

УДК 378.147:004:811.161.2'271

Мунтян О. О.

к. філол. н., доцент,
доцент кафедри філології та перекладу
Київський національний університет
технологій та дизайну, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ В ІТ-СФЕРІ: МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Сучасна інформаційно-технологічна галузь вирізняється високою динамікою розвитку, інтернаціональним складом команд, переважанням віддаленого та гібридного форматів роботи, а також активним використанням гнучких методологій розробки. Усе це суттєво впливає на специфіку ділового етикету. На відміну від традиційних галузей економіки, де домінують чітка ієрархія та висока формальність, в ІТ-сфері етикет поєднує елементи сучасної корпоративної культури, гнучкості, відкритості та цифрової комунікації. Він вимагає від фахівців делікатного балансу між професійною стриманістю, толерантністю та креативною гнучкістю.

Український діловий етикет в ІТ-компаніях характеризується помірною формальністю, що еволюціонує залежно від контексту спілкування. На початкових етапах співпраці та в офіційних комунікаціях переважають ввічливі звертання: «Шановний пане», «Шановна пані», «Пане [прізвище]», «Пані [прізвище]». Згодом, особливо у внутрішній командній взаємодії, часто відбувається перехід на звертання по імені. У щоденній комунікації широко використовуються такі конструкції «Привіт, командо», «Привіт всім», «Доброго ранку, народе», проте в офіційних листах, зустрічах з клієнтами, партнерами та вищим керівництвом важливо дотримуватися норм української ділової ввічливості.

Особливої уваги потребують ключові канали комунікації в ІТ-сфері: етикет електронного листування, повідомлень у корпоративних месенджерах, проведення відеодзвінків, написання технічної документації, коментарів до коду та звітів. Критично важливими є вміння чітко формулювати завдання, конструктивно висловлювати зауваження та критичний зворотний зв'язок, своєчасно реагувати на повідомлення, а також правильно завершувати комунікацію. Прикладами етикетних формул завершення є: «Дякую за швидку відповідь і детальне пояснення», «Бажаю продуктивного дня та успішного завершення ітерації», «Успішного випуску продукту!», «Радий нашій співпраці. У разі питань – завжди на зв'язку».

Методика формування відповідних компетенцій у закладах вищої освіти повинна бути практико-орієнтованою, контекстною, компетентнісною та міждисциплінарною. Рекомендується інтегрувати вивчення особливостей ІТ-етикету в курси ділової української мови, професійної комунікації, міжкультурного спілкування та управління проєктами.

Серед ефективних методів навчання варто виокремити аналіз реальних ситуацій комунікації в міжнародних ІТ-компаніях (збори команд, огляди коду, ретроспективи, щоденні збори), симуляцію щоденних командних зустрічей, рольові ігри з моделюванням типових професійних ситуацій: технічної співбесіди, клієнтського дзвінка, надання критичного зворотного зв'язку, вирішення конфлікту в команді, відмови від проєкту чи делегування завдань.

Студентам корисно виконувати практичні вправи на написання чітких і ввічливих повідомлень різного типу: запрошення на зустріч, надання конструктивного зворотного зв'язку («Я ціную вашу роботу, проте пропоную розглянути таке покращення...»), відмови, подяки та визнання заслуг. Доцільно також проводити відеотренінги з аналізом етикету відеоконференцій (правильне використання камери, жестів, віртуального фону, дотримання регламенту, активне слухання), міжкультурні симуляції, де студенти спілкуються з «іноземними» партнерами, а також вести метод портфеля комунікацій, коли студенти

протягом семестру збирають власні ділові тексти, листи та повідомлення з подальшим їхнім розбором і самоаналізом.

Такий системний і практико-орієнтований підхід дозволяє студентам не лише опановувати готові мовленнєві формули, але й розвивати метакомунікативні навички, культурну чутливість, емоційний інтелект і професійну впевненість. Формування високого рівня ділового етикету в інформаційно-технологічній сфері є важливою передумовою успішної кар’єри майбутніх спеціалістів, підвищення конкурентоспроможності українського ІТ-сектору на глобальному ринку та зміцнення його позитивного іміджу як надійного, професійного й культурно компетентного партнера.

Список літератури

1. Мунтян, О. О. (2023). Екстраполяція комп’ютерної термінології у текстах українських новин. *Закарпатські філологічні студії*, 34(2), 26–31.
2. Мунтян, О. О. (2023). Риторика ділового спілкування. *Актуальні питання гуманітарних наук*, 66(2), 151–154.