**ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОФЕСІОГРАМИ ЕКОНОМІСТА
З ПОЗИЦІЙ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

**Анотація.** *Досліджено основні професійні комунікативні знання, уміння та навички економіста та їх вплив на результативність його професійної діяльності, обґрунтовано професіограму економіста з позиції ділової комунікації.*
**Ключові слова:** *професіограма, мова професійного спілкування, мовленнєва поведінка, мовленнєвий етикет.*

**Аннотация.** *Исследованы основные профессиональные коммуникативные знания, умения и навыки экономиста и их влияние на результативность его профессиональной деятельности, обоснованно профессиограмма экономиста из позиции деловой коммуникации.*
**Ключевые слова:** *профессиограмма, язык профессионального общения, речевое поведение, речевой этикет.*

**Abstract.** *The main professional communicative knowledge, abilities and skills of the economist and their influence on the results of his professional activity are found out, the essence of concept of «professional standards» from the position of professional communication is grounded.*
**Keywords:** *professional standards, the language of professional communication, speech behavior, speech etiquette.*

Вибір майбутньої професії є одним із найважливіших рішень молодої людини. Останнім часом особливої популярності набула професія „економіст”, яку Є. Романова визначає як одну із найпопулярніших професій сьогодення, зазначаючи, що „…словом „oiconomia” стародавні греки позначали управління господарством (oicos – домогосподарство, дім та nomos – закон). Даний термін можна застосовувати для позначення теорії та практики ефективного ведення господарства. Економіст – це фахівець, який займається аналізом фінансово-господарської діяльності (підприємства, галузі тощо) з метою її поліпшення” [1, с. 429].

Ринкове трансформування економіки України призвело не лише до підвищення популярності та престижу професії „економіст”, а й до помітного росту значення цієї професії як партнера у діловому спілкуванні. На сучасному етапі успішність діяльності економіста не визначається лише його здатністю аналізувати та контролювати хід та результати економічної діяльності установи чи підприємства, де він працює, а й умінням вести ділову комунікацію. Особливо загострилась потреба економістів у спілкуванні як обміні інформацією у період економічної кризи в Україні. Сучасний фахівець економічного профілю витрачає на спілкування (переговори, наради, службові телефонні розмови тощо) близько третини свого робочого часу, а в окремих випадках і 50–60% робочого часу, якщо економіст займає керівну посаду. Проте, слід пам’ятати, що йдеться про професійне спілкування, а, отже про знання мови професії та професійного сленгу, про знання механізмів міжособистісної взаємодії та її організації за допомогою різноманітних комунікативних засобів тощо.

Професійне спілкування, сприяючи адаптації особистості економіста та її позиціонуванню в умовах розвитку основних напрямків ринкової економіки України, є невід'ємною частиною соціодинамічних процесів реалізації діяльності фахівця. Існування значної кількості теоретичного матеріалу та практичних напрацювань сформувало вагому основу для розробки теорії і методики формування основ професійного спілкування у майбутніх економістів. Проте, основна увага дослідників звернена на розв’язання питань, пов’язаних із формуванням професійної комунікативної культури майбутніх педагогів (О. Гаврилюк, Т. Дорошенко, І. Комарова, Л. Криницька, І. Мачуська, Л. Нечепоренко, В. Пасинок, М. Пентилюк, Г. Скуратівські та ін.), майбутніх медиків (Г. Золотухін, Н. Литвиненко, А. Метса, Н. Місникта ін.), окремі психологічні аспекти професійного спілкування фахівця досліджено в роботах І. Богданової, Д. Ельконіна, В. Зінченка, В. Лавриненко, Н. Левітова, Т. Маралової, А. Маркової, Т. Пониманської, Л. Чернишової, але проблема формування основ професійної комунікації та культури спілкування майбутніх економістів все ще потребує нагального вирішення.

Отже, метою наукового пошуку є обґрунтування професіограми економіста з позиції ділової комунікації. Досягнення поставленої мети зумовлює виконання важливого завдання, яке передбачає з’ясування основних професійних комунікативних знань, умінь та навичок, які безпосередньо впливають на процес та результативність професійної діяльності економіста.

Професіограма (лат. *profiteo* – оголошує своєю справою і грец. *gramma* – риска, написання) – перелік і опис загально трудових і спеціальних знань, навичок, умінь, необхідних для успішного виконання певного виду професійної діяльності [4, с. 268]. Практичною метою професіографування є забезпечення професіоналізації праці та профорієнтації особистості майбутнього фахівця, а формування та розвиток необхідних особистісних характеристик, творчих та професійних якостей майбутнього економіста забезпечить ефективність результатів вирішення професійних завдань, які виникатимуть в ході виконання певного виду діяльності. Є. Романова пропонує класифікацію якостей економіста за ознакою сприяння або ж перешкоджання виконанню професійної діяльності (табл. 1) [1, с. 428–429].

Проте у професіограмі економіста є одне дуже вагоме упущення: важливою умовою його професійної придатності є володіння достатнім багажем комунікативних умінь та навичок, основами культури спілкування, які допоможуть знайти вірний підхід та оптимальні способи комунікативної взаємодії кожним із співрозмовників, налагодивши відповідні стосунки для досягнення високих результатів у певному виді професійної діяльності. Відповідаючи на запитання „Які основні знання необхідні економісту для успішного ведення професійної діяльності?”, студенти ВНЗ економічного профілю перше місце відводять знанням законів ринку та економічної теорії, друге – знанням механізмів удосконалення процесу економічної діяльності, а, відповідно, третє та четверте – знанням мови професії та механізмів міжособистісної комунікативної взаємодії. Таким чином, результати анкетування свідчать, що сучасний економіст не уявляє свою професійну діяльність, яка тісно пов’язана із веденням та участю у ділових переговорах, нарадах, прес-конференціях тощо, без комунікативних знань, а, отже, і без умінь та навичок їх застосування в процесі професійного спілкування.

*Таблиця 1*

**Класифікація якостей економіста
за ознакою їх ефективності у процесі виконання професійної діяльності**

|  |  |
| --- | --- |
| Якості економіста, які забезпечують успішність виконання професійної діяльності | Якості економіста, які перешкоджають ефективності виконання професійної діяльності |
| розвиток концентрації та переключення уваги (здатність протягом тривалого відрізку часу зосереджуватись на одному предметі та швидко переключатись з одного виду діяльності на інший) | відсутність математичних здібностей |
| високий рівень розвитку пам’яті | відсутність аналітичних здібностей |
| високий рівень математичних здібностей | швидка втомлюваність |
| спроможність працювати в умовах дефіциту часу та інформації | неуважність, забудькуватість |
| спроможність протягом довгого періоду часу займатись одноманітним видом діяльності | недбалість |
| аналітичне мислення | імпульсивність |

 Зважаючи на підвищені вимоги сучасного ринку праці до економістів, що зумовлені рівнем науково-технічного прогресу, рівнем економічного розвитку країни, темпами інфляції, рівнем конкуренції, політичною стабільністю та соціально-культурними факторами, виникає необхідність доповнення професіограми економіста, врахувавши зростаючу роль ділової комунікації та її вплив на результати професійної діяльності фахівця. Професіограма економіста з позиції ділової комунікації повинна містити інформацію про комплекс загальних та професійних знань і умінь, необхідних фахівцю для здійснення ефективної комунікативної діяльності як невід’ємного елементу його професійної діяльності.

Перш за все майбутній економіст повинен володіти літературною українською мовою, засвоєння норм якої починається з дитинства, а уміння застосовувати її функціональні можливості триває впродовж усього свідомого життя. Часто економісти змушені працювати в бізнес-середовищі як рідної країни, так і за її межами. Тому, з-поміж вимог до претендентів на посаду у будь-яку економічну установу зустрічаємо тепер вже звичну вимогу – знання іноземної мови, зокрема тієї, якою розмовляють ділові партнери. Така ситуація є виправданою, адже перекладач, якого інколи запрошують на переговори, передає іншому співрозмовнику зміст почутого, не вболіваючи за результат, не вникаючи в усі тонкощі справи та не завжди орієнтуючись у певних професійних термінах чи скороченнях. Усі ці фактори можуть негативно позначитись на результаті співпраці. У випадку ж, коли економіст володіє не лише повною інформацією щодо теми переговорів, але й рідною мовою свого партнера, мінімалізуються комунікативні бар’єри, зменшується ризик непередбачуваних ситуацій, які виникають у процесі неточного перекладу.

Проте, володіючи лише нормами літературної мови, майбутній економіст не досягне бажаних результатів співпраці, адже в процесі переговорів йому часто доведеться чути специфічні для економіки терміни („дефляція”, „ревальвація”, „операційний важіль”, „калькуляція” тощо), а іноді і сленг („платіжка”, „кредиторка”, „дебеторка” тощо). Слід зазначити, що зацікавленість сучасними економічними термінами спостерігається і серед пересічних українців, які щодня отримують велику кількість інформації економічного змісту. Проте, це не означає, що кожен, хто опанував певну кількість економічної термінолексики може вважати себе фахівцем з економіки. Професійною лексикою потрібно навчитись користуватись, а не хаотично вживати її, вихваляючись знанням значення того чи іншого терміну. Фахівці, які професійно пов’язані з економічною термінолексикою, опановують мистецтво її використання в процесі професійного спілкування практично впродовж усієї професійної діяльності, зважаючи на ту кількість запозичень та нових термінів, що постійно збагачують мову професії.

Мова професії є головним функціональним компонентом професійного спілкування економістів, а її опанування є першочерговим завданням будь-якого фахівця. На сучасному етапі особлива увага науковців спрямована на вивчення спеціальної (професійної) мови, яка обслуговує професійну сферу спілкування. Знаменним є те, що для позначення цього функціонального різновиду літературної мови існує велика кількість термінів як, наприклад, „професійна мова”, „спеціальна мова”, „мова професійного спілкування” або „мова для спеціальних цілей”, кожен з яких відповідає змісту феномену мови, що обслуговує сферу професійного спілкування. Мова професійного спілкування – це лінгвістично організована система мовлення, що використовується представниками певної галузі для спілкування в ситуаціях, котрі безпосередньо пов’язані з професійними аспектами (навчально-виробничими, науково-виробничими, виробничими, науковими) трудової діяльності. До факторів, які визначають зміст професійно орієнтованого навчання мови професійного спілкування, належать сфери професійно орієнтованого спілкування (виробнича, виробничо-комерційна, науково-виробнича, наукова, а також професійно детерміновані соціально-політична, соціально-культурна і побутова сфери спілкування фахівця), ситуації і теми професійно орієнтованого спілкування [6, с. 45-46].

Мова, будучи інструментом людської діяльності, несе на собі відбиток впливу тих, хто нею користується, та акумулює їх досвід. У цьому контексті мова професійного спілкування не є винятком. Завданням ВНЗ економічного профілю є підготовка висококваліфікованих фахівців, які повинні володіти вміннями, навичками професійного спілкування з метою ефективного застосування набутих знань у сфері української економіки. Під професійним спілкуванням майбутнього економіста розуміємо мовленнєву взаємодією фахівця у сфері економіки з його колегами, партнерами чи клієнтами в процесі здійснення професійної діяльності. Ефективне ділове спілкування базується на: знанні основ психології спілкування та теорії комунікації (вміння розбиратись у людях та будувати оптимальні відносини з ними); дотриманні етики ділового спілкування (дотримання норм та правил, що регулюють поведінку людей в процесі їх виробничої діяльності) [7, с. 11].
Професійне спілкування, як власне і будь-яке інше спілкування, поділяється на мовне та немовне. В розрізі нашого дослідження, зважаючи на часту взаємодію фахівця-економіста з партнерами чи клієнтами організації, де він працює, особливу увагу приділимо мовному спілкуванню та його формам за способом взаємодії між комунікантами, з поміж яких Ф. Бацевич виділяє [8, с. 69]: монологічну (говорить один учасник спілкування); діалогічну (розмовляють, як правило, двоє осіб); полілогічну (розмовляють троє і більше учасників). Проте, зазначимо, що „полілог” є діалогом, у якому бере участь більше ніж двоє учасників. Тому не виноситимемо його як окрему форму спілкування, а вважатимемо його підвидом діалогу. З-поміж найбільш поширених форм монологічного професійного спілкування економіста слід виділити доповідь, усний звіт, публічний виступ, тоді як ділову бесіду, професійну дискусію, ділові переговори, ділову нараду, службову телефонну розмову вважатимемо найбільш поширеними формами діалогічного професійного спілкування економіста зі своїми колегами, партнерами, конкурентами тощо. Таким чином, пропонуємо виділити такі форми професійного мовного спілкування майбутнього економіста, які зображено на рис. 1.

Правильна організація спілкування комунікантів у виробничих умовах є запорукою ступеня їх порозуміння з колегами, партнерами чи клієнтами і високої результативності діяльності підприємства чи організації. Обрання ефективної форми спілкування у тій чи іншій професійній ситуації допоможе заощадити час, налагодити співпрацю з іншими підприємствами та забезпечити розуміння поданих ідей партнерами чи клієнтами.

Вивчення мови професійного спілкування та опанування форм професійного мовного спілкування відбувається паралельно з опануванням стандартизованих норм мовленнєвої поведінки, якими керується людина при визначенні шаблону своєї поведінки у певній ситуації. Щоразу ми повторюємо стереотипи поведінки, які автоматично використовуємо у разі необхідності, дотримуючись встановлених суспільством обмежень. Такими рамками, а точніше, системою правил культури людини та її поводження є етикет. Етикетом вважають набір правил, який регулює зовнішню поведінку людини згідно певних соціальних вимог. Мовленнєвий етикет як система правил, що регулює мовленнєву поведінку, є обов’язковою складовою професійної етики фахівця та засобом встановлення контакту зі співбесідниками та підтримання спілкування у певній тональності. При умові поєднання встановлених норм мовленнєвої поведінки для конкретної ситуації з раціональністю, економіст зможе без особливих зусиль скористатись визначеними формами загальноприйнятої ввічливості для спілкування зі своїм діловим партнером. Професійний мовленнєвий етикет економіста складається з великої кількості етикетних формул, а його структуру зумовлюють такі основні елементи комунікативних ситуацій, як привітання, знайомство, прощання, побажання, прохання, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова тощо. Тобто, складовими професійного мовленнєвого етикету є умовні стереотипи спілкування, основою яких є бажання досягти порозуміння.



Рис. 1. Форми професійного мовного спілкування економіста

Окрім перелічених знань та навичок економіст повинен володіти низкою умінь, без яких він не зможе виконувати певні професійні дії. З-поміж основних комунікативних умінь економіста варто виділити такі, як:

* уміння розуміти та реагувати на сказане співрозмовником у професійних ситуаціях спілкування (на основі знань мови професії та навичок застосування професійної термінолексики економіст може побудувати ефективну комунікативну взаємодію, яка передбачає як розуміння поданої співрозмовником інформації, так і певну реакцію у відповідь);
* уміння прогнозувати розвиток діалогу та реакцію співрозмовника (використання знань психологічних особливостей особистості, технік ведення діалогу та професіограм різноманітних професій допоможе економісту передбачити розвиток діалогу ще на його початковій фазі та наперед визначити можливі варіанти відповідей співрозмовника з метою уникнення непорозуміння чи одержання небажаного результату комунікативної співпраці);
* уміння направляти діалог, враховуючи цілі професійної діяльності (іноді, маючи на меті досягнення певного результату, економіст може спрямовувати діалог у потрібне йому русло завдяки знанням діалогічних форм професійного мовного спілкування та володінню технікою їх ведення);
* уміння створити та підтримувати доброзичливу атмосферу спілкування (використання знань стандартизованих норм мовленнєвої поведінки та мовленнєвого етикету ділового спілкування допоможуть економісту позитивно налаштувати співрозмовника, створивши сприятливий психологічний клімат та виявивши таким чином своє добре ставлення до партнера по спілкуванню. В такій атмосфері, яка сприятиме досягненню необхідних результатів, розмова набуде невимушеності, а співпраця буде ефективнішою).

Отже, на сучасному етапі, коли країна потребує висококваліфікованих фахівців-економістів, які могли б вивести її з кризового стану та забезпечити стабільний економічний розвиток, виникає об’єктивна необхідність спрямувати абітурієнта, який обирає професію „економіст”, та студентів, що здобувають економічну освіту, на врахування наявності чи відсутності у них низки професійних якостей та комунікативних знань, умінь та навичок, які у майбутньому сприятимуть або ж ускладнюватимуть успішність виконання завдань їх професійної діяльності. Тому перспективи подальших досліджень полягають у розробці структури професійного спілкування економіста як основи організації професійної комунікативної підготовки майбутніх фахівців економічного профілю таким чином, щоб по закінченню навчання у ВНЗ вони одразу змогли приступити до виконання своїх професійних обов’язків, у тому числі і комунікативних. Адже продуктивність підприємства безпосередньо залежить від рівня володіння фахівцем уміннями професійної діяльності та навичками професійного спілкування, отриманими у студентські роки, від його почуття відповідальності та творчого підходу до справи.