

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ
Кафедра технологий коммуникации и связей с общественностью**

КРУПКО
Анастасия Игоревна

**КОММУНИКАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ В IT-СФЕРЕ
(НА ПРИМЕРЕ ИООО «ЭПАМ СИСТЕМЗ»)
Дипломная работа**

Научный руководитель –
Шибут Ирина Петровна,
старший преподаватель кафедры
технологий коммуникации и
связей с общественностью

Допущена к защите

«__» _____ 2022 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации и связей с общественностью
кандидат филологических наук, доцент Ю.Н. Лукьянюк

Минск, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ	3
ВВЕДЕНИЕ	6
ГЛАВА 1. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ В ИТ-СФЕРЕ	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Внутренние коммуникации организации.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Специфика корпоративной культуры ИТ-компаний ...	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Внешние коммуникации организации	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Особенности рекламной коммуникации в сфере ИТ ...	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ В ИООО «ЭПАМ СИСТЕМЗ».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.1 Эффективность PR-технологий в формировании корпоративной культуры ИООО «Эпам Системз»	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Анализ рекламной деятельности организации ИООО «Эпам Системз»	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Рекомендации по оптимизации коммуникации компании ИООО «Эпам Системз»	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа содержит 61 страницу, 9 приложений, 37 источников.
КОММУНИКАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ В ИТ-СФЕРЕ (НА ПРИМЕРЕ ИООО «ЭПАМ СИСТЕМЗ»)

Объект исследования дипломной работы – технологии формирования коммуникации в ИТ-компании.

Предмет исследования дипломной работы – внешняя и внутренняя коммуникация ИТ-компании ИООО «Эпам Системз».

Цель дипломной работы – определить наиболее эффективные инструменты развития внутренних и внешних коммуникаций в компаниях, занятых в области ИКТ, на примере компании ИООО «Эпам Системз».

В работе используются следующие **методы исследования**: анализ, синтез, индукция, сравнение, обобщение, анкетный опрос.

В работе раскрыты понятие и сущность внутренней и внешней коммуникации конкретной организации, проанализирована организационная структура, а также разработаны рекомендации по оптимизации коммуникации и работе процессов, связанных с коммуникационной деятельностью.

Актуальность дипломной работы подтверждается необходимостью изучения и анализа всех видов коммуникации в индустрии информационных технологий как наиболее развивающейся и перспективной сфере нашего общества. В данной работе мы выясним, как внешняя и внутренняя коммуникация в компании влияет на эффективность поставленных задач в области продвижения.

Результаты дипломного исследования могут быть использованы в работе специалистов в сфере связей с общественностью, рекламы и смежных областей по формированию технологий коммуникаций в организации с направлением в ИТ сферу, а также исследователями данного вопроса, преподавателями, аспирантами, магистрантами, студентами, изучающими публич-рилейшнз и коммуникацию.

Автор работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, а также самостоятельность ее выполнения.

Крупко А. И.

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дыпломная праца змяшчае 61 старонку, 9 прыкладанняў, 37 крыніц.

КАМУНІКАЦЫЯ АРГАНІЗАЦЫІ Ў ІТ-СФЕРЫ (НА ПРЫКЛАДЗЕ ЗТАА «ЭПАМ СІСТЭМЗ»)

Аб'ект даследавання дыпломнай працы – тэхналогіі фарміравання камунікацыі ў ІТ-кампаніі.

Прадмет даследавання дыпломнай працы – знешняя і ўнутраная камунікацыя ІТ кампаніі ЗТАА «Эпам Сістэмз».

Мэта дыпломнай працы – вызначыць найбольш эфектыўныя інструменты развіцця ўнутраных і знешніх камунікацый у кампаніях, занятых у галіне ІКТ, на прыкладзе кампаніі ЗТАА «Эпам Сістэмз».

У працы выкарыстоўваюцца наступныя **метады даследавання**: аналіз, сінтэз, індукцыя, параўнанне, абагульненне, анкетнае апытанне.

У працы раскрыты паняцце і сутнасць унутранай і знешняй камунікацыі канкрэтнай арганізацыі, прааналізавана арганізацыйная структура, а таксама распрацаваны рэкамендацыі па аптымізацыі камунікацыі і працы працэсаў, звязаных з камунікацыйнай дзейнасцю.

Актуальнасць дыпломнай працы пацвярджаецца неабходнасцю вывучэння і аналізу ўсіх відаў камунікацыі ў індустрыі інфармацыйных тэхналогій як найбольш перспектыўнай сферы нашага грамадства. У дадзенай працы мы высветлім, як знешняя і ўнутраная камунікацыя ў кампаніі ўплывае на эфектыўнасць пастаўленых задач у галіне прасоўвання.

Вынікі дыпломнага даследавання могуць быць выкарыстаны ў працы спецыялістаў у сферы сувязяў з грамадскасцю, рэкламы і сумежных абласцей па фарміраванні тэхналогій камунікацый ў арганізацыі з кірункам у ІТ сферу, а таксама даследчыкамі дадзенага пытання, выкладчыкамі, аспірантамі, магістрантамі, студэнтамі, якія вывучаюць выстаў і кірмашоў і камунікацыю.

Аўтар працы пацвярджае пэўнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

Крупко Н. І.

ABSTRACT OF DIPLOMA WORK

The thesis contains 61 pages, 9 applications, 37 sources.

COMMUNICATIONS OF THE ORGANIZATION IN THE IT-SPHERE (USING EPAM SYSTEMS AS AN EXAMPLE)

The object of the thesis is the technology of forming communication in the IT-company.

The subject of the thesis is the external and internal communication of the IT-company Epam Systems.

The purpose Identify the most effective tools for the development of internal and external communications in ICT companies using the example of Epam Systems.

The paper uses the following **research methods**: analysis, synthesis, induction, comparison, generalization, questionnaire survey.

The work reveals the concept and essence of internal and external communication of a particular organization, analyzed the organizational structure, and developed recommendations for optimizing communication and the work of processes related to communication activities.

The relevance is confirmed by the need to study and analyze all types of communication in the information technology industry as the most developing and promising sphere of our society. In this work, we will find out how external and internal communication in the company affects the effectiveness of the assigned tasks in the field of promotion.

The results of the graduation research can be used in the work of public relations, advertising and related areas in the formation of communications technologies in the Organization with the Separation Direction, as well as researchers of this issue, teachers, graduate students, undergraduates, students studying Public Ryleshnz and Communication .

The author of the work confirms the accuracy of the materials and the results of the thesis, as well as the independence of its implementation.

Krupko N. I.

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня численность компаний, которые предоставляют *IT*-услуги, большими темпами растет каждый день. По последнему прогнозу компании *Gartner, Inc*, за последний год мировые расходы в области информационных технологий составили 3,9 триллиона долларов, что на 3,4% больше, чем в 2019 году. Такая статистика свидетельствует о том, что область информационно-коммуникативных технологий пользуется высоким спросом. И этот спрос растет с каждым днем.

Для Беларуси *IT*-сфера являлась основной направляющей экономического роста. До 2022 года Республика Беларусь была одной из наиболее динамично развивающихся *IT*-стран в Европе. По состоянию на 2019 год в Беларуси работало более 70 тысяч *IT*-специалистов и около 3300 *IT*-компаний. А по оценке компании *Ernst&Young* ещё около 40 тысяч *IT*-специалистов трудится в секторах экономики, отличных от ИКТ (информационно-коммуникативных технологий).

Сегодня отрасль *IT* – одна из самых перспективных и быстроразвивающихся во всём мире. Каждый год открывает всё новые и новые горизонты для специалистов данной сферы. Поэтому с каждым годом конкуренция на *IT*-рынке растет, появляются новые компании, обладающие определенными преимуществами.

Для регулирования сферы *IT* в Беларуси был создан Парк высоких технологий (ПВТ).

ПВТ – специальная налогово-правовая площадка для развития бизнеса информационно-коммуникативных технологий в Беларуси. ПВТ не является свободной экономической зоной, однако представляет собой юрисдикцию, которая функционирует по принципу экстерриториальности. Это значит, что компании-резиденты ПВТ попадают под действие законодательства государства, гражданство которого они имеют. Зарегистрированные в Парке компании и индивидуальные предприниматели могут пользоваться предоставляемыми им льготами и преимуществами, независимо от места расположения их белорусского офиса. На данный момент в белорусском ПВТ 1065 компаний и организаций являются резидентами. В основном в Парк высоких технологий входят небольшие компании, которые насчитывают около 100 сотрудников. Но существуют и крупные предприятия, на которых работают несколько сотен человек, такие как *IBA Group*, *EPAM Systems*, *Itransition*. В основном белорусские компании работают на западный рынок, а местными клиентами являются государственные учреждения, финансовые предприятия, банки и

корпоративные заказчики. Примерно 90% белорусских ИТ-компаний занимаются разработкой программного обеспечения по индивидуальным заказам и ИТ-консалтингом для широкого круга иностранных клиентов. По версии Международной ассоциации профессионалов аутсорсинга (IAOP) в 2017 году белорусские ИТ-компании включены в рейтинг крупнейших поставщиков программного обеспечения в мире.

Так как в ИТ-сфере достаточно большая конкуренция, то компания должна успешно выделяться на фоне остальных. Поэтому существенную роль в успехе высокотехнологичных информационных компаний играет грамотный маркетинг.

Сегодня маркетинг стал одним из факторов конкурентной борьбы. С каждым днём конкуренция возрастает, поэтому рынок нуждается в эффективной рекламе и PR, находится в постоянном поиске новых форматов, видов и приёмов профессиональной деятельности.

Компании, которые вкладывают свои силы в поддержание и развитие коммуникации, быстрее других добиваются успеха в условиях рыночной экономики, так как именно хорошо развитая коммуникация, способствует созданию положительного образа организации, приводит к значительным увеличениям доходности и повышает конкурентоспособность.

В данной дипломной работе мы рассмотрим внутреннюю и внешнюю коммуникации в сфере ИТ-технологий в период, а также разберём наиболее эффективные инструменты в продвижении ИТ-компаний на примере самостоятельно разработанной PR-стратегии.

Актуальность дипломной работы подтверждается необходимостью изучения и анализа всех видов коммуникации в индустрии информационных технологий как наиболее развивающейся и перспективной сфере нашего общества. В данной работе мы выясним, как внешняя и внутренняя коммуникация в компании влияет на эффективность поставленных задач в области продвижения.

Объект исследования дипломной работы – технологии формирования коммуникации в ИТ компании.

Предмет исследования дипломной работы – внешняя и внутренняя коммуникации ИООО «Эпам Системз».

Цель дипломной работы – определить наиболее эффективные инструменты развития внутренних и внешних коммуникаций в компаниях, занятых в области ИКТ, на примере компании ИООО «Эпам Системз».

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач:

- проанализировать понятия «коммуникация в организации», «внутренняя коммуникация», «внешняя коммуникация» из разных источников;

- исследовать специфику применения данных технологий коммуникации в IT-сфере;
- проанализировать состояние внутренних и внешних коммуникаций в компании ИООО «Эпам Системз»;
- разработать рекомендации по повышению эффективности существующих технологий коммуникации в компании ИООО «Эпам Системз».

Теоретической базой для написания дипломной работы послужили научные работы белорусских и зарубежных исследователей в области теории коммуникации, организационной коммуникации: М.А. Василика, Г.Г. Почепцова, И.Я. Рожкова, И.В. Сидорской, А.И. Соловьева, И.П. Шибут и др.

Общелогические методы исследования, использованные при написании дипломной работы, – анализ, синтез, индукция, сравнение. В качестве *эмпирического материала* были выбраны содержательная, визуальная составляющие сайта, социальных сетей и тексты сообщений ИООО «Эпам Системз».

Дипломная работа включает введение, две главы, заключение, список литературы и приложения. *Объем дипломной работы* – 61 страница с приложениями.