

Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет соціології

Кафедра соціальних структур та соціальних відносин

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ФАХІВЦІВ У ГАЛУЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Спеціальність: 054 «Соціологія»

Освітня програма: «Прикладна соціологія»

Освітній ступінь: магістр

Кваліфікація: магістр соціології

Авторка:

Фісун Інна Сергіївна,
студентка магістратури

Науковий керівник:

Мельніков Андрій Сергійович,
доктор соціологічних наук, доцент

Магістерська робота допущена до захисту рішенням кафедри соціальних структур та соціальних відносин

Протокол № 2 від « 24 » січня 2023 р.

Зав. кафедри _____ доц. Мазурик О.В.

Київ 2023

Реєстрація

1
номер

24 січня 2023р.
дата


підпис

Рекомендовано до захисту


підпис наукового керівника

А.С. Мельніков
ініціали прізвище

Результат захисту

оцінка

дата захисту

Голова ЕК

підпис ініціали прізвище

Члени ЕК

підпис ініціали прізвище

підпис ініціали прізвище

підпис ініціали прізвище

підпис ініціали прізвище

підпис ініціали прізвище

Секретар ЕК

підпис ініціали прізвище

АНОТАЦІЯ

Фісун Інна «Характеристика соціально-комунікативних навичок фахівців у галузі інформаційних технологій». Дипломна робота освітнього рівня – магістр, на правах рукопису. Спеціальність – 054 «Соціологія». Київ – 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню соціально-комунікативних навичок у галузі інформаційних технологій. Розкриті теоретичні поняття *soft* та *hard skills*, розглянуто підходи до класифікації соціально-комунікативних навичок. З'ясовані специфіка, особливості та зв'язок м'яких навичок у галузі інформаційних технологій та, зокрема, ІТ компанії. Було проведено емпіричне дослідження *soft skills* працівників ІТ компанії, за результатами якого охарактеризовані соціально-комунікативні навички фахівців, а також розроблені загальні рекомендації для розвитку *soft skills*.

Ключові слова: соціально-комунікативні навички; *soft skills*; *hard skills*; інформаційні технології; ІТ фахівець.

ABSTRACT

Fisun Inna «Characteristics of social and communicative skills of specialists in the field of information technologies». Qualification work for educational level – Master, on the rights of the manuscript. Specialty – 054 «Sociology». Kyiv – 2023.

The qualification work is dedicated to the study of social and communicative skills in the field of information technologies. The theoretical concepts of soft and hard skills were revealed. Approaches to the classification of soft skills were considered. Specifics and connections of soft skills in the field of information technologies and in IT company were clarified. An empirical study of the soft skills of employees in IT company was conducted and soft skills of specialists were characterized. General recommendations for the development of soft skills were created.

Keywords: soft skills; hard skills; Information Technology; IT specialist.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП | 4 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК..... | 8 |
| 1.1 Поняття «hard skills» та «soft skills»..... | 8 |
| 1.2 Класифікації соціально-комунікативних навичок. | 13 |
| РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ФАХІВЦІВ У ГАЛУЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ..... | 16 |
| 2.1 Специфіка soft skills для фахівців у галузі інформаційних технологій. | 16 |
| 2.2 Характеристика soft skills за критерієм спеціалізації ІТ фахівців. | 18 |
| 2.3 Зв'язок соціально-комунікативних навичок та конкурентоспроможності фахівців ІТ компаній. | 22 |
| РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК У JUNIOR, MIDDLE ТА SENIOR ФАХІВЦІВ (НА БАЗІ ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ»)..... | 25 |
| 3.1 Методологія емпіричного дослідження рівнів розвитку соціально-комунікативних навичок. | 25 |
| 3.2 Результати емпіричного дослідження сформованості soft skills у Junior, Middle та Senior фахівців. | 28 |
| 3.3 Рекомендації щодо розвитку соціально-комунікативних навичок у Junior, Middle та Senior спеціалістів в ІТ компанії. | 36 |
| ВИСНОВКИ | 40 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 44 |
| ДОДАТКИ | 47 |

ВСТУП

Актуальність дослідження соціально-комунікативних навичок або «*soft skills*» (англ. – «м'які» або «гнучкі» навички) обумовлена тим, що на сучасному етапі розвитку суспільства, який характеризується динамічними інноваційними процесами, змінюється погляд на ключові здібності фахівців. У XXI столітті «м'які» навички вважаються одними з найбажаніших як для роботодавців, так і для майбутніх ІТ-фахівців і є дуже затребуваними в умовах цифровізації, оскільки їх не можна замінити спеціальними програмами та обладнанням. За даними асоціації «ІТ України», «за підсумками дев'яти місяців сфера ІТ (обсяг комп'ютерних послуг) показала зростання на 13%» [З початку року сфера ІТ, 2022]. Безсумнівно, розвиток ІТ-індустрії вимагає кваліфікованого персоналу з широким спектром навичок.

Ядром проблеми представленого дослідження є гіпотеза про недостатнє розуміння фахівців рівня *Junior*, *Middle* та *Senior* стосовно того як розвивати і покращувати *soft skills*, а також суб'єктивне сприйняття самого терміну соціально-комунікативних навичок ІТ фахівцями. Дослідження останнього десятиліття показують, що для роботодавців та спеціалістів у сфері інформаційних технологій є цінністю не тільки професійні компетенції, а й додаткові «м'які» знання та навички, освоєння яких, як правило, не структуроване та хаотичне.

Останні дослідження ринку праці показують, що інтерес роботодавців до соціальних і комунікативних навичок тільки зростає, причому 93% підприємців у 16 європейських країнах надають цим навичкам таке ж значення, як і професійним знанням і навичкам. Це пов'язано зі змінами в самій економіці, тобто з тим, що в індустріальному суспільстві дедалі більше уваги приділяється послугам та інформаційним технологіям. Жорсткі навички з часом застарівають,

а м'які навички залишаються актуальними завжди. Майже 70 відсотків корисних для ділових людей угод не відбуваються через те, що більшість людей зі сфери бізнесу недостатньо володіють культурою поведінки та не знають правила ділової комунікації. Ця цифра підтверджується світовим досвідом. Поширеною є думка про те, що «успіхи тієї або іншої людини у фінансових справах відсотків на 15 залежать від його професійних знань і відсотків на 85 – від його вміння спілкуватися з людьми» [Олійник, 2009: с. 139].

Дослідження проблем соціально-комунікативних навичок часто проводилося порівняно з «твердими» навичками. Всі дослідники так чи інакше розподіляли навички на дві групи: «*hard skills*» і «*soft skills*» та відзначали особливу значимість другої групи. З одного боку, для успішної роботи потрібно мати деякий набір вузько-професійних навичок, які спеціалісти називають «*hard skills*». Але, з іншого боку, «м'які навички» дозволяють досягати більш високої заробітної плати та успішного кар'єрного зростання.

Питання розвитку соціально-комунікативних навичок як ключового компонента конкурентоспроможності спеціалістів у сфері інформаційних технологій розглядає Л. Іванова, О. Скорнякова, Н. Длугунович, М. Коваленко, Г. Швороб, М. Роблес, Т. Парсонс та ін.

Рівень соціально-комунікативних навичок ІТ-фахівців можна підвищити, беручи участь у спеціально організованих курсах і програмах. Це має значний вплив на формування м'яких навичок і якостей фахівців і підвищує рівень їхньої працездатності та командної роботи. У зв'язку з цим питання вивчення можливостей спеціальних програм для розвитку *soft skills* співробітників ІТ-компаній є актуальним і затребуваним на сьогоднішній день.

Розвитку м'яких навичок сприяє активне спілкування, спільна підготовка та участь у проектах. Розробка та планування таких проектів розвиває вміння працювати в команді. Фахівці вчаться організовувати свій час, розподіляти завдання, шукати та структурувати інформацію, виступати публічно,

вдосконалювати свої комунікативні навички та брати на себе відповідальність за прийняті рішення. Ці навички допомагають їм професійно зростати в ІТ-компанії.

Об'єкт дослідження – соціально-комунікативні навички (або *soft skills*).

Предмет дослідження – особливості розвитку *soft skills* серед *Junior*, *Middle* та *Senior* спеціалістів у галузі інформаційних технологій.

Метою дослідження є виявлення характеристик гнучких навичок в ІТ фахівців різних рівнів (на базі працівників компанії «ЕПАМ СИСТЕМЗ»).

Мета, об'єкт і предмет дослідження визначили постановку наступних **завдань**:

- розкрити зміст понять «*soft skills*» та «*hard skills*»;
- виділити основні теоретичні підходи по класифікуванню та пріоритизації соціально-комунікативних навичок;
- охарактеризувати рівень розвитку *soft skills* у *Junior*, *Middle* та *Senior* спеціалістів (серед працівників компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ»);
- на підставі теоретико-методологічного аналізу та емпіричного дослідження поставленої проблеми, розробити загальні рекомендації розвитку соціально-комунікативних навичок для *Junior*, *Middle* та *Senior* спеціалістів;
- визначити технології та практику розвитку «м'яких» компетенцій в ІТ спеціалістів різних рівнів та спеціалізацій.

Гіпотеза дослідження: спеціалісти з рівнем професіоналізму *Junior*, *Middle* та *Senior* по-різному сприймають важливість розвитку та формування *soft skills*, а також по різному пріоритизують соціально-комунікативні навички.

Методологічну основу дослідження становлять наукові праці, в яких розкриваються наступні аспекти: сутність поняття «соціально-комунікативні навички» (О. Коваленко, Л. Штефан, Ю. Федоренко, О. Морущко, Н. Химиці); методи організації формування та розвитку навичок (Б. Всесвятський,

І. Плотніков, Б. Райков, О. Скляренко, В. Шипілов); технології розвитку *soft skills* у фахівців (Н. Длугунович, Б. Вяткіна, М. Щукіна, О. Андрос, В. Пешкова, Л. Альмяшева).

Для розв'язання поставлених завдань кваліфікаційної роботи використовувалися наступні методи дослідження: аналіз наукових робіт, узагальнення, анкетування у вигляді онлайн-опитування, особисте напівформалізоване інтерв'ю.

Структура кваліфікаційної роботи включає анотацію, вступ, три розділи основного тексту, висновки, список використаних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК

1.1 Поняття «hard skills» та «soft skills».

Концепція розподілу професійних навичок на *hard skills* та *soft skills* з'явилася не так давно, приблизно наприкінці 60-х років ХХ ст. в армії США, а вже потім була поширена в галузі управління, бізнесу та інформаційних технологій. У 1959 р. було встановлено, що під час підготовки військовослужбовців у США важливими є як професійні, так і універсальні навички солдатів. Причому перші переважно були необхідні для роботи з технікою, а інші – з людьми та паперами [Самолюк, 2021: с. 277].

У цей час Керрі Соммервіль [Sommerville, 2007: р. 145] виділив наступні види навичок: технічні, людські (або соціальні), концептуальні, а М.С. Рао [Rao, 2010: р. 104] замінив перші дві на *soft skills* (м'які/гнучкі навички) і *hard skills* (тверді навички). Обидва терміни «*soft skills*» і «*hard skills*» були запропоновані за аналогією з англійськими термінами «*hard ware*» (апаратне забезпечення) і «*soft ware*» (програмне забезпечення), що застосовуються у галузі комп'ютерної техніки. Відповідно, за *hard skills* закріпилися вузькопрофесійні (тверді) навички, а терміном «*soft skills*» стали позначати комплекс неспеціалізованих надпрофесійних навичок, які відповідають за успішний робочий процес і високу продуктивність.

На сьогодні концепція розподілу професійних навичок полягає в тому, що необхідно розвивати не лише професійно-необхідні знання та вміння, але й так звані «м'які»: соціальні, комунікативні, пізнавальні, лідерські тощо, тобто ті, які допомагають фахівцю у становленні не лише свого професіоналізму, а й сприятимуть, допомагатимуть розвитку та покращенню себе як особистості, та підвищуватимуть якість професійної діяльності.

Hard skills розглядаються як знання, вміння та компетенції, необхідні для виконання професійної діяльності, а *soft skills* визначають, як соціально-комунікативні навички, що сприяють успішній самореалізації та досягненню професійного успіху. Оволодіння другим типом дозволяє працівнику підвищити ефективність роботи в своїй галузі, а також дає можливість переходити між галузями, зберігаючи свою затребуваність. За даними дослідження, проведеного Гарвардським університетом спільно з Фондом Карнегі й Стенфордським науково-дослідним інститутом, встановлено, що успіх у професійній сфері на 75-85% залежить від рівня сформованих соціально-комунікативних навичок і лише приблизно на 15-25% – від професійних предметних компетенцій (*hard skills*) [Robles, 2012: p. 453-465].

У цілому комплекс *soft skills* має якості емерджентності (сукупне функціонування взаємопов'язаних його елементів породжує нові функціональні властивості, що не зводяться до простої їх суми) та синергетичності (в результаті поєднання елементів в єдину систему збільшується ефективність діяльності). Саме представники соціономічних професій повинні мати високий рівень розвитку *soft skills*, адже робота у системі «людина-людина» орієнтована на інших, а отже непередбачувана та пов'язана з відсутністю єдиних жорстких алгоритмів, вимог, технологій до процесу професійної діяльності. Іншими словами, *soft skills* – це набір неспеціалізованих, надспеціалізованих гнучких компетенцій, які впливають на успішність виконання професійної ролі будь-якого профілю, зокрема спеціалістів соціономічного профілю. Тут соціономічні професії – це професії у сфері «людина-людина», які вирішують професійні завдання, пов'язані із забезпеченням соціального благополуччя у громаді, налагодження комунікаційних зв'язків між індивідами, трансляцією соціокультурного досвіду та формування суспільно прийнятних норм, правил, традицій.

Загалом, на сьогодні по-різному визначають *soft skills*. «Так, у Кембриджському словнику (Cambridge Dictionary) вказано, що *soft skills* – це здатність людей спілкуватися один з одним і добре працювати разом. У словнику «Collins English Dictionary» надано таке визначення: *soft skills* – це міжособистісні вміння, здатність ефективно спілкуватися з іншими людьми та працювати в команді. У словнику з управління персоналом (Dictionary of Human Resource Management) *soft skills* – це компетенції працівника, пов’язані із такими видами діяльності, як робота з клієнтами, комунікації, вирішення проблем, командна робота. Національною Асоціацією з вивчення *soft skills* (National Soft Skills Association) це поняття інтерпретується як характеристики людини, вміння слухати, комунікативні та лідерські вміння, необхідні для професійного та особистісного зростання» [Самолук, 2021: с. 279].

На Заході *soft skills* визначають, з одного боку, як загальні (неакадемічні) навички, а з іншого – як найважливіші навички на сучасному глобальному ринку праці, особливо в умовах швидкого технологічного розвитку. Різні види «м’яких» навичок включають комунікативні навички, критичне мислення та навички розв’язання проблем, роботу в команді, навчання впродовж усього життя та управління інформацією, підприємництво, етику та професіоналізм, а також лідерство.

Зокрема, Марсель Роблес [Robles, 2012: р. 453-465] визначає соціально-комунікативні навички як «особисті якості, особливості, таланти або рівень захоплення професійною діяльністю, які відрізняють дану особистість від інших людей зі схожими вміннями і компетентністю». Г. Пааянен [Paajanen, 1992.: р. 95] розглядає соціально-комунікативні навички як «рис характеру, що поліпшують здатність людини взаємодіяти з іншими людьми працездатність і перспективи кар’єрного росту». Кішан Рана [Robles, 2012: р. 453-465] «тлумачить *soft skills* у соціологічному ключі, відносячи їх до коефіцієнту емоційного інтелекту людини; набір рис особистості, соціальні навички,

комунікативні здібності, особисті звички, дружелюбність і оптимізм». Твайла Тарп [Sommerville, 2007: p. 82] «ототожнює *soft skills* з емоційними компетенціями (навичками емоційного інтелекту), без яких ніколи не досягти успіху ні в житті, ні в роботі; вони відносяться в основному до життєвих навичок».

Багато зарубіжних джерел використовують глибинний контекст *soft skills* як синоніми до таких понять як *employability skills* (навички для працевлаштування), *people skills* (навички комунікації з людьми), *non-professional skills* (непрофесійні навички), *key skills* (основні навички), *skills for social progress* (навички для соціального розвитку), навички XXI століття, *life skills* (життєві навички). Соціально-комунікативні навички часто називають функціональними компетенціями, а володіння ними – функціональною грамотністю (*functional literacy*).

По суті, *soft skills* відносяться до життєвих навичок, які органічно та в єдності визначають успішну соціалізацію та соціальну адаптацію людини, включно з професійним розвитком. Згідно з Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), життєві навички – це адаптивні й позитивні форми поведінки, що дають змогу людям ефективно справлятися з вимогами та проблемами повсякденного життя. Їх розглядають як здатність до адаптивної та позитивної поведінки, яка дає змогу людям ефективно справлятися з вимогами та проблемами повсякденного життя. Набуття життєвих навичок спрямоване на розвиток здорової та просоціальної особистості. Тому «м'які» навички визначаються як «навички XXI століття». І набуття та збереження таких навичок стає дедалі важливішим для конкурентоспроможності людей на ринку праці.

У цілому можна виділити такі сутнісні ознаки *soft skills*:

- охоплюють компетентності, що сприяють самореалізації фахівців та є індивідуалізованими за змістовим, цільовим, часовим та особистісним виміром;

- складновимірюваний соціокультурний та педагогічний феномен, який формується та забезпечується цілісністю і єдністю освіти та власного досвіду особистості;

- є сукупністю компетентностей, якостей, умінь, здібностей, процесів, що уможливають успішну професійну діяльність у швидкозмінюваних та/або невизначених умовах;

- сприяють та підвищують здатність фахівців адаптуватися до змін у професійній діяльності та житті.

М'які навички – це група особистісних якостей, соціальних навичок, навичок спілкування, особистих звичок, дружелюбності та оптимізму, які відіграють важливу роль у побудові професійної кар'єри. Соціально-комунікативні навички – це риси особистості, які покращують здатність людини взаємодіяти з людьми, продуктивність і перспективи кар'єрного зростання. *Soft skills* належать до особистих якостей, рис характеру, талантів і ступеня захопленості професійною діяльністю, які відрізняють людину від інших людей з аналогічними навичками та здібностями.

Soft skills як соціологічний термін об'єднує перелік особистісних характеристик, так чи інакше пов'язаних з ефективною взаємодією в процесі професійної діяльності, включно з вмінням переконувати, знаходити підходи до людей, міжособистісним спілкуванням, веденням переговорів, роботою в команді, саморозвитком, ерудицією, креативністю, комунікативною взаємодією, високим рівнем самоорганізації.

Соціально-комунікативні навички як життєві навички, розвиток яких сприяє просоціальній діяльності як вищій соціальній відповідальності активного громадянина, включно з навичками емпатії, навичками співробітництва, навичками ефективного спілкування, навичками асертивності, навичками планування часу, навичками аналізу та розв'язання проблем включають.

Отже, *soft skills* – це універсальні навички, які допомагають професійно розвиватися і будувати успішну кар’єру в будь-якій галузі, зокрема в сфері інформаційних технологій. Універсальність вказаних навичок пов’язана з можливістю їх використання за різними напрямками розвитку для досягнення успішності під час працевлаштування, веденні проєктної роботи, організації бізнесу тощо. Разом із *hard skills*, які є навичками технічного характеру, таке поєднання навичок дозволяє постійно зростати, підвищувати фахову компетентність, знайти своє місце у соціумі та побудувати успішну кар’єру.

1.2 Класифікації соціально-комунікативних навичок.

Як зазначає Н. Длугунович: «*Soft skills* – це професійні, міжособистісні та внутрішньоособистісні навички, які дозволяють бути успішними у професійній діяльності. Проте, сталого переліку, як і класифікації *soft skills*, не існує, оскільки для різних видів діяльності пріоритетними є різні види навичок» [Длугунович, 2014: с. 240].

М'які навички включають навички лідерства та роботи в команді, навички навчання та ведення переговорів, навички постановки та досягнення цілей, управління часом, самовідданість, навички презентації, навички ефективної комунікації, стресостійкість, креативність, творчий підхід до розв'язання проблем та аналітичні навички. До цієї групи входять особисті, комунікативні та управлінські навички [Самолюк, 2021: с. 275-294].

Держави-члени ЄС ухвалили низку документів, які дозволять запровадити єдину класифікацію «м'яких навичок» в єдиному європейському економічному просторі. Європейські ініціативи з розвитку навичок включають «Переосмислення освіти» – консультування держав-членів ЄС щодо інвестування в розвиток навичок для досягнення оптимальних соціально-

економічних результатів, у 2018 році було прийнято 11 директив, а також нове навчання та викладання для розвитку «м'яких» навичок студентів університетів ЄС, зокрема, щодо цифрової та технологічної діяльності Він передбачає запровадження методів Для того, щоб нова політика та її інститути запрацювали, у 2017 році було розроблено офіційно прийняту класифікацію та пояснення до неї – Європейські навички, компетенції, кваліфікації та професії (ESCO), яка включає 1384 навички, що вимагаються ринком праці (ESCO Handbook, 2017). Навички, пов'язані з комунікацією, творчістю та управлінням, які впливають на ефективність мислення. М'які навички важко вивчити і змінити, на відміну від твердих навичок, які можна легше сформувати і розвинути [Paajanen, 1992: p. 95].

«Комплексне масштабне дослідження із залученням експертів (як представників роботодавців, так і вчених, що займаються дослідженням кваліфікацій і навичок робочої сили), проведене в 2009 році в рамках програми ЄС «Безперервне навчання Еразмус» (Lifelong Learning Erasmus), виділив три групи навичок, що включають 22 навичок:

- 1) особистісні навички;
- 2) соціальні навички;
- 3) методологічні навички» [Дроздова, 2020: с. 33].

М'які навички – це, по суті, навички, здібності та характеристики, які дають змогу людям досягати успіху в професійній діяльності. Вони включають у себе навички лідерства та роботи в команді, лідерські якості та навички ведення переговорів, навички постановки та досягнення цілей, управління часом, самовідданість, навички презентації, навички ефективного спілкування, стресостійкість, креативність, творчі підходи до розв'язання проблем та аналітичні навички. Не існує стабільного списку, а також класифікації соціально-комунікативних навичок. Оскільки очевидно, що для різних видів діяльності

пріоритетними є різні *soft skills* [Власюк, 2013: с. 109; Длугунович, 2014: с. 239-242].

Отже, м'які навички загалом класифікуються як комбінація рис особистості, поведінки та соціальних установок, які дозволяють людям ефективніше спілкуватися, співпрацювати та успішно вирішувати конфлікти. Люди з хорошими соціально-комунікативними навичками, як правило, мають сильну ситуаційну обізнаність і емоційний інтелект, який дозволяє їм орієнтуватися у складному робочому середовищі, водночас даючи позитивні результати.

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ФАХІВЦІВ У ГАЛУЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

2.1 Специфіка *soft skills* для фахівців у галузі інформаційних технологій.

Сучасні роботодавці в ІТ-індустрії очікують від кандидатів наявності десятків різних навичок, серед яких, за класифікацією Н. Длугунович, креативне мислення та навички тайм-менеджменту, навички комунікації, нетворкінгу, управління проектами та ефективною роботи в команді [Длугунович, 2014: с. 239-242]. На додаток до професійних або жорстких навичок, фахівцям необхідно розвивати соціально-комунікативні навички – особисту ефективність, управлінські навички та стратегічні навички. У дослідженнях В. Сараванан виокремлюються навички критичного мислення та управління інформацією [Saravanan, 2009, с. 5]. Проаналізувавши вищезазначені класифікації *soft skills*, Глазуною О. та її колегами було розроблено класифікацію, які найбільш важливі для майбутньої успішної кар'єри спеціалістів ІТ-фаху.

До першої групи належать навички спілкування. До цієї групи входять навички роботи в команді, навички ведення переговорів, вміння ефективно спілкуватися, використовуючи різноманітні інструменти (у команді, з клієнтами та керівниками), міжособистісне спілкування, переконання, вирішення конфліктів, ухвалення групових рішень та презентації. Комунікативні навички мають вирішальне значення для успішних ІТ-фахівців, оскільки група розробників програмного забезпечення може працювати віддалено, вміння спілкуватися один з одним, знання іноземних мов, вміння вести ділове листування, розв'язувати конфлікти та ухвалювати групові рішення, потенціал для ефективною роботи над проектами, підвищує ймовірність ефективною роботи над проектами. Ще одне застосування навичок спілкування пов'язане з роботою з клієнтами, де активне слухання, вміння ставити правильні запитання, лаконічно

висловлювати свої думки та відповідати на контраргументи є компонентами ефективного спілкування.

Друга група – навички особистої ефективності, що включають такі компетенції, як управління часом, відповідальність, стресостійкість, вміння домагатися поставлених цілей, креативність та аналітичне мислення, оскільки ІТ-фахівці дедалі частіше віддають перевагу компаніям із цікавими проектами, новими технологіями та прозорою структурою роботи. Для досягнення успіху в ІТ-бізнесі дуже важливо бути проактивним та інноваційним, а також постійно самовдосконалюватися.

Третя група містить управлінські навички, засновані на компетенції роботи в команді. Згуртованість команди, структури комунікації між її членами, лідерство та здатність мотивувати членів команди - все це необхідно для успіху команди розробників програмного забезпечення.

Розвиток ІТ-бізнесу вимагає від ІТ-фахівців стратегічних навичок, що складають четверту групу. До них належать навички ухвалення стратегічних рішень, що є вкрай важливим для використання новітніх технологій, вміння працювати в умовах ризику, планувати діяльність команди розробників і делегувати повноваження. Критичне мислення – одна з навичок ХХІ століття і одна з навичок, необхідних для ефективного управління інформацією в галузі ІТ.

Майбутні ІТ-фахівці також повинні вміти аналізувати, узагальнювати, оцінювати та судити про дані та повідомлення, що є компетентностями п'ятої групи [Глазунова, 2019: с. 93-106].

Саме тому, ІТ-фахівці повинні володіти такими важливими якостями, як аналітичне мислення, висока жага до освіти, відповідальність, увага до деталей, наполегливість, витривалість і працьовитість.

2.2 Характеристика soft skills за критерієм спеціалізації IT фахівців.

Галузь інформаційних технологій постійно розвивається та налічує безліч різних напрямів та професій, які з кожним роком поповнюються новими. Найбільш поширеними спеціалізаціями в IT індустрії є програміст (або розробник), дизайнер, тестувальник та бізнес-аналітик. Базуючись на публікації А. Фахім «Soft Skills and Software Development: A Reflection from Software Industry» та проаналізованих вимог IT індустрії до спеціалістів можемо навести наступні узагальнені описання сутності наведених спеціальностей та необхідні для них соціально-комунікативні навички [Faheem, 2013: p. 40; сайт компанії Luxoft Ukraine, 2023; сайт пошуку роботи Jobs.ua, 2023; сайт пошуку роботи Work.ua, 2023].

Програміст. Найпростішим визначенням роботи програміста є переклад удосконаленої версії дизайну на комп'ютерну програму. Більш широкі технічні аспекти цього етапу вимагають ідентифікації керуючих структур, відповідних змінних і структур даних, а також детальне розуміння синтаксису та специфіки мови програмування, що, у свою чергу, вимагає аналітичних навичок. Фахівець зазвичай керується ітеративним поетапним процесом розробки, який переважно йде спочатку в ширину. Тому програмісти повинні звертати увагу на деталі та підтримувати відкритий, логічний та аналітичний процес мислення.

Завдання програмування, такі як визначення деталей логіки модуля, встановлення файлу компонування та кодування програм, демонструють невелику потребу в міжособистісному контакті та розкривають трудове життя програміста, як правило, інтровертне, що вимагає організаційних здібностей, швидкого навчання і здатність швидко та самостійно адаптуватися до змін. Програмісти часто працюють незалежно від інших, але діляться своїм кодом під час перевірки та інтеграції модулів, що також вимагає вміння працювати з командою.

Тому вміння працювати самостійно з мінімальною підтримкою є життєво важливим набором навичок для програмістів. Також, у індустрії програмного забезпечення часто відбуваються зміни, і ці зміни варіюються від специфікацій до вимоги, методики і технології. Програмне забезпечення також може бути змінено. В даний час індустрія програмного забезпечення не приділяє достатньо уваги здатності програміста бути відкритим і адаптуватися до змін. Цьому набору навичок слід приділяти більше уваги, зважаючи на пов'язані з ними проблеми управління вимогами та швидкий темп зростання технологій.

Тестувальник. Тестування програмного забезпечення передбачає виявлення дефектів у програмі а, отже, вимагає аналізу та навички пошуку вирішення проблем. Тестувальники програмного забезпечення вважаються умовними опонентами команди розробників, тому що це група людей, яка зазвичай повідомляє про дефекти, що вимагає хороших навичок міжособистісного спілкування аби підтримувати активність команди та уникати конфліктів.

Тестування програмного забезпечення зосереджено на пошуку дефектів, і існує багато способів тестування, яке є більш ефективним завдяки використанню організаційних навичок. По-перше, кожен модуль тестується окремо, ізольовано від інших компонентів системи. Таке тестування, відоме як модульне тестування, перевіряє, що а модуль функціонує належним чином з різними очікуваними (і неочікуваними) вхідними даними. Після модульного тестування наступним кроком є перевірка відповідності інтерфейсів, що називається інтеграційним тестуванням. Це вимагає багатьох організаторських навичок для того, щоб керувати процесом тестування. Тестування системи – це процес перевірки того, чи всі компоненти системи правильно працюють разом, тобто це завдання, яке вимагає сильних аналітичних навичок. Після того як дефект виявлено, налагодження може бути неприємною та емоційно складною діяльністю, яка може призвести до інженерів перебудувати своє мислення та

переглянути свої попередні рішення, це вимагає розвинених аналітичних навичок. Тестування вимагає уваги до деталей та часто виконується окремо від команди, що вимагає вміння працювати самостійно.

Тому, комунікабельність, аналітичні навички та навички вирішення проблем, навички міжособистісного спілкування, вміння працювати самостійно, і організаторські здібності дуже бажані для такої роботи.

Дизайнер. Хоча термін «дизайн» неоднозначний, «хороший» дизайн веде до успіху, а «поганий» може призвести до невдачі – це факт, який робить процес проектування вирішальним. Хоча є значна різноманітність серед принципів дизайну ми можемо знайти спільні риси, які можна застосувати до дизайну будь-якого інформаційного продукту. Розробка програмного забезпечення все ще в фазі еволюції та далекий від консенсусу щодо відповідних принципів, але для цієї задачі потрібна креативність, якою володіють дизайнери, а не жорстка шаблонна впевненість інженерів. В своїй основі, розробка продукту є дослідницьким процесом.

Дизайнер шукає компоненти, випробовуючи різні схеми, щоб знайти найбільш простий і розумний спосіб виконання поставленої задачі користувача. Це вимагає аналітичних навичок та вміння зрозуміти проблему і надати відповідне рішення.

Існує тенденція представляти дизайн програмного забезпечення таким чином, щоб це виглядало простим у виконанні. Тим не менш, при розробці великого і складного програмного забезпечення ідентифікація ключових компонентів, ймовірно, буде займати чимало часу. Повторення не є чимось незвичайним у цьому процесі діяльності, оскільки для досягнення «хорошого» дизайну зазвичай потрібно кілька ітерацій.

Кількість ітерацій також залежить від проникливості та досвіду дизайнера в області застосування. Розробники програмного забезпечення повинні мати можливість бачити «загальну картину», здатність виділяти елементи, які

релевантні через неточні та великі обсяги нечітких даних, – це вимагає здатності ідентифікувати та створювати «патерни».

М'які навички, необхідні для виконання цих завдань – це міжособистісне спілкування, аналітичні навички та здатність вирішувати поставлені проблеми, організаційні навички, а також відкритість до адаптацій та змін дуже бажані для такої роботи.

Бізнес-аналітик. Якщо більш широко описати роботу аналітика – то це роль, яка вимагає ідентифікації високого рівня компонентів у реальній програмі та декомпозиції програмної системи. Серед іншого, додатковими навичками мікрорівня, якими повинен володіти системний аналітик: визначення потреби користувача/клієнта, розглядання вимог, які, як очікується, має задовольнити система програмного забезпечення, розуміння основних характеристик системи та створення абстрактної моделі програми, за допомогою якої ці вимоги задовольняються.

Це вимагає високого рівня аналітичних навичок і навичок вирішення проблем. Основний продукт фази аналізу – це графічний та/або текстовий опис (неформальний або формальний) абстрактної моделі. Аналіз системи вимагає значної взаємодії людини з користувачами та клієнтами, а для таких взаємодій, навички спілкування є вкрай важливими. Крім того, бізнес-аналітики повинні вміти співпереживати проблемам клієнта, щоб повністю зрозуміти його потреби.

Отже, міжособистісна, аналітична здатність активно слухати є дуже бажаною навичкою. Спілкування, аналіз, вирішення проблем і бути відкритим і пристосованим до змін, а також мати хороші навички міжособистісного спілкування є дуже бажаним для роботи системного аналітика.

У підсумку можна зазначити, що виробництво будь-якої частини програмного забезпечення включає людський елемент, який вимагає таких дій, як вирішення проблем, аналітичне мислення, міжособистісне спілкування та когнітивне мислення. М'які навички подекуди ігноруються в розробці

програмного забезпечення, оскільки взаємозв'язок між інженерією програмного забезпечення та м'якими навички є надзвичайно складним, а тому їх важко досліджувати. Зараз у більшості програмних організацій дуже мало незалежних виконавців, фахівці мають працювати в командах, що є однією із ключових навичок в галузі інформаційних технологій.

2.3 Зв'язок соціально-комунікативних навичок та конкурентоспроможності фахівців ІТ компаній.

Потреба в ІТ-фахівцях – це постійно зростаюча тенденція. Українська ІТ-індустрія потребує кваліфікованих спеціалістів різних спеціалізацій, які вже існують, а також нових спеціалістів у високотехнологічних галузях, що потребує навчання для них. Щоб досягти успіху як ІТ-фахівця, необхідно постійно вдосконалюватися. Водночас їм необхідно формувати та розвивати компетенції, безпосередньо пов'язані з їхніми знаннями (*hard skills*), і ті, які будуть потрібні в будь-якій галузі (*soft skills*). Лідери найрозвиненіших ІТ-компаній України, таких як EPAM, Ciklum, GlobalLogic і Luxoft, поділилися своїми поглядами на навички, необхідні для успішних ІТ-фахівців. Серед таких навичок:

- знання англійської мови, оскільки навички спілкування іноземними мовами необхідні для підтримки зв'язку з клієнтами та спілкування в міжнародних командах розробників;
- здатність працювати в команді для реалізації проєктів;
- навички ефективного спілкування, включно з активним слухом і письмом, і послідовність виконання проєкту від початкового спілкування із замовником до презентації готового рішення навички [Глазунова, 2019: с. 93-106].

Професійно-консультаційний портал [Портал професійного консультування, 2023] презентує професіограму для фахівців у галузі інформаційних технологій. Це комплексний і систематизований документ, що описує об'єктивні характеристики професії та вимоги до психологічних рис особистості: до переліку особистісних якостей, які гарантують успіх у професійній діяльності в IT-індустрії, входять відповідальність, уважність, терпіння, працьовитість, систематичність, акуратність, логічне мислення, наполегливість, вміння гнучкість і динамічність мислення, здатність самостійно приймати рішення, цілеспрямованість, технічні здібності, математичні здібності й аналітичну здібності. Серед роботодавців у списку особистих якостей і психологічних рис IT-фахівців, складеному на основі аналізу вакансій та оголошень на професійних ресурсах і сайтах, домінують креативність, готовність до навчання, стресостійкість, багатозадачність і робота в команді. Комунікативні навички, готовність до лідерства, здатність мислити індивідуально, розвинене логічне мислення та математичні навички, глибокі аналітичні здібності, терпіння, наполегливість і відданість справі, почуття відповідальності, мобільність і здатність до інновацій.

За матеріалами статті Іванової Л.В. «Soft skills як важлива складова конкурентоспроможності фахівця з інформаційних технологій» було проведено опитування студентів старших курсів спеціальності «комп'ютерна інженерія» та викладачів навчальних закладів, що базуються на базі Одеської національної академії харчових технологій. Респондентам було запропоновано перерахувати найбільш пріоритетні особистісні якості конкурентоспроможного IT-фахівця та оцінити їх важливість – рейтинг кожної якості. Думки студентів та викладачів розглядалися окремо. На даному етапі у дослідженні взяли участь 126 осіб. Зазначимо, що, на думку респондентів, було визначено понад 30 характеристик, які є необхідними для конкурентоспроможного фахівця. Дані були детально

вивчені та проаналізовані. Для подальшої обробки результатів було зроблено наступні групування:

- особисті якості: наполегливість, терпіння, рішучість, стресостійкість, уважність, відповідальність, ініціативність, старанність, самостійність і незалежність у прийнятті рішень, амбітність;

- важливі професійні якості: креативність, творчість, професійна гнучкість, технічне мислення та критичне мислення, готовність до виправданого ризику, прагнення до успіху та розвитку, вміння працювати з людьми, вміння працювати в команді, організаторські здібності, лідерські якості.

Як свідчать результати опитування, студенти та викладачі не зовсім однотайно оцінюють важливість особистісних якостей майбутніх ІТ-спеціалістів. Так, серед особистісних якостей студенти та викладачі назвали «амбіційність» та «стресостійкість» як найбільш важливі особистісні якості. Технічне мислення також було названо на першому місці як важлива професійна якість. Викладачі – успішною діяльністю та бажанням вдосконалюватися. Таку розбіжність можна пояснити наявністю або відсутністю професійного та життєвого досвіду, соціальним статусом та віком респондентів, а також недостатньою обізнаністю опитаних студентів з реаліями та вимогами ринку до ІТ-спеціалістів [Іванова, 2018: с. 85].

Ринок праці сьогодні вимагає від фахівця в сфері ІТ всебічного розвитку, який забезпечував би конкурентоспроможність спеціаліста вже на початку його професійної діяльності. Крім знань у спеціалізованій галузі, слід також наголосити на здатності швидко реагувати на вимоги ринку, постійно саморозвиватися, спілкуватися і нести відповідальність за результати власної діяльності.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК У JUNIOR, MIDDLE TA SENIOR ФАХІВЦІВ (НА БАЗІ ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ»)

3.1 Методологія емпіричного дослідження рівнів розвитку соціально-комунікативних навичок.

Під час проходження виробничої практики на базі ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» був сформований дослідницький план, якій базується на темі, предметі, меті та основній гіпотезі кваліфікаційної роботи та включає наступні етапи:

1. Дослідження вимог індустрії до соціально-комунікативних навичок на прикладі компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ»;
2. Проведення онлайн-опитування та напів-формалізованих інтерв'ю з працівниками ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» різних рівнів та спеціалізації;
3. Подальша обробка результатів та виокремлення інсайтів, що були включені до звіту з виробничої практики та у кваліфікаційну роботу.

Предметом дослідження є соціально-комунікативні навички фахівців ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ», метою дослідження – охарактеризувати соціально-комунікативні навички працівників зазначеної компанії. Основною гіпотезою є те, що спеціалісти з рівнем професіоналізму *Junior*, *Middle* та *Senior* по-різному сприймають важливість розвитку та формування *soft skills*, а також по-різному пріоритизують соціально-комунікативні навички.

На початку дослідної роботи були також сформовані додаткові гіпотези:

1. Фахівці усіх рівнів спеціалізації та місця проживання вважають соціально-комунікативні навички важливими та такими, які потрібно постійно покращувати.
2. Спеціалісти з рівнем *Middle* та *Senior* приділяють більше уваги розвитку соціально-комунікативних навичок, аніж фахівці із рівнем *Junior*.

3. Фахівці із різною спеціалізацією, але однаковим рівнем професіоналізму по-різному класифікують соціально-комунікативні навички за шкалою від більш важливих до менш важливих.

4. Основними факторами, що впливають на формування соціально-комунікативних навичок у фахівців сфери інформаційних технологій є досвід здобутий на роботі, самоосвіта та спілкування з колегами.

5. Після початку роботи в компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» або після проходження процесу професійної оцінки на підвищення рівня, підвищується використання соціально-комунікативних навичок впродовж робочого дня.

Слід зазначити, що залежно від тривалості практичної діяльності та розвиненості необхідних навичок, як в ІТ сфері загалом так і в компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» визначають 3 основні рівні:

- **Junior** (Молодший спеціаліст) – початківець без значного практичного досвіду роботи або близько 1 року;
- **Middle** (Середній спеціаліст) – фахівець із досвідом роботи 3-5 років;
- **Senior** (Старший спеціаліст) – досвідчений фахівець, який вирішує складні завдання, керує молодшими спеціалістами і має 5 або більше років досвіду.

Дане дослідження за типом є кількісно-якісним і включало в себе аналіз вимог компанії щодо соціально-комунікативних навичок, проведення онлайн-опитування та проведення напів-формалізованих інтерв'ю із працівниками ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ».

Перш за все, був проаналізований список груп соціально-комунікативних навичок, який доступний усім співробітникам компанії та окреслює необхідні всім працівникам навички з відмінностями по рівням та спеціалізаціям. Отже, список виглядає таким чином:

- **Business Acumen skills** (Ділова хватка) – здатність уявити загальну картину ділової ситуації, щоб швидко її зважити та прийняти логічне, впевнене рішення;

- **Communication skills** (Комунікаційні навички) – це здібності, які ви використовуєте під час надання та отримання різної інформації. Також включають передачу нових ідей, почуттів або навіть зміни на вашому проєкті. Навички спілкування передбачають слухання, мовлення, спостереження та співпереживання;

- **Consultancy skills** (Консультаційні навички) – надання порад і рекомендацій, заснованих на знаннях і досвіді, для задоволення потреб клієнтів. Може мати справу з однією спеціалізованою предметною галуззю або може бути широким і вирішувати стратегічні питання бізнесу. Може також включати підтримку впровадження будь-яких погоджених рішень;

- **Global Mindset skills** (Навички глобального мислення) – це здатність засвоювати інформацію, традиції та культурні норми з усього світу та здатність концептуалізувати, як впливати на будь-яке середовище. Відповідно до дослідження, проведеного Harvard Business Review, глобальне мислення – це здатність адаптуватися до різних середовищ і культур на міжнародному рівні;

- **Growth Mindset skills** (Навички постійного розвитку) – набір припущень, методів або практик, яких дотримується працівник щодо його/її власних здібностей розвиватися завдяки відданості та наполегливій праці;

- **Ownership skills** (Навички власності) – відданість успішному виконанню поставлених завдань і готовність нести відповідальність за все, що відбувається в результаті особистих і командних дій;

- **Teamwork and collaboration skills** (Навички роботи в команді) – це набір компетенцій, які дозволяють працівнику докладати спільних зусиль у межах спільної мети чи інтересів команди [Сайт компанії ЕПАМ, 2023].

План дослідження і описана методологічні аспекти були застосовані у процесі збору даних, що дозволило отримати певні результати, які розкриті у наступному підрозділі.

3.2 Результати емпіричного дослідження сформованості soft skills у Junior, Middle та Senior фахівців.

Першим етапом проведеного дослідження було онлайн-опитування, яке проводилося на платформі Microsoft Forms та було поширене за допомогою MS Teams та Yammer, де є загальні чати у яких відбувається спілкування між усіма працівниками ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ». Мова опитувальника була обрана англійська, що є універсальною мовою серед ІТ-фахівців, а також з огляду на те що компанія є інтернаціональною. Впродовж 5 днів кількість відповідей дійшло до позначки у 731 респонденти, що набагато перевищує очікувану кількість та дозволяє отримати обґрунтовані висновки. З огляду на обмеження, продиктовані політикою компанії про анонімність даних своїх працівників стосовно їх віку, країни походження, сімейного стану, освіти та статі, було неможливо зібрати такого роду інформацію відповідно до дослідницьких потреб, що у свою чергу вплинуло на соціологічний бік дослідження.

Отже, першими питаннями стали: «У якому регіоні Ви зараз проживаєте?» (рис. 1), «Яка Ваша спеціалізація?» (рис. 2) та «Який у Вас рівень професіоналізму в ЕПАМ?» (рис. 3). Найбільше було респондентів, які проживають у центральному або східному регіонах Європи (141 відповідь), більшість має спеціалізацію Back-end Developer (74 відповіді) та рівень *Middle* (106 відповідей).

1. У якому регіоні Ви зараз проживаєте?

| | |
|----------------------------------|-----|
| ● Центральна або східна Європа | 141 |
| ● Азія | 39 |
| ● Країни колишнього Радянсько... | 52 |
| ● Західна Європа | 25 |
| ● Америка | 20 |
| ● Арабські країни | 1 |
| ● Африка | 1 |
| ● Інші | 11 |

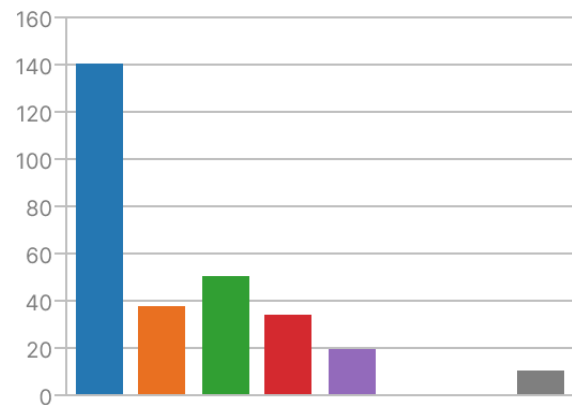


Рис. 1. «У якому регіоні Ви зараз проживаєте?».

2. Яка Ваша спеціалізація?

| | |
|------------------------------|----|
| ● Back-end Developer | 74 |
| ● Front-End Developer | 29 |
| ● Designer | 19 |
| ● Business Analyst (BA) | 19 |
| ● Quality Assurance (QA) | 41 |
| ● Project Manager (PM) | 27 |
| ● Mobile | 1 |
| ● Scrum Master | 4 |
| ● Human Resources Specialist | 7 |
| ● Support | 9 |
| ● Other | 70 |

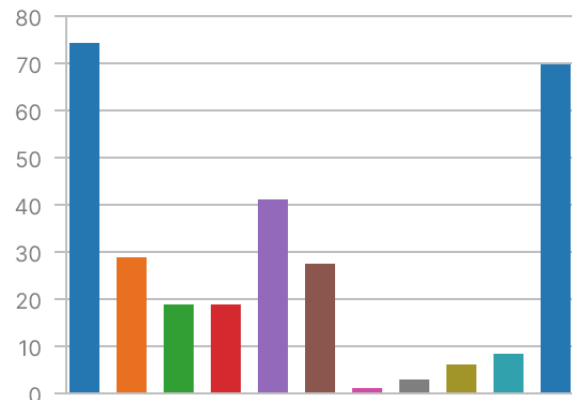


Рис. 2. «Яка Ваша спеціалізація?».

3. Який у Вас професійний рівень в ЕПАМ?

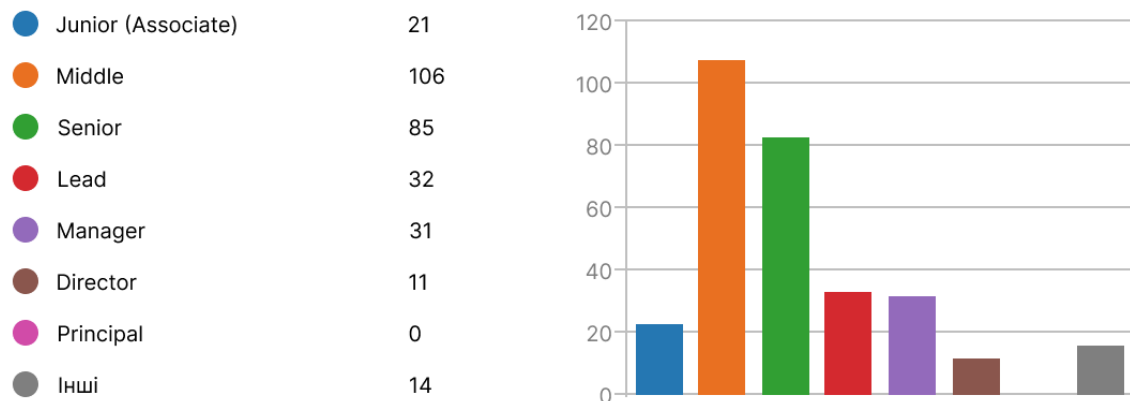


Рис. 3. «Який у Вас професійний рівень в ЕПАМ?».

Цікавим моментом стало те, що на питання «Коли Ви вперше почали усвідомлювати та формулювати що таке соціально-комунікативні навички?» (рис. 4), відповіді розподілилися таким чином: 108 респондентів відповіли, що дізналися про них з початком роботи в ІТ-індустрії, 78 – в університеті або іншому закладі вищої освіти, а 44 респондента – працюючи в не ІТ-індустрії. Також були 2 відповіді – у армії і 3 респонденти все ще не можуть сформулювати для себе що таке *soft skills*.

Також, більша третина фахівців відповіли, що використовують *soft* та *hard skills* впродовж робочого дня приблизно порівну – 50%/50% (98 відповідей), проте з невеликим відривом (113 відповідей), зазначили, що використовують більше *hard skills* – 25%/75%, а 75 відповідачів використовують навпаки більше *soft skills* 75%/25% (рис. 5).

4. Коли Ви вперше почали усвідомлювати та формулювати що таке соціально-комунікативні навички?

| | |
|-------------------------------------|-----|
| ● Під час навчання у школі | 28 |
| ● В університеті або іншому зак... | 78 |
| ● Працюючи в не ІТ індустрії | 44 |
| ● Після початку роботи в ІТ інду... | 108 |
| ● Вивчив, займаюись самоосвіт... | 37 |
| ● Інше | 5 |

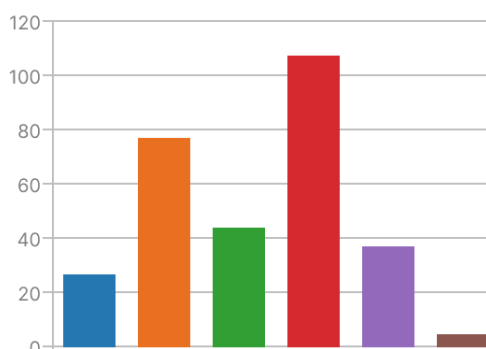


Рис. 4. «Коли Ви вперше почали усвідомлювати та формулювати що таке соціально-комунікативні навички?».

5. Який у Вас приблизний процент використання soft та hard skills впродовж робочого дня?

| | |
|--------------------------|-----|
| ● м'які 0% / 100% тверді | 5 |
| ● м'які 25% / 75% тверді | 113 |
| ● м'які 50% / 50% тверді | 98 |
| ● м'які 75% / 25% тверді | 75 |
| ● м'які 100% / 0% тверді | 22 |
| ● інше | 7 |

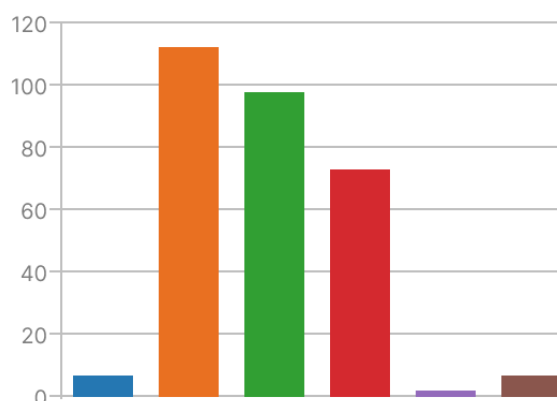


Рис. 5. «Який у Вас приблизний процент використання *soft* та *hard skills* впродовж робочого дня?».

Наступним питанням було: «Як змінився приблизний відсоток використання соціально-комунікативних навичок після початку роботи в компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» або після проходження процесу професійної оцінки на підвищення рівня?» (рис. 6), на який 120 респондентів відповіли, що

зовсім не змінився (0%), а 106 осіб обрали варіант – трохи підвищився (приблизно на 25% більше). Неочікуваним було те, що 11 особи відповіли, що рівень використання *soft skills* впав (на 25% менше), а у 9 фахівців необхідність соціально-комунікативних навичок впала приблизно на 50%.

6. Як змінився приблизний відсоток використання соціально-комунікативних навичок після початку роботи в компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» або після проходження процесу професійної оцінки на підвищення рівня?

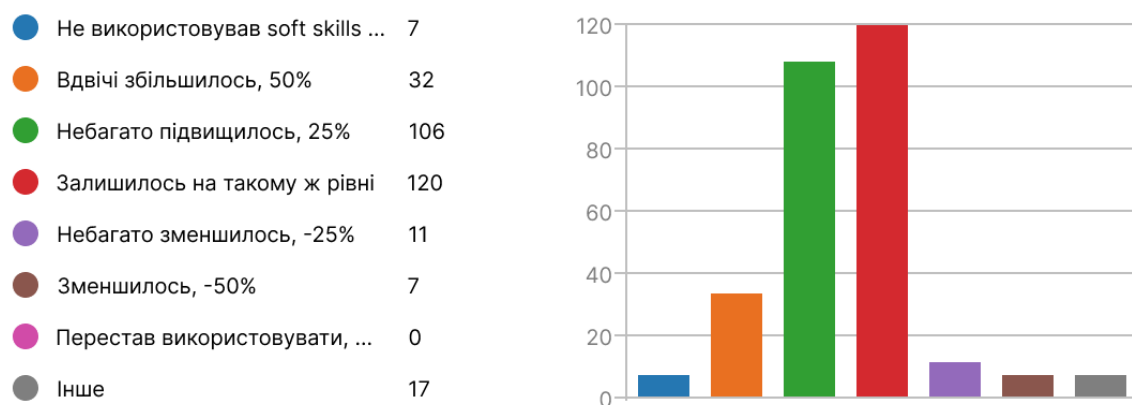


Рис. 6. «Як змінився приблизний відсоток використання соціально-комунікативних навичок після початку роботи в компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» або після проходження процесу професійної оцінки на підвищення рівня?».

Очікувані результати були отримані щодо того, що домінуюча більшість спеціалісти ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» думають про покращення соціально-комунікативних навичок кожен день, з метою постійного їх покращення (136 респондентів). Інсайтом стала відповідь респондента про те, що розвиток *soft skills* відбувається сам по собі як субпродукт регулярного отримання бізнес та менеджмент контенту («happens as a byproduct of regular consumption of business and management content», – Anonymous respondent). (рис. 7).

7. Як часто Ви думаєте про покращення ваших soft skills?

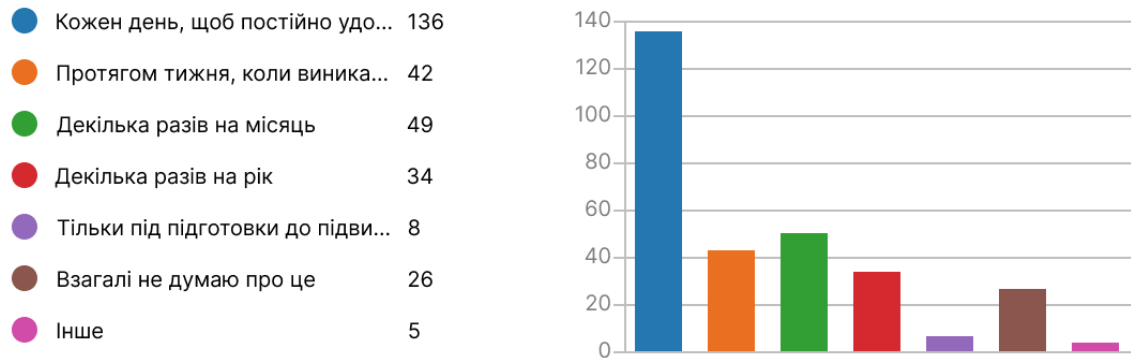


Рис. 7. «Як часто Ви думаєте про покращення ваших *soft skills*?»

Питання про те що впливає або вплинуло більше всього на рівень соціально-комунікативних навичок у процесі роботи в ТОВ «ЕПІАМ СИСТЕМЗ» отримало неоднорідні відповіді. По-перше, найбільшу кількість отримала відповідь про комунікацію із членами команди (235), на другому місці – самоосвіта (194), на третьому – комунікація із стейкхолдерами (148). По-друге, найменшу кількість набрала відповідь – Ментор або Ресурсний менеджер, який в рамках компанії займається розвитком фахівця, хоча під час інтерв'ю один із респондентів зазначив, що така практика навпаки сприяє розвитку соціально-комунікативних навичок. Також, один респондент написав про те, що питання є нечітким і складно відповісти, що вплинуло найбільше, інший зазначив, що «все потроху вплинуло» («A little bit of all above», – Anonymous respondent). Це у свою чергу підтверджує додаткову гіпотезу, яка була висунута на початку дослідження (рис. 8).

8. Що впливає або вплинуло більше всього на рівень соціально-комунікативних навичок у процесі роботи в ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ?»

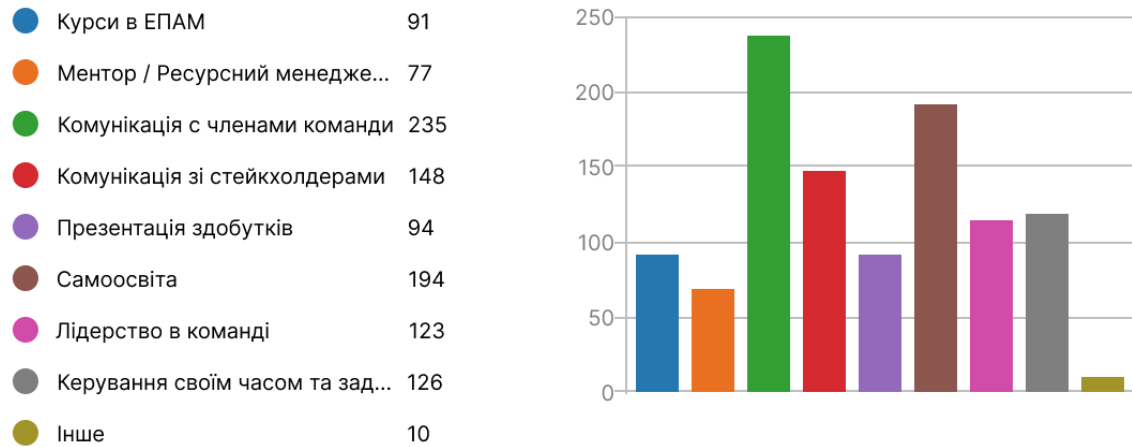


Рис. 8. «Що впливає або вплинуло більше всього на рівень соціально-комунікативних навичок у процесі роботи в ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ?»»

Загалом, усі респонденти вважають найважливішими, з-поміж усіх соціально-комунікативних навичок, саме комунікаційні навички (251 відповідей), на другому місці робота в команді (222 відповідей), на третьому – навички власності (151 відповідей). Найменш важливим усі респонденти виділили навички глобального мислення (109 відповідей) (рис. 9).

Після топ-3 обраних соціально-комунікативних навичок, *Middle* фахівці виділяють навички постійного розвитку як дуже важливі, *Senior* спеціалісти вважають, таким навички ділової хватки, а *Junior* виділяють і той і той навик. В цілому, ранжування соціально-комунікативних навичок, як виявилось, більшою мірою залежить не від професійного рівня, а від спеціалізації. Так, дизайнери виділяють комунікаційні навички як найбільш важливі, розробники – навички роботи в команді, а бізнес-аналітики вважають такими навички глобального мислення. Отже, гіпотеза про те, що пріоритизація соціально-комунікативних навичок залежить від професійного рівня не знайшла свого однозначного підтвердження.

9. Ранжування soft skills за критерієм дуже важливих навичок

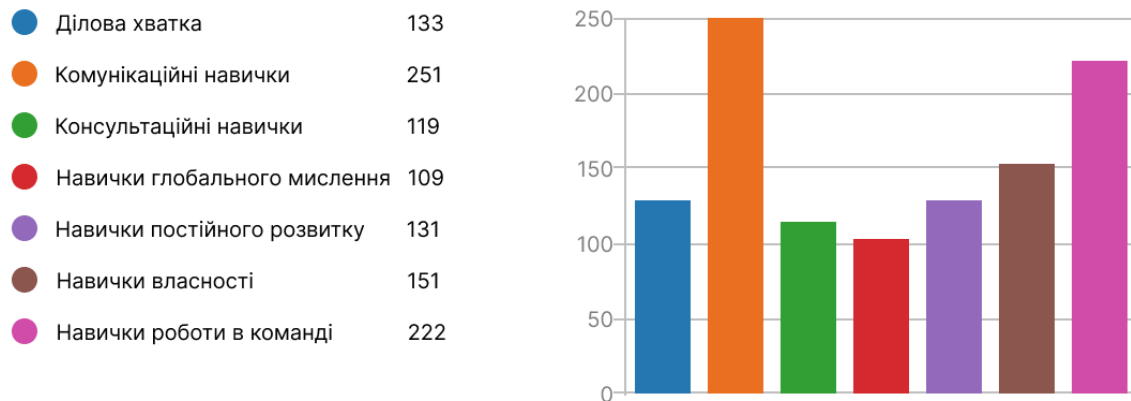


Рис. 9. Ранжування *soft skills*

Далі було проведено 3 напів-формалізованих інтерв'ю за підготовленим скриптом із працівниками ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ», що дало змогу глибше зрозуміти як фахівці осмислюють та формулюють зміст поняття соціально-комунікативні навички, а також те, як використовуються вищенаведені навички (Див. Додаток 1).

Зокрема, респондент із спеціалізацією Middle Developer краще зміг сформулювати процес використання *soft* та *hard skills* використовуючи відсотки – 50% / 50%, що було одним із інсайтів щодо того як слід будувати питання на інтерв'ю із різними спеціалістами. Також було цікавим те, що за словами респондента розвиток *soft skills* залежить від напрямку кар'єрного росту, адже для більш технічного напрямку *hard skills* є важливішими за соціально-комунікативні навички, у той час як останні важливіші при виборі менеджерському напрямку, де потрібно багато спілкуватися із людьми.

Інший респондент із спеціалізацією Middle People Partner навів нестандартну думку стосовно того, що *soft skills* є динамічними та їх рівень

постійно змінюється, покращуючись чи погіршуючись в залежності від внутрішніх або зовнішніх обставин, зокрема залежить від настрою.

Респондент із спеціалізацією Senior Experience Designer на питання «Як ви розвиваєте ваші *soft skills*?» прокоментував, що за відчуттями найефективнішим способом покращення соціально-комунікативних навичок стало викладання у внутрішній дизайн школі ЕПАМ, де Senior спеціалісти навчають колег з рівнями Middle та Junior. Саме спілкування з іншими людьми та пояснення матеріалу позитивно впливає на рівень *soft skills*.

Загалом, проведене дослідження показало, що переважна більшість працівників використовують однаковою мірою як *soft* так і *hard skills* впродовж робочого дня. Також, високим є рівень обізнаності про те, що таке соціально-комунікативні навички, та їх важливості. Співробітники високо оцінюють важливість навички роботи в команді та комунікаційні скіли, які в основному розвиваються у процесі спілкування із командою та стейкхолдерами.

3.3 Рекомендації щодо розвитку соціально-комунікативних навичок у Junior, Middle та Senior спеціалістів в ІТ компанії.

Наразі актуальним є розвиток «м'яких навичок» (наприклад, уваги, системного, творчого та критичного мислення, емпатії, роботи в команді, стійкості до негараздів, здатності справлятися з емоційними травмами тощо).

Як слушно зазначено у статті О. Глазунової «Розвиток «soft skills» у майбутніх фахівців з інформаційних технологій: методи, засоби, індикатори оцінювання», розвиток та вдосконалення навичок соціальних комунікацій ІТ-спеціалістів має включати наступні елементи: цілі, концепції, процедури, зміст та методи, прийоми, діагностику та результати. Концептуально це стосується затверджених в Україні стандартів та освітніх програм за напрямом «Інформаційні технології» та суміжними спеціалізаціями «Інженерія

програмного забезпечення», «Комп'ютерні науки» та «Комп'ютерна інженерія», а також навчальних планів підготовки майбутніх ІТ-спеціалістів за вищезазначеними спеціалізаціями. Цей компонент включає в себе перелік особистих компетенцій, які необхідні ІТ-спеціалістам для подальшого успіху та компонент soft skills, який включає в себе вимоги роботодавців [Глазунова, 2019: с. 93-106.].

Процедура має три етапи, які забезпечують розвиток м'яких навичок ІТ-спеціалістів. На першому етапі (підготовчому) необхідно визначити рівень сформованості соціально-комунікативних навичок за всіма компонентами та забезпечити формування навичок професійного спілкування та управління. Другий етап (професійний) передбачає забезпечення розвитку навичок особистої ефективності фахівців з інформаційних технологій в результаті їх участі в робочих проєктах, індивідуальних проєктних завданнях та групових проєктах всередині компанії. Третій етап (Інтегральний) передбачає розвиток навичок стратегічного управління, особистої ефективності та управління інформацією в процесі роботи над проєктами. Змістовий та методичний елементи відображають структуру процесу розвитку соціально-комунікативних умінь ІТ-фахівців, який здійснюється з використанням специфічного змісту, форм організації процесу та методів відповідно.

Основною внутрішньою навчальною технікою для ефективного розвитку м'яких навичок є «змішане навчання», де ключовим моментом є використання онлайн-технологій. Метод проєктів – один із найсуттєвіших методів, який забезпечує спрямованість на самостійну діяльність фахівців та сприяє розвитку критичного мислення, особистісних навичок та вміння самостійно застосовувати свої знання для вирішення завдань від виконання проєкту до самоконтролю та самооцінки, орієнтуючись в інформаційному просторі.

У змішаному навчанні важливо застосовувати різні формації процесу, такі як «групова робота», яка передбачає роботу в групах, та «індивідуальна робота»,

яка створює умови для виявлення та розвитку індивідуальності фахівця в процесі навчання.

Технічний компонент моделі визначає навчальні курси та ресурси - масові відкриті онлайн-курси, такі як Coursera, LinkedIn Learning, Prometheus, Khana Academy та UdeMy; управління проєктами (Asana, Trello, Jira, Microsoft Teams) та сервіси для колективної розробки ІТ (наприклад, GitHub, Bitbucket, DeployBot, PhabigatorR, Beanstalk).

Компонент «Діагностика та результати» містить огляд методів оцінки, таких як анкетування, аналіз ефективності, спостереження, експертна оцінка та інтерв'ю. Модель демонструє, що там, де рівень окремих навичок є недостатнім, результати повертаються назад для коригування рівня сформованості «м'яких» навичок та змісту технічної складової.

Дроздова Ю. та Дубініна О. виділяють основні методи розвитку м'яких навичок:

1. Самонавчання - самостійне засвоєння інформації про моделі успішної поведінки.
 2. Пошук заперечень щодо успішності власної поведінки з точки зору розвитку конкретного досвіду.
 3. Навчання на досвіді інших, робота з наставником.
 4. Фонова підготовка – вправи для розвитку конкретних компетенцій.
 5. Кейс-метод.
 6. Поєднання академічної та професійної діяльності (дуальна освіта)
- [Дроздова, 2020: с.33].

Отже, розвиток *soft skills* ІТ фахівців – це актуальний та важливий напрямок діяльності компаній у галузі інформаційних технологій. З огляду на проведені дослідження на базі компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» можна зробити висновок, що спеціалісти переважно усвідомлюють поняття соціально-комунікативних навичок та розвивають їх в процесі професійної діяльності.

Проте, здебільшого це має хаотичний та не впорядкований характер, в чому ІТ компанії можуть взяти відповідальність на себе та більше структурувати процес, інтегруючи його в робочу діяльність. Наприклад, перш за все при прийомі на роботу ІТ фахівця, або при підвищенні спеціаліста можна було б зробити більш прицільним перевірку саме соціально-комунікативних навичок. Обов'язковою умовою зробити створення плану розвитку *soft skills*, включаючи роботу з наставником або ментором, кейс-метод, онлайн курси та залучення до додаткових проєктів (створення презентацій, викладання на внутрішніх курсах, організація клубу тощо). Компанія ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» на своєму прикладі має багатий арсенал для розвитку соціально-комунікативних навичок фахівців, але ключовим моментом має бути більш точна фіксація зміни рівня цих навичок, адже, він може не тільки зростати, але в падати як слушно зазначав один з респондентів.

ВИСНОВКИ

Невпинний розвиток технологій обумовлює фокус на соціально-комунікативних навичках для успішного виконання робочих задач у кожній сфері. Зокрема, галузь інформаційних технологій диктує свої обов'язкові вимоги до спеціалістів, а саме: навички роботи в команді, активне слухання, відповідальність та гнучкість. Проте, зважаючи на швидкий темп змін у сфері ІТ, фахівцям може бути складно підтримувати свої навички в актуальному стані та вчасно формувати нові, аби бути конкурентоспроможними та затребуваними спеціалістами.

Hard skills (або тверді, технічні, жорсткі навички) ще донедавна були основним критерієм прийому на роботу та кар'єрному зростанню в галузі інформаційних технологій. Сьогодні ж роботодавці влаштовують опитування, іспити при прийомі на роботу, щоб виділити серед претендентів тих фахівців, які змогли знайти нестандартне рішення проблеми, заохочують незнайомих претендентів діяти спільно, мотивують їх до мозкового штурму. Фактом є наступне: сучасний роботодавець ІТ індустрії пріоритизує фахівця з розвинутими *soft skills*.

У процесі виконаної теоретико-емпіричної роботи було розв'язано поставлені завдання та була досягнута головна мета дослідження, а саме – виявити характеристики гнучких навичок в ІТ фахівців різних рівнів (на базі працівників компанії «ЕПАМ СИСТЕМЗ») та розробити загальні рекомендації щодо їх удосконалення.

Опрацювання теоретичних засад технологій розвитку *soft skills*, що наведено у першому розділі виявило: зміст поняття «*soft skills*» та «*hard skills*» та основні теоретичні підходи по класифікуванню та пріоритизації соціально-комунікативних навичок.

По суті, *soft skills* є необхідними навичками, які органічно визначають успішність соціалізації та соціальної адаптації людини, включно з її професійним розвитком. *Hard skills*, у свою чергу є навичками технічного характеру, які фахівець повинен мати для виконання робочого завдання. На сьогодні існує багато класифікацій соціально-комунікативних навичок в залежності від галузі та спеціалізації.

В галузі інформаційних технологій репрезентативною є класифікація Глазунової О. та колег, де виділяється п'ять видів соціально-комунікативних навичок, а саме: навички спілкування, навички особистої ефективності, управлінські навички, стратегічні навички, а також вміння аналізувати, узагальнювати, оцінювати та критично мислити. Слід зазначити, що спеціалізація накладає свої пріоритети на соціально-комунікативні навички, адже бізнес-аналітики або дизайнери більше спілкуються із командою та стейкхолдером впродовж виконання робочих завдань, на відміну від розробників. Проте, навички роботи в команді є одними із ключових для кожної спеціалізації в галузі інформаційних технологій.

В представленій роботі вдалося охарактеризувати рівень розвитку *soft skills* у *Junior*, *Middle* та *Senior* ІТ спеціалістів (на базі компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ») та була перевірена основна гіпотеза дослідження про те, що спеціалісти з рівнем професіоналізму *Junior*, *Middle* та *Senior* по-різному сприймають важливість розвитку та формування *soft skills*, а також по-різному пріоритизують соціально-комунікативні навички. Для проведення представленого дослідження було обрано такі методи, як онлайн-опитування та напівформалізоване інтерв'ю, додатково був зроблений контент-аналіз вимог компанії «ЕПАМ СИСТЕМЗ» щодо соціально-комунікативних навичок.

Характерними ознаками соціально-комунікативних навичок фахівців ІТ компанії ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» можна виділити наступні:

- більшість фахівців дізналися про соціально-комунікативні навички з початком роботи в ІТ-індустрії;
- переважна більшість працівників використовують однаковою мірою як *soft* так і *hard skills* під час виконання щоденних робочих задач;
- високим є рівень обізнаності працівників про те, що таке соціально-комунікативні навички та важливість їх розвитку;
- фахівці з рівнем професіоналізму *Junior*, *Middle* та *Senior* майже однаково пріоритизують *soft skills*;
- на частоту використання соціально-комунікативних навичок впливає не стільки професійний рівень, скільки спеціалізація фахівця;
- найважливішими соціально-комунікативними навичками можна вважати робота в команді, комунікаційні навички та навички власності;
- найменш важливими виділено навички глобального мислення.

Підсумовуючи, було спростовано, що рівень професіоналізму *Junior*, *Middle* та *Senior* впливає на сприймання важливості розвитку та формування «*soft skills*» та їх пріоритизації. Натомість, на це насамперед впливає спеціалізація фахівця, адже більш соціальні напрямки діяльності в ІТ компанії передбачають наявність розвинених соціально-комунікативних навичок. Були отримані висновки про те, що ІТ фахівці високо оцінюють важливість навички роботи в команді та комунікаційні навички, які в основному розвиваються у процесі спілкування із командою та стейкхолдерами, проте, здебільшого цей процес має хаотичний та не впорядкований характер.

Також, у третьому розділі, на підставі теоретико-методологічного аналізу та проведеного практичного дослідження поставленої проблеми, були розроблені загальні рекомендації розвитку соціально-комунікативних навичок для *Junior*, *Middle* та *Senior* спеціалістів та були визначені технології та практики розвитку «м'яких» компетенцій в ІТ спеціалістів різних рівнів та спеціалізацій. Слід зазначити, що розвиток соціально-комунікативних навичок має

здійснюватись не тільки самостійно (через онлайн-курси, додаткове навчання, дуальну освіту тощо), але й безпосередньо ІТ компанією у якій працює фахівець (залучення до індивідуальних проєктів, спеціальних внутрішніх курсів, конференцій й т. ін.) аби досягти комплексності.

Загалом, тема *soft skills* у фахівців галузі інформаційних технологій є актуальною та потребує подальших досліджень та опрацювань гіпотез із додатковим залученням методу спостереження, адже соціально-комунікативні навички найкраще відслідковуються при виконанні практичних професійних завдань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Власюк А. Підготовка фахівців з інформаційних технологій у контексті сучасних вимог / А. Власюк, П. Грицюк // Нова педагогічна думка. – 2013. – № 1.1. – С. 109-119.
2. Гарага А. Формування «Soft skills» студентів університету – Перспективний напрямок підвищення якості вищої освіти / Гарага А. В. // Економіка знань, інноваційна економіка. Економічний вісник університету. – 2020. – Випуск № 47. – С. 46-52.
3. Глазунова О. Розвиток «soft skills» у майбутніх фахівців з інформаційних технологій: методи, засоби, індикатори оцінювання / Глазунова О., Волошина Т., Корольчук В. // Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету, 2019. – Вип. спецвип. – С. 93-106.
4. Длугунович Н.А. Soft skills як необхідна складова підготовки ІТ-фахівців / Н.А. Длугунович // Вісник Хмельницького національного університету. Технічні науки. – 2014. – № 6. – С. 239-242.
5. Дроздова Ю. Концептуальні підходи до визначення «soft skills» у сучасних та професійних моделях / Дроздова Ю., Дубініна О. // Softskills – невід’ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у XXI столітті: тези доповідей (Київ, 21 лютого 2020 р.). – Київ: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2020. – С. 31-34.
6. З початку року сфера ІТ продемонструвала зростання на 13%: Юлія Свириденко зустрілася із представниками галузі [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу: <https://www.me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=143d85be-4848-4631-885c-97822aa38b2c&title=ZPochatkuRokuSferaItProdemonstruvalaZrostanniaNa13-YuliiaSviridenkoZustrilasZPredstavnikamiGaluzi>

7. Іванова Л. «Soft skills» як важлива складова конкурентоспроможності фахівця з інформаційних технологій / Іванова Л.В., Скорнякова О.В. // Young Scientist. – № 12 (64). – 2018. – С. 83-87.
8. Коваленко М.А. Компетентнісна модель сучасного фахівця. Модернізація економіки: сучасні реалії, прогностичні сценарії та перспективи розвитку / М. Коваленко, Г. Швороб // Матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Херсон. – 25-26 квітня 2019 р. – Херсон: Вид-во ФОП Вишемирський В.С., 2019. – С. 147-151.
9. Леонтєва І.О. Розвиток soft skills майбутніх судноводіїв у процесі вивчення мови / Леонтєва І.О., Строченко Н.Г., Медведєва О.Ю., Зайцева Д.О., Катрич А.В. // Водний транспорт. – № 2(33). – 2021. – С. 133-143.
10. Олійник О. Ділове спілкування: Навчальний посібник / О. Олійник. – Красноармійськ: КІІ ДонНТУ, 2009. – 380 с.
11. Портал професійного консультування [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://profi.org.ua/profes/profes.shtml>.
12. Сайт компанії ЕПАМ [Електронний ресурс]. – 2023. – Режим доступу: <https://www.epam.com/>.
13. Сайт компанії Luxoft Ukraine [Електронний ресурс]. – 2023. – Режим доступу: <http://www.luxoft.ru>.
14. Сайт пошуку роботи Jobs.ua [Електронний ресурс]. – 2023. – Режим доступу: <http://www.jobs.ua/ukr>.
15. Сайт пошуку роботи Work.ua [Електронний ресурс]. – 2023. – Режим доступу: <https://www.work.ua>.
16. Самолюк Н.М. Soft та hard skills на ринку праці: сутність та складові / Н. Самолюк // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Економічні науки. – 2021. – Вип. 4. – С. 275-294.
17. Ситнік С. В. Роль соціально-комунікативної компетентності в управлінській взаємодії / С. В. Ситнік // Наука і освіта. – 2009. – №5. – С. 161-165.

- 18.Химиця Н., Мартинюк К. Soft Skills як основа професіограми фахівця. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/335830515_Soft_Skills_ak_osnova_prof_esiogrami_fahivca.
- 19.Cukier W. «Soft» skills are hard. A review of literature / Cukier W., Hodson J., Omar A. // Ryerson University. – 2015. – 50 p.
- 20.Faheem A. Soft Skills and Software Development: A Reflection from Software Industry / Faheem A., Capretz L., Bouktif S., Campbell P. // Electrical and Computer Engineering Publications. – 2013. – P. 170-191.
- 21.Paajanen G. The EI Measures the Personality Characteristics behind Productive Job Behaviour. Employment Inventory Reports, Technology Based Solutions / G. Paajanen. – New Jersey: Personnel Decisions, Inc, 1992. – 95 p.
- 22.Sommerville K. Hospitality Employee Management and Supervision: Concepts and Practical Applications / K. Sommerville. – Hoboken. NJ: John Wiley & Sons., Inc., 2007. – 328 p.
- 23.Rao M.S. Soft Skills – Enhancing Employability: Connecting Campus with Corporate / M. Rao. – New Delhi: I. K. International Publishing House Pvt Ltd, 2010. – 225 p.
- 24.Road to success: Essential soft skill [Електронний ресурс]. – 2021. – Режим доступу: <https://student-activity.binus.ac.id/bnec/2021/06/30/road-to-success-essential-soft-skill/>.
- 25.Robles M.M. Executive Perceptions of the Top 10 soft skills needed in today's workplace / M. Robles // Business Communication Quarterly. – 2012. – Vol. 75 (4). – P. 453-465.
- 26.Saravanan V. Sustainable Employability Skills for Engineering Professionals // The Indian Review of World Literature in English. – 2009. – No 5 (II). – P. 1-9.

ДОДАТКИ

Додаток 1.

Скрипт напівформалізованого інтерв'ю

Тип інтерв'ю: напівформалізоване, за попередньою домовленістю із кандидатом

Структура інтерв'ю: вступ, основна частина (загальні питання про кандидата та питання про соціально-комунікативні навички), додаткові питання та завершення інтерв'ю.

Мова проведення інтерв'ю: англійська або українська

Платформа проведення інтерв'ю: MS Teams або Zoom

Час проведення: 30 хв.

Категорія працівників: усі працівники технічних та не технічних спеціальностей рівня *Junior, Middle* та *Senior*

1. Вступ

Доброго дня! Дякую, що погодилися взяти участь у цьому інтерв'ю. Мене звати Інна, я працюю в ЕРАМ більше 1,5 років, і сьогодні у нас буде інтерв'ю на тему Ваших soft skills.

Інтерв'ю триватиме близько 30 хвилин, протягом якого Ви можете задавати мені будь-які запитання. Чи не проти, якщо я запишу наше інтерв'ю? Запис не буде поширено та використовуватиметься лише мною, щоб проаналізувати Ваші відповіді та створити характеристику соціально-комунікативних навичок працівників ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ».

2. Основна частина

Загальні питання про кандидата:

- 1) Як Ви? Як пройшов Ваш день?
- 2) Де Ви зараз живете?
- 3) Чи маєте вищу освіту?
- 4) Чи є у Вас хобі?
- 5) Яка Ваша спеціальність і стаж?
- 6) Як довго Ви працюєте в ЕРАМ?

Питання про соціально-комунікативні навички:

- 1) Коли Ви вперше почали формулювати для себе, що таке *soft skills*?
- 2) Як Ви думаєте, що таке м'які та жорсткі навички? Наведіть приклади, будь ласка.
- 3) Що важливіше – *soft* чи *hard skills* в ІТ-індустрії? Чому?
- 4) Розкажіть мені більше про Вашу повсякденну роботу, який у Вас баланс між м'якими та жорсткими навичками під час виконання робочих задач?
- 5) Який для Вас найважливіший *soft skill*? Чому?
- 6) Який для Вас найменш важливий *soft skill*? Чому?
- 7) Як змінилося використання соціально-комунікативних навичок, коли Ви перейшли на вищу посаду або коли отримали свою першу роботу в ІТ компанії?
- 8) Як Ви оцінюєте свій рівень соціально-комунікативних навичок або рівень іншої людини?
- 9) Як Ви розвинули свій поточний рівень м'яких навичок? Що на них вплинуло? Чому Ви так думаєте?
- 10) Як Ви вдосконалюєте свої соціально-комунікативні навички?

3. Додаткові питання

- 11) Ви вважаєте *soft* та *hard skills* чимось динамічним чи статичним?

12) Як покращення соціально-комунікативних навичок впливає на Вашу роботу та життя загалом?

4. Завершення

Дякую за участь у цьому інтерв'ю та за Ваш час! Ваші відповіді обов'язково допоможуть нам зрозуміти рівень *soft skills* працівників ТОВ «ЕПАМ СИСТЕМЗ» і скласти їх характеристику. Ви можете зв'язатися зі мною по корпоративній пошті, якщо виникнуть будь-які запитання. До побачення!