

УДК 333.1
JEL D41, E71, J24, M12
ORCID ID 0000-0002-4178-1662
DOI <https://doi.org/10.17721/tppe.2021.43.3>

ГРІШНОВА О.А., д-р екон. наук, проф.
Київський національний університет
імені Тараса Шевченка
ЖУК О.В., студентка
Київський національний університет
імені Тараса Шевченка

SOFT SKILLS ЯК ОСНОВА СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ І КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

У статті визначається сутність конкурентоспроможності підприємств, а також чинники, що формують її. Особливо виділена роль «soft skills» та соціального капіталу в підтриманні й підвищенні ефективності підприємства та створенні його конкурентних переваг. На основі аналізу підкреслюється, що формування й розвиток «м'яких, гнучких» навичок персоналу є одним з пріоритетних напрямів розвитку сучасних компаній.

На основі авторського соціологічного опитування виокремлено основні компетентності, які треба розвинути для досягнення конкурентоспроможності на ринку. За результатами дослідження виявлено та систематизовано основні напрями та пріоритети розвитку «soft skills» на 4-х рівнях: особистісному (особа, сім'я), мікроекономічному (підприємство), макроекономічному (країна, держава) і мегаекономічному (світова спільнота). Доведено наявність зв'язку між усіма рівнями та їх позитивний вплив не лише на конкурентоспроможність, але й значно ширше - на добробут окремої людини, стійкість організації й благополуччя суспільства в цілому.

Ключові слова: *soft skills, компетентнісний підхід, соціальний капітал, конкуренція, конкурентоспроможність підприємства, напрями розвитку «soft skills».*

Постановка проблеми. Сучасний світ мінливий та динамічний: кожен день з'являються нові технології, нові товари, змінюються думки й переваги населення. Подія, що має незворотній вплив на всі аспекти діяльності людини – пандемія COVID-19, ще більше переконала нас у тому, що для того, щоб хоча б «залишатися на місці», потрібно постійно рухатися – особливо бізнесу, для того, щоб зберегти свою частку на ринку та клієнтську базу. Під впливом цих тенденцій відбуваються важливі зміни й у використанні соціального капіталу та «soft skills» в тому числі в контексті формування конкурентоспроможності підприємства.

Брак усталених наукових підходів до вирішення цієї нагальної проблеми подальшого розвитку вітчизняного підприємництва визначає актуальність дослідження «soft skills» як невід'ємної складової соціального капіталу та конкурентоспроможності підприємства в сучасній економіці.

Аналіз останніх публікацій. Питання, пов'язані з конкуренцією та конкурентоспроможністю підприємств, значенням соціального капіталу в її формуванні за сучасних умов у різних галузях економіки країни, важливістю та актуальністю «soft skills», сьогодні піднімає чимало науковців, зокрема: Івоніна А.І., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М., Троцевич Н., Косарук О.М., Булига Ю.В., Кравчук В.В., Осипова С.І., Гафурова Н.В., Рудницький Е.А., Бойко М.М., Лупак Р.Л., Васильців Т.Г., Семенов А.Г. та ін.

Зважаючи на вагомий внесок вітчизняних та зарубіжних вчених у розвиток питання конкурентоспроможності підприємств (у тому числі з допомогою соціального капіталу та «soft skills» зокрема), виділимо ті аспекти досліджуваної проблеми, які потребують подальшого вивчення. Першочергово це стосується визнання соціального капіталу (СК) як важливого чинника для ефективної діяльності організацій, характеристики «гнучких, м'яких навичок» та їх важливості у створенні та розвитку соціального капіталу на сучасному підприємстві у контексті появи та розквіту нових професійних компетенцій та компетентностей в умовах сучасних викликів.

Невирішені частини проблеми. Потребують подальшого розвитку теоретичні підходи до трактування поняття та принципів формування «soft skills», поглиблення досліджень щодо їх потенціалу на підприємствах. Крім того, необхідною умовою є розуміння сучасних підходів до конкурентоспроможності та мало вивчених чинників, що її формують, як-от соціальний капітал та «м'які навички» зокрема, за умов мінливого та непередбачуваного впливу сучасного соціально-економічного середовища.

Метою статті є дослідити сутність поняття «soft skills» як невід'ємної складової розвитку соціального капіталу співробітників для забезпечення ефективності підприємств, а також їх вплив на конкурентоспроможність підприємств в Україні.

Методи дослідження. Задля дослідження предмету даної статті автори застосовують науковий, емпіричний та теоретичний методи дослідження – при визначенні ключових понять конкуренції, конкурентоспроможності, соціального капіталу та «soft skills»; при виокремленні рівнів розвитку «м'яких навичок» та виявленні пріоритетних напрямів та методів їх удосконалення; метод соціологічного дослідження (опитування) – при проведенні власного дослідження; методи порівняння, спостереження, графічного інтегрування – при аналізі та узагальненні відповідей респондентів щодо їх власного досвіду використання «soft skills» під час роботи на підприємстві, проблем, що виникали в умовах сучасних викликів.

Результати дослідження. Для розуміння сучасних тенденцій та впливу «soft skills» на формування та розвиток соціального капіталу та конкурентоспроможність підприємств, перш за все, необхідно дослідити та зрозуміти сутність понять «конкуренція» та «конкурентоспроможність», «соціальний капітал», та «soft skills». Ці поняття відносно не нові, тому вже існує багато наукових думок, які описують їх сутність та характеристику.

Так, автори праці [9, с. 14] вважають, що конкуренція (з латинської мови concurrentia – змагання, суперництво) означає змагальність суб'єктів господарювання, коли їх самостійні дії обмежують можливість кожного з них впливати на загальні умови реалізації товарів на ринку і стимулюють виробництво необхідної споживачеві продукції.

У Законі України «Про захист економічної конкуренції» конкуренція визначається як «змагання між суб'єктами господарювання з метою здобуття завдяки власним досягненням переваг над іншими суб'єктами господарювання, внаслідок чого споживачі, суб'єкти господарювання мають можливість вибирати між кількома продавцями, покупцями, а окремий суб'єкт господарювання не може визначати умови обороту товарів на ринку» [12].

Щодо конкурентоспроможності підприємства багато видатних економістів вважають, що вона залежить насамперед від конкурентоспроможності товару: «... у стратегічному управлінні конкурентоспроможність зазвичай розглядається у двох аспектах: конкурентоспроможність товару – його здатність відповідати вимогам ринку за вартісними, якісними, технічними та іншими характеристиками; конкурентоспроможність підприємства – його здатність підтримувати ефективну прибуткову господарську діяльність в умовах конкурентних відносин [10, с. 4]. На думку Хамініч С. [13, с. 60] часто ці категорії важко розділити, бо конкурентоспроможність підприємства визначається через конкурентоспроможність його продукції. Проте лише якісний продукт з великим попитом не може гарантувати конкурентоспроможність підприємства, її формують декілька чинників як-от:

- прибутковість (рентабельність) діяльності підприємства;
- наявність і динаміка основних та оборотних коштів;
- раціональність розміщення (використання) власних і залучених фінансових ресурсів (основних і оборотних коштів);
- рівень фінансової незалежності підприємства (фінансової автономії);
- ліквідність і платоспроможність;
- ефективність використання трудових ресурсів;
- ринкова частка.

На наш погляд, недооціненою складовою конкурентоспроможності підприємства є соціальний капітал. В наш час більша і дедалі зростаюча частка нової вартості створюється у сфері послуг, і саме у цій сфері СК є особливо важливим для конкурентоспроможності бізнесу: «Соціальний капітал підприємств сфери послуг є основою їх конкурентних переваг тому, що його особливі компоненти є унікальним здобутком організації, її ДНК, відтворити який не можуть ні конкуренти, які діють в галузі, ні ті, які можуть в неї ввійти. Саме нагромаджений підприємством соціальний капітал перетворює вибагливих покупців на постійних клієнтів, а тиск постачальників – на гармонійні партнерські стосунки» [11, с. 493].

Соціальний капітал — це «наймолодша» і «найневловиміша» серед досліджуваних категорій. Він є особливою формою капіталу, що існує в таких елементах громадської організації, як соціальні мережі, соціальні норми й довіра, що створюють умови для координації й кооперації заради взаємної вигоди [7, с. 35]

Сутність соціального капіталу точніше можна ідентифікувати, конкретизуючи рівень аналізу. Конкретно в межах даного дослідження нас цікавить мікрорівень – рівень підприємства. Тобто соціальний капітал на підприємстві – це нематеріальний актив, що створюється організацією через систему соціальних взаємовідносин на внутрішньо організаційному, міжорганізаційному та організаційно-інституціональному рівні та чинить

синергетичний вплив на результати її діяльності завдяки здатності мобілізувати ресурси чи знижувати витрати [7, с. 35-36].

Роль соціального капіталу по-новому бачиться в умовах сучасних викликів, пов'язаних з пандемією Covid-19. Вимушене обмеження спілкування, масовий перехід до онлайн-роботи, посилення ризиків і соціальної нестабільності потребують пошуку нових ресурсів для збереження персоналу і підтримки конкурентоспроможності.

Основна властивість соціального капіталу полягає в його здатності полегшувати комунікації й координацію діяльності, заміщувати інші фактори виробництва, опосередковано впливати на витрати виробництва та знижувати трансакційні видатки, ризики, невизначеність. Соціальний капітал є ресурсом суспільним, а не індивідуальним, адже активізується він виключно за умови включення людини до соціального середовища (на відміну від людського капіталу, який може накопичуватися й використовуватися навіть в усамітненні). У цьому процесі соціалізації людини особливу роль відіграє власне управління як цілеспрямований процес. Соціальний капітал організації, реалізується у двох площинах: 1) як індивідуальний СК організації – сукупність індивідуальних СК її працівників і 2) як корпоративний СК, який включає ті його елементи, які належать організації безвідносно до її конкретного кадрового складу (імідж, корпоративна пам'ять, організаційні цінності, корпоративні соціальні мережі, партнерська та клієнтська база, корпоративна культура та ін.) [8, с. 212-213].

Управляти ним можна дійсно ефективно лише в разі, якщо СК сприйматиметься не просто як те, що можна використати, а як насправді капітал – тобто цінність, яка приносить дохід. Для цього необхідно забезпечувати відповідні умови для його підтримки, збереження, стимулювання та розвитку.

Процес управління розвитком соціального капіталу на підприємствах у контексті підвищення конкурентоспроможності в сучасних економічних умовах передбачає включення відповідних заходів у діяльність підприємства. Застосування теорії соціального капіталу в практиці конкурентного менеджменту забезпечує позитивні зв'язки зі споживачами, працівниками, місцевими громадами, формуючи перспективи майбутнього успіху бізнесу у відповідній сфері в реальність.

Гіпотезою дослідження передбачалось, що «soft skills» є основою соціального капіталу, і таким чином мають безпосередній вплив на конкурентоспроможність підприємства.

Аналізуючи поняття «soft skills», ми схилиємось до більш широкого трактування із позицій компетентнісного підходу. Так, Івоніна А.І., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М. у своїй праці зазначають, що компетенція – це соціально-трудова характеристика, сукупність знань, умінь, навичок та професійно важливих якостей, а також мотиваційних характеристик працівника, що володіють емерджентністю, необхідних для успішного виконання роботи й відповідних посадам та стратегічним цілям організації [1, с. 2]. Якщо «hard skills» – це спеціалізовані знання та технічні навички, то «soft skills» – надпрофесійні навички, сукупність якостей та умінь, які стосуються безпосередньо до особистості й поведінки людини. Також цікавою тезою поділилася Троцевич Н.: «Надпрофесійні навички допомагають людині безболісно адаптуватися до мінливих обставин» [2].

Більш широко термін розкривають Косарук О.М., Булига Ю.В. та Кравчук В.В.: це більше про поведінку та мислення, особистісні характеристики, завдяки яким людина може успішно взаємодіяти в команді під час розв'язання будь-яких робочих питань. Найчастіше ступінь прояву soft skills залежить від типу темпераменту та особливостей характеру людини. До soft skills найчастіше відносять комунікабельність, здатність працювати в умовах форс-мажору, схильність до командної роботи. Оцінити їх в конкретних показниках вкрай важко, однак розвинути – реально [3, с. 1].

Виходячи з різноманіття підходів до поняття «soft skills» у науковій літературі, вважаємо, що найбільш узагальнено зміст цієї категорії слід розуміти як навички прийняття рішень, ведення перемовин, управління людьми та особистим розвитком, тайм-менеджмент, лідерство, командні та комунікаційні навички, які мають універсальний характер, необхідний у будь-якій професії та повсякденному житті [4, с. 4].

На думку Corey Bleich, «м'які навички» – це навички та вміння, які набагато важче виміряти і чітко визначити. Це навички міжособистісного спілкування, які допомагають людям ладити один з одним і співпрацювати. Набути гнучких навичок складно, проте вони включають характер, здатність працювати в команді та загальне розуміння культури компанії та участь у ній. Співробітники, які тільки вступають на роботу або переходять на новий рівень кар'єри, можуть мати проблеми з м'якими навичками, особливо якщо вони стосуються колег [5].

Серед «стандартного» набору вмінь, що зазвичай відносять до «soft skills», який вже був наведений у визначеннях вище, виділяється думка авторів статті про найнеобхідніші «м'які навички» для роботи у сфері обслуговування. Серед найспецифічніших з них: навичка переконливої мови; самоконтроль; прийняття на себе відповідальності; активне слухання, здатність усвідомити, що немає відповіді на поставлене питання та «товстошкірність» [6]. Ці навички дійсно необхідно мати для того, аби ефективно працювати в команді та особливо при безпосередньому контакті з клієнтами підприємства.

Таким чином, soft skills – це комплекс «гнучких» компетентностей, важливий у довгостроковій перспективі, що має універсальний характер та включає в себе соціальні, емоційні, когнітивні та управлінські компоненти.

З метою підтвердження (або спростування) нашої гіпотези про те, що «soft skills» є основою соціального капіталу і безпосередньо впливають на конкурентоспроможність підприємства у межах дослідження ми провели опитування серед осіб різних вікових та професійних груп. Серед 210 охочих відповісти на декілька питань щодо soft skills є особи віком до 18 років (28,6%), 18 – 22 років (40,6%), 22 – 26 років (4,8%), 26 – 30 (7,2%), 30 – 40 (8,8%), 40 – 50 (6,2%) та старше 50 (3,8%). Тобто біля 80% опитаних – це молоді люди, які отримали свій трудовий досвід в наш час і добре пам'ятають деталі працевлаштування. Повні дані нашого опитування доступні в електронній формі за адресою [17]. Більшість опитаних мають досвід роботи на підприємстві. Найчастіше зустрілися респонденти, що виконували роботу в закладах харчування на посаді кухаря, офіціанта, бармена чи баристи тощо. Наступними за поширеністю виявилися посади у сфері адміністрування та освіти (викладачі, репетитори тощо) (рис. 1).



Рис. 1. Розподіл респондентів із досвідом роботи за сферами праці, де вони мають досвід, осіб
Джерело: побудовано та розраховано авторами за матеріалами проведеного опитування.

Для приблизно половини тих, хто вже має досвід роботи (57,5%), підготовка до роботи зайняла менше місяця, з них 69,6% витратили на підготовку менше тижня (рис. 2). Тобто необхідні вміння, наприклад, приготування кавових напоїв, оскільки саме цей вид діяльності зустрічався найчастіше в цьому опитуванні, респонденти здобули за неймовірно короткий час. Як ми вже знаємо з попередніх досліджень, так швидко можна здобути «тверді» навички, але «м'які» – неможливо.

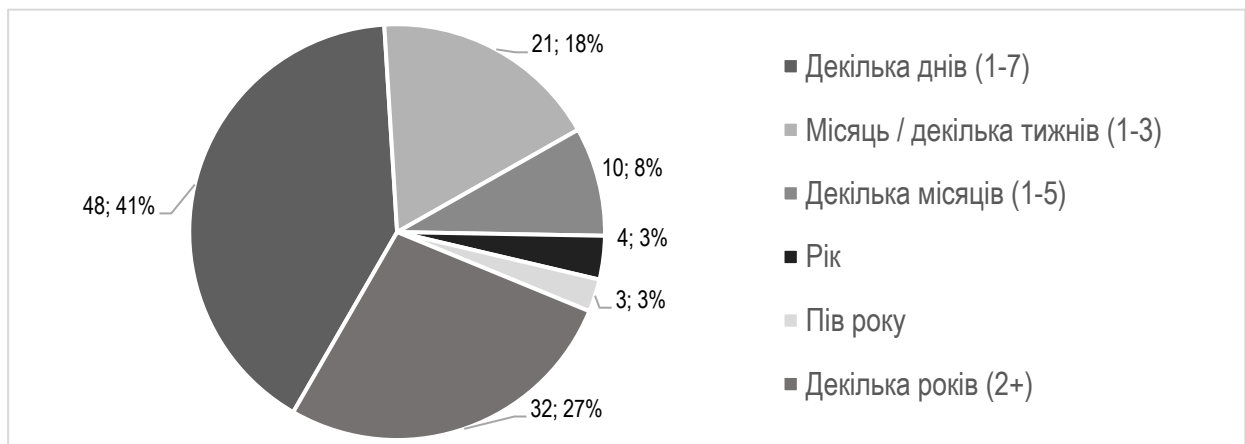


Рис. 2. Розподіл респондентів із досвідом роботи за терміном отримання необхідних навичок та знань для того, щоб приступити до відповідної роботи, осіб
Джерело: побудовано та розраховано авторами за матеріалами проведеного опитування.

Більшість респондентів відмічають, що головна риса, яку шукали в них роботодавці, коли приймали на роботу на підприємство, – це відповідальність, що являє собою «soft

skills». Також важливими критеріями для компаній є й інші «м'які навички» – уважність, організованість та комунікабельність (рис. 3).

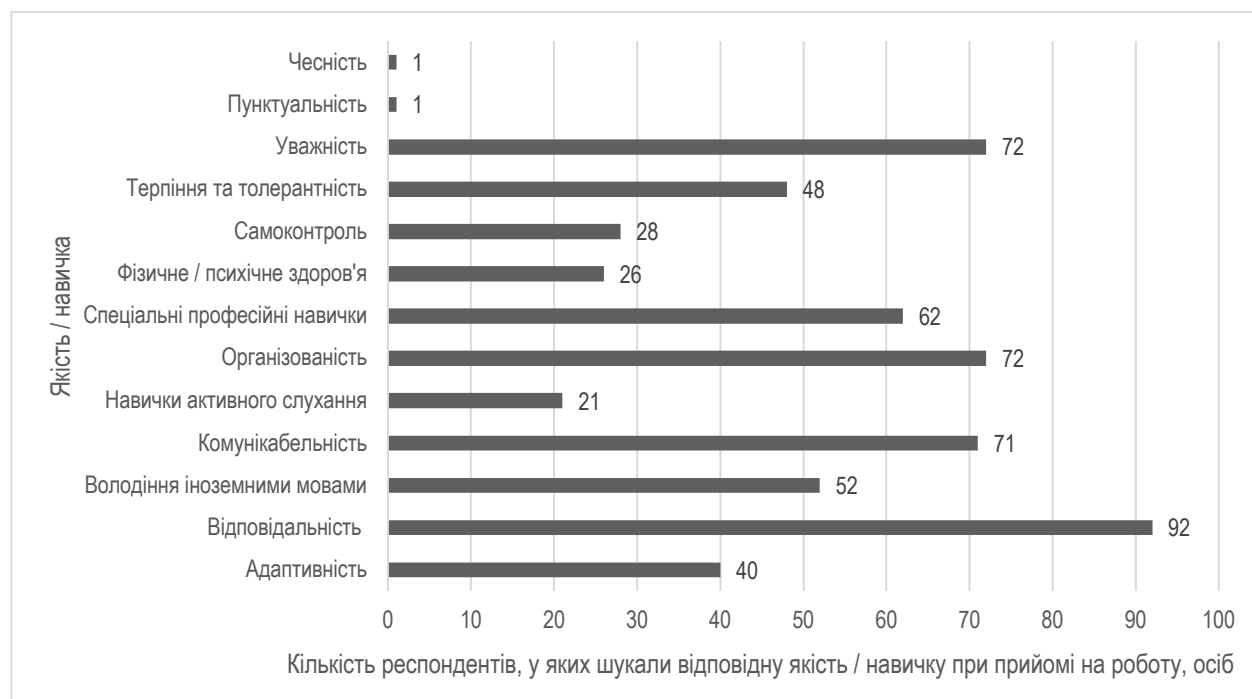


Рис. 3. Розподіл респондентів із досвідом роботи за якостями / навичками, які в них шукали під час прийому на роботу, осіб

Джерело: побудовано та розраховано авторами за матеріалами проведеного опитування

На рисунку 4 відображена думка про необхідні навички для працевлаштування тих, хто має досвід роботи, та тих, хто не має. Цікаво те, що думки в більшості збігаються, і найпоширенішими компетентностями стали відповідальність, за версією респондентів із досвідом роботи, та комунікабельність, на думку наймолодших респондентів даного опитування – студентів без досвіду роботи.



Рис. 4. Розподіл респондентів за якостями / навичками, які вони вважають потрібними для роботи на сучасному підприємстві, осіб

Джерело: побудовано та розраховано авторами за матеріалами проведеного опитування.

Одним із 10 питань анкети також є запитання про труднощі, що виникали на роботі в учасників опитування. Як ми бачимо, переважна більшість (90%) мала хоча б одну проблему на роботі. Складнощі у виконанні завдань, взаємодії в колективі та з клієнтом негативно впливають на соціальний капітал, а згідно з цим і на конкурентоспроможність. Найчастіше зустрічалися погані відгуки учасників опитування про рівень оплати праці, що може бути вирішеним підвищенням ефективності та прибутковості підприємства. Цього можна досягнути розвиваючи соціальний капітал шляхом вирішення інших проблем, якими поділилися респонденти – як-от конфлікти з керівництвом чи колегою, поганий мікроклімат в компанії, брак взаємодії один з одним тощо (рис. 5).

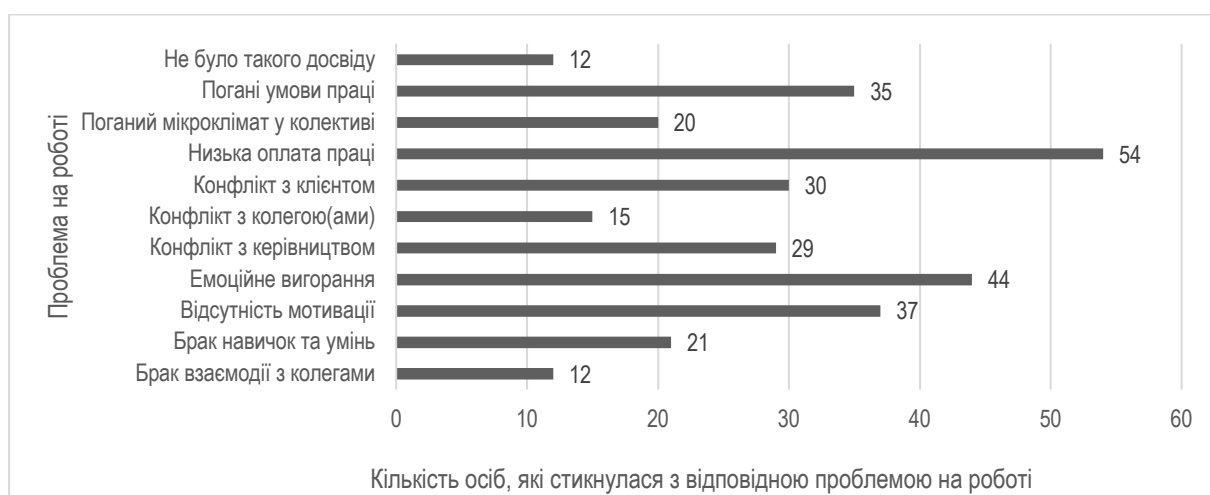


Рис. 5. Розподіл респондентів із досвідом роботи за проблемами, з якими вони стикалися на роботі, осіб

Джерело: побудовано та розраховано авторами за матеріалами проведеного опитування.

Таким чином ми встановили, що «soft skills» складають основу для нарощення соціального капіталу і конкурентоспроможності як окремого працівника, так і сучасного підприємства. Відповідно далі ми поставили завдання – знайти і обґрунтувати напрями формування й розвитку «soft skills». Це не просте завдання. Наразі, як показало наше дослідження, підприємства орієнтуються на те, щоб знайти працівників з потрібними «soft skills», навіть якщо таких працівників треба буде «доучувати» в плані суто професійних знань і вмінь. Однак, якщо всі підприємства будуть лише шукати потрібні «soft skills» на зовнішньому ринку праці, то, по-перше, за них треба буде платити дедалі більше (як за будь-який обмежений ресурс), а, по-друге, знайти їх буде дедалі важче.

З іншого боку, людям, у яких не розвинені такі навички, буде дедалі важче знайти роботу, особливо роботу цікаву й привабливу. Тому логічний висновок – потрібно визначити напрями розвитку «soft skills». Оскільки вони формуються дуже довго і залежать від дуже багатьох обставин життя людини, це завдання потрібно виконувати на всіх рівнях формування людського капіталу – особистісному, мікро-, мезо- і макроекономічному.

В табл.1 ми виділили основні «soft skills», яких потребують підприємства, і систематизували напрями формування їх на 4-х рівнях: особистісному (особа, сім'я), мікроекономічному (підприємство), макроекономічному (країна, держава) і мегаекономічному (світова спільнота).

Таблиця 1.

Ключові «soft skills» та напрями розвитку їх на різних рівнях

	Напрями розвитку ключових «soft skills» (відповідальність, комунікабельність, організованість, емпатія, стресостійкість, та ін).
Особистісний рівень (особа, сім'я)	<ul style="list-style-type: none"> Виховання і самовиховання потрібних якостей через: сумлінне багатогранне навчання (в т.ч. дошкільне, шкільне, позашкільне); спорт, командні ігри; прийняття на себе й чітке виконання обов'язків; спілкування з друзями; управління емоціями; чіткий розпорядок життя...
Мікроекономічний рівень (підприємство)	<ul style="list-style-type: none"> Відбір кандидатів, які мають потрібні «soft skills» та/або задатки для розвитку їх Розвиток корпоративної культури, яка заохочує потрібну поведінку і сприяє розвитку відповідних навичок Адаптація новоприйнятого персоналу до корпоративної культури організації; Планування соціального розвитку працівників, організація відповідних тренінгів і заходів Чіткі вимоги і правила щодо виконання роботи, заохочення відповідальності і організованості Чітке планування роботи на всіх рівнях організації, ефективний тайм-менеджмент Наочність поточних і стратегічних планів і завдань колективу (наприклад, на корпоративних сайтах) Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку, зокрема мінімізація овертаймів і роботи у вихідні дні Згуртування трудового колективу, підтримка здорового мікроклімату в компанії, чіткі робочі комунікації Створення загального (для підприємства або підрозділу) чату в месенджері для вирішення поточних питань та ін.
Макроекономічний рівень (країна, держава)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>В державі:</i> чітке дотримання правил і законів; відновлення довіри до держави і державних органів; поширення знань і культури відповідальності службових осіб; сприяння створенню і роботі громадських організацій; стимулювання підприємств до реалізації соціальних проектів; та ін. ✓ <i>В освіті:</i> впровадження державних освітніх проектів для розвитку конкретних навичок; коригування курсів у вищій освіті – додавання більше тренінгів та інших творчих форматів проведення занять; конкурс на створення найкращого посібника або курсу з розвитку «soft skills» для школярів та/або студентів та ін.
Мегаекономічний рівень (світова спільнота)	<ul style="list-style-type: none"> Популяризація і реалізація глобальних цілей сталого розвитку ООН, передусім цілей: 3 – міцне здоров'я, 4 – якісна освіта, 5 – гендерна рівність, 8 – гідна праця, 10 – зменшення нерівності, 12 – відповідальне споживання, 16 – мир та справедливість, 17 – партнерство заради стійкого розвитку.

Джерело: Розробка авторів

Дуже важливо, що всі рівні розвитку «soft skills» пов'язані між собою та кожен є основою для наступних, тобто м'які навички на мега- чи макрорівні не зможуть успішно використовуватися та й сформуватися взагалі без «базових» на нанорівні, і навпаки – мікроекономічні умови задають простір, поле для розквіту цих навичок на

особистісному рівні. Згідно з нашим дослідженням, всі ці риси і характеристики важливі не тільки і не стільки для конкурентоспроможності на ринку праці, вони є надзвичайно вагомою, напрочуд важливою характеристикою суспільства на макро- і навіть на мегарівні, коли поведінка й відношення кожної людини впливає на долі мільйонів і мільярдів людей, що живуть чи житимуть на Землі.

Висновки. Проведений аналіз допоміг нам упевнитися у важливості «soft skills» у формуванні соціального капіталу та конкурентоспроможності підприємства, а також визначити тенденції «soft skills» у сучасному світі. Тож, згідно з результатами дослідження можемо стверджувати, що найнеобхіднішою «м'якою навичкою» для працівника на підприємстві в умовах сучасних викликів є прийняття на себе відповідальності. Не менш важливу роль відіграють комунікаційні навички, організованість, уважність. Під час роботи працівники постійно стикаються із стресовими ситуаціями, напруженим спілкуванням чи складними звітами, склад команди може змінюватися, тому сучасним працівникам необхідно навчитися терпінню. Відповідно до результатів опитування також необхідно розвивати самоконтроль.

Встановлено, що саме ці навички формують індивідуальний соціальний капітал працівників, допомагають знайти першу роботу і успішно на ній розвиватися. Важливо, що ці ж навички складають основу і корпоративного соціального капіталу, допомагають зберегти колектив і посилити стійкість підприємства в умовах сучасних викликів.

Саме ці навички у поєднанні з високим професіоналізмом зможуть привести підприємство до піку ефективності. Самоконтроль та відповідальність допомагають працівникам виконувати навіть складні завдання з першого разу, без перевірки й підтвердження керівництва, що економить дорогоцінний час. Організованість також стане в нагоді для пошуку раціональних рішень та поступового просування до лідерської позиції компанії на ринку. Комунікаційні навички, у першу чергу, важливі для керівництва – необхідно коректно ставити завдання, висловлювати критику та інші коментарі до підлеглих. Разом з тим, вміння ефективно комунікувати дуже корисне абсолютно всім працівникам для того, щоб уникати конфліктів, непорозумінь, правильно трактувати цілі і завдання, що прискорює і підвищує ефективність робочих процесів.

Таким чином, в ході дослідження ми повністю підтвердили гіпотезу про те, що «soft skills» є основою соціального капіталу і безпосередньо впливають на конкурентоспроможність працівника й підприємства.

В результаті ми виокремили рівні розвитку «м'яких навичок»: вдосконалення кожною особою, на підприємстві, в державі та в суспільстві загалом. Довели, що всі рівні розвитку «soft skills» пов'язані між собою та кожен з них є основою для наступних. На нанорівні «гнучкі навички» як комунікативність та емоційний інтелект допомагають людині без проблем «вписуватися» в спільноту, взаємодіяти з іншими та досягати особистого успіху й щастя. На мікрорівні компетентності співробітників як організованість, відповідальність та тайм-менеджмент допомагають підприємству вести ефективну прибуткову господарську діяльність, тим самим позитивно впливаючи на рівень ефективності й процвітання країни в цілому. На макрорівні створюються умови як для розвитку бізнесу, так і для людського розвитку. Розвинуті «soft skills» державних лідерів дають взаєморозуміння і скріплять союзи між країнами, а ця співпраця рухає

людство до нових вершин. На мегарівні «soft skills» допомагають суспільству рухатися згідно з глобальними цілями стійкого розвитку ООН.

Література.

1. Ивонина А.И., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников. *Интернет-журнал «Науковедение»*. 2017. Т. 9, №1.
2. Троцевич Н. Soft skills для трудоустройства: чем заинтересовать работодателя. 4BRAIN : [сайт]. 2020. URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills-dlja-trudoustrojstva/>
3. Косарук О.М., Булига Ю.В., Кравчук В.В. Soft skills чи hard skills: що важливіше при працевлаштуванні майбутніх фахівців? Вінницький національний технічний університет. 2021
4. Осипова С. И., Гафурова Н. В., Рудницкий Э. А. Формирование Soft skills в условиях социально общественных практик студентов при реализации образовательной программы в идеологии Международной инициативы CDIO // Перспективы науки и образования. 2019. № 4 (40)
5. Hard Skills Vs. Soft Skills: Examples And Defenitions by COREY BLEICH. Edgpoint learning : [сайт]. 2020. URL: <https://www.edgpointlearning.com/blog/hard-skills-vs-soft-skills/>
6. Your List of the Most Important Customer Service Skills (According to Data). SalesForse : [сайт]. URL: <https://www.salesforce.com/products/service-cloud/best-practices/important-customer-service-skills-list/>
7. Грішнова О.А. Людський, інтелектуальний і соціальний капітал України: сутність, взаємозв'язок, оцінка, напрями розвитку. ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана». 2014
8. Бойко М.М., Грішнова О.А. Управління формуванням індивідуального та корпоративного соціального капіталу у сфері послуг. Проблеми економіки. 2014
9. Конкурентоспроможність підприємства : навч. посіб. / Р. Л. Лупак, Т. Г. Васильців. – Львів : Видавництво ЛКА, 2016. – 484 с
10. А. Г. Семенов. Діагностування стратегічної конкурентоспроможності будівельних підприємств за індикаторами сталого розвитку. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» № 5, 2020. [сайт]. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/25.pdf
11. Соціальний капітал як чинник конкурентоспроможності підприємств сфери послуг / М. М. Бойко // Теоретичні та прикладні питання економіки. - 2014. - Вип. 1. - С. 486-495.
12. Закон України «Про захист економічної конкуренції» Електронний ресурс. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2210-14#Text>
13. Хамініч С. Методика інтегральної оцінки рівня конкурентоспроможності промислового підприємства / С. Хамініч // Економіст. 2006. №10. С. 59-61.
14. Skills to Pay the Bills: Mastering Soft Skills for Workplace Success United States of America, Department of Labor, Office of Disability Employment Policy, 2012
15. Grishnova, O. A. (2006). Human development. Kyiv: Edition KNEU.
16. Berezhna, I., Grishnova, O., Mikhurinskaia, E., & Berezhnoy, A. (2021). Economy of equal opportunities: dream or necessity. *Economics & Education*, 6(1), 6-14.
17. Результати опитування: Soft skills як основа соціального капіталу і конкурентоспроможності підприємств. [сайт]. URL: https://drive.google.com/file/d/1zAScVoV5y7cn9F0JhU0HAarAE3oRVi_q/view?usp=sharing

References.

1. Ivonina A.I., Chulanova O.L., Davletshina YU.M. Sovremennyye napravleniya teoreticheskikh i metodicheskikh razrabotok v oblasti upravleniya: rol' soft skills i hard skills v professional'nom i kar'yernom razvitii sotrudnikov. Internet magazine «Naukovedeniye». 2017. T. 9, №1. [in Russian]
2. Trotsevich N. Soft skills dlya trudoustroystva: chem zainteresovat' rabotodatelya. 4BRAIN: 2020. URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills-dlja-trudoustrojstva/> [in Russian]
3. Kosaruk O.M., Bulyha YU.V., Kravchuk V.V. Soft skills chy hard skills: shcho vazhlyvishe pry pratsevlashtuvanni maybutnikh fakhivtsiv? Vinnyts'kyy natsional'nyy tekhnichnyy universytet. 2021 [in Ukrainian]
4. Osipova S. I., Gafurova N. V., Rudnitskiy E. A. Formirovaniye Soft skills v usloviyakh sotsial'no obshchestvennykh praktik studentov pri realizatsii obrazovatel'noy programmy v ideologii Mezhdunarodnoy initsiativy CDIO // Perspektivy nauki i obrazovaniya. 2019. № 4 (40) [in Russian]
5. Hard Skills Vs. Soft Skills: Examples And Defenitions by COREY BLEICH. Edgepoint learning. 2020. URL: <https://www.edgepointlearning.com/blog/hard-skills-vs-soft-skills/>
6. Your List of the Most Important Customer Service Skills (According to Data). SalesForse. URL: <https://www.salesforce.com/products/service-cloud/best-practices/important-customer-service-skills-list/>
7. Hrishnova O.A. Lyuds'kyy, intelektual'nyy i sotsial'nyy kapital Ukrayiny: sutnist', vzayemozv"yazok, otsinka, napryamy rozvytku. DVNZ «Kyyivs'kyy natsional'nyy ekonomichnyy universytet imeni Vadyma Het'mana». 2014 [in Ukrainian]
8. Boyko M.M., Hrishnova O.A. Upravlinnya formuvannyam indyvidual'noho ta korporatyvnoho sotsial'noho kapitalu u sferi posluh. Problemy ekonomiky. 2014 [in Ukrainian]
9. Konkurentospromozhnist' pidpryyemstva : navch. posib. / R. L. Lupak, T. H. Vasyt'siv. – L'viv : Vydavnytstvo LKA, 2016. – 484 p. [in Ukrainian]
10. A. H. Semenov. Diahnostuvannya stratehichnoyi konkurentospromozhnosti budivel'nykh pidpryyemstv za indykatory staloho rozvytku. Elektronne naukove fakhove vydannya «Efektyvna ekonomika» № 5, 2020. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/25.pdf [in Ukrainian]
11. Sotsial'nyy kapital yak chynnyk konkurentospromozhnosti pidpryyemstv sfery posluh / M. M. Boyko // Teoretychni ta prykladni pytannya ekonomiky. - 2014. - Vyp. 1. - S. 486-495 [in Ukrainian]
12. Zakon Ukrayiny «Pro zakhyst ekonomichnyi konkurenciyi». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2210-14#Text> [in Ukrainian]
13. Khaminich S. Metodyka intehral'noyi otsinky rivnyia konkurentospromozhnosti promyslovoho pidpryyemstva / S. Khaminich // Ekonomist. 2006. №10. S. 59-61. [in Ukrainian]
14. Skills to Pay the Bills: Mastering Soft Skills for Workplace Success United States of America, Department of Labor, Office of Disability Employment Policy, 2012
15. Grishnova, O. A. (2006). Human development. Kyiv: Edition KNEU
16. Berezhna, I., Grishnova, O., Mikhurinskaia, E., & Berezhnoy, A. (2021). Economy of equal opportunities: dream or necessity. *Economics & Education*, 6(1), 6-14.
17. Rezul'taty opytuvannya: Soft skills yak osnova sotsial'noho kapitalu i konkurentospromozhnosti pidpryyemstv. (23 lystopada 2021) URL: https://drive.google.com/file/d/1zAScVoV5y7cn9F0JhU0HAarAE3oRVi_q/view?usp=sharing [in Ukrainian]

Grishnova O.A.,

Doctor of Sciences (Economics), Professor
Taras Shevchenko National University of Kyiv

Zhuk O.V.,

Student (Economy of business)
Taras Shevchenko National University of Kyiv

SOFT SKILLS AS THE BASIS OF SOCIAL CAPITAL AND COMPETITIVENESS OF ENTERPRISES

The article defines the essence of enterprise competitiveness as well as the factors that form it. The purpose of the article is to explore the essence of the concept of "soft skills" as an integral part of the development of social capital of employees to ensure the efficiency of enterprises as well as their impact on the competitiveness of enterprises in Ukraine. The role of "soft skills" and social capital in supporting and improving the efficiency of the enterprise and creating its competitive advantages is especially emphasized. Based on the analysis, it is emphasized that the formation and development of "soft, flexible" staff skills is one of the priorities of modern companies. The analysis confirmed the importance of "soft skills" in the formation of social capital and competitiveness of the enterprise, as well as helped to identify trends in "soft skills" in today's world. The results showed that the most necessary "soft skill" for an employee in the company in today's challenges is to take responsibility. Communication skills, organization, attentiveness, resilience and self-control also play an important role. It is established that these skills form individual social capital of employees, help to find the first job and successfully develop it. It is important that namely these skills form the basis of corporate social capital, help maintain the team and strengthen the resilience of the enterprise in today's challenges. These skills in combination with high professionalism will be able to lead the company to the peak of efficiency and sustainability.

Based on the author's sociological survey, the main competencies that need to be developed to achieve competitiveness in the market are identified. According to the results of the research, main directions and priorities of soft skills development were identified and systematized at 4 levels: personal (individual, family), microeconomic (enterprise), macroeconomic (country, state) and megaeconomic (world community). The connection between all levels and their positive impact not only on competitiveness, but also much more broadly on the well-being of the individual, the stability of the organization and the wealth of society as a whole.

Key words: soft skills, competence approach, social capital, competition, enterprise competitiveness, directions of "soft skills" development.