

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ІТ-ПРОФЕСІОНАЛІВ

Абдрахімов Георгій Ростиславович¹

¹ Аспірант Інституту підготовки кадрів Державної служби зайнятості України, м. Київ (Україна)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1919-703X>

UDC: 159.316.6

АНОТАЦІЯ

У статті показано, що ефективні взаємини між фахівцями інформаційних технологій та їхніми бізнес-клієнтами є одним із принципових чинників успішного набуття конкурентних переваг через використання ІТ. Доводиться, що психологічний профіль ІТ-фахівця поступово змінюється з такого, де технічні навички відіграють першорядну роль, на такий, де не менш важливою є здатність формувати та підтримувати ділові стосунки. Аргументовано, що здатність до формування та підтримки цих стосунків у ІТ-фахівців є однією із ключових організаційних характеристик. Робиться висновок, що організаційна компетентність ІТ-професіоналів поєднує знання та вміння з двох широких категорій: організаційно-конкретне знання та міжособистісне/управлінське знання. Своєю чергою кожна із цих категорій утворена поєднанням більш конкретно-специфічних областей знання. Опис організації, організаційні підрозділи, організаційна відповідальність та інтеграція бізнесу й ІТ разом становлять організаційно-конкретне знання, а навички міжособистісної комунікації, навички лідерства та мережа знання формують міжособистісне та управлінське знання.

Ключові слова: організація, компетентність, бізнес, ІТ-професіонали, знання, вміння, навички.

Постановка проблеми. Ефективні взаємини між фахівцями інформаційних технологій та їхніми бізнес-клієнтами є одним із принципових чинників успішного набуття конкурентних переваг через використання ІТ. По мірі того, як бізнес-іновачії все більше залежать від партнерських стосунків між бізнесменами та ІТ-фахівцями, потрібен принципово інший підхід до того, як ІТ-фахівці вбачають свій внесок всередині організації, аби ті останні могли залишатися конкурентноспроможними. ІТ-фахівці мають брати на себе ролі, більш активні за своєю природою, та зосереджені на інноваціях; на додачу до технологічних компетенцій вони мають демонструвати здатність розвивати співпрацю зі своїми бізнес-клієнтами. Таким чином психологічний профіль ІТ-фахівця поступово змінюється з такого, де технічні навички відіграють першорядну роль,

на такий, де не менш важливою є здатність формувати та підтримувати ділові стосунки.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Здатність до формування та підтримки цих стосунків у ІТ-фахівців є однією із ключових організаційних характеристик. Комунікація та взаєморозуміння між сторонами процесу є важливими чинниками створення сприятливих стосунків (Shmatkovskaya, 2021; Maletska, 2020). Нельсон та Купрайдер наголошують (Nelson, Coopride, 1996), що спільне знання, або ж порозуміння та поцінування технологій та процесів, яке існує між фахівцями з інформаційних технологій та рештою персоналу організації та впливає на організаційну ефективність у цілому, психічне здоров'я та покращує також і показники трудової діяльності ІТ-фахівців (Stepura, Galaktionova, 2021; Karamushka, Dziuba, 2019). У цьому розумінні

Address for correspondence, e-mail: editpsychas@gmail.com
Copyright: © Georgiy Abdryakhimov

This is an Open Access journal, all articles are distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), allowing third parties to copy and redistribute the material in any medium or format and to remix, transform, and build upon the material, provided the original work is properly cited and states its license.

бізнес-знання фахівців у сфері інформаційних технологій відіграє ключову роль у розвитку більш близьких стосунків із бізнес-клієнтами через опанування ІТ-фахівцями понятійного та термінологічного апарату, необхідного для спілкування та порозуміння з їхніми клієнтами, та залучення ІТ-фахівців до роботи над організаційно важливими процесами прийняття рішень. Ширший обсяг бізнес-знань корисний, якщо ІТ-фахівці мають намір створити зв'язки із іншими організаційними відділами та мають ширшу перспективу бізнес-цілей організації в цілому.

Важливість знання як ресурсу та потенціалу для організацій у наш час є предметом широкого консенсусу серед науковців та фахівців-практиків. Знання є найбільш стратегічно важливим ресурсом у ресурсоцентричних моделях підприємства, знання так само має організаційний потенціал, який виступає джерелом стійких конкурентних переваг (Karamushka, Goncharenko, 2017). У новій економіці знань людський капітал підприємства, його робоча сила, являє собою найважливіший стратегічний актив (Karamushka, Gnuskina, 2012). Зокрема людський капітал у сфері інформаційних технологій є критично важливим для встановлення партнерських стосунків між бізнесом та ІТ. Для розвитку таких стосунків ІТ-фахівці мають розуміти та брати активну участь у процесах стратегічного планування їхніх бізнес-партнерів. Потреба спілкуватися із людьми з інших сфер трудової діяльності вимагає від ІТ-фахівців розробки певного «спільного словника» та термінологічно-понятійного апарату, як і спільного ділового досвіду із бізнес-клієнтами – що своєю чергою змінює траєкторії освіти, підготовки та підвищення кваліфікації самих ІТ-спеціалістів.

Мета статті. Наша робота ставить за мету аналіз розвитку партнерських взаємин ІТ-фахівців та бізнесу, у контексті чого розглядає два ключові питання:

Якими є ті царини знання, що охоплюють ділові компетенції ІТ-фахівців?

Яким є внесок ділової компетентності ІТ-фахівців у покращення взаємин із їхніми бізнес-клієнтами?

Точніше кажучи, наша робота використовує поняття бізнес-компетентності ІТ-фахівців, окреслює його межі, вибудовує модель впливу бізнес-

компетентності на партнерські взаємини з бізнес-клієнтами, випробовує дослідницький інструментарій для оцінки бізнес-компетентності серед ІТ-фахівців та досліджує зв'язки між їхньою бізнес-компетентністю та намірами розвивати партнерські взаємини із своїми бізнес-клієнтами.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використано систему методів дослідження: 1) теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, індукція, дедукція, абстрагування); 2) емпіричні методи: а) методи узагальнення (структурно-аналітичний аналіз); б) методи інтерпретації (ідеогенез, моделювання).

Викладення основного матеріалу дослідження. Як відзначає Тодд, «успішний професіонал інформаційних технологій поєднує технічні знання із чітким розумінням бізнес-процесів та ефективним використанням навичок міжособистісної комунікації» (Todd, McKeen, & Gallupe, с. 4). Важливість опанування ІТ-фахівцями більшого, аніж просто технічні навички, визнавалася у академічній сфері з моменту становлення інформаційних технологій як предмету наукових досліджень. Так, аналізуючи навчальні плани комп'ютерної освіти для майбутніх менеджерів, Ашенгьорст виділяє шість категорій знань та вмінь, необхідних для ефективної роботи ІТ-спеціалістів: люди, організація, суспільство, системи, комп'ютери та моделі. Перші три категорії окреслюють сферу загального, у той час як три останні пов'язані із самими ІТ-спеціалістами, їхніми фаховими знаннями та вміннями. Як відзначає Генрі та ін. (Henry, Dickson, & LaSalle, 1974), слід більше приділяти більше уваги набуттю міжлюдських, організаційних та загальносуспільних навичок, аніж спеціальним умінням у сфері інформаційних технологій, незалежно від рівня впровадження ІТ-технологій у діяльності організації.

Більш сучасні версії аналогічних навчальних планів також наголошують на важливості нетехнічних навичок для успішних ІТ-професіоналів, зокрема відзначаючи, що ІТ-фахівці повинні мати широке бачення реального світу загалом та бізнес-царини зокрема, впевнені навички аналітичного та критичного мислення, навички групової роботи та міжособистісної комунікації; ІТ-фахівці мають бути спроможними розробляти та втілювати такі технологічні рішення, які покращують

ефективність організації в цілому.

Крім рекомендацій щодо оптимізації навчального плану, інші дослідники також вивчали потребу ІТ-спеціалістів у знаннях та вміннях, що лежать поза межами технічного контексту (Glazunova, Gurzhiy, Voloshin, Korolchuk, Parkhomenko, 2020; Mittseva, 2019). Наприклад, Лі та Нельсон досліджували (Lee, Trauth, & Farwell, 1995; Nelson, Coopridner, 1996) знання та навички, необхідні ІТ-персоналу (програмістам, аналітикам та менеджерам) як для успішного виконання своїх посадових обов'язків, так і для гнучкого задоволення потреб ринку праці. Досліджуючи критично важливі для ІТ-професій навички та знання, Лі та ін. також виявили, що серед технічних, ділових та поведінкових навичок саме останні (ділові й поведінкові) сприймаються опитаними фахівцями у сфері інформаційних технологій як найважливіші для майбутнього ІТ-професій (Lee, Trauth, & Farwell, 1995).

У фокусі дослідницької уваги ми поміщаємо знання, яке перебуває поза межами царини власних фахових компетенцій ІТ-професіонала. Таким чином технічні питання (як-от апаратне й програмове забезпечення), близько пов'язані із ІТ-навичками, не будуть розглянуті у цій роботі. Це однак не значить, що подібні знання не є важливими. Очевидно, що технічні знання є частиною загальної фахової царини ІТ-професіонала, однак наша стаття розглядає ділові компетенції ІТ-професіоналів, і відтак зачіпає те, що дає їм можливість застосувати власні технічні знання у такий спосіб, який би приносив вигоду організації та покращував співпрацю із діловими партнерами.

У межах цієї роботи бізнес-компетентність серед ІТ-професіоналів ми визначаємо як набір ділових та міжособистісних знань, умінь та навичок ІТ-професіоналів, які дають їм можливість розуміти царину бізнесу, говорити мовою бізнесу, та взаємодіяти із бізнес-партнерами. Така компетентність відображає розуміння бізнес-сфери на всіх її рівнях, вона охоплює ділову спритність ІТ-професіоналів, що своєю чергою впливає на підхід останніх до впровадження ІТ-рішень.

Як ключовий показник компетентності, знання може бути явним чи прихованим за своєю природою, і наша концептуалізація компетентності включає обидва ці виміри. Явне, або експліцитне знання – це формальне

знання, яке може бути чітко передане із використанням певних інституційно закріплених механізмів. Цей тип знання часто описують як прив'язаний до певної області чи сфери, як набір практично корисної інформації, структурований у певній конкретній області смислів та значень.

Як відзначають Тан та Ліббі, таке прив'язане знання не є достатнім для того, аби вповні охоплювати поняття компетентності. Знання також розвивається через розуміння того, як щось працює, а не лише через ствердження фактів існування (Tan, Libby, 1997); людина навчається не лише через мовлення, а також і через практику та досвід. Коли індивід виправляє свої дії на основі аналізу результатів попередніх дій, компетентність вибудовується через збагачення прихованого, неформального типу знання. Приховане знання базується на людському досвіді, а також на ключових здібностях, які уможливають та підтримують успішне набуття такого досвіду. Приховане знання прив'язане до поведінки людини та її вмінь; вміння являють собою спроможність продемонструвати певний визначений набір релевантних поведінок та процесів.

Таким чином, явне та приховане знання охоплюють ту типологію, яка часто використовується у дослідженнях компетенцій ІТ-фахівців, включаючи знання, вміння та навички. Ці три фактори тісно пов'язані між собою у контексті компетентності. Гендерсон запропонував модель компетентності, яка «складається з певної кількості елементів компетенцій, що мають відображати знання, вміння та навички, якими мають володіти досвідчені компетентні фахівці» (Henderson, 1993). У контексті інформаційних технологій Лі та ін. наголошує на складності розрізнення цих понять на емпіричному рівні, зокрема розрізнення між знаннями та навичками. Зокрема, Лі та ін. зазначають: «Ми не змогли відшукати достатньо простого способу прив'язати ці поняття до емпіричного списку вимог до знань/навичок, укладеного у контексті конкретних ІТ-робіт або трудових функцій; багато ІТ-задач вимагають поєднання знань та вмінь, і зв'язки між ними, як вони сприймаються та уявляються ІТ-фахівцями у полі, не завжди ідентичні до зв'язків між відповідними теоретичними поняттями» (Lee, Trauth, & Farwell, с. 314).

Оскільки знання тісно пов'язане із вміннями та

навичками, у цій статті ми окреслимо модель, яка включатиме ці різні аспекти компетентності.

Фахова ІТ-література спирається на різні тлумачення явища компетентності у спектрі від вужче сфокусованих на поточних задачах аж до тих, які пропонують ширше бачення вимог до професії в цілому (Rogozina, 2013). Ми використовуємо модель, яка відображає ІТ-професіоналів загалом, тобто без прив'язки до певної категорії, групи чи організації. Оскільки ІТ-професіонали часто залучені до роботи над проєктами, дотичними до різних функціональних областей діяльності організації, важливо розвивати широку модель професійної компетентності, а не прив'язану до певного конкретного набору завдань. У цьому розумінні компетентність розглядається нами як явище нерутинної природи, яке включає в себе здатність впоратися із вимогами складних та мінливих середовищ; вона не обов'язково прив'язана до конкретного завдання чи робочого процесу, однак має стосунок до перенесення (трансферу) знання між задачами. Репке зокрема наголошує на потребі спільних зусиль усіх ІТ-фахівців організації, незалежно від їхньої позиції у організаційній ієрархії (Roepke, Aganwal, & Ferratt, 2000). На його думку, ІТ-фахівці на всіх рівнях мають взаємодіяти та співпрацювати із колегами у своїй професійній сфері, аби знайти способи ефективного поєднання ІТ та бізнес-завдань.

У межах цієї роботи ми прагнемо визначити набір знань та вмінь, які формують бізнес-компетентність, що своєю чергою дає можливість ІТ-професіоналам налагоджувати кращу співпрацю зі своїми бізнес-партнерами. Як вже зазначалося вище, до структури такої компетентності входять дві широкі категорії знання: 1) знання, пов'язане із організацією та/або її бізнесом 2) міжособистісні та управлінські знання, вміння та навички.

Ці дві широкі категорії знання, які формують основу бізнес-компетентності, своєю чергою включають інші підкатегорії знань, вмінь та навичок. Пропонована нами таксономія спирається на опрацьовані рекомендації із різних досліджень, які вивчали знання ІТ-професіоналів (рис.1):

Організаційно-конкретне знання: детальний опис організації, структура та функції організаційних

підрозділів, організаційна відповідальність та ієрархія, інтеграція ІТ та бізнес-процесів.

Міжособистісне та управлінське знання: міжособистісна комунікація, лідерські навички, ефективний обмін знаннями із іншими фахівцями.

Як зазначалося раніше, різні дослідники пропонували різні моделі, категорії, сфери застосування та назви понять для концептуалізації бізнес-компетентності. Однак розглянута нами література не містить таких досліджень, які би вивчали увесь набір компонентів знання, включений до пропонованої нами моделі.

Таким чином, базуючись на елементах бізнесу,

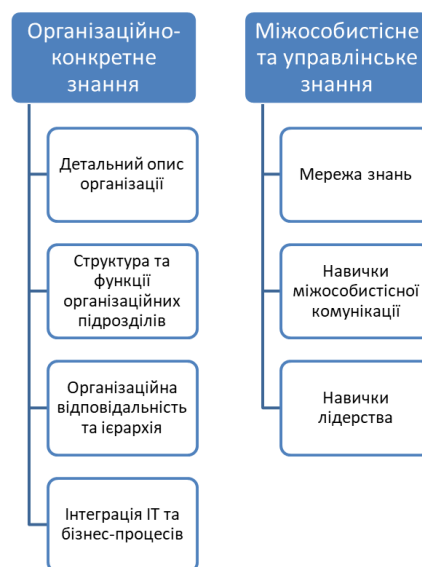


Рис.1. Модель таксономії компетентності ІТ-професіоналів в організації

міжособистісного та управлінського знання, та попередніх дослідженнях, ми розробили більш детальну таксономію бізнес-компетентності серед ІТ-професіоналів, яка включає в себе та впорядковує різноманітні попередньо визначені компоненти. Подібна таксономія може розглядатися насамперед як консолідація раніших досліджень у цій сфері, однак також і як така, що пропонує нову структуру для уже існуючих елементів різних теоретичних моделей (Daviskiba, 2013). Ми намагалися включити всі основні підходи до компетентності, оглянуті у відповідній фаховій літературі, дотичні до налагодження партнерських взаємин між ІТ та бізнесом, і до певної міри обмежили нашу таксономію тими категорі-

ями компетентності, які зустрічаються у цій літературі.

Пропонована нами таксономія включає в себе сім окремих областей знання, погрупованих у дві широкі категорії: організаційно-конкретне знання та міжособистісне/управлінське знання. Ці дві категорії закладають основу для успішної взаємодії з іншою стороною: людина має не лише розуміти дії іншої сторони, але й володіти здатністю до ефективної роботи та комунікації з цією стороною. Емпіричний матеріал на підтримку включення цих категорій до нашої моделі також міститься у емпіричному дослідженні Нево та ін. (Nevo, Benbasat, & Wand, 2003), на яке вплинуло свого часу також дослідження Сассмана та Сігала (Sussman, Siegal, 2003). Використовуючи сумісний аналіз, Нево та ін. визначили атрибути джерела (знання), які впливають на корисність інформації. Серед атрибутів дослідники називають сферу застосовності знання, досвід, комунікативні навички та пильність до інших ресурсів; автори дослідження зокрема відзначають, що при вимірюванні та оцінюванні компетентності індивіда слід брати до уваги як знання, так і комунікативні навички людини. Наша робота враховує це зауваження: категорія організаційно-конкретного знання головним чином охоплює атрибути знання та досвіду, у той час як категорія міжособистісного та управлінського знання представляє комунікативні навички та пильність до інших типів ресурсів, як відзначають Нево та ін. (Nevo, Benbasat, & Wand, 2003).

Категорія організаційно-конкретного знання відноситься до розуміння ІТ-професіоналами конкретного організаційного контексту, у якому застосовуються інформаційні технології, а також зв'язків між ІТ та бізнесом. Таке знання дає можливість ІТ-професіоналам бачити ширшу картину інформаційних технологій всередині організації, визначати та встановлювати зв'язки між різними підрозділами організації, та зосереджуватися на ширшій перспективі, необхідній для ефективної сумісності ІТ та організаційного контексту. Знання цього типу являє собою цілісний погляд на організацію та її поточну діяльність, воно дає можливість бізнесу порозумітися із ІТ-професіоналами. Як зазначалося раніше, ми виокремили чотири підкатегорії знання, які входять до категорії організаційно-конкретного знання, а саме: детальний опис організації,

структура та функції організаційних підрозділів, організаційна відповідальність та ієрархія, інтеграція ІТ та бізнес-процесів.

Опис організації. У бізнес-середовищі, де ІТ використовуються для досягнення бізнес-цілей, ІТ-професіонали повинні мати розуміння того, чим є їхня організація, яка сфера її діяльності, бізнес-контекст, у якому інформаційні технології розробляються, впроваджуються та використовуються. На широкому оглядовому рівні знання організації передбачає глибоке розуміння організаційних цілей та задач, її основних спроможностей та ресурсів, та критичних факторів успіху/невдачі. Знання про організацію також включає в себе знання її середовища та обмежень, накладених на організаційну діяльність постачальниками ресурсів, клієнтами, представниками уряду/місцевої влади та конкурентами.

Попередні дослідження наголошували на важливості загального знання про організацію. Як зазначає Нельсон (Nelson, Cooprider, 1996), організаційний опис зосереджується на організації на широкому, загальному рівні, і включає знання про задачі, мету, можливості, обмеження, внутрішнє та зовнішнє її функціонування. Лі та ін. використовують (Lee, Trauth, & Farwell, 1995) одновимірну шкалу для опису знання про організацію, яка включає у себе загальні бізнес-знання і пов'язана з конкретною організацією, де працює ІТ-професіонал. Виняток для подібної конкретності бізнес-знання можна відшукати у дослідженні Тодда та ін. (Todd, McKeen, & Gallupe, 1995). Вивчаючи знання, вміння та навички, які вимагали роботодавці (за матеріалами вакансій на працевлаштування), Тодд та ін. визначили категорію бізнес-знання, яка включає в себе функціональну компетентність та галузеву компетентність. Ці дві підкатегорії дослідники не визначали як організаційно-конкретні, пояснюючи це тим, що підкатегорії було визначено на узагальненому матеріалі оголошень про роботу, у яких зазвичай не передбачалося оволодіння знаннями, притаманними певній конкретній організації (принаймні на стадії рекрутингу).

Організаційні підрозділи. ІТ-професіонали повинні розуміти сфери функціонування своєї організації, включаючи основні задачі, виклики та мову комунікації зі своїми партнерами. Ця внутрішня організаційна

перспектива стосується розуміння бізнес-процесів, підтримуваних використанням ІТ, а також розумінням зв'язків та взаємозалежностей між різними організаційними підрозділами. Нельсон виокремлює поняття «знання організаційної структури» (Nelson, Coopridge, 1996), яке охоплює внутрішнє функціонування підрозділів організації, включаючи завдання, мету, ресурси, проблеми та виклики, зв'язки з іншими підрозділами та зовнішніми організаціями.

Організаційна відповідальність та ієрархія.

Авітал та Ванденбош визначили (Avital, Vandebosch, 2000) бізнес-відповідальність ІТ-професіоналів як один із важливих складників діяльності організації. Бізнес-відповідальність включає в себе загальну ділову відповідальність ІТ-професіоналів, яка виникає тоді, коли ІТ-професіонали почуваються відповідальними за бізнес-процеси та результати, які лежать поза межами їхніх конкретних обов'язків з безпосереднього підтримання ефективного ІТ-функціонування організації. Бізнес-відповідальність прив'язана до конкретної організації, оскільки передбачає не лише більш активну роль ІТ-професіоналів, а й почуття лояльності, особистого залучення та організаційної ідентичності.

ІТ-професіонали можуть розвивати краще розуміння організації через почуття відповідальності за організаційну ефективність, яке простягається поза межі їхніх конкретних посадових обов'язків. Це означає, що вони мають обмірковувати та розуміти розвиток бізнесу як співробітник із функціональної сфери останнього. Активний компонент, пов'язаний із такою відповідальністю, включає в себе здатність ІТ-професіоналів дізнатися більше про бізнес їхньої організації. Така активна роль, займана ІТ-професіоналами, примножує статичне знання про організацію, і збільшує загальне бізнес-знання про неї.

Інтеграція ІТ- та бізнес-процесів. Ця область знання базується на потребі ІТ-професіоналів діяти у ролі людей, які вирішують проблеми бізнесу, і поєднувати бізнес-розвиток із можливостями ІТ. Вона відноситься до здатності ІТ-професіоналів унаочнювати способи, якими ІТ можуть долучитися до оптимізації організаційної ефективності, та віднаходити можливості синергії між ІТ та бізнес-діяльністю. Навички аналітичного мислення є тим, що дозволяє ІТ-професіоналу ро-

зуміти потреби та проблеми клієнтів, бачити проблемну ситуацію у широкому масштабі, і уявляти, яким чином елементи та функції цієї системи пасують між собою. Таке розуміння тісної взаємодії між ІТ та бізнесом може втілюватися на різних стадіях виконуваних проєктів, від стартового аналізу до оцінки підсумкових результатів.

Таке знання того, як слід поєднувати сфери ІТ та бізнесу, подібне до поняття «системних бізнес-мислителів», використаного Фіні та Вілкоксом (Feeny, Willcocks, 1998). Подібні індивіди розуміють зв'язки та взаємозалежності між різними видами діяльності, і можуть успішно комунікувати про те, наскільки успішно працюють поточні організаційні процеси.

Міжособистісне та управлінське знання. Здатність ІТ-професіоналів до співробітництва уможливується також їхніми міжособистісними та управлінськими знаннями та вміннями. ІТ-професіонали повинні брати участь у соціальних взаємодіях та працювати з соціальною групою динамікою активніше, аніж будь-коли до того. Від ІТ-професіоналів очікується, що вони будуть командними гравцями і ефективними комунікаторами, здатними пояснити суть тієї чи іншої проблеми різним слухачам без використання надміру специфічної професійної лексики. Таким чином їхня бізнес-компетентність також включає в себе спроможність взаємодіяти з іншими людьми та керувати їхніми діями. Міжособистісні та управлінські знання і вміння включають:

- мережу знань;
- навички міжособистісної комунікації;
- навички лідерства.

Мережа знання. Компетенція індивіда зокрема охоплює знання того, де перебуває певна інформація всередині та зовні організації. ІТ-професіонали, які розвивають особисту мережу соціальних зв'язків, мають вищий рівень бізнес-компетенцій, аніж їхні менш соціально активні колеги, через більшу здатність перших знайти потрібну інформацію у тій чи іншій проблемній ситуації. Їхня здатність вибудовувати подібні мережі дозволяє активним ІТ-професіоналам розширити та збагатити власні знання через ефективне використання знання інших. Категорія «управлінських задач», на якій наголошує Джозеф та ін. (Joseph, Ang, Tan, 1996), вклю-

чає потребу ІТ-професіоналів організовувати й підтримувати своєрідну базу даних про те, «хто що знає» у їхньому середовищі. Як відзначає Грант (Grant, 1996), хоча знання про те, що знають інші, покращує загальний груповий ресурс, цю компетентність однак несуть у собі окремі індивіди, а не групи.

Міжособистісне спілкування. У багатофункціональних робочих середовищах критично важливою є командна орієнтація ІТ-професіоналів та їхня спроможність розвивати та підтримувати стосунки із іншими членами команди. Очікується, що ІТ-професіонали не будуть зловживати спеціалізованою фаховою лексикою для цілей ефективної комунікації з їхніми колегами та партнерами. Джозеф та ін. пропонують категорію «управління іншими», яка відноситься до стратегій взаємодії та співпраці з іншими людьми на робочому місці, тобто до міжособистісних умінь ІТ-професіоналів (Joseph, Ang, Tan, 1996). Лі та ін. включають у цю категорію такі вміння та навички, як здатність до комунікації, управління проєктами та спільна робота у групі. Нельсон зараховує (Nelson, Coopride, 1996) до категорії організаційних умінь та навичок міжособистісну поведінку та навички управління груповою динамікою.

Лідерські навички. Одним із ключових елементів знання ІТ-професіоналів є їхня спроможність управляти проєктами. Управління проєктами – це парасольковий термін, який включає в себе як безпосередню діяльність з управління задачами, часом та вартістю проєктів, так і загальне управління та міжособистісну активність, як-от лідерство, комунікація, перемовини та управління ризиками і змінами. Тодд та ін. зараховують до категорії менеджменту насамперед загальні навички управління, як-от лідерство, управління проєктами, планування, контроль, підготовку персоналу та загальну організацію (Todd, McKeen, & Gallupe, 1995). Ці вміння та навички допомагають ІТ-професіоналам діяти як ефективні менеджери та відкривають можливість взаємодіяти та співпрацювати із їхніми бізнес-партнерами для цілей поєднання бізнес-процесів з ІТ. Джозеф та ін. зосереджуються на нетехнічних навичках ІТ-професіоналів (Joseph, Ang, & Tan, 1996); так, управлінська компетентність визначена як внутрішньоособистісна та міжособистісна стратегія управління задачами, кар'єрою тощо у межах робочого ІТ-контексту.

Висновки. Таким чином, наша модель передбачає, що організаційна компетентність ІТ-професіоналів поєднує знання та вміння з двох широких категорій: організаційно-конкретне знання та міжособистісне/управлінське знання. Своєю чергою кожна із цих категорій утворена поєднанням більш конкретно-специфічних областей знання. Опис організації, організаційні підрозділи, організаційна відповідальність та інтеграція бізнесу й ІТ разом становлять організаційно-конкретне знання, а навички міжособистісної комунікації, навички лідерства та мережа знання формують міжособистісне та управлінське знання.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричним дослідженням організаційної компетентності ІТ-професіоналів, зокрема її когнітивної та особистісної обумовленості.

References :

- Avital, M., and Vandenbosch, B. (2000). IT-Business Ownership: The Missing Link for IT-Driven Value. *Proceedings of the 2000 Annual Conference of the Administrative Sciences Association of Canada, IS Division, Y. Chan and A.-M. Croteau (Eds.), Montreal, Quebec, Canada, 2000, pp. 116-125.*
- Feeny, D. F., and Willcocks, L. P. (1998). Core IS Capabilities for Exploiting Information Technology. *Sloan Management Review, 39, 3, pp. 9-21.*
- Grant, R. (1996). Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration. *Organization Science, 7, 4, pp. 375-387.*
- Glazunova, O.G., Gurzhiy, A.M., Voloshin, T.V., Korolchuk, V.I., Parkhomenko, O.V. (2020). Neformal'na osvita maybutnikh fakhivtsiv z informatsiynykh tekhnolohiy: orhanizatsiya, kontent, instrumenty. [Non-formal education of future specialists in information technology: organization, content, tools]. *Fizyko-matematychna osvita [Physical and Mathematical Education], 1, 29-35. [in Ukrainian]*
- Daviskiba, O.V. (2013). Osnovni pidkhody do adaptatsiyi protsesu otsynuvannya profesiynoyi pidhotovky maybutnikh fakhivtsiv z informatsiynykh tekhnolohiy v systemi dystantsiynoho navchannya [The main approaches to the adaptation of the process of evaluation of professional training of future specialists in information technology in the distance learning system]. *Visnyk Luhans'koho natsional'noho universytetu imeni Tarasa Shevchenka [Bulletin of Luhansk Taras Shevchenko National University. Pedagogical Sciences], 20, 12-18. [in Ukrainian]*
- Henderson, I. (1993). Action Learning: A Missing Link in Management

- Development? *Personnel Review*, 22, 6, pp. 14-24.
- Henry, R. M., Dickson, G. B., and LaSalle, J. (1974). Human Resources for MIS: A Report of Research. MISRC Working Paper 74-01, MIS Research Center, University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Joseph, D., Ang, S., and Tan, H. T. (1996). The Nature of Soft Skills of Information Systems Professionals. *Proceedings of the America's Conference on Information Systems*.
- Karamushka, L. M., Goncharenko, Ya. V. (2017). Typy personalu komertsyinykh orhanizatsiy shchodo oriyentatsiyi na kliyenta: zv'yazok z chynnykamy mezo- ta mikrorivnya [Types of staff of commercial organizations in terms of customer orientation: the relationship with the factors of meso- and micro-level]. *Problemy suchasnoyi psykholohiyi [Problems of Modern Psychology]*, 2, 61-68. [in Ukrainian]
- Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V. (2012). Psykholohichni osoblyvosti pidpryemnyts'koyi diyal'nosti: otsinka pidpryemtsyamy zmistu, osnovnykh motyviv, pozytyvnykh ta nehatyvnykh storin pidpryemnyts'koyi diyal'nosti [Psychological features of entrepreneurial activity: assessment by entrepreneurs of the content, main motives, positive and negative aspects of entrepreneurial activity]. *Aktual'ni problemy psykholohiyi [Actual problems of psychology]*, 1 (35), 107-111.
- Karamushka, L.M., Dziuba, T.M. (2019). Fenomen "zdorov'ya" yak aktual'nyy napryam doslidzhen' v orhanizatsiyniy psykholohiyi [The phenomenon of "health" as a relevant area of research in organizational psychology]. *Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya [Organizational psychology. Economic Psychology]*, 1, 22-33. [in Ukrainian]
- Lee, D., Trauth, E., and Farwell, D. (1995). Critical Skills and Knowledge Requirements of IS Professionals: A Joint Academic/Industry Investigation. *MIS Quarterly*, 9, 3, , pp. 313-340.
- Maletska, O.O. (2020). Model' komunikativnykh styliv maybutnikh fakhivtsiv haluzi informatsiynykh tekhnolohiy. [Model of communicative styles of future specialists in the field of information technologies]. *Habitus*, 16, 59-64. [in Ukrainian]
- Mittseva, O.S. (2019). Proektuvannya osvitynoho seredovyshcha formuvannya profesiynoho imidzhu maybutnikh fakhivtsiv z informatsiynykh tekhnolohiy [Designing an educational environment for the formation of the professional image of future information technology professionals]. *Innovatsiyna pedahohika [Innovative pedagogy]*, 15 (2). 108-111. [in Ukrainian]
- Nelson, K. M., and Coopridge, J. G. (1996). *The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance*. *MIS Quarterly*, 20, 4, pp. 409-432.
- Nevo, D., Benbasat, I., and Wand, Y. (2003). The Role of Knowledge and Source Attributes in the Knowledge Adoption Decision of Individuals. Working Paper, Sauder School of Business, University of British Columbia.
- Rogozina, O. (2013). Metodichni aspekty pidhotovky maybutnikh fakhivtsiv zasobamy novitnikh informatsiynykh tekhnolohiy [Methodical aspects of training future specialists by means of the latest information technologies]. *Problemy pidhotovky suchasnoho vchytyela [Problems of modern teacher training]*, 8 (1), 143-146. [in Ukrainian]
- Roepke, R. P., Aganwal, R., and Ferratt, T. W. (2000). Aligning the IT Human Resource with Business Vision: The Leadership Initiative at 3M. *MIS Quarterly*, 24, 2, June, pp. 327-353.
- Sussman, S. W., and Siegal, W. S. (2003). Information Influence in Organizations: An Integrated Approach to Knowledge Adoption. *Information Systems Research*, 14, 1, pp. 47-65.
- Stepura, E.V., Galaktionova, I.A. (2021). Informatsiyni tekhnolohiyi ta nehatyvni yavyshechya u psykichniy sferi [Information technologies and negative phenomena in the mental sphere]. *Habitus*, 24 (2), 172-176. [in Ukrainian]
- Shmatkovskaya, T.O. (2021). Suchasni informatsiyni ta komunikatsiyni tekhnolohiyi v profesiyniy diyal'nosti [Modern information and communication technologies in professional activity]. *Ekonomichnyy forum [Economic Forum]*, 3, 110-115. [in Ukrainian]
- Шматковська, Т. О. (2021). Сучасні інформаційні та комунікаційні технології в професійній діяльності. *Економічний форум*, 3, 110-115.
- Tan, H., and Libby R. (1997). Tacit Managerial versus Technical Knowledge as Determinants of Audit Expertise in the Field. *Journal of Accounting Research*, 35, 1, Spring , pp. 97-113.
- Todd, P. A., McKeen, J. D., and Gallupe, R. B. (1995). The Evolution of IS Skills: A Content Analysis of IS Job Advertisements from 1979 to 1990, *MIS Quarterly*, 19, 1, pp. 1-27.

Georgiy Abdryakhimov

PhD student at Institute of Personnel Training of the State Employment Service of Ukraine, Kyiv (Ukraine)

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF ORGANIZATIONAL COMPETENCE AMONG IT-PROFESSIONALS

ABSTRACT

The article shows that effective mutual relations between specialists of information technologies and their business-clients are one of fundamental factors of successful acquisition of competitive advantages through the use of IT. It is proven that the psychological profile of an IT-specialist gradually changes from such, where technical skills play a primary role, on such, where ability to form and support business relationships is equally important. It is

© Georgiy Abdryakhimov

argued that ability to form and support such relations tends to be one of key organizational features among IT-professionals. Communication and mutual understanding between parties of the process are the most important factors of creation of favourable relations. It is shown that knowledge is the most strategically important resource in resource-centered models of enterprise, knowledge also has organizational potential which comes forward as a source of competitive advantages. In the new knowledge economy human capital of an enterprise, its labor force, forms the major strategic asset. In particular, human capital in information technologies is critically important for establishment of partner relations between business and IT. Thesis is analyzed that in order to develop such relations IT specialists must understand and participate actively in the processes of the strategic planning of their business partners. It is underlined that business competence among IT-specialists could be defined as a set of business and interpersonal knowledge, abilities and skills of IT specialists, which enable them to understand business domain, use the business language, and co-operate with business partners. Such competence represents understanding of business domain on every level. Conclusion is drawn that organizational competence of IT professionals combines knowledge and ability from two wide categories: organizational-concrete knowledge and interpersonal/administrative knowledge. Each of these two categories is formed by combination of more concretely-specific areas of knowledge. Description of organization, organizational subdivisions, organizational responsibility and integration of business and IT, form organizational-concrete knowledge; skills of interpersonal communication, leadership and knowledge network create interpersonal and administrative knowledge.

Keywords: organization, competence, business, IT professionals, knowledge, abilities, skills.

Абдрахимов Георгий Ростиславович

Аспирант Института подготовки кадров Государственной службы занятости Украины, г. Киев (Украина)

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ IT-ПРОФЕССИОНАЛОВ

АННОТАЦИЯ

В статье показано, что эффективные взаимоотношения между специалистами информационных технологий и их бизнес-клиентами являются одним из принципиальных факторов успешного приобретения конкурентных преимуществ через использование IT. Доказывается, что психологический профиль IT-специалиста постепенно изменяется с такого, где технические навыки играют первостепенную роль, на такой, где не менее важной является способность формировать и поддерживать деловые отношения. Показано, что способность к формированию и поддержке этих отношений у IT-специалистов является одной из ключевых организационных характеристик. Коммуникация и взаимопонимание между сторонами процесса являются важными факторами создания благоприятных отношений. Показано, что знание является наиболее стратегически важным ресурсом в ресурсоцентричных моделях предприятия, знание также имеет организационный потенциал, выступающий в качестве источника стойких конкурентных преимуществ. В новой экономике знаний человеческий капитал предприятия, его рабочая сила, являет собой важнейший стратегический актив. В частности, человеческий капитал в сфере информационных технологий является критически важным для установления партнерских отношений между бизнесом и IT. Проанализирован тезис о том, что для развития таких отношений IT-специалисты должны понимать и активно участвовать в процессах стратегического планирования их бизнес-партнеров. Подчеркивается, что бизнес-компетентность среди IT-профессионалов мы определяем как набор деловых и межличностных знаний, умений и навыков IT-профессионалов, которые дают им возможность понимать область бизнеса, говорить языком бизнеса, и взаимодействовать с бизнес-партнерами. Такая компетентность отображает понимание бизнес-сферы на всех ее уровнях, охватывает деловую ловкость IT-профессионалов, что в свою очередь

влияет на подход последних к внедрению IT-решений. Делается вывод, что организационная компетентность IT-профессионалов сочетает знание и умение из двух широких категорий: организационно-конкретное знание и межличностное/управленческое знание. В свою очередь каждая из этих категорий образована сочетанием более конкретно-специфических областей знания. Описание организации, организационные подразделения, организационная ответственность и интеграция бизнеса и IT вместе представляют организационно-конкретное знание, а навыки межличностной коммуникации, навыка лидерства и сеть знания формируют межличностное и управленческое знание.

Ключевые слова: организация, компетентность, бизнес, IT-профессионалы, знания, умения, навыки.

How to cite (як цитувати):

Abdryakhimov, G. (2021). PSYCHOLOGICAL FEATURES OF ORGANIZATIONAL COMPETENCE AMONG IT-PROFESSIONALS. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 7 (9), 75-84. <https://doi.org/10.31108/1.2021.7.9.6>

Дата отримання статті: 15.06.2021

Дата рекомендації до друку: 10.09.2021

Дата оприлюднення: 30.09.2021