

УДК 338.488.2:331.101

О. Г. Шестель, О. А. Старинець, А. М. Данилюк

**ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS»  
У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

*У статті проаналізовано роль та підходи до формування «soft skills» у процесі навчання та професійній діяльності фахівців сфери послуг.*

*Актуальність пропонованого дослідження полягає в недостатньому висвітленні в науковій літературі ролі «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг. Необхідно зауважити, що роль «soft skills» у процесі виконання професійних завдань фахівців різних галузей знань все більше привертає увагу науковців, що зумовлено, насамперед, процесами глобалізації, націленістю на європейські стандарти якості у сфері послуг, а також вимогами роботодавців до рівня володіння працівниками не лише професійними, а й соціальними навичками.*

*Метою дослідження є визначення ролі та підходів до формування «soft skills» у процесі навчання та професійній діяльності фахівців сфери послуг.*

*Для досягнення поставленої мети потрібно виконати наступні завдання: визначити педагогічні умови формування «м'яких» компетентностей у здобувачів вищої освіти зі спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа», які є вкрай важливими для щоденної професійної діяльності фахівців сфери гостинності; проаналізувати перспективи розвитку «soft skills» власне в процесі професійної діяльності, під час професійних стажувань тощо, а також проаналізувати сучасні вимоги роботодавців до рівня володіння соціальними навичками.*

*Досягнення поставленої мети зумовило використання наступних методів дослідження: систематизація сучасної наукової літератури, теоретичний аналіз наукових джерел для визначення стану і теоретичного обґрунтування ролі «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг, методи емпіричного дослідження: спостереження, порівняння, узагальнення.*

*Під час написання статті доведено, що соціальні навички відіграють важливу роль у професійній діяльності фахівців сфери гостинності, оскільки виконання повсякденних завдань пов'язане з комунікацією, у тому числі спілкуванням іноземними мовами, умінням працювати в команді, вмінням налагоджувати співпрацю, стресостійкістю, здатністю діяти соціально відповідально тощо. Зауважимо, що при аналізі вимог ринку праці було виявлено, що роботодавці все більше уваги приділяють володінню майбутніми працівниками не лише професійними знаннями, вміннями та навичками, а «м'якими» компетентностями.*

**Ключові слова:** «soft skills», «hard skills», навички, компетентності, професійна діяльність, сфера обслуговування.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Розвиток сфери послуг відіграє значну роль у сталому розвитку економіки як країни загалом, так і Черкаського регіону зокрема. Зауважимо, що в Плані реалізації Стратегії розвитку Черкаської області на період 2021–2023 роки, у напрямі 1 – Розвиток підприємницьких ініціатив та бізнес-екосистем зазначено: «в Черкаській області передбачається посилення розвиткового потенціалу суб'єктів підприємницької діяльності шляхом проведення відповідних освітніх заходів, створення інструментів та механізмів підтримки підприємницької діяльності (що включає також і розвиток інфраструктури підтримки бізнесу), підтримку

проектів у сфері сільського зеленого туризму, а також підтримку та розвиток виробництва нішевої агропродукції» (План реалізації Стратегії; с. 12). Отже, одним з пріоритетних напрямків розвитку бізнесу на Черкащині є підтримка проектів у сфері сільського зеленого туризму.

Останнім часом, незважаючи на негативні наслідки пандемії COVID-19 для туризму та сфери послуг загалом, із початком вакцинації галузь стрімко починає відновлюватися. У зв'язку з цим на сьогодні з'явилося доволі багато вакансій для фахівців сфери обслуговування як на вітчизняному, так і на зарубіжному ринках послуг. Важливу роль у професійній діяльності фахівців сфери гостинності відіграють соціальні навички, оскільки виконання повсякденних завдань пов'язане з комунікацією, у тому числі спілкуванням іноземними мовами, умінням працювати в команді, вмінням налагоджувати співпрацю, стресостійкістю, здатністю діяти соціально відповідально тощо.

Актуальність пропонованого дослідження полягає в недостатньому висвітленні в науковій літературі ролі «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг. Необхідно зауважити, що роль «soft skills» у процесі виконання професійних завдань фахівців різних галузей знань все більше привертає увагу науковців, що зумовлено, насамперед, процесами глобалізації, націленістю на європейські стандарти якості у сфері послуг, а також вимогами роботодавців до рівня володіння працівниками не лише професійними, а й соціальними навичками.

**Наукова новизна** полягає в тому, що в дослідженні розкрито роль «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг, а також визначено педагогічні умови формування соціальних навичок. Зауважимо, що особливості розвитку «soft skills» останнім часом все більше привертають увагу науковців.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Актуальним проблемам формування та розвитку соціальних навичок присвятили свої дослідження такі науковці, як: Е. Айнгорн (Айнгорн, 2013), Антонелла Сорес (Business Soft Skills), Н. Длугунович (Длугунович, 2014), О. Казачінер (Казачінер, 2019), К. Коваль (Коваль, 2015), Л. Кушмар (Кушмар, 2020), Ю. Лавриш (Лавриш, 2015), Махначова Н. (Махначова, 2017) та ін.

Зауважимо, що в сучасних наукових дослідженнях проблеми формування і розвитку «soft skills» у фахівців сфери гостинності залишаються майже не розкритими. Роботи більшості дослідників присвячені визначенню поняття «soft skills», його теоретичному осмисленню, окресленню перспектив розвитку соціальних навичок.

**Мета статті.** Метою дослідження є визначення ролі та підходів до формування «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг.

Для досягнення поставленої мети потрібно виконати наступні завдання: визначити педагогічні умови формування «м'яких» компетентностей у здобувачів вищої освіти зі спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа», які є вкрай важливими для щоденної професійної діяльності фахівців сфери гостинності, проаналізувати перспективи розвитку «soft skills» власне в процесі професійної діяльності, під час професійних стажувань тощо, а також виокремити сучасні вимоги роботодавців до рівня володіння соціальними навичками у персоналу галузі.

**Методологія та методи дослідження.** Досягнення поставленої мети зумовило використання наступних методів дослідження: систематизація сучасної наукової літератури, теоретичний аналіз наукових джерел для визначення стану і теоретичного обґрунтування ролі «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг. Методи емпіричного дослідження: спостереження, порівняння, узагальнення.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** На сьогодні в сучасній науковій літературі існує доволі багато визначень поняття «soft skills». Цей термін перекладається українською мовою з англійської як «м'які» компетентності або навички. За визначенням дослідниці О. Казачінер, яке, на нашу думку, є одним з найбільш вдалих, «soft skills» – це: «свого роду перелік особистих характеристик, які так чи інакше пов'язані з ефективною взаємодією з іншими людьми. До них належать навички, які достатньо складно безпосередньо виявити або визначати, а також перевірити, а особі наочно продемонструвати. До таких навичок можна віднести індивідуальні якості, а також комунікативні й управлінські навички» (Казачінер, 2019; с. 154).

Невідривно пов'язаний з «soft skills» термін «hard skills», або так звані «жорсткі навички». За визначенням К. Коваль, «жорсткі» вимоги («hard skills») легко виміряти, вони є досить об'єктивними. До цієї групи відносять «професійні знання, вміння та навички» (Коваль, 2015; с. 163). Зауважимо, що все частіше роботодавці звертають увагу на наявність у своїх працівників соціальних компетентностей, а не лише професійних.

У процесі аналізу наукової літератури визначено, що до «soft skills» найчастіше відносять наступні навички:

- здатність налагоджувати співпрацю;
- вміння критично мислити;
- лідерство;
- вміння дотримуватися дедлайнів;
- здатність налагоджувати комунікацію;
- навички роботи в команді;
- відповідальність та дисциплінованість;
- вміння креативно мислити (Длугунович, 2014), (Казачінер, 2019), (Коваль, 2015), (Лавриш Ю., 2015), (Махначова, 2017).

Но основі аналізу пропозицій працевлаштування на вітчизняному ринку праці визначено, що на сьогодні найбільш затребуваними фахівцями сфери послуг є: менеджер з туризму, провідний менеджер з туризму, менеджер з VIP-туризму, помічник менеджера з туризму, гід-екскурсовод (найбільше пропозицій у м. Київ, м. Харків, м. Одеса); керівник готелю, заступник керівника готелю (найбільше пропозицій у м. Київ, м. Львів, м. Одеса); керівник ресторану, адміністратор (керівник ресторану) (найбільше пропозицій у м. Київ, м. Львів, м. Одеса) (Robota.ua).

Проаналізувавши пропозиції роботодавців і вимоги до рівня освіти та необхідних професійних і соціальних навичок, визначено основні вимоги до майбутніх працівників:

- наявність вищої освіти;
- вміння працювати з системами online-бронювання, MS Office;
- знання туристичного законодавства;
- володіння англійською мовою;
- обізнаність з основними туристичними напрямками;
- знання готельної бази

*Джерело: Robota.ua.*

Зазначимо, що перераховані вище навички слід віднести до «hard skills», тобто це суто професійні знання, вміння та навички.

Не менше уваги роботодавці приділяють наявності у майбутніх працівників соціальних навичок. До основних «soft skills», які вимагають роботодавці при розгляді кандидатур на найбільш затребувані посади у сфері гостинності, належать:

- стресостійкість;
- грамотне володіння українською мовою;

- комунікабельність;
- знання етикету ділового спілкування та листування;
- здатність спілкуватися іноземними мовами;
- відповідальність;
- бажання постійно розвиватися, наполегливість;
- клієнтоорієнтованість, гнучкість, готовність підтримувати клієнтів у неробочі години;
- вміння працювати в команді;
- готовність вчитися і розвиватися;
- цілеспрямованість.

*Джерело: Robota.ua.*

Таким чином, при формуванні освітньо-професійних програм, а також змісту освітніх компонент за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» доцільно дотримуватися вимог роботодавців, а також педагогічної стратегії, націленої на формування і розвиток соціальних навичок у здобувачів вищої освіти. Як зазначає дослідниця Л. М. Чепурда, щоб отримати ефект від навчання, потрібно залучати представників готельного бізнесу (Koev, Chepurda, Sardak, Zhylynska & Naboka, 2019, p. 1).

Для поліпшення якості освітніх програм важливим аспектом є також постійний моніторинг зайнятості випускників, а також урахування їхніх пропозицій при перегляді освітніх програм.

Для формування «м'яких навичок» доцільно застосовувати інноваційні методи навчання. У процесі навчання здобувачів вищої освіти зі спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» широко застосовуються інноваційні (активні) технології навчання, які ґрунтуються на побудові активного навчально-пізнавального середовища, проблемно-ситуаційних практиках навчання (включно з наскрізною практикою з 1 по 4 рік навчання), розробленні кейсів (cases) і міні-ігор при вивченні дисциплін професійного блоку, організації навчальних конкурсів (кулінарні баттли, квести для екскурсиводів, конкурси із анімаційної діяльності тощо), на самостійній науковій творчості (участь у науково-практичних конференціях, олімпіадах, науковому гуртку, Днях студентської науки тощо), що сприяє формуванню «soft skills». Характерними рисами перерахованих методів навчання є особистісно-орієнтований та студентоцентрикований підходи до освітнього процесу, адже «одним з основних завдань у процесі викладання іноземних мов є розвиток самостійного проблемного розвитку мислення у здобувачів вищої освіти, а також навичок вміло оперувати інформацією, а не лише орієнтація на мовну форму. Досягненню цього завдання сприятиме спрямованість на суб'єкт-суб'єктну, діалогічну взаємодію між викладачем і студентами, що закономірно призводить до необхідності реалізувати освітній процес як через традиційні, так і через інноваційні методи навчання у їх гармонійному комбінуванні» (Шестель, Старинець, Литвин & Куракін, 2020, с. 247).

Зауважимо, що на сьогодні роботодавці беруть безпосередню і активну участь у формуванні цілей та програмних результатів навчання освітніх програм, мають можливість надавати пропозиції, рекомендації та зауваження під час перегляду освітніх програм. Участь стейкхолдерів у освітньому процесі як обов'язкова вимога до провадження освітньої діяльності закріплена в Положенні про акредитацію освітніх програм, за яким здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, затвердженим наказом Міністерства освіти і науки України в липні 2019 року, а саме критерій 1. Проектування та цілі освітньої програми (підкритерій 1.2 Цілі освітньої програми та програмні

результати навчання визначаються з урахуванням позицій та потреб заінтересованих сторін. (Положення про акредитацію освітніх програм).

**Висновки.** Таким чином, соціальні навички відіграють значну роль не лише в системі професійної освіти фахівців сфери гостинності, а й під час безпосереднього виконання щоденних завдань, що засвідчується вимогами роботодавців, оскільки галузь професійної діяльності безпосередньо пов'язана з комунікацією, у тому числі зі спілкуванням іноземними мовами, умінням працювати в команді і налагоджувати співпрацю, стресостійкістю, здатністю діяти соціально відповідально тощо. Зауважимо, що при аналізі вимог ринку праці було виявлено, що роботодавці все більше приділяють увагу володінню майбутніми працівниками не лише професійними знаннями, вміннями та навичкам, а й «м'якими» компетентностями.

Водночас феномен формування і розвитку «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг на сьогодні перебуває на стадії становлення і потребує подальшого осмислення й дослідження.

### Список посилань

Айнгорн, Е., & Олексив, Н. (2013) Совершенствование учебного процесса в Луцком национальном техническом университете в рамках реализации проекта Tempus «Promeng». *Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво : науковий журнал*. № 11, 172-176. Взято з <http://ki.lutsk-ntu.com.ua/node/127/section/30> (дата звернення: 16.07.2021).

Длугунович, Н. А. (2014) Soft skills як необхідна складова підготовки ІТ-фахівців. *Вісник Хмельницького національного університету*. № 6 (219). 239-242. Взято з [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014\\_6/47.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014_6/47.pdf) (дата звернення: 15.07.2021).

Казачінер, О. С. (2019) «Hard skills» та «soft skills» інклюзивно компетентного вчителя іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. Т. 1, 153-156. Взято з [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (дата звернення: 15.07.2021).

Коваль, К. О. (2015) Розвиток «soft skills» у студентів – один з чинників для їх працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. № 2, 162-167. Взято з <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (дата звернення: 15.07.2021).

Кушмар, Л., Колот, Л., & Дубініна, О. (2020) Формування SOFT SKILLS на основі Business Partner (Пірсон). *Сучасні дослідження з іноземної філології*. № 18, 309-320. Взято з <http://respacoll.uzhnu.edu.ua/article/view/213963> (дата звернення: 16.07.2021).

Лавриш, Ю. (2015) Навички соціальної взаємодії як необхідна складова підготовки інженерів у сучасному університеті. *Гуманітарний вісник Державного вищого навчального закладу «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Вип. 37, 104-111. Взято з [file:///C:/Users/Maks/Downloads/gvpdpups\\_2015\\_37\\_14.pdf](file:///C:/Users/Maks/Downloads/gvpdpups_2015_37_14.pdf) (дата звернення: 15.07.2021).

Махначова, Н. М., & Мідляр, А. К. (2017) «Soft Skills» керівника підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки. Електронне наукове видання. Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського*. Вип. № 17. С. 380-383. Взято з <http://global-national.in.ua/archive/17-2017/80.pdf> (дата звернення: 16.07.2021).

План реалізації Стратегії розвитку Черкаської області на період 2021–2023 роки. Взято з <https://strategy2027-ck.gov.ua/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-REALIZATSIYI-STRATEGIYI-2021-2023-NOVA-REDAKTSIYA.pdf> (дата звернення: 15.07.2021).

Положення про акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0880-19#n182> (дата звернення: 16.07.2021).

Шестель, О. Г., Старинець, О. А., Литвин, Т. П., & Куракін, О. Б. (2020) Специфіка формування «soft skills» фахівців сфери обслуговування у процесі вивчення іноземних мов. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*. № 32. С. 244-248. Взято з [http://www.apfn-journal.in.ua/archive/32\\_2020/part\\_2/44.pdf](http://www.apfn-journal.in.ua/archive/32_2020/part_2/44.pdf) (дата звернення: 16.07.2021).

Business Soft Skills durch Fremdsprachen. Взято з: <https://www.brainread.com/business-soft-skills-durch-fremdsprachen/> (дата звернення: 15.07.2021).

Коев, Stoyan Radev, Чепурда, Larysa, Sardak, Sergii, Zhylynska, Lyudmila & Naboka, Yuriy (2019). Smart-entrepreneurship Education in Training of the Hotel Business Specialists. *Journal of Entrepreneurship Education*. Volume 22. Issue 4. P. 1-5. Взято з <https://www.abacademies.org/articles/Smart-entrepreneurship-education-in-training-1528-2651-22-4-409.pdf> (дата звернення: 15.07.2021).

Robota.ua. Взято з <https://rabota.ua/company3568803/vacancy8633625> (дата звернення: 16.07.2021).

## References

- Aingorn, E., & Oleksiv, N. (2013) Sovershenstvovanie uchebnogo protsessa v Lutskom natsional'nom tekhnicheskome universitete v ramkakh realizatsii proekta Tempus «Promeng». [Improving the educational process at Lutsk National Technical University within the framework of the Tempus "Promeng" project]. *Komp'yuterno-integrovani tekhnologii: osvita, nauka, virobnitstvo : naukovii zhurnal*. № 11, 172-176. Retrieved from <http://ki.lutsk-ntu.com.ua/node/127/section/30> (date of reference: 16.07.2021) [in Russian].
- Dlunovych, N. A. (2014) Soft skills yak neobkhidna skladova pidhotovky IT-fakhivtsiv. [Soft skills as a necessary component of training IT specialists]. *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*. # 6 (219), 239-242. Retrieved from [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014\\_6/47.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014_6/47.pdf) (date of reference: 15.07.2021) [in Ukrainian].
- Kazachiner, O. S. (2019) «Hard skills» ta «soft skills» inklyuzyvno kompetentnoho vchytelya inozemnoyi movy. ["Hard skills" and "soft skills" of an inclusively competent foreign language teacher]. *Innovatsiyna pedahohika*. T. 1. S. 153-156. [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (date of reference: 15.07.2021) [in Ukrainian].
- Koval', K. O. (2015) Rozvytok «soft skills» u studentiv – odyń z chynnykiv dlya yikh pratsevlashtuvannya. [The development of "soft skills" in students is one of the factors for their employment]. *Visnyk Vinnyts'koho politekhnichnoho instytutu*. # 2, 162-167. Retrieved from <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (date of reference: 15.07.2021) [in Ukrainian].
- Kushmar, L., Kolot, L., & Dubinina, O. (2020) Formuvannya SOFT SKILLS na osnovi Business Partner (Pirson). [Formation of SOFT SKILLS based on Business Partner (Pearson)]. *Suchasni doslidzhennya z inozemnoyi filolohiyi*. # 18, 309-320. Retrieved from <http://respacoll.uzhnu.edu.ua/article/view/213963> (date of reference: 16.07.2021) [in Ukrainian].

- Lavrysh, Yu. (2015) Navychky sotsial'noyi vzayemodiyi yak neobkhidna skladova pidhotovky inzheneriv u suchasnomu universyteti [Social interaction skills as a necessary component of training engineers in a modern university]. *Humanitarnyy visnyk Derzhavnoho vyshchoho navchal'noho zakladu «Pereyaslav-Khmel'nyts'kyy derzhavnyy pedahohichnyy universytet imeni Hryhoriya Skovorody»*. Vyp. 37, 104-111. Retrieved from file:///C:/Users/Maks/Downloads/gvdpdups\_2015\_37\_14.pdf (date of reference: 15.07.2021) [in Ukrainian].
- Makhnachova, N. M., Midlyar, A. K. (2017) «Soft Skills» kerivnyka pidpryyemstva. ["Soft Skills" of the head of the enterprise]. *Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky. Elektronne naukove vydannya. Mykolayivs'kyy natsional'nyy universytet imeni V. O. Sukhomlyns'koho*. Vypusk # 17, 380–383. Retrieved from <http://global-national.in.ua/archive/17-2017/80.pdf> (date of reference: 16.07.2021) [in Ukrainian].
- Plan realizatsiyi Stratehiyi rozvytku Cherkas'koyi oblasti na period 2021–2023 roky. [Implementation plan of the Development Strategy of Cherkasy region for the period 2021-2023]. Retrieved from <https://strategy2027-ck.gov.ua/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-REALIZATSIYI-STRATEGIYI-2021-2023-NOVA-REDAKTSIYA.pdf> (date of reference: 15.07.2021) [in Ukrainian].
- Polozhennya pro akredytatsiyu osvithnikh prohran, za yakymy zdiysnyuyet'sya pidhotovka zdobuvachiv vyshchoyi osvity. [Regulations on the accreditation of educational programs, which provide training for higher education]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0880-19#n182> (date of reference: 16.07.2021) [in Ukrainian].
- Shestel', O. H., Starynets', O. A., Lytvyn, T. P., Kurakin, O. B. (2020) Spetsyfika formuvannya «soft skills» fakhivtsiv sfery obsluhovuvannya u protsesi vyvchennya inozemnykh mov. [The specifics of the formation of "soft skills" of service professionals in the process of learning foreign languages]. *Aktual'ni pytannya humanitarnykh nauk : mizhvuzivs'kyy zbirnyk naukovykh prats' molodykh vchenykh Drohobys'koho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Ivana Franka*. # 32, 244-248. Retrieved from [http://www.aphn-journal.in.ua/archive/32\\_2020/part\\_2/44.pdf](http://www.aphn-journal.in.ua/archive/32_2020/part_2/44.pdf) (date of reference: 16.07.2021) [in Ukrainian].
- Business Soft Skills durch Fremdsprachen. Retrieved from <https://www.brainread.com/business-soft-skills-durch-fremdsprachen/> (date of reference: 15.07.2021).
- Koev, Stoyan Radev, Chepurda, Larysa, Sardak, Sergii, Zhylinska, Lyudmila & Naboka, Yuriy (2019). Smart-entrepreneurship Education in Training of the Hotel Business Specialists. *Journal of Entrepreneurship Education*. Volume 22. Issue 4. P. 1-5. Retrieved from <https://www.abacademies.org/articles/Smart-entrepreneurship-education-in-training-1528-2651-22-4-409.pdf> (date of reference: 15.07.2021).
- Robota.ua. Retrieved from [//rabota.ua/company3568803/vacancy8633625](http://rabota.ua/company3568803/vacancy8633625) (date of reference: 16.07.2021).

**O. G. Shestel, O. A. Starynets, A. M. Danyliuk**

**INNOVATIVE APPROACHES TO THE FORMATION OF «SOFT SKILLS»  
IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF SERVICE PROFESSIONALS**

*Summary*

*The article analyzes the role of and approaches to the formation of “soft skills” in the studying and professional activities of service professionals.*

*The relevance of the proposed study lies in the lack of coverage in the scientific literature of the role of “soft skills” in the professional activities of service professionals. It should be noted that the role of “soft skills” in the process of performing professional tasks of specialists in various fields of knowledge is increasingly attracting the attention of scientists, primarily due to globalization, focus on European quality standards in services, and employers' requirements for employee's not only professional but also social skills.*

*To achieve this goal it is necessary to perform the following tasks: to determine the pedagogical conditions for the formation of “soft” competencies in higher education in Tourism and Hospitality, which are extremely important for the daily professional activities of hospitality professionals, to analyze the prospects for “soft skills” actually in the process of professional activity, during professional internships, etc., as well as to analyze the current requirements of employers to the level of mastery of social skills.*

*Achieving this goal led to the use of the following research methods: systematization of modern scientific literature, theoretical analysis of scientific sources to determine the status and theoretical justification of the role of “soft skills” in the professional activities of service professionals. Methods of empirical research: observation, comparison, generalization.*

*It was proved that social skills play an important role in the professional activities of hospitality professionals, as the implementation of daily tasks is related to communication, including communication in foreign languages, teamwork, cooperation, stress, responsibility, etc. It should be noted that the analysis of labor market requirements revealed that employers are increasingly paying attention to the possession of future employees' not only professional knowledge, skills and abilities, but “soft” competencies.*

**Keywords:** “soft skills”, “hard skills”, skills, competencies, professional activity, service sphere.

*Статтю подано до редакції 20.07.2021*