіть результати у вигляді таблиці з характеристикою стилістичних особливостей кожного тексту.

Проект 2. «Стилiстичний аналіз мовного середовища»

Дослідіть мовне оформлення вебсайту, меню, рекламних матеріалів і сторінок у соціальних мережах одного із закладів ресторанного господарства. Визначте використані функціональні стилі, оцініть їхню доречність і запропонуйте рекомендації щодо вдосконалення.

ТЕМА 4. ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Короткий теоретичний матеріал

Поняття офіційно-ділового стилю

Офіційно-діловий стиль – це один із функціональних стилів сучасної української літературної мови, який використовується у сфері державного управління, ділових, правових, виробничих та адміністративних відносин. Його основне призначення – регулювання офіційних взаємин між установами, організаціями, підприємствами та громадянами.

У професійній діяльності фахівців готельно-ресторанної справи офіційно-діловий стиль використовується під час оформлення службових документів, укладання договорів, ведення ділового листування, підготовки наказів, посадових інструкцій, актів, протоколів, графіків роботи, внутрішніх положень підприємства та іншої документації.

Офіційно-діловий стиль забезпечує однозначність тлумачення інформації, юридичну точність і нормативність професійної комунікації.

Основні функції офіційно-ділового стилю

Офіційно-діловий стиль виконує низку важливих функцій.

- **Інформаційну** – передає офіційну інформацію.
- **Регулятивну** – визначає права, обов'язки та порядок діяльності.
- **Комунікативну** – забезпечує службове спілкування.
- **Правову** – фіксує юридично значущі відомості.
- **Організаційну** – сприяє впорядкуванню діяльності установи.

Для підприємств готельно-ресторанної сфери ці функції реалізуються через систему внутрішньої документації та офіційного листування з клієнтами, постачальниками й партнерами.

Підстили офіційно-ділового стилю

У сучасній українській мові розрізняють три основні підстили офіційно-ділового стилю.

Законодавчий підстиль функціонує у сфері законотворчої діяльності та правового регулювання. Він використовується для створення нормативно-правових актів, які встановлюють права, обов'язки та правила поведінки громадян, організацій і державних установ. До документів цього підстилю належать **закони України, кодекси, постанови, укази, статuti та інші нормативно-правові акти**. Для законодавчого підстилю характерні максимальна точність, однозначність формулювань, логічність викладу та стандартизованість мовних конструкцій.

Дипломатичний підстиль використовується у сфері міжнародних відносин, зовнішньої політики та міжнародного співробітництва. Він забезпечує офіційне спілкування між державами, міжнародними організаціями та дипломатичними установами. До документів дипломатичного підстилю належать **міжнародні договори, угоди, конвенції, меморандуми, декларації, комюніке та дипломатичні ноти**. Мовлення цього підстилю вирізняється особливою ввічливістю, дипломатичною стриманістю, юридичною точністю та нейтральністю.

Адміністративно-канцелярський підстиль є найбільш поширеним у повсякденній діяльності підприємств, установ, організацій та органів державної влади. Саме він найчастіше використовується у сфері готельно-ресторанного бізнесу для оформлення службової документації та організації ділового спілкування. До

документів цього підстилю належать **накази, договори, заяви, службові листи, акти, протоколи, довідки, пояснювальні записки, службові записки, розпорядження та інші організаційно-розпорядчі документи**. Його основними ознаками є стандартизованість, чіткість викладу, логічність, лаконічність, безособовість мовлення та широке використання усталених мовних кліше. Саме адміністративно-канцелярський підстиль є основою професійної документації підприємств сфери гостинності та кейтерингу.

Професіоналізми

Професіоналізми – це слова, які використовуються у професійному середовищі, але не завжди є офіційними термінами.

У професійному спілкуванні працівників готельно-ресторанної сфери широко використовуються професіоналізми – слова й вислови, що є звичними для фахівців певної галузі, але не завжди відповідають нормам української літературної мови або мають нормативні українські відповідники. У ділових документах, офіційному листуванні та професійних текстах доцільно використовувати саме літературні відповідники таких слів.

Так, професіоналізм **чекін** доцільно замінювати нормативним словосполученням **реєстрація гостей**, а **чекаут** – словосполученням **виселення гостей** або **оформлення виїзду гостей**. Поширене в професійному середовищі слово **букінг** рекомендується замінювати українським відповідником **бронювання**.

У ресторанному бізнесі інколи вживають слово **банкетка** на позначення приміщення для проведення урочистих заходів, однак нормативною назвою є **банкетний зал**. Професіоналізм **шведська лінія** також має літературний відповідник – **лінія самообслуговування** або традиційна назва «**шведський стіл**».

У сфері ресторанного менеджменту й маркетингу дедалі частіше використовують англomовний термін **апселінг (upselling)**, який українською мовою доцільно передавати як **додатковий продаж** або **продаж дорожчої послуги чи товару**. Термін **фудкост (food cost)** у професійному мовленні означає **собівартість страв** або **витрати на продукти**, що використовуються для їх приготування.

Використання нормативної української професійної лексики сприяє підвищенню культури мовлення фахівця, забезпечує точність професійної комунікації та відповідає вимогам сучасної української літературної мови.

У внутрішніх робочих комунікаціях такі слова можуть бути доречними, однак в офіційних документах бажано використовувати нормативні українські відповідники або усталені терміни.

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення офіційно-ділового стилю.
2. Яке основне призначення офіційно-ділового стилю?
3. Назвіть основні ознаки офіційно-ділового стилю.
4. Які функції виконує офіційно-діловий стиль?
5. Які підстилі офіційно-ділового стилю ви знаєте?
6. Який підстиль найчастіше використовується в діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери?
7. Що таке мовне кліше?
8. Які вимоги ставляться до тексту службового документа?
9. Чим професіоналізми відрізняються від термінів?

10. Які документи найчастіше використовують у діяльності готелю?
11. Які документи оформлюють у ресторанному господарстві?
12. Що таке документообіг?
13. Які переваги електронного документообігу?
14. Назвіть типові мовні помилки службових документів.
15. Чому офіційно-діловий стиль вважають стандартизованим?

Теоретичні питання

1. Офіційно-діловий стиль у системі функціональних стилів української мови.
2. Основні функції офіційно-ділового стилю.
3. Лексичні особливості офіційно-ділового стилю.
4. Морфологічні особливості ділового мовлення.
5. Синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю.
6. Мовні кліше сучасного ділового мовлення.
7. Професіоналізми і терміни у сфері гостинності.
8. Документообіг підприємств готельно-ресторанної сфери.
9. Електронний документообіг.
10. Типові мовні помилки службових документів.

Практичні вправи

Вправа 1. Визначення ознак офіційно-ділового стилю

Прочитайте уривок документа.

НАКАЗ

05.09.2026 № 18-к Про проведення інвентаризації майна На виконання вимог Положення про інвентаризацію активів і зобов'язань НАКАЗУЮ: провести інвентаризацію майна готельно-ресторанного комплексу «Panorama Hotel & Restaurant» з 10 по 12 вересня 2026 року.

Завдання

1. Визначте мовні ознаки офіційно-ділового стилю.
2. Знайдіть мовні кліше.
3. Назвіть реквізити документа.

Вправа 2. Відредагуйте документ

Замініть ненормативні конструкції літературними відповідниками.

Просимо Вас прийняти участь у конференції, яка буде проходити по адресу нашого комплексу. По закінченню заходу всім учасникам буде видано сертифікати.

Вправа 3. Робота зі службовим листом

Складіть службовий лист постачальнику продуктів щодо зміни графіка поставок.

Використайте мовні кліше:

- повідомляємо;
- просимо;
- відповідно до;
- у зв'язку з;
- сподіваємося на подальшу співпрацю.

Вправа 4. Складання інформаційного повідомлення

Підготуйте офіційне повідомлення для працівників про проведення виробничої наради.

Обсяг 80–100 слів.

Вправа 5. Пошук стилістичних помилок

Відредагуйте текст.

Наш чудовий ресторан дуже просить всіх працівників прийти на збори, тому що буде дуже важлива інформація.

Поясніть кожне виправлення.

Вправа 6. Мініредактор

Замініть емоційні слова офіційно-діловими.

- чудовий;
- класний;
- терміново-терміново;
- дуже багато;
- суперсучасний;
- фантастичний;
- прекрасний.

Ситуативні професійні завдання

Ситуація 1. Організація банкету

Ресторан отримав замовлення на проведення корпоративного банкету на 120 осіб.

Завдання:

1. Які офіційні документи потрібно оформити між рестораном і замовником?
2. Який стиль мовлення необхідно використовувати під час складання цих документів?
3. Доберіть 5–6 мовних кліше, доречних у договорі.

Ситуація 2. Конфліктна ситуація

Гість звернувся зі скаргою щодо якості обслуговування. Менеджер повинен письмово повідомити директора про ситуацію.

Завдання:

1. Визначте вид документа.
2. Складіть його текст (100–120 слів).
3. Дотримуйтесь вимог офіційно-ділового стилю.

Ситуація 3. Електронне листування

До ресторану звернувся постачальник із пропозицією співпраці.

Завдання: Підготуйте офіційну відповідь електронною поштою, використовуючи правила ділового етикету та мовні кліше.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми есе

1. Значення офіційно-ділового стилю в роботі менеджера готельно-ресторанного підприємства.
2. Документообіг як складова ефективного управління закладом гостинності.
3. Культура ділового мовлення – основа професійного іміджу працівника сфери гостинності.

4. Електронний документообіг: переваги та виклики для підприємств HoReCa.

5. Мовні кліше: необхідність чи шаблонність?

Теми рефератів

1. Історія становлення офіційно-ділового стилю української мови.
2. Документування діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери.
3. Сучасні вимоги до оформлення службових документів.
4. Електронний документообіг у сфері гостинності.
5. Мовний етикет ділового листування.

Проектні завдання

Проект 1. «Пакет документів для нового працівника»

Розгляньте комплект документів, необхідних для прийняття адміністратора готелю на роботу (заява, наказ, посадова інструкція, повідомлення про ознайомлення з правилами внутрішнього трудового розпорядку тощо). Обґрунтуйте призначення кожного документа.

Проект 2. «Редагування службової документації»

Доберіть три зразки службових документів (наказ, службовий лист, довідка або інший документ), проаналізуйте їх мовне оформлення, виявте можливі мовні помилки та запропонуйте нормативні варіанти редагування з поясненням.

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНИЙ ТЕКСТ ЯК ФОРМА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Короткий теоретичний матеріал

Поняття тексту

Текст – це завершене, змістовно й граматично пов'язане висловлення, створене для передачі інформації та досягнення певної комунікативної мети. Його основними ознаками є **цілісність, зв'язність, логічність, інформативність, завершеність і структурованість**.

У професійній діяльності працівника сфери гостинності текст є основним засобом передачі інформації, взаємодії з клієнтами, партнерами, працівниками та державними установами.

Професійний текст

Професійний текст – це текст, створений для розв'язання конкретних професійних завдань і зорієнтований на певного адресата. Його зміст визначається сферою діяльності, комунікативною ситуацією та метою спілкування.

У готельно-ресторанному бізнесі професійними текстами є:

- службові документи;
- договори;
- меню;
- рекламні матеріали;
- інформаційні повідомлення;
- презентації;
- електронні листи;

- описи послуг;
- повідомлення для гостей;
- дописи в соціальних мережах.

Основні ознаки професійного тексту

Професійний текст повинен бути: логічним; точним; структурованим; зрозумілим; нормативним; інформативним; лаконічним; адресним.

Питання для самоконтролю

1. Що таке текст?
2. Які основні ознаки тексту?
3. Що розуміють під професійним текстом?
4. Назвіть категорії тексту.
5. Які види професійних текстів використовуються у сфері гостинності?
6. Чим відрізняється професійний текст від побутового?
7. Які вимоги ставляться до професійного тексту?
8. Які особливості має рекламний текст?
9. Які вимоги ставляться до тексту меню?
10. Які правила потрібно враховувати під час створення інформаційного повідомлення?
11. Які особливості професійного електронного листування?
12. Яку роль відіграють цифрові комунікації у сфері гостинності?
13. Які мовні помилки найчастіше трапляються у професійних текстах?
14. Як адаптувати професійний текст до цільової аудиторії?
15. Чому якісний текст є складовою професійного іміджу підприємства?

Теоретичні питання

1. Текст як одиниця професійної комунікації.
2. Ознаки професійного тексту.
3. Структура професійного тексту.
4. Види професійних текстів у сфері гостинності.
5. Лінгвістичні особливості меню.
6. Особливості рекламних текстів.
7. Інформаційні тексти у сфері HoReCa.
8. Цифрова комунікація підприємств гостинності.
9. Електронне професійне листування.
10. Редагування професійних текстів.

Практичні вправи

Вправа 1. Аналіз професійного тексту

Прочитайте текст.

«Ресторан "Ranorata" запрошує гостей скуштувати нове сезонне меню, створене шеф-кухарем із використанням локальних продуктів. До ваших послуг — авторські страви, затишна атмосфера та високий рівень сервісу.»

Завдання:

1. Визначте мету тексту.
2. Охарактеризуйте його ознаки.
3. Визначте стиль мовлення.
4. Запропонуйте інший заголовок.

Вправа 2. Редагування тексту

Відредагуйте повідомлення.

Наш ресторан дуже класний. Ми маємо купу смачних страв і суперобслуговування. Приходьте, буде дуже круто.

Поясніть внесені зміни.

Вправа 3. Структура тексту

Розташуйте частини тексту в логічній послідовності: опис послуг; запрошення; контактна інформація; переваги закладу; заголовок.

Поясніть свій вибір.

Вправа 4. Відредагуйте меню

Проаналізуйте фрагмент меню.

Борщ дуже смачний домашній. Курочка з картоплею. Найкращий салат у світі.

Переробіть опис відповідно до вимог професійного тексту.

Вправа 5. Створення інформаційного повідомлення

Підготуйте повідомлення для гостей про:

- проведення гастрономічного фестивалю;
- зміну режиму роботи;
- відкриття літньої тераси;
- оновлення меню.

Обсяг 80–100 слів.

Вправа 6. Написання рекламного тексту

Створіть рекламний текст для просування:

- нового ресторану;
- конференц-залу;
- кейтерингової служби;
- банкетної зали;
- святкового меню.

Обсяг до 100 слів.

Вправа 7. Створення опису послуги

Підготуйте опис однієї з послуг:

- раннє бронювання;
- доставка страв;
- кейтерингове обслуговування;
- організація весіль;
- бізнес-ланчі.

Зверніть увагу на логічність, точність і переконливість викладу.

Ситуативні професійні завдання**Ситуація 1. Нове сезонне меню**

У готельно-ресторанному комплексі «Panorama Hotel & Restaurant» розроблено нове осіннє меню.

Завдання

1. Підготуйте вступний текст до меню (80–100 слів).
2. Запропонуйте назву меню.
3. Доберіть мовні засоби, які привернуть увагу гостей.
4. Поясніть, чому текст є професійним.

Ситуація 2. Відповідь на відгук гостя

Після відвідування ресторану клієнт залишив відгук:

«Дуже сподобалася кухня, але довелося довго чекати на замовлення.»

Завдання

Підготуйте офіційну відповідь адміністрації ресторану.

Обсяг 70–100 слів.

Кейс. «Редагування професійних текстів»

Проаналізуйте текст.

Ми відкрили новий банкетний зал. Він дуже гарний і великий. Якщо хочете провести свято, то приходьте саме до нас.

Завдання

1. Визначте недоліки тексту.
2. Запропонуйте професійний варіант.
3. Поясніть внесені зміни.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми есе

1. Професійний текст як інструмент формування іміджу підприємства гостинності.
2. Вплив цифрової комунікації на професійне мовлення працівників HoReCa.
3. Якісний текст – конкурентна перевага сучасного ресторану.
4. Меню як засіб професійної комунікації з гостем.
5. Особливості мовного оформлення рекламних текстів у сфері гостинності.

Теми рефератів

1. Теорія тексту в сучасному мовознавстві.
2. Професійний текст у сфері гостинності: структура та мовні особливості.
3. Лінгвістичні особливості рекламних текстів ресторанного бізнесу.
4. Цифрова комунікація підприємств HoReCa.
5. Роль професійних текстів у формуванні корпоративного іміджу.

Дискусійні питання

1. Чи може штучний інтелект повністю замінити людину у створенні професійних текстів?
2. Яким має бути сучасний рекламний текст для ресторану?
3. Чи завжди лаконічність є перевагою професійного тексту?
4. Як знайти баланс між інформативністю та емоційною привабливістю в текстах для гостей?

Проектні завдання

Проект 1. «Мовний аудит вебресурсів»

Проаналізуйте вебсайт або сторінки в соціальних мережах реального підприємства сфери гостинності. Оцініть структуру текстів, їх мовне оформлення, відповідність цільовій аудиторії та сформулюйте рекомендації щодо вдосконалення.

Проект 2. «Редактор професійних текстів»

Доберіть п'ять професійних текстів різних жанрів (меню, рекламний допис, інформаційне повідомлення, електронний лист, опис послуги), проаналізуйте їх за критеріями логічності, точності, зв'язності, нормативності та запропонуйте відредаговані варіанти.

ТЕМА 6. НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ. КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ

Короткий теоретичний матеріал

Мовна норма як основа професійного мовлення

Літературна мова функціонує завдяки системі загальноприйнятих правил, які регулюють уживання мовних одиниць. Такі правила називають **мовними нормами**.

Мовна норма – це сукупність загальновизнаних правил уживання мовних одиниць, що забезпечують правильність, зрозумілість і єдність мовлення.

Для працівника сфери гостинності дотримання мовних норм є показником професіоналізму, культури спілкування та поваги до гостя. Саме грамотне мовлення формує позитивний імідж підприємства, сприяє встановленню довірливих взаємин із клієнтами та підвищує якість сервісу.

Види мовних норм

У сучасній українській літературній мові розрізняють кілька видів норм.

Орфоепічні норми регулюють правильну вимову звуків і слів української мови. Вони забезпечують нормативне усне мовлення та сприяють взаєморозумінню співрозмовників. Наприклад, правильно вимовляти слова **фос**, **каталог** відповідно до літературних норм.

Акцентуаційні норми визначають правильне наголошування слів. Правильний наголос є важливим показником мовної культури фахівця. Наприклад, проблемними є наголоси у словах **фаховий**, **випадок**, **разом**.

Орфографічні норми встановлюють правила написання слів і словосполучень. Вони регламентують уживання великої літери, апострофа, м'якого знака, написання складних слів, слів іншомовного походження тощо. Наприклад, правильно писати **пів години**, **онлайн-бронювання**.

Лексичні норми регулюють правильний добір і доречне використання слів відповідно до їхнього значення та мовленнєвої ситуації. Наприклад, у професійному мовленні нормативно вживати словосполучення **укласти договір**, а не **заклучити договір**.

Морфологічні норми визначають правильне використання граматичних форм слів, зокрема відмінювання, творення форм числа, роду, відмінка та дієслівних форм. Наприклад, необхідно правильно вживати граматичні форми іменників та дотримуватися нормативного наголосу в словах, зокрема у слові **директор**.

Синтаксичні норми регулюють правильну побудову словосполучень і речень, забезпечуючи логічність і зрозумілість висловлювання. Наприклад, правильно використовувати конструкцію **відповідно до наказу**, а не **згідно наказу**.

Пунктуаційні норми визначають правила вживання розділових знаків у письмовому мовленні. Вони забезпечують правильне членування тексту, точність передавання змісту та полегшують його сприйняття. Особливо важливим є дотримання пунктуаційних норм під час оформлення службових листів, наказів, договорів та інших офіційних документів.

Стилістичні норми регулюють добір мовних засобів відповідно до мети, ситуації та умов спілкування. Вони допомагають обрати доречні слова, мовні конструкції та стиль викладу. Наприклад, в офіційному повідомленні неприпустимо використовувати розмовну лексику, емоційно забарвлені слова або жаргонізми, натомість слід дотримуватися офіційно-ділового стилю.

Культура мови і культура мовлення

Поняття культура мови та культура мовлення взаємопов'язані, однак не тотожні.

Культура мови – це система літературних норм і засобів їх кодифікації.

Культура мовлення – це практичне вміння правильно, доречно, логічно та етично використовувати мовні засоби відповідно до конкретної ситуації спілкування.

Для фахівця сфери гостинності культура мовлення є невід'ємною складовою професійної компетентності. Саме від того, наскільки грамотно, ввічливо й переконливо працівник спілкується з гостями, залежить якість обслуговування та репутація закладу.

Основні ознаки культури професійного мовлення

Професійне мовлення повинно відповідати таким вимогам:

- **Нормативність** – дотримання мовних норм;
- **Точність** – правильний добір мовних засобів;
- **Логічність** – послідовний виклад думок;
- **Доречність** – відповідність ситуації спілкування;
- **Змістовність** – достатність інформації;
- **Чистота мовлення** – відсутність суржику, жаргонізмів, невиправданих іншомовних запозичень;

- **Виразність** – використання мовних засобів для посилення комунікативного впливу;

- **Етичність** – дотримання норм мовленнєвого етикету.

Типові мовні помилки у професійному спілкуванні

У практиці роботи підприємств сфери гостинності найчастіше трапляються такі порушення:

- Уживання кальок із російської мови;
- Суржикові форми;
- Неправильне використання професійної термінології;
- Порушення лексичної сполучуваності;
- Граматичні помилки;
- Стилистично недоречні вислови;
- Орфографічні та пунктуаційні помилки в документах, меню, рекламних матеріалах і цифровій комунікації.

Редагування таких помилок є важливою складовою професійної діяльності менеджера, адміністратора, маркетолога чи керівника підприємства.

Практичне значення мовної культури у сфері гостинності

Висока культура професійного мовлення забезпечує:

- Ефективне спілкування з гостями;
- Формування позитивного іміджу закладу;
- Успішне ведення переговорів;
- Запобігання комунікативним конфліктам;
- Якісне оформлення службової документації;
- Підвищення конкурентоспроможності підприємства;
- Розвиток корпоративної культури та зміцнення довіри клієнтів.

Питання для самоконтролю

1. Що таке мовна норма?
2. Чому мовні норми є обов'язковими для всіх носіїв літературної мови?
3. Які види мовних норм існують у сучасній українській літературній мові?
4. Чим відрізняються культура мови і культура мовлення?
5. Які ознаки культури професійного мовлення?
6. Які вимоги ставляться до професійного мовлення працівника сфери гостинності?
7. Які мовні помилки найчастіше трапляються у професійному спілкуванні?
8. Чому правильне мовлення впливає на імідж підприємства?
9. Яке значення має мовне редагування у професійній діяльності?
10. Як цифрові комунікації впливають на культуру професійного мовлення?
11. Що таке нормативність мовлення?
12. Які словники допомагають перевіряти мовні норми?
13. Як мовленнєвий етикет пов'язаний із культурою професійного мовлення?
14. Які наслідки може мати недотримання мовних норм у професійному спілкуванні?
15. Які компетентності формуються під час мовного редагування?

Теоретичні питання

1. Мовна норма як основа літературної мови.
2. Види мовних норм.
3. Ознаки культури професійного мовлення.
4. Мовні помилки у сфері гостинності.
5. Мовне редагування професійних текстів.
6. Комунікативна компетентність працівника horeca.
7. Роль нормативного мовлення у формуванні корпоративного іміджу.
8. Використання словників і довідників у професійній діяльності.
9. Культура усного та писемного професійного мовлення.
10. Етичні аспекти професійної комунікації.

Практичні вправи

Вправа 1. Визначення мовних помилок

Прочитайте речення.

1. Просимо прийняти участь у навчанні персоналу.
2. По закінченню конференції буде проведено фуршет.
3. Заклучити договір можна у адміністратора.
4. Наш ресторан являється одним із найкращих.
5. На протязі тижня проходить фестиваль кухні.

Завдання: Знайдіть помилки; визначте їх вид; виправте речення;

Вправа 2. Редагування повідомлення

Відредагуйте текст.

Шановні гості! Наш ресторан дуже радий бачити всіх. Ми являємось одним із самих сучасних ресторанів міста. По причині технічних робіт літня площадка сьогодні не працює. Просимо вибачення за незручності.

Вправа 3. Робота зі словником

За допомогою академічного тлумачного словника або словника української мови з'ясуйте значення слів:

- Кейтеринг;
- Бронювання;
- Рецепція;
- Сервіс;
- Банкет;
- Дегустація.

Запишіть їх значення та складіть із кожним словом речення професійного характеру.

Вправа 4. Саморедагування

Прочитайте власний текст (меню, повідомлення, рекламний текст, підготовлений на попередніх практичних заняттях).

Перевірте його за такими критеріями:

- Правильність;
- Логічність;
- Точність;
- Доречність;
- Стилістична єдність;
- Відсутність мовних помилок.

Вправа 5. Мовний аудит

Проаналізуйте інформаційний стенд або вебсторінку будь-якого готелю чи ресторану. Визначте:

- Чи дотримано мовних норм;
- Які помилки трапляються;
- Як їх можна виправити;
- Як вони впливають на сприйняття закладу.

Вправа 6. Комплексне редагування

Відредагуйте текст.

Готельно-ресторанний комплекс "panorama hotel & restaurant" пропонує широкий асортимент послуг. Наші працівники завжди готові оказати допомогу гостям. Ми являємось сучасним комплексом, який пропонує самі комфортні умови проживання.

Поясніть кожне виправлення, указавши, яку мовну норму було порушено.

Редакторська лабораторія

Завдання 1. Редагування меню

Перед вами фрагмент меню.

Домашній борщ. Самий смачний український борщ з пампушками і часником.

Курочка по-домашньому. Дуже смачна курочка з картопелькою.

Завдання

1. Виправте мовні помилки.
2. Усуньте розмовну лексику.
3. Зробіть текст професійним.
4. Доберіть більш привабливі назви страв.
5. Запропонуйте опис, який відповідає сучасним стандартам ресторанного меню.

Завдання 2. Редагування службового листа

Добрий день.

Ми хочемо запросити вас прийняти участь у нашому семінарі.
Він буде проходити у нашому ресторані.
Будемо дуже вдячні.

Завдання

Виправте:

- Лексичні помилки;
- Граматичні помилки;
- Стилiстичні недоліки;
- Мовленнєвий етикет.

Завдання 3. Робота з відповідями гостям

Відгук гостя: «дякую за відпочинок. Все було добре, але сніданок був холодний».

Відповідь адміністратора: «дякуємо. Ми приймемо міри».

Завдання: підготуйте професійну відповідь.

Завдання 4. Редактор instagram

Перед вами текст.

Любі друзі  ми відкрили супер літню площадку. Самі круті коктейлі вже чекають вас.

Відредагуйте текст так, щоб він відповідав:

- Нормам української мови;
- Стилю бренду;
- Вимогам рекламного тексту.

Завдання для індивідуальної роботи

Теми есе

1. Культура професійного мовлення як складова професійної компетентності працівника сфери гостинності.
2. Чому грамотне мовлення формує довіру гостей до закладу?
3. Вплив мовної культури персоналу на репутацію підприємства hotelsa.
4. Роль мовного редагування у професійній діяльності менеджера.
5. Українська літературна мова як чинник конкурентоспроможності підприємства сфери гостинності.

Теми рефератів

1. Мовні норми сучасної української літературної мови.
2. Культура мовлення у професійній діяльності працівників сфери гостинності.
3. Типові мовні помилки в професійному спілкуванні.
4. Лексикографічні джерела як засіб підвищення культури мовлення.
5. Цифрова комунікація та мовні норми.

Дискусійні питання

1. Чи впливає грамотне мовлення працівника на вибір клієнтом готелю або ресторану?
 2. Чи може мовна помилка зашкодити репутації підприємства?
 3. Як знайти баланс між офіційністю та доброзичливістю у спілкуванні з гостями?
 4. Чи потрібно адаптувати професійне мовлення до різних категорій клієнтів?
-

Проектні завдання

Проект 1. «Мовний аудит підприємства»

Проведіть мовний аудит одного із закладів сфери гостинності (готелю, ресторану, кафе або кейтерингової компанії). Проаналізуйте мовне оформлення вивісок, меню, рекламних матеріалів, вебсайту чи сторінок у соціальних мережах. Визначте мовні помилки, класифікуйте їх за видами норм та запропонуйте нормативні варіанти.

Проект 2. «Кодекс професійного мовлення працівника hotelsa»

Розробіть пам'ятку або корпоративний кодекс культури професійного мовлення для працівників готельно-ресторанного комплексу. Документ має містити правила усного й писемного спілкування, рекомендації щодо використання мовленнєвого етикету, типові мовні помилки та способи їх уникнення.

ТЕМА 7. ОРФОГРАФІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ МОВЛЕННІ

Короткий теоретичний матеріал

Правопис як складова культури професійного мовлення

Орфографія (від грец. *orthos* – правильний і *grapho* – пишу) – це система правил, що регулює правильне написання слів. Вона забезпечує єдність писемного мовлення, полегшує сприйняття інформації та сприяє ефективній професійній комунікації.

Для працівників сфери готельно-ресторанної справи грамотне оформлення письмових текстів є важливим показником професіоналізму. Орфографічні помилки в меню, договорах, рекламних матеріалах, інформаційних повідомленнях або на вебсайті негативно впливають на репутацію закладу й можуть знизити довіру клієнтів.

Орфограма. Орфограма – це місце у слові, де можливі різні варіанти написання, але нормативним є лише один, визначений чинним Українським правописом.

Наприклад:

- пів години;
- бізнес-план;
- онлайн-бронювання;
- вебсайт;
- преміумклас;
- рецепція.

Найпоширеніші орфографічні норми у професійному мовленні

У діяльності підприємств сфери гостинності найчастіше виникають труднощі щодо:

- написання великої літери;
- правопису назв підприємств;
- написання іншомовних слів;
- уживання апострофа;
- уживання м'якого знака;

- подвоєння приголосних;
- написання складних слів;
- написання слів разом, окремо і через дефіс;
- написання скорочень і аббревіатур.

Значення орфографічної грамотності у професійній діяльності

Орфографічна грамотність забезпечує: якісне оформлення документів; позитивний імідж підприємства; професійний рівень рекламних матеріалів; ефективне цифрове спілкування; довіру клієнтів; успішне просування бренду на ринку послуг.

Питання для самоконтролю

1. Що таке орфографія?
2. Які функції виконує правопис у професійному спілкуванні?
3. Що називають орфограмою?
4. Які орфографічні правила найчастіше застосовуються у сфері гостинності?
5. Коли вживається велика літера?
6. Які труднощі виникають під час написання іншомовних слів?
7. За якими правилами пишуться складні слова?
8. Чому орфографічна грамотність є складовою професійної компетентності?
9. Які електронні ресурси допомагають перевіряти правопис?
10. Як орфографічні помилки впливають на імідж підприємства?

Теоретичні питання

1. Орфографія як складова культури професійного мовлення.
2. Український правопис та його значення.
3. Орфограма і принципи правопису.
4. Правопис слів іншомовного походження.
5. Уживання великої літери.
6. Правопис складних слів.
7. Написання слів разом, окремо і через дефіс.
8. Орфографічні словники та електронні ресурси.
9. Типові орфографічні помилки у професійних текстах сфери гостинності.
10. Орфографічне редагування як складова професійної діяльності.

Практичні завдання

Вправа 1. Знайдіть орфографічні помилки

Виправте помилки у словах.

1. онлайн бронювання
2. бізнес центр
3. VIP клієнт
4. веб сайт
5. конференц зал
6. гранд готель
7. прес служба
8. інтернет сторінка
9. економ клас
10. ресторан-готель

Поясніть написання кожного слова.

Вправа 2. Разом, окремо чи через дефіс?

Запишіть правильно.

1. бізнес/ланч
2. онлайн/реєстрація
3. міні/готель
4. преміум/номер
5. веб/портал
6. прес/реліз
7. кейтеринг/послуги
8. фітнес/центр
9. ресторан/музей
10. кафе/пекарня

Вправа 3. Велика чи мала літера?

Запишіть правильно.

1. день гостинності
2. день незалежності України
3. ресторан панорама
4. готель центральний
5. український правопис
6. центральноукраїнський національний технічний університет
7. міністерство освіти і науки України
8. президент України
9. українська держава
10. день міста Кропивницького

Вправа 4. Апостроф чи м'який знак?

Запишіть правильно.

бур...ян, інтерв...ю, порть...є, кур...єр, різ...бяр, комп...ютер, бар...єр, ад...ютант, т...мянний, піс...ня.

Вправа 5. Редагування сайту

Перед вами текст. «Наш веб сайт пропонує онлайн бронювання номерів. Наш бізнес центр працює цілодобово. Прес служба готелю оперативно відповідає на всі звернення».

Виправте орфографічні помилки.

Вправа 6. Робота зі словником

Скористайтесь орфографічним словником.

Перевірте написання слів. Рецепція, кейтеринг, бариста, сомельє, хостес, конференц-зал, фуршет, ресепшн (порівняйте з нормативним українським відповідником), шеф-кухар, фудкорт.

Орфографічний марафон

За 15 хвилин відредагуйте текст максимально швидко.

Наш бізнес центр проводить онлайн конференції.

Прес служба постійно оновлює веб сайт.

Онлайн бронювання працює цілодобово.

Міні готель має VIP номери.

Гранд готель пропонує бізнес ланчі.

ТЕМА 8. ЛЕКСИЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Короткий теоретичний матеріал

Лексика сучасної української мови

Лексика – це словниковий склад мови, тобто сукупність усіх слів, якими користуються носії мови. Саме лексика забезпечує точне, зрозуміле й доречне вираження думок у різних сферах людської діяльності.

Для працівника сфери гостинності правильний добір слів є важливою складовою професійної компетентності, адже від мовлення персоналу залежить якість обслуговування гостей, ефективність ділового спілкування та позитивний імідж підприємства.

Лексичне значення слова

Кожне слово має **лексичне значення**, тобто зміст, який воно передає.

Наприклад:

- **готель** – підприємство для тимчасового проживання гостей;
- **бронювання** – попереднє замовлення номера або послуги;
- **кейтеринг** – організація виїзного харчування;
- **меню** – перелік страв і напоїв із зазначенням їх вартості.

Правильне розуміння значення слова є необхідною умовою його нормативного вживання.

Професійна лексика сфери гостинності

У професійному мовленні працівників HoReCa використовуються:

- **терміни** (кейтеринг, рецепція, номерний фонд, фуршет, банкет);
- **професіоналізми** (внутрішні професійні назви, що використовуються в колективі);
- **загальноновживана лексика**, яка забезпечує спілкування з гостями.

Професійне мовлення повинно бути зрозумілим клієнтам, тому спеціальну лексику слід використовувати доречно, за потреби пояснюючи її значення.

Запозичена лексика

У сфері гостинності широко вживаються іншомовні слова:

- кейтеринг;
- лобі;
- бариста;
- сомельє;
- хостес;
- шеф-кухар;
- ресепшн;
- буфет;
- шведський стіл.

Запозичення є виправданими тоді, коли вони називають нові поняття або не мають точних українських відповідників. Якщо ж існує нормативний український відповідник, перевагу слід надавати саме йому (наприклад, **рецепція** замість *ресепшин* у ділових текстах).

Типові порушення лексичних норм

У професійному мовленні найчастіше трапляються:

- уживання кальок із російської мови (*приймати участь, заключити договір*);

- надмірне використання іншомовних слів без потреби;
- змішування паронімів (*ефективний – ефектний*);
- тавтологія (*основна суть*);
- плеоназм (*вільна вакансія*);
- невдале використання професійного жаргону;
- недоречне вживання розмовної лексики в офіційній комунікації.

Питання для самоконтролю

1. Що вивчає лексикологія?
2. Що таке лексичне значення слова?
3. Які групи слів використовуються у професійному мовленні працівників HoReCa?
4. Чим відрізняється термін від професіоналізму?
5. Коли використання іншомовних слів є виправданим?
6. Що таке калька?
7. Які типові лексичні помилки трапляються у професійному мовленні?
8. Що таке пароніми?
9. Чим небезпечні тавтологія та плеоназм?
10. Як лексична культура впливає на якість професійної комунікації?

Теоретичні питання

1. Лексика сучасної української літературної мови.
2. Лексичне значення слова.
3. Лексичні норми професійного мовлення.
4. Професійна лексика сфери гостинності.
5. Іншомовна лексика та українські відповідники.
6. Терміни і професіоналізми.
7. Лексичні помилки у професійному спілкуванні.
8. Полісемія, омонімія, синонімія, антонімія, паронімія.
9. Культура слововживання у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
10. Лексичне редагування професійних текстів.

Практичні вправи

Вправа 1. Лексична сполучуваність

Поєднайте слова так, щоб утворилися нормативні словосполучення.

Іменники: бронювання; номер; конференція; меню; кейтеринг; договір; обслуговування; клієнт; відгук; захід.

Дієслова: оформити; здійснити; укласти; залишити; організувати; запропонувати; підтвердити; удосконалити; забезпечити; забронювати.

Вправа 2. Український відповідник

Доберіть українські відповідники або поясніть, чому іншомовне слово є нормативним.

Іншомовне слово	Український відповідник / пояснення
кейтеринг	
рецепція	
лобі	

Іншомовне слово	Український відповідник / пояснення
мотель	
бариста	
сомельє	
хостес	
фуршет	
шведський стіл	
букінг	
фудкорт	

Вправа 3. Синонімічний ряд

Доберіть 3–5 синонімів до поданих слів і визначте, які з них доречно використовувати в професійному мовленні.

- гість;
- послуга;
- комфорт;
- ресторан;
- обслуговування;
- відпочинок;
- працівник;
- клієнт.

Вправа 4. Усуньте тавтологію та плеоназм

Відредагуйте словосполучення.

1. основна суть;
2. вільна вакансія;
3. пам'ятний сувенір;
4. попереднє бронювання;
5. перспективи на майбутнє;
6. власноруч своїми руками;
7. головний пріоритет;
8. перша прем'єра;
9. остаточний фінал;
10. піднятися вгору.

Вправа 5. Поясніть значення термінів

Дайте визначення поняттям:

- кейтеринг;
- рецепція;
- номерний фонд;
- апартаменти;
- банкет;
- фуршет;
- шведський стіл;
- ранній заїзд;
- пізній виїзд;
- бронювання.

Пояснення сформулюйте так, щоб їх зрозумів клієнт.

Вправа 6. Робота з паронімами

Доберіть правильне слово.

1. ефективний – ефектний сервіс;
2. економічний – економний номер;
3. адресат – адресант;
4. гарантійний – гарантований;
5. особистий – особовий.

Складіть речення.

Ситуаційні завдання

Ситуація 1

Під час телефонної розмови клієнт не розуміє значення слова **кейтеринг**. Поясніть його простими словами, не використовуючи іншомовної лексики.

Ситуація 2

Менеджер готує презентацію нового ресторану. Замініть шаблонні слова (*класний, крутий, супер, найкращий*) професійною лексикою.

Індивідуальна робота

Теми есе

1. Лексична культура як показник професіоналізму працівника сфери гостинності.
2. Українська професійна термінологія у сфері HoReCa: сучасний стан і перспективи розвитку.
3. Вплив цифрових комунікацій на лексику ресторанного бізнесу.
4. Чи завжди іншомовні слова доречні в професійному мовленні?

Теми мініпроектів

1. «**Мінісловник адміністратора готелю**» (30–40 термінів із тлумаченням і прикладами).
2. «**Лексичний аудит ресторану**»: проаналізуйте меню, вебсайт або сторінку закладу в соціальних мережах, визначте лексичні помилки й підготуйте рекомендації щодо їх усунення.
3. «**Говоримо професійно**»: створіть пам'ятку «30 нормативних мовних формул для працівника сфери гостинності» (вітання, пропозиція допомоги, пояснення, вибачення, подяка, прощання).

ТЕМА 9. ТЕРМІНОЛОГІЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Короткий теоретичний матеріал

Термінологія як складова професійної мови

Термінологія є невід'ємною частиною професійного мовлення. Саме терміни забезпечують точність, однозначність і професійну зрозумілість спілкування між фахівцями.

У сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу термінологія охоплює назви видів послуг, технологічних процесів, посад, приміщень, обладнання, документів, форм обслуговування та сучасних цифрових сервісів.

Поняття терміна

Термін – це слово або словосполучення, що точно називає спеціальне поняття певної галузі знань чи професійної діяльності.

Основні ознаки терміна: точність; однозначність у межах певної галузі; системність; стилістична нейтральність; нормативність.

Наприклад: рецепція; кейтеринг; шведський стіл; банкет; конференц-сервіс; номерний фонд; ранній заїзд; пізній виїзд; бронювання.

Термінологія сфери гостинності

Професійна термінологія HoReCa формується під впливом міжнародної практики, тому значна частина термінів має іншомовне походження. Водночас важливо використовувати нормативні українські відповідники, якщо вони існують, та уникати невинновданого вживання англіцизмів у професійному мовленні.

Терміни умовно можна поділити на такі групи:

- **готельна справа** (рецепція, номерний фонд, бронювання, апартаменти);
- **ресторанний бізнес** (меню, банкет, фуршет, дегустація, сомельє);
- **кейтеринг** (виїзне обслуговування, мобільна кухня, кейтерингова компанія);
- **маркетинг і сервіс** (бренд, лояльність клієнтів, корпоративне обслуговування, онлайн-бронювання).

Міжнародний характер сфери гостинності зумовлює широке використання запозиченої термінології. Проте професійне мовлення повинно бути зрозумілим як фахівцям, так і споживачам послуг.

Значення термінологічної компетентності

Для працівника сфери гостинності володіння професійною термінологією забезпечує:

- точність професійного спілкування;
- ефективну взаємодію з колегами та партнерами;
- грамотне оформлення документів;
- якісне консультування гостей;
- успішну роботу в міжнародному професійному середовищі.

Питання для самоконтролю

1. Що таке термін?
2. Якими ознаками характеризується термін?
3. Чим термін відрізняється від загальновживаного слова?
4. Що таке терміносистема?
5. Які групи термінів використовуються у сфері гостинності?
6. Чому у професійній мові багато іншомовних термінів?
7. Коли слід використовувати українські відповідники?
8. Які словники допомагають працювати з термінологією?
9. Яке значення має термінологічна компетентність для фахівця HoReCa?
10. Як правильно пояснювати спеціальні терміни клієнтам?

Теоретичні питання

1. Історія розвитку української термінології.
2. Термін як одиниця професійного мовлення.
3. Ознаки сучасного терміна.
4. Терміносистема сфери готельно-ресторанної справи.

5. Іншомовні запозичення у професійній лексиці.
6. Українські відповідники міжнародних термінів.
7. Лексикографія та її роль у професійній діяльності.
8. Термінологічні словники.
9. Електронні словники та глосарії.
10. Формування термінологічної компетентності майбутнього фахівця.

Практичні вправи

Вправа 1. Завершіть визначення

Доповніть визначення термінів.

1. Кейтеринг – це...
2. Рецепція – це...
3. Конференц-сервіс – це...
4. Дегустація – це...
5. Бронювання – це...
6. Комплімент від шефа – це...
7. Лобі-бар – це...
8. Бізнес-ланч – це...
9. Check-in – це...
10. Check-out – це...

Вправа 2. Знайдіть зайвий термін

Визначте слово, яке не належить до тематичної групи.

1. рецепція, бронювання, номерний фонд, каструля.
2. банкет, фуршет, дегустація, ліфт.
3. меню, сомельє, бариста, бухгалтер.
4. кейтеринг, доставка, виїзне обслуговування, аудиторія.
5. лобі, апартаменти, номер люкс, паркінг.

Поясніть свій вибір.

Вправа 3. Класифікація термінів

Розподіліть наведені терміни за тематичними групами.

Терміни:

рецепція, кейтеринг, шведський стіл, сомельє, бариста, банкет, конференц-зал, номерний фонд, корпоративний клієнт, бренд, франчайзинг, room service, бізнес-ланч, гастротуризм, лобі-бар, дегустація, ресторан високої кухні, фудкорт, фудпейринг, а-ля карт.

Групи:

- готельна справа;
- ресторанний бізнес;
- кейтеринг;
- маркетинг;
- сервіс.

Вправа 4. Доберіть українські відповідники.

Англійський термін	Український відповідник
booking	
check-in	
check-out	
housekeeping	
front office	
room service	
concierge	
food court	
lobby	
catering	

Кейс-завдання

Кейс 1. Відкриття нового готелю

Ви входите до робочої групи, яка відкриває новий готель.

Підготуйте перелік із **50 професійних термінів**, які необхідно використовувати персоналу.

Обґрунтуйте їх добір.

Кейс 2. Організація банкету

Необхідно провести банкет на 250 осіб.

Складіть перелік термінів, які використовуватимуться під час: підготовки; обслуговування; оформлення документації.

Індивідуальна робота

Теми есе

1. Термінологічна компетентність як складова професіоналізму працівника HoReCa.
2. Роль української термінології у розвитку готельно-ресторанного бізнесу.
3. Англіцизми в професійному мовленні: необхідність чи мовна мода?
4. Словник як інструмент професійної діяльності сучасного менеджера.

Індивідуальні завдання

1. Укласти **мінісловник із 50 термінів** за одним із напрямів: готельна справа, ресторанный бізнес або кейтеринг.
2. Провести термінологічний аналіз меню або вебсайту реального закладу гостинності.
3. Підготувати анотований список електронних словників і глосаріїв, корисних для фахівців HoReCa.

Проектні завдання

Проект 1. «Електронний глосарій HoReCa»

Створіть електронний глосарій (не менше **50 термінів**) із визначеннями, прикладами вживання та українськими відповідниками до іншомовних назв.

Проект 2. «Термінологічний аудит»

Проведіть комплексний аналіз термінології вебсайту, меню, рекламних матеріалів або сторінок у соціальних мережах реального закладу сфери гостинності. Визначте мовні переваги, недоліки та підготуйте рекомендації щодо вдосконалення професійної комунікації.

ТЕМА 10. МОРФОЛОГІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Короткий теоретичний матеріал

Морфологічні норми – це сукупність загальноприйнятих правил уживання граматичних форм слів відповідно до сучасної української літературної мови.

Морфологічні норми регулюють:

- утворення форм іменників;
- відмінювання власних назв;
- утворення форм прикметників;
- ступені порівняння;
- уживання числівників;
- відмінювання займенників;
- форми дієслова;
- використання дієприкметників і дієприслівників;
- уживання прийменників і сполучників.

Недотримання цих норм призводить до граматичних помилок, які негативно впливають на якість професійної комунікації.

Частини мови в професійному мовленні

У сучасній українській мові виділяють самостійні та службові частини мови.

Найчастіше саме іменники становлять основу професійної термінології.

Наприклад: адміністратор; рецепція; бронювання; конференція; кейтеринг; ресторан; меню.

Особливу увагу необхідно звертати на:

- правильне визначення роду;
- нормативне відмінювання;
- форми множини;
- вибір закінчень родового та давального відмінків;
- кличний відмінок.

Особливості використання прикметників

У професійному мовленні прикметники конкретизують властивості товарів, послуг і об'єктів.

Наприклад:

- комфортабельний номер;
- авторська кухня;
- сучасний конференц-зал;

- корпоративний клієнт;
- святковий банкет.

Особливу увагу слід звертати на: правильне узгодження; ступені порівняння; уникнення кальок.

Особливості використання числівників

У сфері гостинності числівники використовуються надзвичайно часто.

Особливої уваги потребують: відмінювання кількісних числівників; поєднання числівників з іменниками; запис дат; оформлення фінансових документів.

Найтиповіші морфологічні помилки

У професійному мовленні найчастіше трапляються:

- неправильне відмінювання прізвищ;
- порушення керування;
- калькування російських граматичних конструкцій;
- неправильне утворення ступенів порівняння;
- помилки у формах числівників;
- неправильне використання кличного відмінка;
- ненормативне вживання прийменників.

Морфологічні норми як складова професійної компетентності

Дотримання морфологічних норм є важливою складовою мовної культури працівника сфери гостинності. Граматично правильне мовлення сприяє ефективній взаємодії з гостями, підвищує довіру до закладу, забезпечує високий рівень професійної комунікації та позитивно впливає на формування іміджу підприємства.

Особливо актуальним є дотримання морфологічних норм під час складання офіційних документів, ведення ділового листування, підготовки рекламних матеріалів, створення контенту для вебсайтів і соціальних мереж, а також безпосереднього спілкування з клієнтами.

Практичні вправи

Вправа 1. Визначте частини мови

Прочитайте текст. Випишіть із нього: іменники; прикметники; числівники; займенники; дієслова; прислівники.

Адміністратор готелю оперативно оформив бронювання трьох номерів для корпоративних клієнтів. Після підтвердження замовлення менеджер надіслав гостям електронний лист із детальною інформацією про проживання, додаткові послуги та програму конференції.

Вправа 2. Частини мови у професійних текстах

Проаналізуйте уривок меню або рекламного тексту ресторану. Визначте, які частини мови переважають. Поясніть, чому саме вони є найбільш уживаними.

Вправа 3. Утворіть правильні форми

Поставте слова у формі: родового відмінка однини; давального відмінка однини; кличного відмінка.

Слова: менеджер; директор; адміністратор; гість; офіціант; ресторатор; сомельє; шеф-кухар; клієнт; партнер.

Вправа 5. Закінчення іменників

Оберіть правильний варіант родового відмінка.

1. директора / директору готелю;
2. менеджера / менеджеру ресторану;
3. договора / договору;

4. акта / акту;
5. листа / листу.

Поясніть вибір.

Вправа 6. Кличний відмінок

Запишіть правильно звертання: пан директор, пан менеджер, пан адміністратор, шановний ресторатор, пан офіціант, пані менеджер.

Вправа 7. Виправте помилки.

- самий комфортний номер;
- більш кращий сервіс;
- сама смачна страва;
- найбільш оптимальніше рішення;
- самий професійний персонал.

Вправа 8. «За 20 хвилин»:

- утворіть 20 форм кличного відмінка;
- виправте 15 морфологічних помилок;
- складіть 10 речень із професійною лексикою;
- поясніть вибір граматичних форм.

Ситуаційні завдання

Ситуація 1. «Заселення гостя»

Адміністратор оформлює поселення іноземного гостя. Побудуйте діалог (8–10 реплік), використовуючи нормативні форми звертань, кличний відмінок, форми ввічливості («Ви», «Ваш»), правильні дієслівні конструкції та професійну лексику.

Ситуація 2. «Презентація послуг»

Представте новий конференц-зал готелю, використовуючи прикметники в нормативних ступенях порівняння та дієслова активного стану.

Індивідуальна робота

Теми есе

1. Морфологічна грамотність як складова професійної культури працівника сфери гостинності.
2. Типові морфологічні помилки в мовленні персоналу HoReCa та шляхи їх подолання.
3. Роль граматичної правильності у формуванні позитивного іміджу закладу.
4. Морфологічні норми в цифровій комунікації підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Індивідуальні завдання

1. Укладіть добірку з **50 словосполучень** професійної тематики, у яких часто трапляються морфологічні помилки, і запропонуйте нормативні варіанти.
 2. Підготуйте добірку прикладів правильного вживання кличного відмінка назв посад і професій.
 3. Проаналізуйте мовлення працівників (за відео, інтерв'ю або власними спостереженнями) й визначте найпоширеніші морфологічні помилки.
-

Проектні завдання

Проект 1. «Морфологічний довідник працівника HoReCa»

Створіть практичний довідник із нормативного вживання граматичних форм іменників, прикметників, числівників, займенників і дієслів, який міститиме приклади з професійного мовлення.

Проект 2. «Чек-лист мовної грамотності»

Розробіть чек-лист для самоперевірки працівника готелю чи ресторану перед надсиланням службових документів, електронних листів або публікацією інформації на вебсайті.

ТЕМА 11. СИНТАКСИЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Короткий теоретичний матеріал

Синтаксичні норми – це сукупність правил побудови словосполучень, речень і текстів відповідно до норм сучасної української літературної мови.

Вони регулюють: порядок слів; узгодження; керування; зв'язок між частинами речення; побудову простих і складних речень; правильне використання однорідних членів речення; оформлення звертань; уживання вставних слів і конструкцій.

Дотримання синтаксичних норм забезпечує точність і зрозумілість професійного мовлення.

Речення – це граматично й інтонаційно завершене висловлювання, яке виражає закінчену думку.

За метою висловлювання речення поділяються на: розповідні; питальні; спонукальні.

За емоційним забарвленням: окличні; неокличні.

За будовою: прості; складні.

У професійному спілкуванні переважають розповідні та спонукальні речення, що забезпечують чіткість інструкцій, повідомлень і рекомендацій.

Порядок слів у реченні

Українська мова характеризується відносно вільним порядком слів, однак у професійному мовленні рекомендовано використовувати **прямий порядок слів**, який сприяє зрозумілості та логічності викладу, тобто спочатку підмет, потім – присудок: Менеджер підтвердив бронювання.

Інверсія допускається лише тоді, коли потрібно підсилити певний елемент висловлювання або досягти стилістичного ефекту.

Прості речення використовують у: інструкціях; правилах; оголошеннях; меню; рекламних повідомленнях.

Наприклад: Сніданок подається з 7:00 до 10:00.

Складні речення доцільні у: договорах; посадових інструкціях; аналітичних матеріалах; звітах; ділових листах.

Наприклад: Якщо Ви бажаєте скористатися конференц-залом, просимо попередньо узгодити дату проведення заходу з менеджером.

Типові синтаксичні помилки

У професійному мовленні найчастіше трапляються:

- кальковані конструкції;

- порушення керування;
- неправильний порядок слів;
- невинуватені пасивні конструкції;
- надмірне використання віддієслівних іменників;
- громіздкі речення;
- тавтологія;
- змішування синтаксичних конструкцій.

Питання для самоконтролю

1. Що вивчає синтаксис?
2. Які одиниці синтаксису ви знаєте?
3. Що таке словосполучення?
4. Які типи речень розрізняють за будовою та метою висловлювання?
5. Що таке синтаксичні норми?
6. Які особливості прямого й непрямого порядку слів?
7. У чому полягає різниця між узгодженням і керуванням?
8. Які синтаксичні конструкції є характерними для офіційно-ділового стилю?
9. Які типові синтаксичні помилки трапляються у професійному мовленні?
10. Яке значення має синтаксична грамотність для працівника сфери гостинності?

Теоретичні питання

1. Синтаксис як розділ мовознавства.
2. Словосполучення та його види.
3. Просте і складне речення.
4. Порядок слів у сучасній українській мові.
5. Узгодження та керування.
6. Однорідні члени речення.
7. Синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю.
8. Типові синтаксичні помилки у професійному мовленні.
9. Особливості побудови текстів цифрової комунікації.
10. Синтаксична культура мовлення працівника HoReCa.

Практичні вправи

Вправа 1. Складіть словосполучення

Доберіть по три словосполучення до кожного слова.

- рецепція;
- конференція;
- адміністратор;
- ресторан;
- меню;
- кейтеринг.

Вправа 2. Змініть порядок слів

Перебудуйте речення, використовуючи прямий порядок слів.

1. До готелю сьогодні прибули туристи.
2. Для гостей ресторан підготував святкове меню.
3. У конференц-залі менеджер провів зустріч.

Поясніть, який варіант є доречнішим для офіційно-ділового стилю.

Вправа 3. Виправте словосполучення.

- згідно наказу;
- відповідно договору;
- дякувати гостей;
- повідомити для клієнтів;
- по завершенню конференції;
- по причині відсутності;
- навчатися університету;
- вибачитися перед клієнта.

Вправа 3. Відредагуйте текст.

По прибуттю в готель гості повинні пройти реєстрацію. Згідно правил проживання адміністрація залишає за собою право змінювати номер. По закінченню терміну проживання клієнт повинен здати ключ.

Ситуаційні завдання**Ситуація 1. «Поселення гостя»**

Адміністратор пояснює гостю порядок поселення та користування додатковими послугами. Побудуйте діалог із 10–12 реплік, використовуючи нормативні словосполучення, прості й складні речення та мовленнєвий етикет.

Ситуація 2. «Проведення переговорів»

Менеджер готелю проводить переговори з корпоративним клієнтом щодо організації конференції. Складіть діалог, дотримуючись норм керування, узгодження та логічної побудови речень.

Ситуація 3. «Презентація ресторану»

Складіть усний виступ про переваги нового ресторану (10–12 речень), поєднуючи прості й складні речення.

Індивідуальна робота**Теми есе**

1. Синтаксична культура як показник професіоналізму працівника сфери гостинності.
2. Лаконічність і точність професійного мовлення в закладах HoReCa.
3. Типові синтаксичні помилки в електронному листуванні підприємств сфери гостинності.
4. Роль синтаксису у формуванні позитивного іміджу готелю або ресторану.

Індивідуальні завдання

1. Доберіть **30 прикладів** нормативних словосполучень, характерних для готельно-ресторанної справи та кейтерингу.
2. Проаналізуйте тексти службових документів або рекламних матеріалів підприємства HoReCa й визначте особливості їх синтаксичної побудови.
3. Створіть пам'ятку «10 найпоширеніших синтаксичних помилок у професійному мовленні та способи їх уникнення».

Проектні завдання**Проект 1. «Синтаксичний довідник працівника HoReCa»**

Розробіть практичний довідник із нормативного вживання словосполучень і синтаксичних конструкцій у професійному мовленні. Включіть приклади для ділового листування, документації, рекламних текстів і спілкування з гостями.

Проект 2. «Синтаксичний аудит підприємства»

Проведіть комплексний аналіз текстів меню, вебсайту, рекламних матеріалів або сторінок у соціальних мережах реального закладу HoReCa. Визначте синтаксичні недоліки, запропонуйте шляхи їх усунення та оформіть результати у вигляді аналітичного звіту або мультимедійної презентації.

ТЕМА 12. ПУНКТУАЦІЙНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ МОВЛЕННІ

Короткий теоретичний матеріал

Пунктуація (від лат. *punctum* – крапка) – це система правил уживання розділових знаків у писемному мовленні.

Основне призначення пунктуації полягає в тому, щоб:

- правильно членувати текст;
- відображати синтаксичну структуру речення;
- передавати смислові відношення між його частинами;
- відтворювати інтонацію усного мовлення;
- забезпечувати однозначне розуміння тексту.

У професійному мовленні правильне використання розділових знаків є обов'язковою умовою якісного оформлення документації та ефективної письмової комунікації.

Система розділових знаків української мови

У сучасній українській пунктуації використовують такі розділові знаки: крапка (.); знак питання (?); знак оклику (!); три крапки (...); кома (,); крапка з комою (;); двокрапка (:); тире (–); дужки (); лапки (« »).

За способом уживання вони поділяються на: **одиничні** (крапка, кома, тире тощо); **парні** (лапки, дужки).

Кожен розділовий знак має свої функції та правила використання.

Типові пунктуаційні помилки

У професійному мовленні найчастіше трапляються:

- пропуск коми при звертанні;
- неправильне оформлення складних речень;
- надмірне використання окличних знаків;
- неправильне оформлення переліків;
- невинновдане використання тире;
- порушення правил оформлення прямої мови й цитат.

Такі помилки можуть ускладнювати сприйняття тексту, створювати неоднозначність або негативно впливати на імідж підприємства.

Пунктуаційна грамотність як складова професійної компетентності

Пунктуаційна грамотність забезпечує зрозумілість і точність професійної комунікації. Вона є необхідною для створення якісних службових документів, рекламних текстів, інформаційних повідомлень, вебконтенту, електронного листування та інших матеріалів, що використовуються у сфері гостинності.

Дотримання пунктуаційних норм свідчить про високий рівень мовної культури працівника та підвищує довіру клієнтів до підприємства.

Питання для самоконтролю

1. Що таке пунктуація?
2. Які функції виконують розділові знаки?
3. На яких принципах ґрунтується українська пунктуація?
4. Які розділові знаки належать до одиничних і парних?
5. Коли ставиться кома між частинами складного речення?
6. У яких випадках уживають двокрапку й тире?
7. Які особливості пунктуації в офіційно-діловому стилі?
8. Як оформлюються звертання та вставні слова?
9. Які пунктуаційні помилки найчастіше трапляються в професійних текстах?
10. Чому пунктуаційна грамотність є складовою професійної компетентності працівника HoReCa?

Теоретичні питання

1. Пунктуація як система.
2. Принципи української пунктуації.
3. Основні правила вживання розділових знаків.
4. Пунктуація простого речення.
5. Пунктуація складного речення.
6. Оформлення переліків.
7. Пунктуація в документах.
8. Пунктуація в цифровій комунікації.
9. Типові пунктуаційні помилки.
10. Пунктуаційна культура професійного мовлення.

Практичні вправи

Вправа 1. Відновіть розділові знаки

Розставте необхідні розділові знаки.

1. Шановні гості ласкаво просимо до нашого готелю.
2. Якщо Ви бажаєте скористатися трансфером повідомте адміністратора.
3. Менеджер перевірів бронювання оформив документи видав ключі.
4. Ресторан пропонує такі послуги сніданки бізнес-ланчі банкетне обслуговування кейтеринг.
5. Дякуємо що обрали наш готель.

Вправа 2. Доберіть приклади

Доберіть по три приклади речень із:

- відокремленими означеннями;
- вставними словами;
- звертаннями;
- однорідними членами;
- складнопідрядними конструкціями.

Тематика – діяльність підприємств HoReCa.

Вправа 3. Аналіз меню

Проаналізуйте меню реального ресторану.

Визначте: правильність пунктуації; оформлення назв; використання лапок; оформлення переліків.

Вправа 4. Аналіз вебсайту

Проаналізуйте тексти сайту готелю.

Зверніть увагу на: звертання; оформлення списків; пунктуацію повідомлень; структуру речень.

Вправа 5. Створіть пам'ятку

«10 пунктуаційних правил для працівника HoReCa».

Ситуаційні завдання

Ситуація 1. «Лист-підтвердження бронювання»

Підготуйте електронний лист клієнтові про підтвердження бронювання номера. Особливу увагу зверніть на правильне оформлення звертання, складних речень, переліків і реквізитів.

Ситуація 2. «Інформація про конференцію»

Необхідно підготувати інформаційний лист для учасників конференції. Правильно оформіть перелік послуг, програму заходу та контактні дані.

Індивідуальна робота

Теми есе

1. Пунктуаційна грамотність як складова професійної культури працівника HoReCa.
2. Роль пунктуації у формуванні позитивного іміджу підприємства сфери гостинності.
3. Пунктуаційні особливості цифрової комунікації в готельно-ресторанному бізнесі.
4. Вплив правильного оформлення письмових текстів на якість обслуговування клієнтів.

Індивідуальні завдання

1. Зберіть **40 прикладів** професійних текстів (меню, оголошення, електронні листи, рекламні повідомлення, договори) та проаналізуйте їх пунктуаційне оформлення.
2. Створіть пам'ятку «Типові пунктуаційні помилки працівників HoReCa та способи їх уникнення».
3. Проведіть порівняльний аналіз пунктуації у друкованому меню та меню на вебсайті одного закладу.

Проектні завдання

Проект 1. «Пунктуаційний довідник працівника HoReCa»

Створіть практичний довідник із прикладами правильного оформлення службових документів, електронних листів, меню, рекламних текстів і повідомлень у соціальних мережах.

Проект 2. «Мовний аудит підприємства»

Проведіть комплексний аналіз пунктуаційного оформлення документації, вебсайту або сторінок у соціальних мережах реального підприємства сфери гостинності. За результатами підготуйте аналітичний звіт із рекомендаціями щодо вдосконалення.

ТЕМА 13. УСНЕ ПУБЛІЧНЕ МОВЛЕННЯ. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ

Короткий теоретичний матеріал

Усне професійне мовлення як складник професійної компетентності

Усне професійне мовлення – це цілеспрямоване мовленнєве спілкування, яке забезпечує виконання професійних обов'язків. Для працівників HoReCa воно охоплює:

- спілкування з гостями;
- консультації щодо послуг;
- телефонні переговори;
- проведення презентацій;
- переговори з партнерами;
- інструктаж персоналу;
- участь у нарадах;
- проведення екскурсій і презентацій закладу.

Ефективне усне мовлення повинно бути: правильним; зрозумілим; логічним; точним; доброзичливим; переконливим; етичним.

Професійне мовлення і ділове мовлення

Професійне мовлення охоплює всі види мовленнєвої діяльності фахівця у професійній сфері.

Ділове мовлення є різновидом професійного мовлення і використовується переважно під час офіційного спілкування, оформлення документів, ведення переговорів та службового листування.

У діяльності працівника HoReCa ці два види мовлення тісно взаємодіють.

Мовленнєвий етикет

Мовленнєвий етикет – це система усталених мовних формул, які регулюють ввічливе спілкування.

Основні етикетні формули: привітання; знайомство; представлення; прохання; подяка; вибачення; згода; відмова; побажання; прощання.

Використання мовленнєвого етикету сприяє створенню позитивної атмосфери спілкування та підвищує рівень клієнтоорієнтованості.

Службовий мовний етикет працівника сфери гостинності

Працівник готелю чи ресторану повинен дотримуватися таких принципів: ввічливість; доброзичливість; тактовність; повага до співрозмовника; мовна грамотність; емоційна стриманість; клієнтоорієнтованість.

Комунікативні ситуації у сфері гостинності

Найтипівіші ситуації професійного спілкування: бронювання номера; зустріч гостей; поселення; виселення; приймання телефонних дзвінків; консультація щодо послуг; робота зі скаргами; презентація готелю; презентація ресторану; організація банкетів; проведення переговорів із корпоративними клієнтами; взаємодія з туристичними агентствами.

Лінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування

Ефективне професійне мовлення залежить не лише від правильності мовних засобів, а й від невербальних засобів: інтонації; темпу мовлення; сили голосу; дикції; пауз; міміки; жестів; зорового контакту; зовнішнього вигляду.

У сфері гостинності невербальна комунікація нерідко справляє не менший вплив, ніж словесне повідомлення.

Підготовка презентацій і публічних виступів

Публічний виступ має включати: вступ; основну частину; висновки; відповіді на запитання.

Під час презентації послуг необхідно: чітко визначити мету; адаптувати інформацію до аудиторії; використовувати професійну лексику; підтримувати контакт зі слухачами; дотримуватися мовленнєвого етикету.

Питання для самоконтролю

1. Що таке усне професійне мовлення?
2. Які ознаки характеризують ефективне професійне мовлення?
3. Чим відрізняється професійне мовлення від ділового?
4. Що таке мовленнєвий етикет?
5. Які основні етикетні мовні формули використовують у професійному спілкуванні?
6. Які вимоги висувають до мовлення працівника сфери гостинності?
7. Яку роль відіграють інтонація, темп мовлення, жести та міміка?
8. Як правильно побудувати професійний діалог із гостем?
9. Які мовні стратегії допомагають розв'язувати конфліктні ситуації?
10. Які правила необхідно враховувати під час публічного виступу?

Теоретичні питання

1. Усне професійне мовлення як складник професійної компетентності.
2. Культура професійного спілкування.
3. Мовленнєвий етикет у сфері гостинності.
4. Етикетні формули української мови.
5. Комунікативні ситуації працівника HoReCa.
6. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
7. Стратегії ефективної комунікації з гостями.
8. Особливості телефонного спілкування.
9. Підготовка презентацій та публічних виступів.
10. Мовленнєва культура як показник професіоналізму фахівця.

Практичні вправи

Вправа 1. Замініть некоректні вислови

Замініть невдалі формулювання на професійні.

1. «Ви зачекайте, я зайнятий».
2. «Я не знаю, запитайте когось іншого».
3. «У нас цього немає».
4. «Ви неправильно зрозуміли».
5. «Це не наша проблема».

Вправа 2. Створіть словник професійних формул

Складіть перелік:

- 10 формул привітання;
- 10 формул подяки;
- 10 формул вибачення;
- 10 формул завершення розмови.

Вправа 3. «Активний слухач»

Один студент виконує роль гостя, другий – адміністратора.

Завдання адміністратора: уважно вислухати; уточнити інформацію; продемонструвати зацікавленість; запропонувати рішення.

Після виконання оцініть:

- чи був контакт із співрозмовником;
- чи правильно використано мовні формули;
- чи була відповідь переконливою.

Вправа 4. Телефонний етикет

Підготуйте телефонні діалоги:

1. Гість телефонує для бронювання номера.
2. Корпоративний клієнт уточнює умови проведення конференції.
3. Замовник цікавиться кейтеринговим обслуговуванням.

Вправа 5. Мовні стратегії вибачення

Складіть 5 варіантів професійного вибачення:

- за затримку;
- за помилку персоналу;
- за незручності;
- за недостатню інформацію;
- за зміну умов послуги.

Вправа 6. Самопрезентація фахівця

Підготуйте виступ (2–3 хвилини):

«Я – майбутній фахівець сфери гостинності»

Структура: представлення, професійні якості, навички, цілі розвитку.

Вправа 7. Аналіз невербальної комунікативної поведінки

Проаналізуйте в запропонованому відео позу; жести; міміку; контакт очей; дистанцію спілкування.

Визначте, які сигнали створюють позитивне або негативне враження.

Проектні завдання

Проект 1. «Стандарт професійної комунікації готелю»

Розробити документ, який містить:

- правила спілкування з гостями;
- мовленнєві формули;
- алгоритми роботи зі скаргами;
- стандарти телефонної комунікації.

Проект 2. «Мовний портрет ідеального працівника HoReCa»

Створити опис фахівця, який включає:

- мовні компетентності;
- комунікативні навички;
- етикет;
- професійну поведінку.

Проект 3. «Відеопрезентація закладу гостинності»

Підготувати відеопрезентацію готелю, ресторану або кейтерингової компанії з дотриманням:

- норм українського професійного мовлення;
- правил публічного виступу;
- мовленнєвого етикету;
- вимог до презентації послуг.

ТЕСТИ

1. Предметом навчальної дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» є:

- А) історія розвитку української держави
- Б) система професійних знань у сфері готельно-ресторанної справи
- В) норми сучасної української літературної мови та особливості її використання у професійній діяльності
- Г) методика викладання української мови в школі
- Д) жодна відповідь не підходить

2. Основною метою дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» є:

- А) формування навичок художнього письма
- Б) розвиток професійної мовної та комунікативної компетентності фахівця
- В) вивчення іноземних мов
- Г) засвоєння історії української літератури
- Д) жодна відповідь не підходить

3. До основних завдань дисципліни належить:

- А) формування вмінь створювати й редагувати професійні тексти
- Б) вивчення лише усної народної творчості
- В) запам'ятовування великої кількості літературних творів
- Г) вивчення виключно діалектної лексики
- Д) жодна відповідь не підходить

4. Українська мова належить до:

- А) романської мовної сім'ї
- Б) германської мовної сім'ї
- В) індоєвропейської мовної сім'ї
- Г) тюркської мовної сім'ї
- Д) жодна відповідь не підходить

5. Мова як суспільне явище виконує функцію:

- А) лише передачі інформації
- Б) засобу спілкування, мислення, пізнання та збереження культури
- В) виключно художнього самовираження
- Г) тільки професійного спілкування
- Д) жодна відповідь не підходить

6. Літературна мова характеризується:

- А) відсутністю будь-яких правил
- Б) використанням лише розмовної лексики
- В) унормованістю та загальноприйнятими мовними правилами
- Г) обмеженим використанням у суспільстві
- Д) жодна відповідь не підходить

7. Мовна норма - це:

- А) будь-яке слово, яке використовують носії мови
- Б) сукупність загальноприйнятих правил використання мовних одиниць
- В) індивідуальний стиль мовця
- Г) професійний жаргон
- Д) жодна відповідь не підходить

8. Професійне мовлення працівника сфери гостинності має бути:

- А) емоційним і неструктурованим
- Б) точним, нормативним, доречним і зрозумілим
- В) насиченим жаргонізмами
- Г) максимально наближеним до побутового мовлення
- Д) жодна відповідь не підходить

9. Державною мовою України є:

- А) англійська мова
- Б) українська мова
- В) будь-яка мова, яку обирає громадянин
- Г) мова більшості населення регіону
- Д) жодна відповідь не підходить

10. Статус української мови як державної визначено:

- А) Конституцією України
- Б) лише правилами етикету
- В) міжнародними договорами туристичних компаній
- Г) рішеннями підприємств
- Д) жодна відповідь не підходить

11. Поняття «державна мова» означає:

- А) мову, яка використовується лише в побуті
- Б) мову, обов'язкову для використання у визначених законодавством сферах державного життя
- В) мову певної професійної групи
- Г) мову міжнародного спілкування
- Д) жодна відповідь не підходить

12. У сфері обслуговування клієнтів в Україні:

- А) використання української мови є однією з вимог законодавства
- Б) мова спілкування не має значення
- В) можна використовувати лише професійний жаргон
- Г) заборонено використовувати інші мови
- Д) жодна відповідь не підходить

13. Мова є чинником формування:

- А) лише професійної термінології
- Б) національної ідентичності та культурної єдності
- В) виключно економічного розвитку
- Г) тільки міжособистісних конфліктів
- Д) жодна відповідь не підходить

14. Національна мова - це:

- А) мова окремої професії
- Б) мова певної соціальної групи
- В) мова народу як форма його духовної та культурної самоідентифікації
- Г) лише офіційна мова документів
- Д) жодна відповідь не підходить

15. Функціональний стиль - це:

- А) різновид літературної мови, що використовується в певній сфері спілкування
- Б) індивідуальна манера письма автора
- В) система наголосів у словах

- Г) спосіб вимови звуків
- Д) жодна відповідь не підходить

16. Сучасна українська літературна мова є:

- А) одностильною
- Б) поліфункціональною
- В) позбавленою норм
- Г) виключно розмовною
- Д) жодна відповідь не підходить

17. До функціональних стилів української мови належить:

- А) офіційно-діловий
- Б) професійно-готельний
- В) студентський
- Г) побутово-сервісний
- Д) жодна відповідь не підходить

18. Офіційно-діловий стиль використовується переважно:

- А) у художніх творах
- Б) у документах, договорах, наказах, діловому листуванні
- В) у неформальних розмовах
- Г) у фольклорі
- Д) жодна відповідь не підходить

19. Науковий стиль характеризується:

- А) точністю, логічністю, використанням термінів
- Б) емоційністю та образністю
- В) використанням лише розмовної лексики
- Г) великою кількістю діалектизмів
- Д) жодна відповідь не підходить

20. Художній стиль має основну мету:

- А) регулювання офіційних відносин
- Б) передавання емоційно-образного сприйняття дійсності
- В) оформлення документів
- Г) укладання договорів
- Д) жодна відповідь не підходить

21. Професійна діяльність у сфері гостинності передбачає використання:

- А) лише офіційно-ділового стилю
- Б) лише розмовного стилю
- В) різних функціональних стилів залежно від ситуації спілкування
- Г) лише художнього стилю
- Д) жодна відповідь не підходить

22. Жанр тексту залежить від:

- А) сфери використання та комунікативної мети
- Б) кількості сторінок
- В) кольору оформлення документа
- Г) особистих уподобань автора
- Д) жодна відповідь не підходить

23. Рекламний текст ресторану найчастіше поєднує ознаки:

- А) офіційно-ділового та публіцистичного стилів
- Б) лише наукового стилю
- В) лише художнього стилю

- Г) лише розмовного стилю
- Д) жодна відповідь не підходить

24. Основною ознакою професійного стилю мовлення є:

- А) точність і відповідність комунікативній ситуації
- Б) використання сленгу
- В) довільність висловлення
- Г) відсутність мовних норм
- Д) жодна відповідь не підходить

25. Вибір мовних засобів у професійному спілкуванні залежить від:

- А) ситуації, мети та учасників комунікації
- Б) випадкового вибору мовця
- В) кількості використаних іншомовних слів
- Г) особистих емоцій без урахування ситуації
- Д) жодна відповідь не підходить

26. Офіційно-діловий стиль - це:

- А) стиль художніх творів
- Б) функціональний стиль, що використовується у сфері управління, права та ділових відносин
- В) стиль побутового спілкування
- Г) стиль усного народного мовлення
- Д) жодна відповідь не підходить

27. Основною сферою використання офіційно-ділового стилю є:

- А) художня література
- Б) наукові дослідження
- В) адміністративна, правова та професійна діяльність
- Г) неформальне спілкування
- Д) жодна відповідь не підходить

28. До основних ознак офіційно-ділового стилю належить:

- А) образність і емоційність
- Б) точність, стандартизованість, логічність
- В) використання діалектизмів
- Г) довільність викладу
- Д) жодна відповідь не підходить

29. До офіційно-ділових документів належить:

- А) роман
- Б) наказ
- В) байка
- Г) оповідання
- Д) жодна відповідь не підходить

30. Підстилями офіційно-ділового стилю є:

- А) законодавчий, дипломатичний, адміністративно-канцелярський
- Б) художній, публіцистичний, розмовний
- В) науковий, технічний, художній
- Г) побутовий, молодіжний, професійний
- Д) жодна відповідь не підходить

31. Кліше в офіційно-діловому стилі - це:

- А) випадкові слова автора
- Б) сталі мовні формули, які регулярно використовуються в документах
- В) слова іншомовного походження
- Г) професійний жаргон
- Д) жодна відповідь не підходить

32. Для документів підприємства готельно-ресторанної сфери характерні:

- А) точність формулювань і стандартизованість мовлення
- Б) велика кількість емоційно забарвлених слів
- В) використання розмовної лексики
- Г) відсутність мовних норм
- Д) жодна відповідь не підходить

33. Професіоналізми - це:

- А) слова, пов'язані з певною сферою професійної діяльності
- Б) слова з художньої літератури
- В) застарілі слова
- Г) діалектні слова
- Д) жодна відповідь не підходить

34. Текст - це:

- А) довільний набір слів
- Б) завершене висловлення, об'єднане змістом і структурою
- В) лише усне повідомлення
- Г) окреме слово
- Д) жодна відповідь не підходить

35. Основними ознаками тексту є:

- А) зв'язність, цілісність, завершеність
- Б) випадковість і хаотичність
- В) відсутність структури
- Г) використання лише термінів
- Д) жодна відповідь не підходить

36. Професійний текст у сфері гостинності:

- А) текст, що використовується для виконання професійних завдань у сфері обслуговування
- Б) лише художній твір
- В) особистий щоденник працівника
- Г) текст без комунікативної мети
- Д) жодна відповідь не підходить

37. До професійних текстів працівника HoReCa належать:

- А) меню, рекламний текст, службовий лист, інструкція
- Б) казка, легенда, байка
- В) вірш і роман
- Г) особистий лист без професійної мети
- Д) жодна відповідь не підходить

38. Основною вимогою до професійного тексту є:

- А) точність і зрозумілість інформації
- Б) використання якомога більшої кількості складних слів
- В) емоційна насиченість

- Г) довільна структура
- Д) жодна відповідь не підходить

39. Усні та письмові тексти відрізняються:

- А) способом реалізації мовлення
- Б) наявністю змісту
- В) комунікативною метою
- Г) використанням мови
- Д) жодна відповідь не підходить

40. Меню ресторану як професійний текст має бути:

- А) точним, інформативним, нормативно оформленим
- Б) побудованим лише на емоційних висловах
- В) максимально розмовним
- Г) без опису страв
- Д) жодна відповідь не підходить

41. Особливістю цифрової комунікації підприємств HoReCa є:

- А) використання електронних листів, сайтів, соціальних мереж для взаємодії з клієнтами
- Б) повна відмова від мовних норм
- В) використання лише усного мовлення
- Г) відсутність професійної лексики
- Д) жодна відповідь не підходить

42. Мовні норми — це:

- А) правила використання мовних одиниць у літературній мові
- Б) випадкові помилки мовців
- В) професійний жаргон
- Г) індивідуальні особливості мовлення
- Д) жодна відповідь не підходить

43. До мовних норм належать:

- А) орфографічні, лексичні, морфологічні, синтаксичні, пунктуаційні
- Б) лише орфографічні
- В) лише лексичні
- Г) лише стилістичні
- Д) жодна відповідь не підходить

44. Орфоепічні норми регулюють:

- А) правильну вимову звуків і слів
- Б) написання документів
- В) побудову речень
- Г) уживання термінів
- Д) жодна відповідь не підходить

45. Культура мовлення - це:

- А) уміння правильно, доречно та ефективно користуватися мовою
- Б) використання лише складних слів
- В) знання іноземних мов
- Г) уміння говорити швидко
- Д) жодна відповідь не підходить

46. До основних ознак культури мовлення належить:

- А) точність, логічність, доречність, нормативність
- Б) використання сленгу

- В) емоційна надмірність
- Г) довільність висловлення
- Д) жодна відповідь не підходить

47. Порухення мовних норм у професійному спілкуванні може:

- А) знизити рівень професійного іміджу фахівця
- Б) підвищити якість обслуговування
- В) зробити текст точнішим
- Г) покращити офіційність документа
- Д) жодна відповідь не підходить

48. Точність професійного мовлення означає:

- А) відповідність висловлення змісту та ситуації спілкування
- Б) використання великої кількості іншомовних слів
- В) складність конструкцій
- Г) емоційність повідомлення
- Д) жодна відповідь не підходить

49. Чистота мовлення передбачає:

- А) відсутність невинправданих іншомовних слів, жаргонізмів, вульгаризмів
- Б) використання лише професійних термінів
- В) відмову від усіх запозичень
- Г) використання лише коротких речень
- Д) жодна відповідь не підходить

50. Для працівника сфери гостинності культура мовлення є:

- А) складником професійної компетентності та якості обслуговування
- Б) другорядною навичкою
- В) необов'язковою вимогою
- Г) лише особистою справою працівника
- Д) жодна відповідь не підходить

51. Орфографія:

- А) розділ мовознавства, що вивчає правила написання слів
- Б) система правил вимови звуків
- В) наука про значення слів
- Г) розділ синтаксису
- Д) жодна відповідь не підходить

52. Правопис української мови охоплює:

- А) лише правила написання слів іншомовного походження
- Б) графіку, орфографію та пунктуацію
- В) лише правила наголошування
- Г) лише правила вимови
- Д) жодна відповідь не підходить

53. Орфограма - це:

- А) написання слова або його частини, яке потребує перевірки чи пояснення
- Б) будь-яке слово в тексті
- В) професійний термін
- Г) звукова одиниця мови
- Д) жодна відповідь не підходить

54. Правильно написано назву закладу:

- А) готель «Україна»
- Б) готель «україна»

- В) Готель україна
- Г) готель україна
- Д) жодна відповідь не підходить

55. Апостроф в українській мові вживається:

- А) для позначення роздільної вимови приголосного перед я, ю, є, ї
- Б) після будь-якої голосної
- В) лише в іншомовних словах
- Г) тільки в кінці слова
- Д) жодна відповідь не підходить

56. Правильно написано слово:

- А) обект
- Б) об'єкт
- В) об,єкт
- Г) об"єкт
- Д) жодна відповідь не підходить

57. Подвоєння приголосних у словах іншомовного походження регулюється:

- А) правилами українського правопису
- Б) бажанням автора
- В) професійним жаргоном
- Г) усним мовленням
- Д) жодна відповідь не підходить

58. Для професійного тексту важливо дотримуватися орфографічних норм, тому що вони:

- А) забезпечують точність і зрозумілість письмової комунікації
- Б) роблять текст емоційнішим
- В) збільшують обсяг тексту
- Г) замінюють професійні знання
- Д) жодна відповідь не підходить

59. Лексика - це:

- А) сукупність слів певної мови
- Б) система розділових знаків
- В) правила побудови речень
- Г) система звуків
- Д) жодна відповідь не підходить

60. Лексичне значення слова - це:

- А) його зміст, поняття, яке воно виражає
- Б) кількість букв у слові
- В) спосіб написання слова
- Г) наголос у слові
- Д) жодна відповідь не підходить

61. Лексична норма регулює:

- А) правильність уживання слів відповідно до їхнього значення
- Б) вимову звуків
- В) написання букв
- Г) структуру документа
- Д) жодна відповідь не підходить

62. Пароніми:

- А) близькі за звучанням, але різні за значенням
- Б) однакові за значенням
- В) протилежні за значенням
- Г) запозичені слова
- Д) жодна відповідь не підходить

63. У професійному мовленні працівника HoReCa небажаним є:

- А) використання невинновданого жаргону
- Б) уживання професійних термінів
- В) використання нормативної лексики
- Г) точність висловлення
- Д) жодна відповідь не підходить

64. До професійної лексики сфери гостинності належить слово:

- А) бронювання
- Б) дерево
- В) сонце
- Г) малювання
- Д) жодна відповідь не підходить

65. Запозичені слова у професійному мовленні потрібно використовувати:

- А) лише тоді, коли вони потрібні та зрозумілі адресату
- Б) завжди замість українських відповідників
- В) без будь-яких обмежень
- Г) тільки в неофіційному спілкуванні
- Д) жодна відповідь не підходить

66. Лексична помилка виникає, якщо:

- А) слово вжито не у властивому йому значенні
- Б) правильно використано термін
- В) дотримано мовних норм
- Г) правильно оформлено документ
- Д) жодна відповідь не підходить

67. Термін:

- А) слово або словосполучення, що точно називає спеціальне поняття певної галузі
- Б) будь-яке емоційне слово
- В) діалектне слово
- Г) розмовний вислів
- Д) жодна відповідь не підходить

68. Основною ознакою терміна є:

- А) точність і однозначність у межах певної галузі
- Б) емоційність
- В) багатозначність у всіх ситуаціях
- Г) випадковість використання
- Д) жодна відповідь не підходить

69. Термінологія - це:

- А) система термінів певної галузі знань або діяльності
- Б) сукупність художніх образів
- В) система розділових знаків
- Г) набір діалектних слів
- Д) жодна відповідь не підходить

70. До термінів сфери готельно-ресторанної справи належить:

- А) рецепція
- Б) логістика
- В) асиміляція
- Г) казка
- Д) жодна відповідь не підходить

71. Професійна лексикографія вивчає:

- А) словники та принципи їх укладання
- Б) тільки вимову слів
- В) правила пунктуації
- Г) історію літератури
- Д) жодна відповідь не підходить

72. Термінологічний словник використовується для:

- А) уточнення значення професійних термінів
- Б) створення художніх образів
- В) заміни всіх мовних норм
- Г) вивчення тільки іноземних мов
- Д) жодна відповідь не підходить

73. Електронні термінологічні ресурси допомагають:

- А) швидко знаходити нормативну професійну інформацію
- Б) уникати будь-яких правил мови
- В) замінювати професійні знання
- Г) використовувати лише іншомовну лексику
- Д) жодна відповідь не підходить

74. Виберіть правильне українське професійне формулювання:

- А) здійснити бронювання номера
- Б) зробити резервацію кімнати
- В) зарезервувати собі номерок
- Г) забукати кімнату
- Д) жодна відповідь не підходить

75. Формування професійної терміносистеми сфери HoReCa відбувається через:

- А) поєднання національних та міжнародних професійних понять
- Б) повну відмову від іншомовних термінів
- В) використання лише розмовної лексики
- Г) використання випадкових слів
- Д) жодна відповідь не підходить

76. Морфологія - це розділ мовознавства, що вивчає:

- А) частини мови та їх граматичні форми
- Б) звуковий склад мови
- В) правила написання слів
- Г) структуру тексту
- Д) жодна відповідь не підходить

77. До повнозначних частин мови належать:

- А) іменник, прикметник, числівник, займенник, дієслово, прислівник
- Б) прийменник, сполучник, частка
- В) вигук і частка
- Г) лише іменник і дієслово
- Д) жодна відповідь не підходить

78. У професійному мовленні працівника HoReCa найчастіше використовуються:

- А) іменники для позначення предметів, послуг, процесів і явищ професійної сфери
- Б) лише вигуки
- В) лише займенники
- Г) тільки дієслова минулого часу
- Д) жодна відповідь не підходить

79. Правильним є словосполучення:

- А) досвідчений адміністратор готелю
- Б) досвідчена адміністратор готелю
- В) досвідчений адміністраторка готелю
- Г) досвідчене адміністратор готелю
- Д) жодна відповідь не підходить

80. Прикметник у професійному мовленні виконує функцію:

- А) характеристики предмета, послуги або явища
- Б) позначення лише дії
- В) заміни терміна
- Г) створення емоційного ефекту в будь-якій ситуації
- Д) жодна відповідь не підходить

81. Морфологічні норми забезпечують:

- А) правильне використання граматичних форм слів
- Б) правильне написання абзаців
- В) оформлення таблиць
- Г) створення художніх образів
- Д) жодна відповідь не підходить

82. Синтаксис - це розділ мовознавства, що вивчає:

- А) словосполучення та речення
- Б) звуки мови
- В) значення слів
- Г) написання букв
- Д) жодна відповідь не підходить

83. Основною одиницею синтаксису є:

- А) речення
- Б) звук
- В) морфема
- Г) літера
- Д) жодна відповідь не підходить

84. Для професійного мовлення характерні речення:

- А) логічні, точні, структуровані
- Б) хаотичні та неповні
- В) надмірно емоційні
- Г) побудовані лише з окремих слів
- Д) жодна відповідь не підходить

85. Прямий порядок слів у реченні сприяє:

- А) точності та зрозумілості професійного повідомлення
- Б) створенню художньої образності
- В) появі двозначності

Г) ускладненню сприйняття інформації

Д) жодна відповідь не підходить

86. Правильне професійне речення:

А) Адміністратор повідомив гостя про умови проживання.

Б) Про умови проживання повідомив гостя адміністратор було.

В) Гостя умови проживання адміністратор повідомивши.

Г) Умови проживання гостя повідомляє адміністратор буде.

Д) жодна відповідь не підходить

87. Синтаксичні помилки можуть призводити до:

А) неправильного розуміння змісту повідомлення

Б) покращення якості тексту

В) підвищення точності документа

Г) спрощення професійного спілкування

Д) жодна відповідь не підходить

88. Пунктуація - це:

А) система правил уживання розділових знаків

Б) система правил вимови

В) словниковий склад мови

Г) система термінів

Д) жодна відповідь не підходить

89. Основна функція розділових знаків:

А) членування тексту та передавання змістових відношень

Б) прикрашення тексту

В) збільшення обсягу документа

Г) заміна слів

Д) жодна відповідь не підходить

90. У кінці питального речення ставиться:

А) знак питання

Б) кома

В) двокрапка

Г) крапка з комою

Д) жодна відповідь не підходить

91. Правильно оформлене речення:

А) Шановні гості, дякуємо вам за вибір нашого готелю.

Б) Шановні гості дякуємо, вам за вибір нашого готелю.

В) Шановні, гості дякуємо вам за вибір нашого готелю.

Г) Шановні гості дякуємо вам за вибір нашого готелю

Д) жодна відповідь не підходить

92. Лапки використовують для:

А) назв закладів, документів, цитат, умовних назв

Б) будь-яких слів у тексті

В) усіх професійних термінів

Г) усіх числівників

Д) жодна відповідь не підходить

93. Двокрапку вживають, якщо:

А) друга частина речення пояснює або розкриває зміст першої

Б) необхідно завершити будь-яке речення

В) потрібно виділити звертання

- Г) замінюють кому
- Д) жодна відповідь не підходить

94. Професійне мовлення працівника HoReCa є:

- А) важливим складником його професійної компетентності
- Б) другорядною навичкою
- В) виключно особистою рисою
- Г) необов'язковою умовою роботи
- Д) жодна відповідь не підходить

95. Мовленнєвий етикет - це:

- А) система правил і формул ввічливого мовного спілкування
- Б) набір професійних термінів
- В) правила написання документів
- Г) спосіб оформлення меню
- Д) жодна відповідь не підходить

96. До етикетних формул належать:

- А) «Доброго дня!», «Дякуємо за звернення», «Будемо раді допомогти»
- Б) лише професійні терміни
- В) жаргонні вислови
- Г) скорочені слова
- Д) жодна відповідь не підходить

97. Під час спілкування з гостем працівник має:

- А) демонструвати повагу, уважність і доброзичливість
- Б) перебивати співрозмовника
- В) використовувати наказовий тон
- Г) уникати відповідей
- Д) жодна відповідь не підходить

98. До невербальних засобів комунікації належать:

- А) жести, міміка, погляд, інтонація
- Б) терміни та професіоналізми
- В) документи
- Г) словники
- Д) жодна відповідь не підходить

99. Ефективний публічний виступ має містити:

- А) вступ, основну частину та висновки
- Б) лише завершення
- В) випадковий набір думок
- Г) тільки професійні терміни
- Д) жодна відповідь не підходить

100. Основною метою комунікації фахівця сфери гостинності є:

- А) встановлення ефективної взаємодії з гостем і забезпечення якісного сервісу
- Б) використання якомога складнішої мови
- В) демонстрація великої кількості термінів
- Г) уникнення контакту з клієнтом
- Д) жодна відповідь не підходить

Ключі до тестових питань

- 1 – В
- 2 – Б
- 3 – А
- 4 – В
- 5 – Б
- 6 – В
- 7 – Б
- 8 – Б
- 9 – Б
- 10 – А
- 11 – Б
- 12 – А
- 13 – Б
- 14 – В
- 15 – А
- 16 – Б
- 17 – А
- 18 – Б
- 19 – А
- 20 – Б
- 21 – В
- 22 – А
- 23 – А
- 24 – А
- 25 – А
- 26 – Б
- 27 – В
- 28 – Б
- 29 – Б
- 30 – А
- 31 – Б
- 32 – А
- 33 – А
- 34 – Б
- 35 – А
- 36 – А
- 37 – А
- 38 – А
- 39 – А
- 40 – А
- 41 – А
- 42 – А
- 43 – А
- 44 – А
- 45 – А
- 46 – А
- 47 – А

48 – A
49 – A
50 – A
51 – A
52 – Б
53 – A
54 – A
55 – A
56 – Б
57 – A
58 – A
59 – A
60 – A
61 – A
62 – A
63 – A
64 – A
65 – A
66 – A
67 – A
68 – A
69 – A
70 – A
71 – A
72 – A
73 – A
74 – A
75 – A
76 – A
77 – A
78 – A
79 – A
80 – A
81 – A
82 – A
83 – A
84 – A
85 – A
86 – A
87 – A
88 – A
89 – A
90 – A
91 – A
92 – A
93 – A
94 – A
95 – A

96 – A
97 – A
98 – A
99 – A
100 – A

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Азарова Л. Є., Радомська Л. А. Українська мова за професійним спрямуванням у таблицях і схемах : підручник. Вінниця: ВНТУ, 2022. 200 с.
2. Кацавець Р. Ділова українська мова. За новим Українським правописом : навч. посіб. Вид. 3-тє, доповн. Київ : Алерта, 2025. 350 с.
3. Кацавець Р. С. Мова державних службовців : навч. посібник. Київ : Алерта, 2023. 220 с.
4. Кацавець Р. Ділова українська мова. За новим Українським правописом : навч. посіб. Вид. 3-тє, доповн. Київ : Алерта, 2025. 350 с.
5. Огаренко Т. А., Чорноус О. В. Українська мова : практикум [електронне видання]. Кропивницький : Донецький державний університет внутрішніх справ, 2024. 156 с. URL: <https://rep.dnuvs.ukr.education/items/433938b2-9c42-4ed5-aa3e-024eb0a0538d>
6. Пентилюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.
7. Стандарт державної мови «Український правопис», затверджений рішенням Національної комісії зі стандартів державної мови від 1 березня 2026 року № 47. URL: <https://mova.gov.ua/rozyasnennya/rishennia-2026/berezen-2026/rishennia-47-vid-1-bereznia>
8. Український правопис : схвалено Постановою Кабінету Міністрів України № 437 від 22 травня 2019 р. Репринт. вид. Харків : Право, 2022. 292 с.
9. Холод О.М. Соціальні комунікації: соціо- і психолінгвістичний аналіз : навч. посіб. Київ : КиМУ, 2010. 391 с.
10. Шевчук С. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2023. 536 с.
11. Шевчук С. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2023. 536 с.
12. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 11-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2025. 314 с.
13. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 11-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2025. 314 с.

Додаткова:

1. Бацевич Ф. С. Нариси з комунікативної лінгвістики. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2003. 281 с.
2. Мацько Л.І., Кравець Л. І. .Культура української фахової мови: навч. посібник Київ : ВЦ «Академія», 2007. 359 с.
3. Огаренко Т. А., Чорноус О. В. Українська мова : практикум [електронне видання]. Кропивницький : Донецький державний університет внутрішніх справ, 2024. 156 с.
4. Огаренко Т. Вплив мови на формування національної ідентичності та психологічних характеристик народу. «Мова – кордон національної безпеки»: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Львів, 21 лютого 2025 року. Львів: ЛДУ БЖД, 2025. С. 105-108. URL : <https://surl.li/gfzhkf>
5. Огаренко Т. Правильність мовлення як показник культури фахівця. *Perspectives of contemporary science: theory and practice*: Proceedings of the 7th

International scientific and practical conference. SPC “Sci-conf.com.ua”. Lviv, Ukraine, 19-21.08.2024. Pp. 574-576. URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2024/08/PERSPECTIVES-OF-CONTEMPORARY-SCIENCE-THEORY-AND-PRACTICE-19-21.08.24.pdf>

6. Огаренко Т. А. Пронімінативи як засіб вираження толерантності в діловому спілкуванні. *Perspectives of contemporary science: theory and practice* : proceedings of the 1st International scientific and practical conference. SPC “Sci-conf.com.ua”. Lviv, Ukraine. 2024. Pp. 635-638. URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2024/03/PERSPECTIVES-OF-CONTEMPORARY-SCIENCE-THEORY-AND-PRACTICE-4-6.03.24.pdf>

7. Огаренко Т., Дмитрук В. Культура мовлення здобувачів освіти як показник громадянської позиції. *Проблеми формування громадянського суспільства в Україні* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, Дніпро, Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 10 травня 2024 року. 281 с. С. 34-36.

8. Огаренко Т.А. Мовний чинник формування особистості. *Особистість та освіта в умовах сучасних соціокультурних викликів: ціннісно-світоглядні та науково-методичні аспекти* : Збірник матеріалів науково-практичної конференції, 22 лютого 2024 р., м. Дніпро, КЗВО «ДАНО» ДОР» / Наук. ред. О. Є. Висоцька, техн. ред. Н. В. Дев'ятко. Дніпро: КЗВО «ДАНО» ДОР», 2024. С. 168-170. URL: https://drive.google.com/file/d/1tnPT_HfzqdlQ7UoHtd4RjVgv37S5Wlf1/view?usp=sharing

9. Пономарів О. Культура слова: Мовностилістичні поради : навч. посібник. 2-ге вид., стереотип. Київ : Либінь, 2001. 240 с.

Законодавчі та нормативні документи:

1. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 05 квітня 2019 року № 2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>
3. Про інформацію : Закон України від 02 жовтня 1992 року № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
4. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

Інформаційні ресурси:

1. Експрес-уроки української мови Олександра Авраменка. URL: <http://ippo.kubg.edu.ua/ekspres-uroky>
2. Інформаційно-телекомунікаційна система «MOODLE». URL:
3. Лінгвістичний портал. URL: <http://www.mova.info/>
4. Національна комісія зі стандартів державної мови. URL: <https://mova.gov.ua/>
5. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>
6. Український лінгвістичний портал. URL: <https://lcorp.ulif.org.ua/dictua/?class=view>
7. Уроки державної мови. URL: <https://135.slovaronline.com/>

Навчально-методичне видання

УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ
методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять
та виконання самостійної роботи
з дисципліни для здобувачів вищої освіти
за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»,
галузь знань J «Транспорт та послуги»,
освітня програма «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Укладач:

Огаренко Тетяна Анатоліївна, доцент, кандидат філологічних наук, доцент кафедри економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи ЦНТУ.

Рецензент:

Зайченко Володимир Васильович, професор, доктор економічних наук, професор кафедри економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи ЦНТУ.