**Hard и Soft** **Skills - залог успешности выпускника**

**(взаимодействие с работодателями)**

В последнее время ведется активная дискуссия о Hard и Soft навыках.

Попробуем проанализировать востребованность этих навыков в сфере продаж, применительно к специальности «Коммерция». Кроме того, рассмотрим дефицит навыков: ситуацию, когда навыки выпускников не соответствуют потребностям фирм.

Последние исследования, проведённые преимущественно зарубежными компаниями, показывают, что работодатели наиболее важными (на 75%) считают Soft Skills. «Хороший продавец помнит, как зовут детей клиента, какое у него хобби и как он предпочитает проводить отпуск», внушают нам американские исследователи. Но так ли это, и только ли мягкие навыки востребованы сегодня работодателями в нашей стране? А для чего же тогда нужны профессиональные навыки?

В каждой компании и отрасли есть свое понятие идеального сотрудника – коммерсанта. И вот в это понятие входят hard и soft skills — определенный набор как личностных, так и профессиональных навыков.

**Hard skills (жесткие навыки)** – это навыки, умения, которые необходимы для выполнения конкретных профессиональных задач. Для их получения требуется усвоить некие знания, инструкции. Обычно это происходит в колледже, университете, на специальных курсах, потому что наличие hard skills подтверждается аттестатом, дипломом, сертификатом. Эти навыки можно быстро наработать, усовершенствовать на практике. Владение ими легко измерить с помощью тестовых заданий, экзаменов, опросов.

Что может быть hard skills? Если брать конкретную профессию - коммерсант, то его hard skills будут: владение техниками продаж, понимание маркетинга на базовом уровне, умение работать в команде, умение влиять на плановые показатели бизнеса, компьютерная грамотность, владение иностранными языками, аналитика, знание законодательства, HR-функции (Айч Эр) - (human resources — человеческие ресурсы), мотивация и тд.

По мере развития интернета и компьютерных технологий HR-эксперты выделили новую группу навыков – **digital skills (цифровые навыки)**, но в связи с проникновением цифровизации во все сферы экономики эти навыки всё чаще объединяют с hard skills, ведь при их отсутствии специалисты фактически не могут выполнять свою работу.

Именно на эти навыки должны быть направлены усилия при обучении в колледже.

**Soft skills (мягкие навыки)** - это определенные компетенции и навыки: дополнительные знания, умения, личностные качества человека, которые не связаны напрямую с конкретной профессией. Но, тем не менее, они существенно влияют на эффективность работы. Soft skills – это навыки, которые формируются в детстве, опираются на личностные особенности людей, а также уровень развития их эмоционального интеллекта и когнитивных способностей. Такие навыки не измеришь в конкретных цифрах, а приобретать и совершенствовать их во взрослом возрасте придётся в процессе упорного многолетнего труда и тренировок.

Если hard skills – про умение выполнять работу, то soft skills – про умение делать это лучше других.

Мягкие навыки тяжело оценить, ведь они не зависят от количественных показателей, сертификатов и прочего. Для освоения soft skills также не существует каких-то правил или инструкций: они либо есть у человека от рождения - то есть, являются некими личностными характеристиками, либо он приобретает их с опытом (что вызывает некоторые сомнения).

Все эти навыки в основном закладываются в семье, в процессе воспитания. В колледж студент попадает уже сформировавшейся личностью, и переделать его психологию за 3 года обучения крайне сложно. Еще нужно отметить, что мягкие навыки хороши, когда они идут от души, а не по какому-либо шаблону (например, улыбка Дюшена).

В отличие от жестких навыков, эти навыки ситуативные и могут меняться. Наработать их можно, но это займет намного больше времени, нежели освоение hard skills. И большой вопрос - нужно ли тратить на это учебное время? Указать на важное значение этих навыков конечно нужно, но не более. Не логичнее ли прибегать к собеседованию в приемной комиссии и отсеву?!

К soft skills можно отнести: социальные, интеллектуальные навыки - коммуникабельность, креативность, лидерские черты, самоорганизация и т.д. Они занимают примерно 70−75% компетенций человека.

Так какие же навыки Soft skills, необходимые для коммерсанта, или для менеджера по продажам?! Посмотрим на них глазами работодателя и попробуем определить на какие же из них нужно сделать акцент в обучении.

*Эмпатия, эмоциональный интеллект и умение активно слушать*

Менеджеру по продажам необходимо уметь располагать человека к себе, понимать, что главное в разговоре, а что — второстепенное. Приемы активного слушания способствуют объективной оценке человека и ситуации. А эмпатия помогает лучше понимать потребности другого человека, выстраивать доверительные отношения с коллективом и клиентами.

*Самоорганизация* *и тайм-менеджмент*

Данные мягкие навыки помогут коммерсанту выстраивать приоритеты в выполнении задач, составлять график, разбивать сложные процессы на этапы. Все это убережет от невыполненных планов, сократит трату времени, а также будет развивать умение ставить цели, мотивировать себя и сотрудников.

*Коммуникабельность*

Данные skills важны для коммерсанта, ведь он должен налаживать контакты, четко объяснять и доносить свои мысли, вести переговоры. Данная работа предполагает то, что человек может доходчиво показать и доказать, зачем и почему, основательно обосновать свои идеи и решения. Коммуникабельность позитивно влияет на умение создавать рабочие отношения, поддерживать профессиональную позицию, помогает завоевать уважение.

*Стрессоустойчивость и адаптивность*

Коммерсант, рано или поздно, столкнется с конфликтами в коллективе, с недовольными клиентами и работниками. Излишние стрессы могут привести к низкой продуктивности, выгоранию. Необходимо развивать умение приспосабливаться к неоднозначным ситуациям, реагировать на возникающие вызовы спокойно, что поможет вовремя принять логичное и выгодное решение.

*Делегирование задач*

Руководитель-коммерсант не может охватить все процессы самостоятельно. Иначе это приведет к плачевному исходу для его физического и ментального здоровья. Важным мягким навыком в таком случае является делегирование, дабы человек мог исполнять свои прямые обязанности, не отвлекаясь на более второстепенные. Руководитель контролирует исполнение задач, помогает, если необходимо.

*Критическое мышление*

Критическое мышление помогает взвешенно подходить к принятию решений, максимально рационально изучать материалы.

Как развить soft skills?

Метод проб и ошибок — постоянное практическое применение, выход из зоны комфорта, учеба на реальных проблемах и собственном опыте.

Если речь идет о коммуникабельности, хорошим решением будет записаться на курсы ораторского мастерства, в дискуссионный клуб, выступать с докладами на конференциях, активно принимать участие в светских встречах.

Развитию критического мышления поможет эмоциональный интеллект, прокачка наблюдательности, анализ своего и чужого поведения, умение ставить вопросы.

Стрессоустойчивость можно формировать с помощью посещение психолога или специальных курсов, где учат управлять стрессом, вырабатывают эффективные навыки для того, чтобы справляться со стрессовыми ситуациями. А также хорошо помогает дыхательная гимнастика, йога, хобби, где можно отдыхать душой и телом.

Посещение тренингов, курсов, семинаров, где коммерсант может раскрыть свой потенциал, получать новые умения, знания и сразу применять их в действии.

Изучение специальной литературы, в зависимости от «дефицитного» навыка.

Корпоративные игры, групповые рабочие тренинги, мотивационные курсы.

Но где на все это взять учебного времени?

*Итак, можем сделать небольшие выводы:*

1. Для hard skills характерно:

Требуется логика, интеллект и высокий IQ.

Проверить их наличие можно с помощью теста, экзамена.

Показывают профессиональны компетенции человека.

Приобретаются путем изучение новой информации, прохождения курсов, учебы в колледже.

Они не зависят от окружения, людей, то есть, неизменны и постоянны, их невозможно забыть.

1. Для soft skills характерно:

Навыки формируются с помощью опыта и личностных качеств.

Их невозможно измерить количественно.

Мягкие навыки развиваются медленно, нет однозначного пути их приобретения.

Не связаны напрямую с профессией, но помогают в продуктивности и эффективности работы. Непостоянны и ситуативны.

Жесткие и мягкие навыки являются приоритетной задачей для коммерсанта. Их развитие поможет стать настоящим специалистом, привести бизнес к процветанию.

Soft skills настолько же важны, как и hard skills. Хоть жесткие навыки и связаны с профессией напрямую, считается, что именно за мягкими навыками будущее. Важно быть первоклассным знатоком своего дела, но стать суперпрофессионалом невозможно без коммуникабельности, эмоционального интеллекта, стрессоустойчивости.

Баланс soft и hard skills – это огромное вложение коммерсанта в себя и компанию. Поэтому современному коммерсанту необходимо развивать как то, так и другое: добросовестно относиться к учебным занятиям, посещать всевозможные курсы, конференции и тренинги.