

## THE IMPORTANCE OF SOFT SKILLS IN THE ART OF MANAGING MODERN ENTERPRISES

### ВАЖНОСТЬ SOFT SKILLS В ИСКУССТВЕ УПРАВЛЕНИЯ СОВРЕМЕННЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ

**AHMADOVA Asia, studentă, Specialitatea: BA**

Academia de Studii Economice din Moldova

Republica Moldova, Chisinau, str. Banulescu-Bodoni 61, [www.ase.md](http://www.ase.md)

e-mail autor: [ahmadova.asia@ase.md](mailto:ahmadova.asia@ase.md)

**Abstract.** Are considered the essence and necessity of soft skills in professional activity. Is given quote from a well-known person in the field of management. An example of using soft skills in an enterprise is also shown. The purpose of the study is to identify the importance of flexible skills for both the manager and employees of a modern enterprise. The work is based on the research of professionals in the field of management and some companies.

**Keywords:** soft skills, hard skills, skills, director, character, emotional education

#### JEL CLASSIFICATION: M50

#### ВВЕДЕНИЕ

В современном мире профессионалу практически в любой сфере занятости, чтобы быть востребованным на рынке труда, быстро построить карьеру и добиться личного успеха, необходимо владеть *soft skills* (англ. «гибкие навыки»): умениями общаться и нестандартно, творчески мыслить, работать в команде и брать на себя ответственность, эффективно организовывать свое время и быстро адаптироваться в новых ситуациях и т. п. – т. е. нужно быть обладателем социальных качеств, которые принято называть универсальными компетенциями, помогающими находить оптимальные взвешенные решения в широком спектре ежедневных профессиональных задач. Эти навыки не поддаются количественному измерению и, как правило, не описаны в должностных инструкциях, но именно они обеспечивают высокую производительность и продуктивность труда в любой отрасли.

#### СОДЕРЖАНИЕ

Исследования в области *soft skills* начались в США в 1960-е годы, в бизнес-среде этот термин вошёл ещё позже, в конце девяностых. [1]

Сейчас интерес к *soft skills* и потребность в них стали ещё сильнее. Развитие человечества и технологий происходит так стремительно, что полученные нами знания быстро устаревают. В результате этого ценным является тот работник, который умеет быстро учиться, эффективно приспосабливаться под новые условия и находить нестандартные решения. А для этого и необходимы *гибкие навыки*.

*Гибкие навыки* - это навыки, которые связаны с личностным опытом человека, его характером и темпераментом. *Soft skills* особенно проявляются в умении коммуникации для эффективного взаимодействия с коллегами, клиентами и партнерами. Они несколько субъективны и более основаны на эмоциональной составляющей, чем на каких-либо конкретных навыках. Большинство имеющихся у человека *гибких навыков* являются естественным результатом эмоционального воспитания и жизненного опыта.

*Направление soft skills можно разделить на 3 группы: управленческие способности, социальные навыки, личностные качества.*

*Согласно докладу Всемирного экономического форума (World Economic Forum) «Будущее рабочих мест», к 2020 году десятка самых ценных для работодателей «гибких» навыков представлены так: [2]*

- 1) Способность решать комплексные проблемы;

- 2) Критическое мышление;
- 3) Креативность;
- 4) Навык управления людьми;
- 5) Навык успешного взаимодействия с людьми;
- 6) Эмоциональный интеллект;
- 7) Способность делать выводы и принимать решения;
- 8) Клиентоориентированность;
- 9) Навыки ведения переговоров;
- 10) Способность легко и быстро обучаться новому.

В 2018 году HeadHunter совместно с компанией Microsoft завершили исследование «Качества и навыки работников XXI века», которое тоже позволило выделить самые перспективные «гибкие» навыки: [3]

- 1) Быть готовым постоянно учиться чему-то новому;
- 2) Технологическая грамотность, навыки программирования;
- 3) Способность действовать в ситуации неопределенности;
- 4) Стрессоустойчивость, поддержание своего психологического и физического здоровья;
- 5) Свободно ориентироваться в больших потоках информации;
- 6) Мыслить рационально, целостно и системно;
- 7) Эмоциональный интеллект.

Ценные *гибкие навыки* присущи человеку, который владеет умением использовать различные модели поведения, понимает и чувствует грань между общественными и собственными интересами, проявляет креативность, умеет расставлять приоритеты. Именно способность найти выход из ситуации в несколько вариантов, умение видеть ее полутона и находить нестандартные решения – одни из самых важных навыков руководителя в категории *soft skills*.

**Как говорил старший Генри Форд: «Если и есть какой-либо секрет моего успеха, то он заключается в умении понять взгляды другого человека, и научиться смотреть на вещи как с его, так и со своей точки зрения» [4]**

Помимо *soft skills* существуют также *hard skills* (англ. «жесткие навыки»), которые отличаются тем, что эти навыки можно отнести к конкретному виду деятельности. *Жесткие навыки* достаточно легко определить, оценить и измерить. Система обучения *жестким навыкам* – это регламентированный процесс, который состоит из определенной последовательности шагов, а знания, которые входят в систему жестких навыков, возможно освоить. [5]

**Учеными из Гарварда, Стэнфорда и Фонда Карнеги было выяснено, что «гибкие навыки» — это 85% успеха человека в профессии, что касается «жестких навыков» - они составляют только 15%. Руководство компаний охотнее нанимает сотрудников с опытом из аналогичной сферы, что подтверждает приоритет *soft skills* над *hard skills*. Сотрудники, обладающие «гибкими» навыками, получают больший доход и имеют более высокую ценность. [6]**

Для примера необходимости *soft skills* можно привести компанию Intel. По словам ее основателя Эндрю Гроува, в середине 1980х годов пережила «стратегически переломный момент». После выхода на рынок более дешевых аналогов карт памяти, мировой гигант начал стремительно терять долю на рынке. Типовые шаги в таких случаях, *hard skills*, не помогли предприятию. Прибыль стремительно падала.

Только благодаря правильному принятию решений о закрытии заводов, стратегическому маркетингу по развитию новых НИОКР в сфере микропроцессоров (*soft skills*), компания пережила переломный момент и вышла снова в лидеры. Немаловажным в таких глобальных изменениях были правильные диалоги как во вне, так и внутри компании для того, чтобы клиенты и сотрудники остались верны производителю и не восприняли столь радикальные меры как знак банкротства гиганта.

Пример истории компании Intel доказывает повышенную ценность *soft skills*, но также и важность сочетания *soft* и *hard skills* в управлении компании. [7]

## **ВЫВОД**

*Soft skills* – важнейшие составляющие профессионального успеха. Какими бы качественными и глубокими ни были бы знания, без «гибких навыков» хорошим специалистом в наше время не стать. Поэтому так важно развивать *soft skills* и применять их на практике. Это личностный опыт, который помогает легко и продуктивно решать рабочие задачи и продвигаться вперед по карьерному росту.

## **БИБЛИОГРАФИЯ:**

1. WIKIPEDIA [https://en.wikipedia.org/wiki/Soft\\_skills](https://en.wikipedia.org/wiki/Soft_skills)
  2. WORLD ECONOMIC FORUM <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>
  3. HEADHUNTER <https://hh.ru/article/24181>
  4. ФОРД Генри «Моя жизнь, мои достижения», 1922, 304 стр.
  5. <https://hrlider.ru/posts/hard-skills-i-soft-skills/>
  6. <https://www.nationalskills.org/the-soft-skills-disconnect/>
  7. ГРОУВ Эндрю «Высокоэффективный менеджмент», 1983, 280 стр.
- 

**Conducător științific: DOROGAIA Irina, dr., conf. univ.**  
Academia de Studii Economice din Moldova,  
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, [www.ase.md](http://www.ase.md)  
e-mail: [dorogaia.irina.ion@ase.md](mailto:dorogaia.irina.ion@ase.md)