

ТРАНСФОРМАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРАКТИК У МІЖНАЦІОНАЛЬНИХ КОМАНДАХ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ІТ-ПІДПРИЄМСТВА

¹Вінницький національний технічний університет

²Вінницький національний технічний університет

Анотація. Досліджено особливості трансформації управлінських практик у міжнаціональних командах технічної підтримки ІТ-підприємств. Проаналізовано виклики культурної різноманітності та комунікаційні бар'єри, які виникають у процесі управління такими командами. Розглянуто адаптивні методології управління, зокрема Agile-підходи та їх вплив на ефективність роботи міжнаціональних команд технічної підтримки. Запропоновано комплексний підхід до трансформації управлінських практик з урахуванням культурних особливостей членів команди та специфіки завдань технічної підтримки сучасних ІТ-підприємств.

Ключові слова: міжнаціональні команди; ІТ-підприємство; технічна підтримка; управлінські практики; Agile-методології; крос-культурна комунікація.

TRANSFORMATION OF MANAGEMENT PRACTICES IN MULTINATIONAL TECHNICAL SUPPORT TEAMS OF IT ENTERPRISES

Abstract. The peculiarities of the transformation of management practices in international technical support teams of IT enterprises are investigated. Challenges of cultural diversity and communication barriers that arise in managing such teams are analyzed. Adaptive management methodologies, particularly Agile approaches, and their impact on the effectiveness of multinational technical support teams are examined. A comprehensive approach to transforming management practices is proposed, considering the cultural characteristics of team members and the specifics of technical support tasks in modern IT enterprises.

Keywords: multinational teams; IT enterprise; technical support; management practices; Agile methodologies; cross-cultural communication.

Сучасне глобальне бізнес-середовище характеризується інтенсивною міжнародною інтеграцією, що призводить до формування багатонаціональних команд у різних секторах економіки, особливо в галузі інформаційних технологій. Міжнаціональні команди технічної підтримки ІТ-підприємств стають все більш поширеними, адже забезпечують цілодобове обслуговування клієнтів у різних часових поясах та мовних середовищах. Глобалізація ринку праці та розвиток дистанційних форм зайнятості сприяють залученню фахівців різного культурного походження, що створює унікальні можливості та водночас формує нові виклики для управлінських практик.

Культурні відмінності між членами міжнаціональних команд технічної підтримки відіграють суттєву роль у формуванні специфічних управлінських підходів. Різноманітність поглядів на ієрархію, прийняття рішень, комунікацію та розв'язання конфліктів безпосередньо впливає на ефективність командної взаємодії. Згідно з дослідженнями, культурна гетерогенність команди може як підвищувати креативність та інноваційність, так і зумовлювати комунікаційні бар'єри та непорозуміння [2]. Трансформація управлінських практик у таких умовах вимагає глибокого розуміння культурних особливостей кожного члена команди та розробки відповідних стратегій адаптації. Традиційні моделі управління, базовані на жорсткій ієрархії та централізованому прийнятті рішень, демонструють обмежену ефективність у контексті міжнаціональних команд технічної підтримки ІТ-підприємств. Натомість адаптивні методології, зокрема Agile-підходи, набувають все більшого значення завдяки своїй гнучкості та орієнтації на командну взаємодію. Впровадження Agile-практик сприяє формуванню культури відкритої комунікації, спільного прийняття рішень та постійного вдосконалення, що особливо актуально для міжнаціональних команд. Симонов зазначає, що Agile-

методології підвищують ефективність управління ІТ-проектами на 30-40% порівняно з традиційними підходами, особливо в умовах культурного різноманіття [3].

Віртуалізація робочого простору додатково ускладнює управління міжнаціональними командами технічної підтримки, створюючи додаткові комунікаційні бар'єри та зменшуючи можливості для неформальної взаємодії. Відсутність безпосереднього контакту між членами команди підвищує ризик виникнення непорозумінь, особливо в контексті культурних відмінностей. Розвиток цифрових комунікаційних платформ частково компенсує ці обмеження, проте вимагає розробки специфічних управлінських практик, орієнтованих на віртуальну взаємодію.

Значна роль у трансформації управлінських практик належить розвитку крос-культурної компетентності керівників та членів команди. Розуміння культурних особливостей, здатність адаптувати комунікаційні стилі та управлінські підходи відповідно до культурного контексту стають ключовими навичками сучасних менеджерів ІТ-підприємств. Програми крос-культурного навчання, регулярні тренінги та воркшопи з розвитку міжкультурної комунікації сприяють підвищенню ефективності взаємодії в міжнаціональних командах. Технічна підтримка як специфічний напрям діяльності ІТ-підприємств висуває додаткові вимоги до управлінських практик. Необхідність швидкого реагування на запити клієнтів, вирішення складних технічних проблем та забезпечення високої якості обслуговування потребує ефективної координації зусиль усіх членів команди. Інтеграція систем управління знаннями, автоматизація рутинних процесів та впровадження штучного інтелекту для попередньої обробки запитів трансформують операційні моделі технічної підтримки та змінюють підходи до управління людськими ресурсами. Методологія DevOps, що передбачає тісну інтеграцію процесів розробки та експлуатації програмного забезпечення, набуває особливого значення для команд технічної підтримки ІТ-підприємств. Впровадження DevOps-практик сприяє кращому розумінню технічних аспектів програмного забезпечення, прискорює діагностику та усунення проблем, підвищує якість обслуговування клієнтів. Культурні аспекти DevOps, зокрема орієнтація на співпрацю, спільну відповідальність та постійне вдосконалення, резонують з потребами міжнаціональних команд та створюють сприятливе середовище для професійного розвитку.

Адаптація бізнес-процесів до специфіки міжнаціональних команд технічної підтримки передбачає перегляд підходів до планування, моніторингу та оцінки діяльності. Розробка чітких стандартів якості, впровадження метрик ефективності та систем зворотного зв'язку з урахуванням культурних особливостей членів команди сприяють підвищенню прозорості управління та мотивації персоналу. Адлер, Лесько та Лесько підкреслюють важливість інтеграції управління ІТ-проектами у загальні бізнес-процеси підприємства для забезпечення стратегічної орієнтації та підвищення ефективності діяльності [1]. Міжнаціональні команди технічної підтримки стикаються з викликами, пов'язаними з різними моделями комунікації та прийняття рішень, характерними для різних культур. Представники індивідуалістичних культур схильні до прямої комунікації, швидкого прийняття рішень та особистої ініціативи, тоді як представники колективістських культур надають перевагу непрямій комунікації, груповому обговоренню та консенсусному прийняттю рішень. Управлінські практики мають враховувати ці відмінності та створювати умови для ефективної взаємодії між представниками різних культурних традицій.

Лідерські моделі в міжнаціональних командах технічної підтримки еволюціонують у напрямку трансформаційного та сервісного лідерства. Керівники таких команд виконують роль фасилітаторів, медіаторів та наставників, створюючи сприятливе середовище для професійного розвитку та міжкультурної взаємодії. Розвиток емоційного інтелекту, крос-культурної компетентності та навичок коучингу стає пріоритетним напрямом професійного розвитку менеджерів міжнаціональних команд.

Нові тенденції у трансформації управлінських практик пов'язані з розвитком гібридних моделей роботи, що поєднують елементи віддаленої та офісної зайнятості. Гібридний формат створює додаткові можливості для міжкультурної взаємодії та обміну знаннями, проте вимагає розробки специфічних підходів до координації діяльності команди та забезпечення рівних можливостей для всіх її членів незалежно від місця розташування. Впровадження цифрових інструментів колаборації, віртуальних робочих просторів та інноваційних форматів взаємодії сприяє подоланню географічних та культурних бар'єрів.

Психологічні аспекти управління міжнаціональними командами технічної підтримки набувають особливого значення в контексті забезпечення психологічної безпеки та запобігання професійному вигоранню. Стресовий характер роботи у технічній підтримці, необхідність взаємодії з незадоволеними клієнтами та вирішення складних технічних проблем у стислі терміни створюють

значне психологічне навантаження. Оцінка ефективності трансформації управлінських практик у міжнаціональних командах технічної підтримки вимагає розробки комплексної системи метрик, що враховують як кількісні показники (швидкість вирішення запитів, рівень задоволеності клієнтів, кількість повторних звернень), так і якісні аспекти (рівень командної згуртованості, якість міжкультурної комунікації, рівень задоволеності співробітників). Регулярний моніторинг цих показників дозволяє своєчасно виявляти проблемні аспекти та коригувати управлінські підходи відповідно до потреб команди та бізнес-цілей підприємства.

Трансформація управлінських практик у міжнаціональних командах технічної підтримки ІТ-підприємств є безперервним процесом, що вимагає постійного аналізу, адаптації та вдосконалення. Інтеграція різних культурних перспектив, впровадження гнучких методологій управління та розвиток крос-культурної компетентності створюють основу для ефективної діяльності таких команд в умовах глобалізації та цифрової трансформації бізнесу. Подальші дослідження в цій галузі мають зосередитися на розробці конкретних стратегій та інструментів, спрямованих на підвищення ефективності міжкультурної взаємодії в контексті технічної підтримки ІТ-продуктів та послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Адлер О., Лесько О., Лесько О. До питання актуальності та ефективності управління ІТ-проектами в бізнес-процесах сучасного підприємства. Економіка та суспільство. 2024. № 59. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-1>.
2. Дерлінг Б., Хамбл Р., Бундгаард С. Міжнаціональні команди: керування різноманітністю та конфліктами. Київ : Либідь, 2020. 258 с.
3. Симонов В. Вплив agile-методологій на ефективність управління ІТ-проектами: аналіз практик та результатів. Grail of science. 2023. № 34. С. 185–187. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.08.12.2023.38>.

Краєвська Алла Станіславівна – к.е.н, доцент, доцент кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, Україна, kraevska@vntu.edu.ua

Кусса Олександр Вікторович – аспірант, кафедра підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, Україна, ol.kyssa@gmail.com

Kraievskaya Alla Stanislavivna – Candidate of Economic Science, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, Ukraine, kraevska@vntu.edu.ua

Kyssa Oleksandr Viktorovich – Postgraduate student, Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, Ukraine, ol.kyssa@gmail.com