

Copyright © 2019 by Sochi State University



Published in the Russian Federation  
Sochi Journal of Economy  
Has been issued since 2007.  
ISSN: 2541-8114  
2019, 13(3): 285-292

[www.vestnik.sutr.ru](http://www.vestnik.sutr.ru)



UDC 33

## Focusing on Soft Skills as a Factor of Economic Success in Hospitality Industry

Anastasia A. Finadeeva <sup>a, \*</sup>

<sup>a</sup> Sochi State University, Russian Federation

### Abstract

Recent years have shown the increasing advance of Artificial Intelligence (AI) that can replace most manual tasks that were traditionally managed by humans. As a response for that advance we see an increasing demand for so called soft skills in employees. According to a survey of more than 11 thousand company leaders by Deloitte's 2018 Global Human Capital Trends, more and more employers are looking not for the hard skills like computer literacy, coding, cyber security etc. (which to be fair start to be taken for granted), but for soft skills like communicative skills, time-management, ability to solve complex issues, thinking outside the box etc. Again to be fair those soft skills used to be taken for granted, when 20 years ago companies especially in hospitality industry were looking for employees that fit so called aesthetic labor force – soft-spoken, easy-going, smiling, patient etc. Nowadays we see a tendency to not only look for employees that embody those skills but also train those qualities in the employees that we already have. Major point of this article is the fact that soft skills can in fact be trained and those trainings translate into economic advantage for both the company and the employee.

**Keywords:** soft skills, global economy, market research, artificial intelligence, emotional intelligence, communicative skills, hospitality industry.

### 1. Введение

В современных условиях активного продвижения искусственного интеллекта именно soft skills сотрудников становятся одной из важнейших экономических составляющих. Согласно опросу более 11 тысяч руководителей компаний Deloitte's 2018 Global Human Capital Trends, в будущем работодатели будут искать в своих потенциальных сотрудниках не технические навыки (или не только их) – такие, как знание кода, кибербезопасность, понимание технологии блокчейн и др., а именно soft skills, традиционно считающиеся присущими именно живому человеку, – креативность, коммуникативные навыки, умение решать сложные задачи и т.д. (Deloitte, 2018). Если раньше последние навыки считались исключительно врожденными, и поэтому их наличию уделялось не так много внимания, то сейчас мы видим, что чисто технические навыки ценятся меньше (поскольку научиться им быстрее и проще), а личностным качествам уделяется все больше внимания. Причем с появлением метрик компании могут посчитать экономическую эффективность от развития таких навыков в своих сотрудниках.

### 2. Материалы и методы

Для написания статьи использованы данные исследований Deloitte's 2018 Global Human Capital Trends, Всемирного экономического форума, Университета Мичиган,

\* Corresponding author

E-mail addresses: [anastasia.finadeeva@gmail.com](mailto:anastasia.finadeeva@gmail.com) (A.A. Finadeeva)

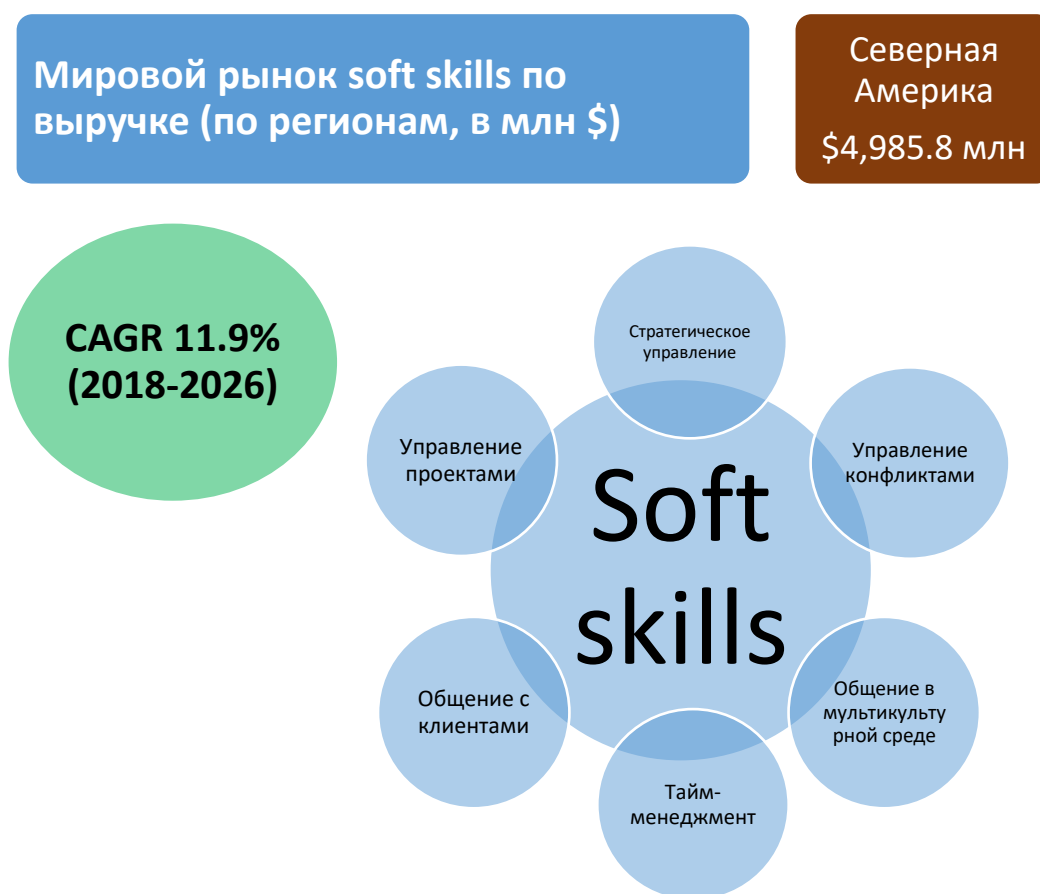
Development Dimensions International, статьи российских и зарубежных авторов об эмоциональном интеллекте и др. При проведении исследования использованы аналитический, сравнительный, статистический методы, которые позволяют обобщить и выявить различные подходы к пониманию важности soft skills в глобальной экономике.

### 3. Обсуждение

Повышенное внимание к теме soft skills сейчас отмечается в западных странах, в особенности в США, где проводятся множественные исследования на тему того, как именно эти навыки влияют на качество работы сотрудников, на производительность труда, на экономические показатели компаний. В России также появляются статьи, посвященные оценке и применению soft skills в различных сферах экономики (Гуцаева, 2017; Люсин, 2004; Сергиенко, Ветрова, 2009). Впрочем, пока российские исследователи в большей мере концентрируются на психологических, нежели экономических аспектах развития эмоционального интеллекта, коммуникативных навыков и др.

### 4. Результаты

Любая культура независимо от страны применения хранит нормы и традиции того, что называется правилами поведения – «как следует себя вести». Исследование проблемы имиджа приобретает все большую практическую и теоретическую значимость в свете преобразований, которые происходят в различных сферах жизни современного общества: мы говорим, с одной стороны, о большей прозрачности профессиональной деятельности каждого публичного человека и, с другой стороны, о возросшем интересе к личной жизни и личным качествам каждого публичного человека, включая его семью. Проблема разработки эффективной самопрезентации всегда была актуальной для таких сфер, как реклама, маркетинг, массовые коммуникации, политика, но в последнее время мы отмечаем тенденции к включению инструмента самопрезентации для многих других сфер, традиционно его не использовавших.



**Рис. 1.** Объем мирового рынка soft skills

Источник: отчет Transparency Market Research, 2018 (Transparency..., 2018)

В индустрии туризма и гостеприимства вопрос «как следует себя вести» тесно пересекается с «как следует выглядеть». И здесь мы подходим к самому определению soft skills – широкому понятию, которое объединяет в себе различные личностные характеристики, причем как врожденные, так и те, что можно и нужно в себе выращивать. Soft skills грубо делят на три категории: личностные качества характера каждого человека, коммуникативные навыки, способность к критическому и творческому мышлению (Trent, 2019). По типу применения этих навыков их можно поделить на шесть следующих групп: стратегическое управление, умение разрешать конфликты, умение работать в мультикультурной и мультинациональной среде, умение управлять собственным временем, умение общаться с клиентами и управление проектами (Рисунок 1).

Такое деление soft skills по типу применения актуально для всех сфер, впрочем, индустрия гостеприимства диктует собственные условия в плане приоритетности одних навыков перед другими. В туризме и индустрии гостеприимства самый большой акцент традиционно делается на общение с клиентами: вежливость, отзывчивость и доброжелательность обеспечивают отелю/ресторану высокую клиентскую удовлетворенность, а умение понимать истинные желания клиента, считывать его язык тела гарантируют более высокую лояльность. Крайне важными оказываются коммуникативные навыки, влияющие на качество общения и корректность донесения информации и с клиентами, и с партнерами, и с коллегами и руководителями. Еще одним важным навыком для работника индустрии гостеприимства является гибкость: в отличие от многих других сфер деятельности здесь сотрудники зачастую работают в ненормированном графике, кроме того рабочие ситуации часто требуют быстрой реакции и готовности принимать нестандартные решения (причем регулярно именно во множественном числе). Чтобы быть успешным в индустрии гостеприимства, гибкость и способность мыслить не по шаблону становятся ключевыми навыками. Также стоит отметить высокие организаторские навыки, тайм-менеджмент и умение доводить каждое дело до конца. Здесь оказывается очень важной традиционная американская установка can-do attitude, заключающаяся в том, чтобы искать пути решения проблемы, а не причины не выполнять задание, чтобы справляться с самыми различными ситуациями с высоко поднятой головой и искренним энтузиазмом.

Одним из важнейших навыков для работника индустрии гостеприимства, которая по своему определению является мультикультурной и мультинациональной, становится умение сотрудников работать в таких условиях. Туризм, гостиничная и ресторанная индустрия в значительно большей степени, нежели другие сферы связаны с коммуникацией с людьми самых разных взглядов, убеждений, национальностей и др. Зачастую сотрудники будут оказываться в ситуациях, когда они не разделяют взгляды своих клиентов, когда различаются системы ценностей, вера, культурные особенности. Способность понимать и принимать эти различия, коммуницировать с людьми независимо от этих различий – ключевой навык для работника индустрии гостеприимства, который хочет построить успешную карьеру в этой сфере.

Одной из причин роста внимания работодателей не только индустрии гостеприимства, но и всей глобальной экономики именно к такому типу навыков, как soft skills, заключается в технологическом прогрессе. Всемирный экономический форум (World Economic Forum, 2018) предсказывает, что к 2022 году 42 % всех рабочих задач будут решаться одним или другим типом искусственного интеллекта – будь то роботы в физическом воплощении (23 %), роботизированная система обработки данных, стационарные роботы (37 %) и др. (Рисунок 2). Уже сегодня мы видим, что с экономической точки зрения можно эффективнее решать многие задачи с помощью не живого человека, а роботизированной технологии. В частности, с прорывом в технологии записи голоса и скорости обработки данных мы видим, как все больше компаний переходят на роботизированные колл-центры.

## Многоликая революция роботов



**Рис. 2.** Какие типы роботов будут наиболее востребованными в различных компаниях в 2022 г. Источник: отчет Future of Jobs Report 2018 Всемирного экономического форума

Индустрия гостеприимства является традиционным потребителем сотрудников, обладающих такими навыками, поскольку именно здесь ярче всего представлено общение с клиентами, а значит, нужнее всего оказываются коммуникативные навыки работников. И если, говоря о роботах, мы чаще всего представляем себе именно человекоподобных роботов-гуманоидов, способных полностью заменить человека на рабочем месте, то здесь логично было бы предположить, что в некоем не слишком отдаленном будущем и отели начнут заменять своих работников на роботов. И понимая, что, с одной стороны, потребность в живом общении и решении нестандартных ситуаций не исчезнет, но с другой стороны, затраты на живых сотрудников всегда будут превышать затраты на роботов, мы можем также предположить, что лишь дорогие отели смогут позволить себе – и своим клиентам – такую роскошь, как общение с живыми сотрудниками, готовыми прийти на помощь и мыслить не по заданному алгоритму.

В ближайшем будущем мы увидим, что освобождение человека от выполнения таких рутинных задач приведет к тому, что появится больше времени для инноваций, коллаборации и стратегического планирования – всех тех задач, которые требуют эмоционального интеллекта и тех самых soft skills, о которых мы говорили выше. Впрочем, необходимо понимать, что это «освобождение» будет даваться не просто так: согласно отчету уже указанного выше Всемирного экономического форума, к 2022 году каждый человек, который хочет оставаться экономически успешным, будет вынужден тратить дополнительно 101 день на самообразование. Именно поэтому компании будут стремиться нанимать сотрудников, которые обладают такими качествами, с высоким уровнем эмоционального интеллекта, с хорошими коммуникативными навыками, поскольку именно это станет их конкурентным преимуществом.

Эмоциональный интеллект (EQ) в отличие от коэффициента интеллекта (IQ) означает то, что обладающий им не обязан уметь выполнять работу исполнителя, но он должен уметь делегировать, брать на себя ответственность за результат и принимать нужные решения. Эмоциональный интеллект – обязательное качество любого руководителя, который,

безусловно, должен разбираться в своей области, но без этого навыка он никогда не сможет добиться настоящего успеха.

Важным пунктом здесь является тот факт, что даже если работник изначально не обладает высоким уровнем эмоционального интеллекта, специальные тренинги могут помочь ему. Разработанный тест по оценке уровня эмоционального интеллекта Майер-Саловой-Карузо показывает, что для возможности тренировки таких навыков достаточно базового уровня в 90-100 баллов, а большинство взрослых людей на начальном уровне показывают уже 101-150 баллов (Brackett, Salovey, 2004).

Для большинства компаний такие инвестиции в развитие soft skills у своих сотрудников оправдывают свои затраты: согласно исследованию Университета Мичигана (США) в 2017 году, тренинг на развитие таких навыков увеличивает производительность работников и их шанс остаться в компании на 12 %, а для самой компании транслируется в 256 % по уровню возврата инвестиций (Arbor, 2017). Здесь необходимо отметить, что по крайней мере пока большая часть экономической выгоды остается на стороне компании: сразу после проведения тренинга зарплата сотрудника вырастает очень незначительно (около 0.5 %), экономический эффект от проведения тренинга сотрудник увидит позже.

Тем не менее, несмотря на такие внушительные цифры, далеко не все компании уже пришли к пониманию необходимости развития soft skills своих сотрудников (или, по крайней мере, пока не готовы финансировать это развитие). С одной стороны, мы видим требования компаний к четко определенному списку soft skills, а с другой – нежелание компаний вкладываться в длительные и порой дорогостоящие тренинги сотрудников, которые затем, повысив свою экономическую привлекательность, могут уйти в конкурирующую компанию. На сегодняшний день 56 % компаний, работающих в индустрии гостеприимства, предлагают своим сотрудникам тренинги, посвященные самопрезентации:

- из них 77 % нацелены на изучение языка тела с акцентом на создание корректного и доброжелательного образа, транслирующего гостеприимство, чтобы сначала привлечь потенциальных клиентов, а затем при непосредственном контакте правильно считывать язык тела клиентов и отвечать на это соответственно;

- 61 % компаний делают еще один важный акцент на понимании дресс-кода и соответствии стилей в одежде;

- 34 % направляют работников на тренинги по личной гигиене и уходу за волосами.

Всего по миру рынок тренингов soft skills в период с 2014 по 2019 год вырос на 9.86 %, но в абсолютном выражении и в сравнении с общим рынком тренингов сотрудников эти значения все равно пока весьма скромные. Несмотря на то, что цифры по возврату инвестиций на тренинги по soft skills впечатляющие, половина компаний все еще не стремится направлять туда свои ресурсы. Из глобального объема в \$350 млрд, который тратится на тренинги сотрудников ежегодно, в лучшем случае 10 % уходит на развитие soft skills, а все остальное идет на развитие технических навыков. Согласно исследованию Transparency, к 2026 году объем рынка тренингов по soft skills составит \$33.73 млрд, причем самая большая доля приходится сейчас (и эта тенденция сохранится в 2026 году) на Северную Америку (объем рынка составит \$4.98 млрд) (Transparency..., 2018).

Пока же многие организации ограничиваются менторскими программами – именно на них делают акцент 70 % компаний, входящих в Fortune 500, и 25 % менее крупных организаций. И хотя позитивный эффект от менторских программ отмечается как для менторов, так и для их протеже, в современных условиях этого становится недостаточно. Кроме того, более эффективными оказываются программы, направленные не на общее построение карьеры, а на достижение конкретных целей и получение конкретных навыков.

В любом случае вопрос касательно тренингов по soft skills в глобальной экономике заключается не в том, стоит тратить на это время и деньги, или нет, а в том, на чем первом акцентировать внимание.

Согласно исследованию управленческого стиля 15 тысяч руководителей компаний Development Dimensions International, первый вызов для бизнеса состоит в повышении уровня эмоционального интеллекта не у сотрудников самой первой ступени, а непосредственно у директоров компаний. Главное, чему необходимо их научить, это сочувствие и понимание того, что движет их подчиненными. DDI анализировала реальное поведение руководителей в симулированных ситуациях на протяжении более 10 лет и пришла к выводу, что руководители, которые в большей степени прислушивались к своим

подчиненным, затем продемонстрировали показатели на 40 % выше в планировании, организаторских способностях, принятии решений и направлении сотрудников. И сегодня всего 4 из 10 директоров обладают этим навыком в достаточной мере ([Development Dimensions International, 2014](#)).

Повышение уровня эмоционального интеллекта у сотрудников первой ступени также является важным фактором увеличения экономической ценности компании.

*Пример: 2700 сотрудников на пяти ткацких фабриках в Бангалоре (Индия) прошли интенсивный 10-месячный тренинг по повышению soft skills (с акцентом на улучшение производительности труда). После проведения тренинга был проведен анализ результатов, который выявил возврат инвестиций в 250 %. Кроме того, согласно опросу руководителей этих сотрудников, после тренинга им стали давать более сложные задачи, и они успешно с ними справлялись. Согласно опросу 1000 сотрудников после тренинга, курс был полезен не только для компании, но и для них самих: они отмечали возросший уровень заработной платы, выросшую самооценку и лучшее видение карьеры для себя и для своих детей ([Forbes, 2018](#)).*

Чтобы понять, насколько срочно компании необходимо обратить внимание на развитие soft skills своих сотрудников, стоит рассмотреть следующие показатели:

- уровень текучки персонала – регулярные увольнения сотрудников свидетельствуют о серьезных внутренних проблемах и дорого обходятся компании
- уровень удовлетворенности клиентов – недовольные сотрудники приводят к появлению недовольных клиентов
- уровень доверия сотрудников к руководству.

## 5. Заключение

Возвращаясь к мысли о развитии искусственного интеллекта в современной экономике, мы не можем не отметить, что именно soft skills станут, с одной стороны, выигрышным отличительным качеством любого сотрудника, а с другой – волшебной пилулей для организации, с помощью которой она сможет а) увеличить капитализацию собственных сотрудников, б) увеличить их лояльность компании и в) увеличить собственную капитализацию и уникальность на рынке. Мы уже видим исследования, в которых отмечаются конкретные показатели улучшения деятельности компаний в результате развития у сотрудников этих компаний навыков soft skills, и мы видим общую удовлетворенность сотрудников от получения новых навыков – рост заработной платы, более высокие темпы построения карьеры, само понимание карьеры и сферы деятельности меняется к более осознанному. Если 20 лет назад компании уже понимали, что хотят нанимать сотрудников, обладающих soft skills, но не были готовы растить таких сотрудников, то сегодня все больше организаций уже готовы все-таки совершать конкретные действия, направленные на развитие таких навыков в своих работниках.

Анализ различных исследований, которые проводятся в последние годы по тематике soft skills, показывают значительный рост внимания к этому вопросу. Они показывают тенденцию, в рамках которой все больше компаний не просто уделяют внимание указанным навыкам, но стараются развивать их в своих сотрудниках. В России внимание к навыкам soft skills пока находится на начальной стадии и только в отдельных сферах, к примеру, в индустрии гостеприимства. Индустрия гостеприимства по всему миру является пионером в области развития soft skills в своих сотрудниках, и Россия здесь не стала исключением. Международные компании, пришедшие на российский рынок, начали диктовать свои условия рынку, и в результате мы видим описанную выше тенденцию.

## Литература

[Гуцаева, 2017](#) – Гуцаева А.А. Развитие soft skills как тренд современного профессионального образования (коммуникативность, умение работать в команде). Опубликовано 12.12.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://infourok.ru/razvitie-soft-skills-kak-trend-sovremennogo-professionalnogo-obrazovaniya-kommunikativnost-umenie-rabotat-v-komande-2374103.html> (дата обращения 01.04.2019).

[Люсин, 2004](#) – Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.

**Сергиенко, Ветрова, 2009** – Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Эмоциональный интеллект: модель, структура теста (MSCEIT V2.0), русскоязычная адаптация. Опубликовано 22.12.2009 г. [Электронный ресурс]. URL: [http://creativity.ipras.ru/texts/books/social\\_IQ\\_2009/sergienko\\_vetrova\\_social\\_IQ\\_2009.pdf](http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/sergienko_vetrova_social_IQ_2009.pdf) (дата обращения 01.04.2019).

**Arbor, 2017** – *Ann Arbor*. Soft Skills Training Boosts Productivity. Michigan News, University of Michigan. Опубликовано 19.01.2017 г. [Electronic resource]. URL: <https://news.umich.edu/soft-skills-training-boosts-productivity/> (date of access 01.04.2019).

**Brackett, Salovey, 2004** – Brackett M.A., Salovey P. Measuring Emotional Intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) // Measurement of Emotional Intelligence / Под редакцией Дж. Гэйер. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. 2004.

**Deloitte, 2018** – Deloitte. Global Human Capital Trends Report. The Rise of the Social Enterprise. Опубликовано 8.03.2018 г. [Electronic resource]. URL: [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends\\_Rise-of-the-social-enterprise.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends_Rise-of-the-social-enterprise.pdf) (date of access 01.04.2019).

**Development Dimensions International, 2014** – Development Dimensions International, Inc. High-Resolution Leadership. Is Empathy Boss? The Science Behind Soft Skills – What Really Drives Performance? Опубликовано 11.09.2014 г. [Electronic resource]. URL: [https://www.ddiworld.com/DDI/media/trend-research/high-resolution-leadership-2015-2016\\_tr\\_ddi.pdf?ext=.pdf](https://www.ddiworld.com/DDI/media/trend-research/high-resolution-leadership-2015-2016_tr_ddi.pdf?ext=.pdf) (date of access 01.04.2019).

**Forbes, 2018** – Forbes, Insights Team. Is Your Company “Soft” Enough? Опубликовано 29.11.2018 г. [Electronic resource]. URL: <https://www.forbes.com/sites/insights-intelai/2018/11/29/is-your-company-soft-enough/#4f5f5529552e> (date of access 01.04.2019).

**Transparency..., 2018** – Transparency Market Research. Soft Skills Management Market – Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2018-2026. Опубликовано в июле 2018 г. [Electronic resource]. URL: <https://www.transparencymarketresearch.com/soft-skills-management-market.html> (date of access 01.04.2019).

**Trent, 2019** – Nora Trent. Агентство «Рейтер». Soft Skills Training Market 2019-2023: Global Growth Drivers, Opportunities, Trends, and Forecasts. Опубликовано 28.01.2019 г. [Electronic resource]. URL: <https://www.reuters.com/brandfeatures/venture-capital/article?id=78693> (date of access 01.04.2019).

**World Economic Forum, 2018** – World Economic Forum Report. The Future of Jobs 2018. 2022 Skills Outlook. Опубликовано 17.09.2018 г. [Electronic resource]. URL: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf) (date of access 01.04.2019).

## References

**Arbor, 2017** – *Ann Arbor* (2017). Soft Skills Training Boosts Productivity. Michigan News, University of Michigan. Published 19.01.2017. [Electronic resource]. URL: <https://news.umich.edu/soft-skills-training-boosts-productivity/> (date of access 01.04.2019).

**Brackett, Salovey, 2004** – Brackett M.A., Salovey P. (2004). Measuring Emotional Intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Measurement of Emotional Intelligence / Ed. by G. Geher. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. 2004

**Deloitte, 2018** – Deloitte 2018 Global Human Capital Trends Report. The Rise of the Social Enterprise. Published 8.03.2018. [Electronic resource]. URL: [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends\\_Rise-of-the-social-enterprise.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends_Rise-of-the-social-enterprise.pdf) (date of access 01.04.2019).

**Development Dimensions International, 2014** – Development Dimensions International, Inc. High-Resolution Leadership. Is Empathy Boss? The Science Behind Soft Skills – What Really Drives Performance? Published 11.09.2014 // [Electronic resource]. URL: [https://www.ddiworld.com/DDI/media/trend-research/high-resolution-leadership-2015-2016\\_tr\\_ddi.pdf?ext=.pdf](https://www.ddiworld.com/DDI/media/trend-research/high-resolution-leadership-2015-2016_tr_ddi.pdf?ext=.pdf) (date of access 01.04.2019).

**Forbes, 2018** – Forbes, Insights Team. Is Your Company “Soft” Enough? Published 29.11.2018. [Electronic resource]. URL: <https://www.forbes.com/sites/insights-intelai/2018/11/29/is-your-company-soft-enough/#4f5f5529552e> (date of access 01.04.2019).

**Guatsaeva, 2017** – Guatsaeva A.A. (2017). Razvitie soft skills kak trend sovremennogo professional'nogo obrazovaniya (kommunikativnost', umenie rabotat' v komande) [Development of soft skills as a trend in current professional education (communication, ability to work in a team)], [Electronic resource]. URL: <https://infourok.ru/razvitie-soft-skills-kak-trend-sovremennogo->

professionalnogo-obrazovaniya-kommunikativnost-umenie-rabotat-v-komande-2374103.html (data obrashcheniya 01.04.2019) [in Russian]

**Lyusin, 2004** – *Lyusin D.V.* (2004). Sovremennye predstavleniya ob emotsional'nom intellekte [Modern concepts of emotional intelligence]. Sotsial'nyi intellekt: Teoriya, izmerenie, issledovaniya. Ed. by. D.V. Lyusin, D.V. Ushakov. M.: Publishing house «Institut psikhologii RAN». [in Russian]

**Sergienko, Vetrova, 2009** – *Sergienko E.A., Vetrova I.I.* (2009). Emotsional'nyi intellekt: model', struktura testa (MSCEIT V2.0), russkoyazychnaya adaptatsiya. [Emotional intelligence: model, test structure (MSCEIT V2.0), Russian language adaptation]. [Electronic resource]. URL: [http://creativity.ipras.ru/texts/books/social\\_IQ\\_2009/sergienko\\_vetrova\\_social\\_IQ\\_2009.pdf](http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/sergienko_vetrova_social_IQ_2009.pdf) (data obrashcheniya 01.04.2019). [in Russian]

**Transparency, 2018** – Transparency Market Research. Soft Skills Management Market – Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2018-2026. Published 1 July 2018. [Electronic resource]. URL: <https://www.transparencymarketresearch.com/soft-skills-management-market.html> (date of access 01.04.2019).

**Trent, 2019** – *Norah Trent* (2019). Reuters. Soft Skills Training Market 2019-2023: Global Growth Drivers, Opportunities, Trends, and Forecasts. Published 28.01.2019. [Electronic resource]. URL: <https://www.reuters.com/brandfeatures/venture-capital/article?id=78693> (date of access 01.04.2019).

**World Economic Forum, 2019** – World Economic Forum report. The Future of Jobs 2018. 2022 Skills Outlook. Published 17.09.2018. [Electronic resource]. URL: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf) (date of access 01.04.2019).

УДК 33

## Концентрация на soft skills как фактор экономического успеха в индустрии гостеприимства

Анастасия Андреевна Финадеева <sup>а, \*</sup>

<sup>а</sup> Сочинский государственный университет, Российская Федерация

**Аннотация.** В последние годы мы можем наблюдать все более активное продвижение искусственного интеллекта, который сможет заменить многие рутинные задачи, сейчас традиционные выполняемые человеком. В ответ на эту активность мы видим все возрастающий запрос компаний на так называемые soft skills, которые становятся все более важной экономической составляющей сотрудников. Согласно опросу более 11 тысяч руководителей компаний Deloitte's 2018 Global Human Capital Trends, в будущем работодатели будут искать в своих потенциальных сотрудниках не технические навыки (или не только их) – такие, как знание кода, кибербезопасность, понимание технологии блокчейн и др., а именно soft skills, традиционно считающиеся присущими именно живому человеку, – креативность, коммуникативные навыки, умение решать сложные задачи и т.д. Если раньше последние навыки считались исключительно врожденными, и поэтому их наличию уделялось не так много внимания, то сейчас мы видим, что чисто технические навыки ценятся меньше (поскольку научиться им быстрее и проще), а личностным качествам уделяется все больше внимания. Одним из важных акцентов статьи становится тот факт, что soft skills могут быть натренированы в сотрудниках, а это, в свою очередь, транслируется в экономическое преимущество как для работодателя, так и для самого работника.

**Ключевые слова:** soft skills, мировая экономика, индустрия гостеприимства, туризм, исследование рынка, искусственный интеллект, эмоциональный интеллект, коммуникативные навыки.

\* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: [anastasia.finadeeva@gmail.com](mailto:anastasia.finadeeva@gmail.com) (А.А. Финадеева)