

Паспорт интервью

Параметры	Содержание
ФИО руководителя	Крылов Михаил Сергеевич
Должность руководителя (оригинальное название)	Руководитель технического отдела ООО «Мой рейс»
Занимаемая позиция по классификатору (отметить наиболее подходящий вариант)	<ul style="list-style-type: none"> • Линейный менеджер • Руководитель проекта • Менеджер среднего звена • <u>Менеджер высшего звена</u>
Специализация по классификатору IT профессий (по АП КИТ)	<ul style="list-style-type: none"> • Программист (Programmer) • Системный архитектор (System Architect) • Эксперт по информационным системам (Expert in Information Systems) • Системный аналитик (System Analyst) • Эксперт по администрированию систем (Expert in System Administration) • <u>Менеджер по информационным технологиям (Manager of Information Technology)</u> • Менеджер по продаже решений и сложных технических систем (Manager on Sales of Decisions and Difficult Technical Systems) • Эксперт по информационным ресурсам (Expert in Information Resources) • Менеджер по работе с базами данных (Manager of Databases) • Эксперт по информационной безопасности (Expert of Information Safety)
Количество человек в прямом подчинении	<ul style="list-style-type: none"> • 0 • 1-5 • <u>6-10</u> • >11
Количество человек в компании (отметить наиболее подходящий вариант)	<ul style="list-style-type: none"> • <100 • <u>101-500</u> • 501-1000 • 1001-5000 • 5001-10000 • 10000+
Отрасль специализации компании (отметить наиболее подходящий вариант)	<ul style="list-style-type: none"> • Education • Energy/Utilities ▪ Hospitality ▪ Health Care ▪ Financial Services ▪ Manufacturing • Media / Entertainment ▪ Professional Services ▪ Public Sector

	<ul style="list-style-type: none">▪ Retail▪ <u>Service Provider</u>▪ Transportation• Wholesale/Distribution• FMCG• IT / Hi-Tech / Telecom• ...
--	---

Скрипт записи интервью

-Первый вопрос: нравится ли(или может не нравится) Вам ваша деятельность и если да, то за что именно?

-Даже не знаю... Вопрос на самом деле довольно риторический... Наверное больше нравится.

На самом деле, смотри: рутинная работа, которая по поддержке пользователей - она, ну просто стандартная работа, то есть эта сторона технического отдела, как правило, вряд ли кому может нравиться. Потому что по большей части это переживания, негатив и просьбы порой невыполнимые: понять что просит пользователь, переформулировать, что-то предложить другое, чтобы остаться в рамках бюджета — ну такая, достаточно хлопотная работа. Но в условиях капитализма любые такие работы просчитываются чисто с позиции эффективности: то есть сколько нужно потратить денег на тот или иной продукт, на ту или иную работу, в том числе и согласовать с руководством, чтобы одобрили и это дальше вошло в жизнь. С другой стороны есть действительно интересные проекты, в особенности это онлайн, которые, менее связаны с нашей отраслью, но дают ощутимые вещи как по прибыли так и объему.

-Правильно ли я понимаю, что умение эффективно общаться играет важную роль в вашей работе?

Большую роль играет профессионализм на самом деле, поскольку мне попадались люди разные: кто более коммуникабелен, кто-то более закрыт. Не скажу, что я человек открытый. То есть максимально открытый для всех. То есть все-таки большую роль играет профессионализм и знание предметной отрасли.

-То есть вряд ли только навыки общения могут помочь при выполнении какой-то сложной задачи?

-Да. Насколько бы ты много не «щебетал» или как-то пытался заверить кого-то в чем-то, сразу чувствуется — профессионал ты или нет. И с этой позиции уже становится ясно, как с тобой разговаривать и дальше вести какие-либо дела конкурентам, партнерам и так далее.

-Как вы думаете, с кем сложнее всего взаимодействовать в вашей работе: коллеги, заказчики или еще какой-то категорией людей?

-Есть, вообще, два основных типа людей, даже не людей, а скорее групп людей, с которыми мне приходится взаимодействовать. Это сотрудники, как правило, назовем это.. наверное низшее звено — это не подходящий

термин, но.. ну скажем так — рядовые сотрудники, которые в нынешний век цифровых технологий — не уверенные пользователи ПК. С ними бывает сложно вплоть до того, что доходит до «я не могу работать: у меня нет ярлыка на рабочем столе».

С заказчиками тоже сложно, но в принципе это и есть, может быть, не навыки начальника отдела, а скорее менеджера — иногда я выполняю роль менеджера проекта, которому приходится слушать то, что хотят заказчики. В том числе заказчиками может выступать руководство, как бизнес постановщик. Соответственно это все нужно переваривать в некоторое удобоваримое, скажем так, техническое задание, которое потом опять же необходимо раздать коллегам.

-То есть основные сложности чаще всего связаны с техзаданием?

- Мне еще не встречались люди, ставящие четкое техзадание. Это огромная проблема, я считаю, в принципе для России: мало кто понимает, чего он хочет.

-И что вы предпринимаете для того, чтобы достичь взаимопонимания и найти решение подобной проблемы?

- Для начала внимательно выслушиваю заказчика, или того, от кого исходит какая-то такая проблемная ситуация. Выслушиваю не один раз. И потом соответственно пытаюсь интерпретировать услышанное, задавая наводящие вопросы и пытаюсь предложить какие-то советы связанные, чаще всего, с оптимизацией того или иного аспекта.

-Скажите, а нужны ли в вашей работе знание работы человеческого сознания, каких-то психологических аспектов жизнедеятельности? То есть часто ли вам приходится с точки зрения психологии как-то оценивать поведение людей, или же это больше компенсируется природными навыками?

-Да, пожалуй иногда эти знания бывают очень полезными. Например, на тех же самых переговорах важно понимать язык жестов и тела, но по большей части это оказывается все-таки не так важно, хватает просто врожденных способностей «чувствовать» собеседника.

-А какие качества, компетенции вы считаете важными для успеха человека, который работает в IT сфере?

-В первую очередь это огромная выдержка, как чисто человеческое качество. Желание учиться: это никогда не поздно и не бывает лишним. Желание разбираться с какими-то вопросами, техническими в особенности.

Ну и разумеется, одно из самых важных умений — вовремя делать backup`ы.

-Что бы вы могли порекомендовать мне, как человеку, который собирается связать свою жизнь с IT, программированием?

-Даже не знаю. Компании действительно разные, как и критерии успеха... Я считаю, что, это мое личное мнение: по-меньше панибратства и огромного желания развиваться, учиться, учиться и учиться.

-И последний вопрос: как вы думаете, насколько критичным в IT мире является критерий наличия или отсутствия высшего образования.

-Думаю, что высшее образование необходимо и играет первостепенную роль — как доказательство способности работать продуктивно и вдумчиво. Как подсказывает опыт: именно люди, которые закончили высшее учебное заведение оказываются более приспособленными к плодотворной и качественной работе, стабильно и на протяжении долго времени выдающие высокий результат (имеют привычку работать с вуза).

-Спасибо за то, что уделите время!

-Да не за что. Успехов!

Анализ

Интервью мне удалось взять у руководителя технического отдела группы компаний основным родом деятельности которых является предоставление сервиса по онлайн бронированию и продаже авиабилетов.

Вопрос о привлекательности деятельности интервьюируемого заставил его задуматься. Михаил Сергеевич признается, что в его работе очень часто приходится сталкиваться с рутинными задачами, которые отбирают довольно много сил, но при этом не дают морального удовлетворения. С другой стороны попадают интересные задачи, которые связаны уже непосредственно с IT, разработкой и т.д. В качестве примера интервьюируемый приводит онлайн решение по бронированию билетов.

Действительно, рутинной работы, как мне кажется, избежать очень трудно и она присутствует в любой сфере занятости. Но как подтверждает сотрудник компании рутина не может помешать тому, чтобы какое-то дело нравилось тебе больше прочих, т.к. рутину разбавляют действительно интересные кейсы.

Навыки эффективного общения интервьюируемый не считает основной своей компетенцией (или компетенцией руководителя вообще). Его опыт говорит о том, что решающую роль скорее играет профессионализм и знание предметной отрасли, которая может компенсировать «закрытость».

В этом вопросе я не могу полностью согласиться с М. С. Действительно, профессионализм важен, но без навыков общения, развитых на достаточно высоком уровне, как мне кажется, трудно организовать производственный процесс в любой отрасли, не только в IT.

Трудности в общении действительно имеют место быть. И два основных типа людей, которых выделяет интервьюируемый, с которыми бывает трудно — это рядовые сотрудники (коллеги из иных отделов) и заказчики. С первыми проблемы возникают на почве малой компьютерной грамотности: трудно наладить контакт и локализовать проблему, когда твой собеседник не понимает тебя, а тебе как профессионалу приходится понимать его. Со вторыми дело обстоит иначе: руководителю IT отдела приходится находясь в рамках дозволенного выяснять подробности задания и вносить свои правки, чтобы остаться в пределах бюджета и выполнимости задачи.

Вообще, нечеткое техзадание интервьюируемый называет самой большой проблемой (в стране в целом), с которой приходится сталкиваться и для решения которой приходится проводить очень много разъяснительных бесед, анализировать заказ и находить компромиссы. Умение слушать здесь играет значительную роль.

Мой опыт не позволяет вполне объективно оценить эти суждения, но интуиция подсказывает, что им можно верить.

Как таковые знания психологии интервьюируемый не считает решающе-важными, но признает их пользу при переговорах. Основными качествами, которые должны быть присущи человеку из IT сферы, были названы выдержка и желание обучаться.

С этим трудно спорить. Безусловно выдержка важна, как общечеловеческое качество. А желание обучаться — единственный путь к профессионализму. Что касается психологии как науки, склонен согласиться с ее пользой при переговорах, но также считаю, что она нужна для того чтобы лучше понимать как наладить работу команды.

Интересной на мой взгляд оказалось мнение на счет высшего образования: до этого я считал, что высшее образование мало что может рассказать о человеке. Но позиция интервьюируемого кажется вполне логичной и закономерной.

В целом считаю беседу достаточно конструктивной и содержательной, подтверждающей некоторые уже сформированные в моем сознании стереотипы, и расширяющей понимание предметной области и отрасли в целом.