

КОММУНИКАЦИЯ КАК ПРОБЛЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ

Симоненко Светлана Викторовна

*аспирант, Мелитопольский государственный педагогический университет имени Богдана Хмельницкого, Мелитополь, Украина
asimonenko@ukr.net*

COMMUNICATION AS A PROBLEM OF INTERACTION OF IT-SPECIALISTS

Simonenko Svetlana

*postgraduate, Melitopol State Pedagogical University named after Bohdan Khmelnytsky,
Melitopol, Ukraine
asimonenko@ukr.net*

Аннотация. В статье рассматриваются основные проблемы коммуникации в среде ИТ-специалистов. Представлены данные о востребованности ИТ-специалистов в мире, Европе и Украине, а также основные сферы их деятельности. Акцентируется внимание на том, что коммуникация есть неотъемлемым компонентом профессиональной деятельности ИТ-специалистов и является разносторонним процессом. Представлены результаты исследований зарубежных компаний, доказывающих, что коммуникация есть ключевым компонентом каждого этапа работы над совместным проектом. Приведены факторы коммуникации, которые помогают организации в достижении поставленных целей, и, соответственно, команде ИТ-специалистов в создании успешных проектов.

Summary. The article deals with the main communication problems of IT-specialists. Data of demand on IT-specialists in the world, Europe, Ukraine, and main spheres of their activity are presented. It is emphasized that communication is a crucial component of professional activity of IT-specialists and it is versatile. Research results of foreign companies which prove that communication is a key component of each joint project stage are presented. Factors of communication which help a company reach its goals and an IT-specialist team to create a successful project are given.

Ключевые слова. ИТ-специалист; коммуникация; проект; профессиональная деятельность.

Keywords. IT-specialist; communication; project; professional activity.

Актуальность. Стремительное развитие информационно-коммуникационных технологий, их проникновение во все сферы жизни современного человека сделали ИТ-специалистов наиболее востребованными на рынке труда мира, Европы и Украины.

В рейтинге Forbes топ-профессий для претендентов со степенью бакалавра [7] второе место по востребованности занимает разработчик программного обеспечения, пятое – системный администратор, шестое – веб-разработчик. Рейтинг самых востребованных профессий будущего по мнению профильных экспертов Украины, которые оценивали перспективность самых популярных профессий в ближайшие 5 лет (с 2009), подтверждает, что наиболее перспективным является профессия программиста (Java, C++) [5]. По результатам опроса Международного кадрового портала «HeadHunter Украина» и составленного рейтинга самых престижных профессий в Украине в 2015 году профессия программиста / ИТ-специалиста занимает первое место в рейтинге [6].

Приведенные статистические данные подчеркивают рост спроса на ИТ-специалистов в мире, Европе и Украине. Требования работодателей к ИТ-специалистам также стремительно растут. Компании нуждаются в высококачественных творческих профессионалах, которые компетентны в техническом плане, способны работать в быстро меняющихся условиях, постоянно развиваться и совершенствоваться, а также имеют высокий уровень социальной и коммуникативной компетентности.

Целью статьи является изучение коммуникации ИТ-специалистов как проблемы их взаимодействия..

Изложение основного материала. Украинские ученые В. Осадчий и Е. Осадчая, анализируя проблемы профессиональной подготовки программистов в Украине, отмечают, что доминирующими сферами деятельности выпускников по направлениям подготовки

6.040302 «Информатика», 6.040303 «Системный анализ», 6.050101 «Компьютерные науки», 6.050102 «Компьютерная инженерия», 6.050103 «Программная инженерия» являются: «консультирование по вопросам создания программного обеспечения и предоставления помощи относительно технических аспектов компьютерных систем; разработка индивидуального программного обеспечения (на заказ) и адаптация пакетов программ к специфическим потребностям пользователей; предоставление услуг по системному анализу, программированию и сопровождению, а также другим специализированным услугам в сфере информатизации, консультирование относительно типа и конфигурации компьютерных технических средств и использования программного обеспечения: анализ информационных потребностей пользователей, поиск оптимальных решений и т.п.» [3].

Исходя вышеперечисленного, профессиональная деятельность современного ИТ-специалиста требует успешной коммуникации с клиентами, пользователями, членами команды разработчиков, менеджерами проектов, ИТ-специалистами других компаний и др.

В современной науке существуют различные подходы к определению понятий "коммуникация", "общение" и их соотношению. Так, группа авторов под руководством М. Василик в работе «Основы теории коммуникации» [1] рассматривает три основных подхода к определению этих понятий:

1. Отождествление понятий «коммуникация» и «общение».

2. Разделение понятий «коммуникация» и «общение». Разделение этих понятий у ученых, которые придерживаются этого подхода, достаточно неоднородное: ряд ученых считает коммуникацию аспектом общения (Г. Андреева), другие трактуют общение как форму коммуникации (А. Соколов).

3. Соотнесение понятий «коммуникация» и «общение» на основе понятия информационного обмена. Ученые, которые являются сторонниками данного подхода, считают, что коммуникация (информационный обмен) является общим понятием, социальная коммуникация (информационный обмен в обществе) – менее широким, а узким понятием является общение, которое, в свою очередь, является разновидностью социальной коммуникации, которая осуществляется на вербальном уровне обмена информацией в обществе.

Так, украинский исследователь И. Писаревский, изучая вопрос профессионально-коммуникативной компетентности в туризме, придерживается третьего подхода и объясняет коммуникацию как «социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении по разным каналам с помощью вербальных и невербальных коммуникативных средств» [4].

Достаточно интересным является толкование коммуникации Г. Осовской и А. Осовского, которые рассматривают коммуникацию как «общение с помощью слов, букв, символов, жестов и как способ, с помощью которого выражается отношение одного работника к знаниям и пониманию другого, достигается доверие, взаимное принятие взглядов и т.д.» [5].

Мы придерживаемся мнения, что коммуникация является более широким понятием, чем общение, поскольку информационный обмен в современном мире осуществляется не только вербально и непосредственно с людьми, но и невербально, и опосредованно.

Такое восприятие коммуникации является особенно полезным для изучения проблемы коммуникации среди ИТ-специалистов, поскольку в их информационном обмене задействованы слова, тексты, жесты, разработанные проекты, рисунки и т.д.

Вообще, вопрос коммуникации среди инженеров стал предметом изучения ученых еще в 1950-х годах, когда были проведены первые исследования коммуникации между инженерами и учеными. Проводя экскурс в историю изучения вопроса коммуникации инженеров, в своей монографии «Коммуникационные модели инженеров» К. Тенопир и Д. Кинг приводят следующие данные [11]: инженеры проводят от 40 до 60% своего времени, осуществляя коммуникацию; инженеры-электрики – 55% своего рабочего времени, причем 58% осуществляют коммуникацию с другими работниками, которые работают над одним

проектом. Время коммуникации с другими работниками распределяется следующим образом: 62% – с сотрудниками, 24% – с руководителями, 14% – с подчиненными. Приведенные данные свидетельствуют о том, что коммуникация инженеров является неотъемлемым компонентом их профессиональной деятельности и является разносторонним процессом.

Подобного типа исследования проводятся и для изучения проблемы коммуникации ИТ-специалистов. Так, результаты веб-опроса Ассоциации компьютерно-технологической промышленности (Computing Technology Industry Association (CompTIA) о причинах неудачных ИТ-проектов [10] гласят, что около 28% опрошенных определили плохую коммуникацию первой причиной неудачи ИТ-проектов, недостаточное планирование ресурсов – второй, а нереальные конечные сроки – третьей. Анализируя данные опроса К. Джингрич, директор по продукции и услугам и развитию навыков CompTIA, подчеркивает, что коммуникация должна быть неотъемлемым компонентом проекта на каждом его этапе.

Нужно отметить, что именно CompTIA была первой из компаний, которая прореагировала на спрос работодателей на высококвалифицированных ИТ-специалистов с высоким уровнем коммуникативной компетентности и внесла изменения в экзамен A+ (сертификационный экзамен для оценки понимания компьютерных технологий в бизнесе и сертификации навыков, необходимых для поддержки ИТ-инфраструктур). Экзамен A+ в наши дни включает не только тестирование технических знаний и способностей, но также и проверку пригодности к ИТ-бизнесу, то есть в экзамен внесены вопросы взаимодействия с клиентами, членами команды, руководителями и т.п., решение проблемы, принятие решения [9].

Изучив положительный опыт десяти международных компаний Deloitte and Touche, одна из ведущих организаций мира в области профессиональных услуг, определила четыре фактора коммуникации, которые помогают организации достичь своих целей [8]:

1) ясность цели (лидеры организации являются последовательными в своих сообщениях, то есть все члены организации понимают цели и методы их достижения);

2) методы коммуникации (высокий уровень доверия и открытости во всех видах деятельности является критическим для достижения успеха, члены организации всех уровней могут запросить информацию и получить нужные ответы)

3) эффективный обмен информацией (доступность нужной информации в нужное время для выполнения работы, обмен мнениями и обсуждение идей, а также распространение лучших идей и обучения друг от друга);

4) руководители должны быть эффективными коммуникаторами для убедительного представления своих идей.

Выводы. Рассматривая вышеуказанные факторы с точки зрения коммуникации в команде ИТ-специалистов, которые работают над совместным проектом и хотят достичь успеха, можно провести аналогию и сделать вывод, что при работе над проектом все члены команды должны быть проинформированы о целях проекта и основных подходах в его реализации; коммуникация между членами команды и менеджером проекта должна осуществляться на протяжении всех этапов работы.

Список литературы

1. Василик М. А. Основы теории коммуникации [текст]: учеб. для студ. вузов / Под ред. проф. М. А. Василика. – М. : Гардарики, 2006. – 615 с.

2. Осадчий В.В, Осадчая К.П. Анализ проблемы профессиональной подготовки программиста и пути ее решения / В.В.Осадчий, Е.П.Осадчая // Международный электронный журнал «Образовательные технологии и общество (Educational Technology & Society)» – 2014 – V.17. – №3. – С. 362-377. – ISSN 1436-4522. URL: http://ifets.ieee.org/russian/depository/v17_i3/pdf/1.pdf.

3. Осовська Г.В. Основи менеджменту: Підручник. Видання 3-є, перероблене і доповнене. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський – К.: «Кондор», 2006. – 664 с.
4. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х: ХНАМГ, 2010. – 230 с.
5. ТОП-10 найбільш затребуваних професій майбутнього [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.realt5000.com.ua/news/678255/TOP-10-naibolee-vostrebovannih-professiy-budushchego>. – Назва з екрана.
6. ТОП-10 найпрестижніших професій в Україні. Інфографіка [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tvoemisto.tv/news/yaki_profesii_uviyshly_do_top10_nayprestyzhnishyh_v_ukraini_infografika_74461.html#sthash.SyDi9sOn.dpuf. – Назва з екрана.
7. Dill K. 10 Jobs In High Demand That Require A College Degree [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.forbes.com/sites/kathryndill/2014/12/01/10-jobs-in-high-demand-that-require-a-bachelors-degree/#41264bec2adb>. – Title from the screen.
8. Finch K. Internal communications: it's not rocket science! / K. Finch, C. Hansen, R. Alexander, S. V Spencer – Halifax, N.S. : Communications Nova Scotia, 2010. – 65 p.
9. Johnson S. The IT Professional's Business and Communications Guide. A Real-World Approach to CompTIA A+ Soft Skills / S. Johnson – Wiley Publishing, 2007. – 236 p.
10. Rosencrance L. Survey: Poor communication causes most IT project failures [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.computerworld.com/article/2543770/it-management/survey--poor-communication-causes-most-it-project-failures.html>. – Title from the screen.
11. Tenopir C. Communication patterns of engineers / C. Tenopir, D. W. King. – IEEE PRESS, 2004. – 277 p.