

ПРОФЕСІЙНА ОРІЄНТОВАНІСТЬ МОВНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ПОДАТКОВОЇ СФЕРИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

У сучасних умовах життя суспільства рівень мовної компетентності набуває великого значення в контексті нових завдань, що стоять перед освітянами. Сучасні інтеграційні процеси в Україні, входження її в систему міжнародних економічних, політичних і культурних зв'язків потребують конкурентноспроможних державних управлінців світового рівня.

Проблема впливу мовних засобів на активізацію процесу навчання студентів податкової сфери є доволі актуальною, оскільки будь-яка діяльність фахівця, пов'язана з повсякденним усним і писемним спілкуванням, передбачає широку мовленнєву практику, потребує точного вираження понять у різних сферах людської діяльності та вимагає від майбутнього спеціаліста професійної майстерності, загальної освіти.

Питання мовної культури були об'єктом наукової уваги в лінгвістиці, розглядалися відомими мовознавцями, зокрема І. Огієнком, О. Потебнею, В. Виноградовим. Пізніше фахівці в галузі державного управління й мовознавства Н. Бабич, В. Князєв, І. Плотницька, П. Редін, С. Шумовицька та ін. у своїх наукових розвідках вказували на необхідність визначення оптимальної мовленнєвої поведінки в певній ситуації, звертали увагу на важливість культури мовлення в професійно-кваліфікаційній характеристиці фахівців будь-якого профілю, зокрема виділили культуру мовлення як складову управлінської культури [Цит. за: 4]. А.С. Токарська, І.М. Кочан дослідили культуру фахового мовлення правника. В.М. Русанівський, А.П. Коваль, О.Д. Пономарів, О.А. Сербенська, М.Г. Яцимірська розглядають культуру ділового спілкування, при цьому наголошують, що лише досконале володіння культурою мовлення дозволяє гарантувати спеціалістові будь-якого фаху помітний успіх у професійних взаєминах між людьми.

В.О. Сухомлинський писав: “Мовна культура – це живодайний корінь культури розумової, усього розумового виховання, високої справжньої інтелектуальності” [15].

Відомо, що “культура особистості пов'язується з досконалим знанням української літературної мови, бездоганним опануванням її стильовими тонкощами та умінням щоденно слугувати ними. Чим правильніше ми говоримо, тим вищою буде наша мовна культура, а отже, й точніше висловлюватимемо свої думки” [9, 5].

Зауважимо, що не може бути високоосвіченої людини з низькою культурою мови, бо, як писав академік В.М. Русанівський, людина реалізується в культурі праці, культурі думки й культурі мови, а мова є запорукою культури нації.

Не можна не погодитися з думкою В.М. Русанівського про те, що “сьогодні культура і мова виявилися об'єднаними в царині духовних вартостей кожної людини і всього суспільства. Мабуть, ніхто не буде заперечувати, що в низькій культурі мови виявляються виразні ознаки бездуховності... Мовна неграмотність, невміння написати елементарний текст, перекласти його з української мови на російську і навпаки чомусь перестали сприйматись як пляма на службовому мундирі” [6, 46].

На думку В.М. Русанівського: “Культура мовлення – це духовне обличчя людини. Вона свідчить про загальний розвиток особистості, про ступінь прилучення її до духовних багатств рідного народу й надбань усього людства” [6, 46].

Т.В. Гороховська у дисертаційному дослідженні, присвяченому проблемі формування культури професійного мовлення майбутніх фахівців органів внутрішніх справ, розкрила сутність і визначила структурні компоненти формування культури професійного мовлення, обґрунтувала сукупність педагогічних умов формування культури професійного мовлення майбутніх фахівців органів внутрішніх справ. Дослідниця переконливо стверджує, що “культура професійного мовлення – це складова професійної культури, інтегративна якість особистості, що проявляється в досконалому володінні нормами літературної мови та вміннях їх правильного, точного, виразного, комунікативно доцільного застосування у процесі передачі своєї думки у фаховому писемному та усному спілкуванні, позитивному особистісному ставленні фахівця до мовленнєвої діяльності як складової успішної професійної самореалізації” [2].

Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців дослідила О.І. Козієвська. Проблему формування культури ділового мовлення у студентів аграрного вузу вивчала В.О. Михайлюк [8]. Комунікативну ділову компетентність майбутніх фахівців; вчення про сполучуваність мовних одиниць, їх функціонування представлені в роботах В. Русанівського, М. Кочергана, В. Виноградова, М. Жинкіна та ін. Структуру мовленнєвої діяльності досліджували Л. Виготський, О. Леонтьєв, І. Зимня та ін. [Цит. за: 8].

Проблеми загальної мовленнєвої культури досліджувалися і досліджуються вітчизняними мовознавцями (В.М. Русанівський, Н.Д. Бабич, С. Я. Єрмоленко, Г.Г. Кисіль, В.Я. Мельничайко, О.М. Пазяк, Л.М. Паламар, М.І. Пентилюк, О.Д. Пономарів, О.А. Сербенська, Л.В. Струганець та ін.).

Варто наголосити, що мовну підготовку здійснювати у вищій школі треба впродовж усіх років навчання.

Процес опанування мови та її культури пов'язаний із здобуттям навичок правильно говорити й писати, вмінням точно висловлювати свою думку, активно використовувати мовні знання, грамотно застосовувати їх на практиці. Забезпечення саме мовної компетентності стає важливим компонентом підготовки фахівців у різних сферах управління, оскільки саме творче використання засобів мовлення повною мірою виявляє професійний рівень державних службовців, зокрема податківців. Одним із важливих напрямів мовної підготовки і формування професійної культури фахівця є удосконалення володіння мовою професії, тобто знати термінологію, навички введення спеціальної лексики у професійні тексти.

Ми вважаємо за доцільне в дослідженні акцентувати увагу на двох аспектах вказаної проблеми: культурі професійного мовлення як невід'ємної складової іміджу фахівця та формулах українського мовного етикету в професійному спілкуванні. Якщо ми хочемо забезпечити державне майбутнє України, нам треба виховувати національно свідому українську інтелігенцію.

Не повинні в мовленні юриста, економіста, працівника податкової сфери з'являтися такі слова і вирази: *буде виконано до жодного пункта, дивилися за подіями у Верховній Раді, сформульовані юридично грамотно і вірно, нічого вражального не сталося, у самі кратчайші строки, і даже навіть більше того скажу, прийняти міри, слідуючий вопрос, самий кращий, прийняти участь, діяв згідно розпорядження, по слідуючому питанню, цей тезис не суперечить, керівництво нашого підприємства рахує*, які неодноразово фіксуються в усному, та й не тільки, мовленні деяких чиновників.

Культура мови якнайщільніше пов'язана з дотриманням літературних норм слововживання – з семантично точним і стилістично доречним вибором слова, з граматично й стилістично правильною сполучуваністю слів. До порушення норм може призвести змішування близьких за формою і сферою вживання, проте різних за творенням і змістом слів (паронімів: *тактовний – тактичний; споживний – споживчий – споживацький; особа – особистість; офіційний – офіціальний; професіональний – професійний* тощо), уживання в певній мовній ситуації слів чи словосполучень іншого функціонального стилю, нерозуміння дослівного значення застарілих слів, неправильна вимова запозичень, порушення норм сполучуваності. Кожна освічена людина має дотримуватись культури своєї мови, а особливо це стосується спеціалістів, які повинні не допускати мовних помилок у сфері своєї діяльності.

А.А. Корнієнко стверджує, що “культура людського спілкування – це частка загальної культури особистості, а її відсутність – свідчення бездуховності людини. Мистецтво спілкування завжди вважалося органічною складовою професіоналізму ділової людини, керівника нового типу, який повинен мати нестандартний погляд на речі, відзначатися високою етикою у спілкуванні, гнучко розподіляти обов'язки, володіти Божим даром – харизматичним вмінням подобатися людям, надихати їх, вести за собою не силою наказу, а силою аргументів, переконуючого слова, яке з давніх часів вважалося божественним даром” [5].

Формування високої культури мовлення є невід'ємною рисою загальнолюдської культури. Зокрема для спеціаліста податкової сфери культура усного й писемного мовлення є не лише відображенням його вихованості, інтелігентності, а й встановлює в цілому культуру його праці, культуру взаємин у щоденному спілкуванні в найрізноманітніших сферах мовленнєвої діяльності: від приватного спілкування “ до спілкування на державному рівні.

Процес формування професійної культури мовлення студента-податківця складається з таких основних компонентів:

- засвоєння професійної лексики і термінології економічного (податкового) фаху;
- роботи зі словниками, довідниками;
- формування вмінь сприймати, відтворювати й створювати фахові тексти різних стилів мови;
- моделювання мовленнєвих ситуацій, які виникатимуть у майбутній професійній діяльності;
- боротьба з мовленнєвою неохайністю в спілкуванні, уникнення типових порушень літературної мови в мовленнєвих стереотипах фахової галузі.

Мовленнєва культура особистості залежить від її зорієнтованості на бездоганне, зразкове мовлення, яке відзначатиметься такими найважливішими ознаками: правильність, змістовність, послідовність, багатство, виразність, доречність і доцільність. Мовленнєва культура насамперед залежить від того, наскільки повно й глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси,

стан, настрій адресата. А ще треба уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника і вказувати на помилки співрозмовників у тактовній формі.

Отже, культура мовлення фахівця податкової сфери повинна характеризуватися комунікативними ознаками: правильністю, точністю висловленої думки, логічною послідовністю, стислістю при викладенні мовного матеріалу, чистотою мовлення, доречним добром мовних засобів. Визначено, що професійна діяльність фахівця потребує від нього високого рівня володіння сукупністю мовних засобів офіційно-ділового стилю української мови, який служить установленню зв'язків у політичній, економічній, культурно-освітній сферах та обслуговує суспільні відносини людей.

На сьогодні ринок праці вимагає не лише інтегрованого фахівця, а й людини, яка розуміє, що освіченість – це фактор успіху, конкурентноздатності, це володіння умінням спілкуватися з людьми, взаєморозуміння; це толерантність, вміння працювати в колективі, бути наполегливим, енергійним, доброзичливим, працездатним, вміти вирішувати управлінські завдання на певному рівні своєї посади.

Як свідчить педагогічна практика, мовні засоби активно впливають на активізацію процесу навчання студентів-податківців, бо підвищують ефективність праці, допомагають краще орієнтуватися в складній професійній ситуації та в контактах із колегами, сприяють самовираженню особистості.

Не менш важливим у спілкуванні працівників податкової сфери є мовний етикет. Призначення професійної етики полягає не тільки в тому, щоб розкрити об'єктивні причини виникнення, закономірності й тенденції розвитку морально-професійних відносин, не тільки конкретизувати зв'язки моральних норм, принципів та оцінних суджень сучасної моралі, уявлень про добро, справедливість відповідно до особливостей професійної діяльності, а й показати сам характер впливу цих загальнолюдських моральних норм і принципів на практику професійних стосунків, розкрити те, як вони відображаються у свідомості представника тієї чи іншої професії та реалізуються в його поведінці, ставленні до людини як споживача професійних послуг [1, 45].

Етика ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, колег, які сприяють розвиткові співпраці, розв'язанню поставлених проблем. А це й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів та дій, а також запобігання обману й порушенню взятих зобов'язань. Формуючись в умовах конкретної діяльності, професійне спілкування вбирає в себе її особливості, стає важливою частиною й дієвим засобом цієї діяльності. Загальні норми й правила ділового спілкування зумовлюються також характером суспільного ладу, історичними традиціями та сучасними здобутками [12, 43].

Людина постійно набуває власного стилю спілкування – доступного, зрозумілого й усвідомленого. Стиль спілкування значною мірою характеризується культурою спілкування – цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет. Знання і дотримання цих основних положень необхідні для кваліфікованого спілкування [11, 145].

Слід наголосити, над проблемою українського мовного етикету в професійному спілкуванні працювали такі вчені, як С.К. Богдан, Н.П. Плющ, М.Г. Стельмахович та ін. С.К. Богдан розглядає мовний етикет як універсальну модель мовної діяльності українців. Привертає увагу дослідження М.Г. Стельмаховича, який зосередив свою увагу на вивченні українського мовленнєвого етикету як кодексу словесної добропристойності, правил ввічливості. Автор зауважує, що український мовленнєвий етикет “передається від покоління до покоління як еталон порядної мовленнєвої поведінки українця, виразник людської гідності й честі...” [14, 14].

В.О. Михайлюк підкреслює, що “вміння менеджера, аудитора, підприємця спілкуватися є найважливішим для забезпечення успіху. Для спілкування потрібні такі вміння: слухати, говорити, спілкуватися без слів (міміка, жести, знаки)” [7, 59].

А.П. Загнітко, І.Г. Данилюк стверджують, що “для формування менталітету, ділового іміджу сучасного українського інтелігента, ділової людини важлива роль відводиться правилам мовленнєвого етикету та їхнього використання у професійній діяльності, правилам ведення телефонних розмов, справочинства українською мовою, що, безумовно, впливає на авторитет ділової людини...” [3, 4].

Під мовленнєвим етикетом розуміємо специфічні національно стійкі формули спілкування, які прийняті суспільством для встановлення контакту між співбесідниками у точно визначеній тональності.

З точки зору національної специфіки мовленнєвого етикету варто наголосити, що структура його склалася у кожній нації під впливом психологічних, соціально-політичних, культурологічних факторів.

Вважається, що мовленнєвий етикет є однією з важливих характеристик поведінки людини, бо без знання прийнятих у суспільстві форм етикету, без вербальних форм вираження ввічливих

стосунків між людьми, індивід не може ефективно, з користю для себе і оточуючих здійснювати процес спілкування. М.Г. Стельмахович з цього приводу зауважує: “Не треба забувати, що будь-який, навіть найменший відступ від мовленнєвого етикету псує настрій, вносить непорозуміння в людські стосунки, а інколи навіть калічить душу і раниє серце людини” [13, 57].

Систему мовленнєвого етикету нації складає сукупність усіх можливих етикетних формул. Структуру ж його визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо. Н.П. Плющ слушно зауважує, що при встановленні контакту між мовцями вживаються “формули звертань і вітань; при підтриманні контакту – формули вибачення, прохання, подяки та ін.; при припиненні контакту – формули прощання, побажання тощо. Це – власне етикетні мовні формули” [10, 92].

Звертання і вітання – це ті складові мовного етикету, які насамперед попереджають про соціальні стосунки, що встановлюються в межах комунікативного акту, який діє на вибір того чи іншого звертання.

Відомо, що існує тісний зв’язок між формулами вітань і побажань, оскільки досить часто у відповідь на привітання *Доброго ранку (дня), (вечора)!* можна почути: *Доброго здоров’я!*

Вибір стандарту мовленнєвої поведінки, етикетних формул залежить, по-перше, від соціальних якостей (статусу, віку, освіти) адресата мовлення; по-друге, від характеру взаємин між комунікантами, а також ступеня їх знайомства і близькості; по-третє, від інших конкретних ситуацій мовлення.

Наведемо приклади найбільш типових формул українського мовного етикету в професійному спілкуванні (на прикладі податкової сфери):

– вітання: *Доброго ранку. Добрий день. Добридень. Добрий вечір. Моє шанування. Вітаю Вас. Дозвольте вітати Вас від імені.... Наше щире вітання.*

– звертання: *пані, пане, добродію.*

– вибачення, прохання, подяки: *Дякую. Щиро дякую. Спасибі. Велике спасибі. Висловлюю вдячність. Дозвольте висловити вдячність. Прошу вибачення. Прийміть мої вибачення. Будьте ласкаві, маю до Вас прохання. Вибачте. Пробачте, що турбую Вас. Перепрошую.*

– прощання, побажання: *До побачення. До завтра. Вибачте, мені час. На все добре. До зустрічі. Бувайте здорові. Усього найкращого. Дозвольте попрощатись. Успіхів Вам. Хай щастить.*

Підсумовуючи сказане, зауважимо, що мовленнєвий етикет є однією з важливих сторін людського спілкування, – це сукупність значною мірою стандартизованих висловів, що складають собою стереотипи мовлення, готові формули з певною синтаксичною структурою і лексичним наповненням.

Одним із важливих показників професіоналізму працівника є знання службового етикету, який має внутрішній і зовнішній аспекти. До внутрішнього аспекту належить структура етикету майбутнього фахівця податкової сфери, до зовнішнього – правила службової поведінки, зокрема: обов’язкове вітання одне з одним незалежно від особистих взаємин, уміння цінувати час, недопустимість пліток та нетовариських стосунків, вміння прислуховуватись до порад старших та повага до них.

Службовий етикет є системою законодавчо закріплених, історично складених та природно встановлених правил поведінки і спілкування у різних сферах службової та позаслужбової діяльності, які відповідають вимогам суспільства і принципам української моралі. Його особливість полягає в тому, що правила мають як моральне значення, так і правове закріплення. Вони віднесені до обов’язкових інструкцій, що регламентуються статутами, наказами, правилами, нормативними актами та іншими документами.

Зауважимо, що в службовому етикеті значну роль відіграють, у першу чергу, моральні якості майбутнього фахівця податкової сфери, як сумлінне ставлення до виконання службових обов’язків, добропорядність, сердечне ставлення до людей, поважність, властиве почуття такту, точність, готовність виявити увагу, скромність.

Майбутній податківець завжди повинен пам’ятати про те, що його людяність, порядність, морально-етичні якості мають стати взірцем для формування морально вихованого, відповідального державного службовця, оскільки авторитет податкового відомства, в першу чергу, залежить від професійної майстерності, знання професійного етикету.

Варто не забувати, що професія податківця вимагає не тільки високої професійної майстерності, уміння володіти собою за будь-яких обставин, різнобічних знань, але й культури поведінки.

Отже, мовні знання – один з основних компонентів професійної підготовки студента-податківця, оскільки вміння продуктивно спілкуватися – важлива професійна якість ділової людини, необхідний елемент її розмовної та психологічної культури.

Мовну підготовку сьогодні слід розглядати як обов'язковий елемент професійної підготовки майбутнього працівника податкової сфери.

Список використаних джерел

1. Головач А.С. Етика: Для підприємств і громадян / А.С. Головач. – Донецьк: Сталкер, 1997. – 352 с.
2. Гороховська Т.В. Формування культури професійного мовлення майбутніх працівників органів внутрішніх справ: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 – “Теорія та методика професійної освіти”. – Київський національний університет внутрішніх справ / Т.В. Гороховська. – К., 2007.
3. Загнітко А.П., Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А.П. Загнітко, І.Г. Данилюк. – Донецьк: БАО, 2007. – С. 4.
4. Козієвська О.І. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців: дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.03 / Національна академія держ. управління при Президентові України / О.І. Козієвська. – К., 2003. – 275 с. – Бібліогр.: С. 177-200.
5. Корнієнко А. А. Культура мовлення студента як запорука професійного зростання // som.org.ua/files/Kornienko.doc
6. Культура української мови: Довідник / За ред. В.М. Русанівського. – К.: Либідь, 1990. – 302 с.
7. Михайлюк В.О. Українська мова професійного спілкування: Навчальний посібник / В.О. Михайлюк. – К.: ВД “Професіонал”, 2005. – 496 с.
8. Михайлюк В.О. Формування культури ділового мовлення у студентів аграрного вузу (на матеріалі спеціальностей “Облік і аудит” та “Менеджмент організацій”): автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.02 “Теорія та методика навчання (української мови)” / В.О. Михайлюк. – К., 1999. – 18 с.
9. Паламар Л.М. Мова ділових паперів: Практичний посібник / Л.М. Паламар, Т.М. Кацавець. – К.: Либідь, 1996. – 208 с.
10. Плющ Н.П. Формули ввічливості в системі українського мовного етикету // Українська мова і сучасність / Н.П. Плющ. – К.: НМК ВО. – 1991. – С. 90-98.
11. Професійна етика податківця: проблеми формування // Вісник податкової служби України. – 2000. – № 44. – С. 6-10.
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Л.: Сподом, 2001.
13. Стельмахович М. Г. Мовний етикет / М.Г. Стельмахович // Культура слова. – К., 1981. – Вип. 20.
14. Стельмахович М.Г. Український мовленнєвий етикет / М.Г. Стельмахович // Урок української. – 2001. – С. 14.
15. Сухомлинський В.О. Слово про слово. Слово вчителя у моральному вихованні: Вибр. тв. в 5 т. / В.О. Сухомлинський. – К., 1977. – Т.5.

Анотація. У статті акцентовано увагу на завданні і шляхах забезпечення мовної компетентності як важливого компонента підготовки фахівців у різних сферах управління.

Ключові слова: мовні засоби, мовна підготовка, мовна компетенція.

Summary. The article is devoted to the tasks and methods of ensuring language competence as important component of training specialist in different fields of governance.

Key words: language methods, language training, language competence.