

*Світлана Симоненко*  
*(м. Мелітополь, Україна)*

## **ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЇ ІТ-СПЕЦІАЛІСТІВ**

**Актуальність.** Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, їх проникнення в усі сфери життя сучасної людини зробили ІТ-спеціалістів найбільш затребуваними на ринку праці світу, Європи та України.

У рейтингу Forbes топ-професій для претендентів зі ступенем бакалавра [7] на другому місці за затребуваністю є розробник програмного забезпечення, на п'ятому – системний адміністратор, на шостому – веб-розробник. Рейтинг найбільш затребуваних професій майбутнього за думкою профільних експертів України, які оцінювали оцінити перспективність найпопулярніших професій у найближчі 5 років (з 2009), підтверджує, що найбільш перспективною є професія програміста (Java, C++) [5]. За результатами опитування Міжнародного кадрового порталу «HeadHunter Україна» і складеного рейтингу найпрестижніших професій в Україні у 2015 році професія програміста/ІТ-спеціаліста займає перше місце у рейтингу [6].

Наведені статистичні дані підкреслюють зростання попиту на ІТ-спеціалістів у світі, Європі та Україні. Вимоги роботодавців до ІТ-спеціалістів також нестримно зростають. Компанії потребують високоякісних творчих професіоналів, які є компетентними у технічному плані, здатними працювати у швидкозмінних умовах та постійно розвиватися та самовдосконалюватися, а також мають високий рівень соціальної та комунікативної компетентності.

**Метою статті** є вивчення проблем комунікації ІТ-спеціалістів.

**Виклад основного матеріалу.** Українські науковці В. Осадчий та К. Осадча, аналізуючи проблеми професійної підготовки програмістів в Україні, зазначають що домінуючими сферами діяльності випускників з напрямів підготовки 6.040302 «Інформатика», 6.040303 «Системний аналіз»,

6.050101 «Комп'ютерні науки», 6.050102 «Комп'ютерна інженерія», 6.050103 «Програмна інженерія» є: «консультування з питань створення програмного забезпечення та надання допомоги щодо технічних аспектів комп'ютерних систем; розробка індивідуального програмного забезпечення (на замовлення) та адаптація пакетів програм до специфічних потреб користувачів; надання послуг з системного аналізу, програмування та супроводження, а також іншим спеціалізованим послугам у сфері інформатизації, консультування щодо типу і конфігурації комп'ютерних технічних засобів та використання програмного забезпечення: аналіз інформаційних потреб користувачів, пошук оптимальних рішень, тощо» [3].

Виходячи з цього, професійна діяльність сучасного ІТ-спеціаліста потребує успішної комунікації з клієнтами, користувачами, членами команди розробників, менеджерами проектів, ІТ-спеціалістами інших компаній, тощо.

У сучасній науці існують різні підходи до визначення понять «комунікація», «спілкування» та їх співвідношення. Так, група авторів під керівництвом М. Василика у праці «Основи теорії комунікації» [1] розглядає три основні підходи до визначення цих понять:

1. Ототожнення понять «комунікація» і «спілкування».

2. Розділення понять «комунікація» і «спілкування». Розділення цих понять у вчених, які дотримуються цього підходу, є досить неоднорідним: ряд вчених вважає комунікацію аспектом спілкування (Г. Андрєєва), інші трактують спілкування як форму комунікації (А. Соколов).

3. Співвіднесення понять «комунікація» і «спілкування» на основі поняття інформаційного обміну. Вчені, які є прибічниками даного підходу, вважають, що комунікація (інформаційний обмін) є загальним поняттям, соціальна комунікація (інформаційний обмін у суспільстві) – менш широким, а найвужчим поняттям є спілкування, яке, в свою чергу, є різновидом соціальної комунікації, яка здійснюється на вербальному рівні обміну інформацією у суспільстві.

Так, український дослідник І. Писаревський, вивчаючи питання професійно-комунікативної компетентності в туризмі, дотримується третього підходу та тлумачить комунікацію як «соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації як у міжособистісному, так і в масовому спілкуванні по різних каналах за допомогою вербальних і невербальних комунікативних засобів» [4].

Досить цікавим є тлумачення комунікації Г. Осовської та О. Осовського, які розглядають комунікацію як «спілкування за допомогою слів, букв, символів, жестів і як спосіб, за допомогою якого висловлюється відношення одного працівника до знань і розумінь іншого, досягається довіра, взаємоприйняття поглядів тощо» [5].

Ми дотримуємося думки, що комунікація є більш широким поняттям, ніж спілкування, оскільки інформаційний обмін у сучасному світі здійснюється не тільки вербально і безпосередньо з людьми, але й невербально та опосередковано.

Таке сприйняття комунікації є особливо корисним для вивчення проблеми комунікації серед ІТ-спеціалістів, оскільки в їх інформаційному обміні задіяні слова, тексти, жести, розроблені проекти, малюнки тощо.

Взагалі, питання комунікації серед інженерів стало предметом вивчення науковців ще у 1950 роках, коли були проведені перші дослідження комунікації між інженерами і науковцями. Проводячи екскурс в історію вивчення питання комунікації інженерів, у своїй монографії «Комунікаційні моделі інженерів» К. Тенопир та Д.Кинг наводять такі дані [11]: інженери проводять від 40 до 60% свого часу, здійснюючи комунікацію; інженери-електрики – 55% свого робочого часу, при чому 58% здійснюють комунікацію з іншими робітниками, які працюють над одним проектом. Час комунікації з іншими робітниками розподіляється наступним чином: 62% - зі співробітниками, 24% - з керівниками, 14% - з підлеглими. Наведені дані свідчать про те, що комунікація інженерів є невід'ємним компонентом їх професійної діяльності і є різностороннім процесом.

Подібного типа дослідження проводяться і для вивчення проблеми комунікації ІТ-спеціалістів. Так, результати веб-опитування Асоціації комп'ютерно-технологічної промисловості (Computing Technology Industry Association (CompTIA) щодо причин неуспішних ІТ-проектів [10] зазначають, що близько 28% опитуваних визначили погану комунікацію першою причиною невдачі ІТ-проектів, недостатнє планування ресурсів – другою, а нереальні кінцеві терміни – третьою. Аналізуючи дані опитування К. Джингрич, директор з продукції та послуг та розвитку навичок CompTIA, підкреслює, що комунікація має бути компонентом проекту на кожному його етапі.

Треба відзначити, що саме CompTIA була першою з компаній, яка прореагувала на попит роботодавців у висококваліфікованих ІТ-спеціалістах з високим рівнем комунікативної компетентності і внесла зміни в іспит A+ (сертифікаційний іспит для оцінювання розуміння комп'ютерних технологій у бізнесі та сертифікації навичок, необхідних для підтримки ІТ-інфраструктур). Іспит у наші дні включає не лише тестування технічних знань і здатностей, а також перевірку придатності до ІТ-бізнесу, тобто в іспит внесені питання взаємодії з клієнтами, членами команди, керівниками тощо, вирішення проблеми, прийняття рішення [9].

Вивчивши позитивний досвід десяти міжнародних компаній Deloitte and Touche, одна з провідних організацій світу в галузі професійних послуг, визначила чотири фактори комунікації, які допомагають організації досягти своїх цілей [8]:

- 1) зрозумілість цілі (лідери організації є послідовними у своїх повідомлення, тобто всі члени організації розуміють цілі та методи їх досягнення);
- 2) ефективні методи комунікації (високий рівень довіри та відкритості у всіх видах діяльності є критичними для досягнення успіху, члени організації всіх рівнів можуть запросити інформацію та отримати потрібні відповіді);
- 3) ефективний обмін інформацією (доступність потрібної інформації у потрібний час для виконання роботи, обміну думками та обговорення

ідей, а також розповсюдження найкращих ідей і навчання один від одного);

- 4) керівники мають бути гарними комунікаторами для переконливого представлення своїх ідей.

**Висновки.** Розглядаючи вищевказані фактори з точки зору комунікації у команді ІТ-спеціалістів, які працюють над спільним проектом і хочуть досягнути успіху, можна провести аналогію і зробити висновок, що при роботі над проектом усі члени команди мають бути проінформовані про цілі проекту та основні підходи в його реалізації; комунікація між членами команди і менеджером проект має відбуватися протягом усіх етапів роботи.

#### ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА

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/html/17.html](http://ifets.ieee.org/russian/depository/v17_i3/html/17.html).
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](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.

### Заявка учасника

Прізвище, ім'я, по батькові доповідача: Симоненко Світлана Вікторівна

Науковий ступінь, вчене звання: -

Місце роботи (навчання), посада: ст.викладач кафедри іноземних мов Таврійського державного агротехнологічного університету, аспірант Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького

Назва матеріалів доповіді: Проблеми комунікації IT-спеціалістів

Напрямок роботи конференції: Компетентнісний підхід у навчанні інформатики та комп'ютерної техніки

e-mail адреса, контактний телефон: [asimonenko@ukr.net](mailto:asimonenko@ukr.net), 0678437317