

Сергій Миколайович КАЛІНІЧЕНКО

кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму
Державний біотехнологічний університет
ORCID ID:0000-0003-3958-4763

Анатолій Іванович ГУЛЕЙ

доктор економічних наук, професор, Голова правління Міжбанківської валютної біржі
ORCID ID: 0000-0003-0703-8936

Станіслав Анатолійович ГУЛЕЙ

здобувач кафедри економічної експертизи та землевпорядкування
Західноукраїнський національний університет

Андрій Володимирович ГРІБІНИК

асистент кафедри туризму, Державний біотехнологічний університет
ORCID ID: 0000-0002-0266-3006

КОМПЕТЕНТНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ

Калініченко С. М., Гулей А. І., Гулей С. А., Грібінник А. В. Компетентне середовище туристичного комплексу. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2022. Том 7. № 2. С. 74 – 81.

Анотація

Динамічний характер сфери туризму залежить від постійно зростаючих вимог до професійної кваліфікації та підготовки кадрів. Різноманітність видів туризму вимагає адекватного освітнього рівня та професійної кваліфікації майбутніх спеціалістів та менеджерів. Їхня професійна підготовка починається у закладах вищої освіти з метою їх затвердження у процесі реалізації та кар'єрного розвитку у туризмі. Компетенціям у сучасній науці туризму відводиться роль основного чинника, визначального успіху розвитку туризму у конкретній дестинації. У цьому компетенції виступають як головна якість менеджменту дестинації і як визначальний елемент зовнішнього та внутрішнього середовища туристської індустрії. Компетентність розглядається як складна інтегративна властивість людини, що включає як змістовні (знання), так і процесуальні (уміння) компоненти, які дозволяють йому ефективно виконувати професійну діяльність, самостійно вирішувати виробничі завдання, давати відповідь на поставлене запитання. Тобто можна сказати, що компетентність є сукупністю компетенцій. Професійні компетенції є визначальним фактором для ефективної професійної поведінки та конкурентоспроможності на туристичному ринку. Вони сприяють підтримці традиційного ритму туристичної діяльності, а також прийняттю нестандартних рішень у проблемних ситуаціях. Доведено, що компетентне середовище туристського комплексу охоплює органи управління, робочу силу, нематеріальні туристичні ресурси, споживачів. В роботі проаналізовано зв'язок елементів «національного ромба» та компетенцій стосовно туристичного комплексу. Зазначено, що компетенції супутніх галузей туристичного комплексу опосередковано впливають на успіх його функціонування. Проблема компетенцій у туристичній освіті та науці в результаті негативно впливає на можливості відстоювання корпоративних інтересів туристичного комплексу в усіх сферах.

Ключові слова: компетенція, компетентність, професійна компетентність, професійна кваліфікація.

Sergiy KALINICHENKO

Head of the Department of Tourism, State Biotechnological University

Anatolii GULEI

Doctor of Economics, Professor, Chairman of the Board of Interbank Currency Exchange

Stanislav GULEI

Applicant of the Department of Economic Expertise and Land Management,
West Ukrainian National University

Andrey GRIBINYK

Tourism Department Assistant, State Biotechnological University

COMPETENT ENVIRONMENT OF THE TOURIST COMPLEX

Kalinichenko S., Gulei A. I., Gulei S. A., Gribinyk A. Competent environment of the tourist complex. *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*. 2022. Volume 7. № 1, pp. 74 – 81.

Abstract

The dynamic nature of the tourism sector depends on the ever-increasing requirements for professional qualifications and training. The variety of types of tourism requires an adequate educational level and professional qualifications of future specialists and managers. Their professional training begins in higher education institutions in order to approve them in the process of implementation and career development in tourism. Competences in the modern science of tourism play the role of the main factor determining the success of tourism development in a particular destination. In this competence, they act as the main quality of destination management as well as a determining element of the external and internal environment of the tourism industry. Competence is considered as a complex integrative quality, which includes both substantive (knowledge) and procedural (skills) components that allow to effectively perform professional activities, independently solve production problems, answer questions. Thus, the competence is a set of competencies. Professional competencies are a determining factor for effective professional behavior and competitiveness in the tourism market. They help maintain the traditional rhythm of tourism, as well as making non-standard decisions in problematic situations. It is proved that the competent environment of the tourist complex includes government agencies, labor force, intangible tourist resources, consumers. The paper analyzes the relationship between the elements of the "national diamond" and competencies in relation to the tourist complex. It is noted that the competencies of related industries of the tourist complex indirectly affect the success of its operation. The problem of competencies in tourism education and science as a result negatively affects the ability to defend the corporate interests of the tourism industry in all areas.

Key words: competence, competency, professional competence, professional qualification.

JEL classification: L83

Вступ

Довгий час вважалося, що успіх у професійній діяльності залежить від рівня професійних знань, умінь та навичок працівника. Сучасний світ, по суті, сформулював одне з ключових своїх правил: щоб бути успішним фахівцем, недостатньо лише глибоких знань і трудового досвіду, потрібно щось ще.

Опитування роботодавців показало, що надзвичайно важливими сьогодні є: здатність встановлювати продуктивні відносини, вміння працювати в команді, слухання та розуміння співрозмовника, лідерство, здатність до мотивування інших, вирішення конфліктних ситуацій тощо. універсальні компетенції», тобто компетенції надпрофесійні, необхідні для будь-якого виду професійної діяльності, і не лише професійної.

Розвиток компетенцій майбутніх випускників забезпечує підвищення конкурентоспроможності молодих спеціалістів ринку праці. У свою чергу, професійна успішність і самореалізація майбутнього фахівця залежать, у тому числі, й від сформованої під час навчання здатності вибудовувати стратегії та тактики орієнтації у професійному середовищі.

Проблемі професійної компетентності персоналу та її складових присвячено багато теоретичних напрацювань вчених: М.Г. Бігдан [1], Ю.Ю. Карлик [1], О.М. Шаповалова [13], Л.В. Оболюська [6], Р.С. Гуревич [3]. Питання професійної компетентності менеджерів розглядаються в роботах таких вчених: Н.Д. Бондар [2], Н.В. Замятіної [5], Л.В. Пелешко [9], І.В. Саух [12], О.М. Яценко [14], Н.І. Жигало [4], Г.Б. Лоїк [8]. Попри значну кількість праць, значущість отриманих результатів та їх актуальність, проблема професійних компетентностей персоналу туристичних підприємств залишається недостатньо дослідженою.

Формулювання цілей статті

Мета роботи узагальнити теоретичні основи досліджень комунікації в туризмі, проаналізувати перспективні шляхи їх розвитку.

Виклад основного матеріалу

Туристична галузь є специфічним складним об'єктом управління, ефективно управління яким ґрунтується на врахуванні галузевого характеру й проблем трансформації економіки, на формуванні конкурентних переваг, що надають змогу, з одного боку, забезпечити широкі можливості для задоволення потреб вітчизняних і іноземних громадян, а з іншого – зробити значний внесок у розвиток національної економіки. При інтенсивному розвитку світового туризму в національній туристичній індустрії зростає рівень фахівців з управління туристично-сервісними організаціями – менеджерів як керівників організацій та їх підрозділів. Їх управлінські рішення визначають не лише ефективність їх діяльності, а також забезпечують стійкий розвиток об'єктів управління з дотриманням ними передових позицій на високому рівні. Компетентність керівника визначається не тільки прийняттям обґрунтовано об'єктивних рішень на основі визначених цілей і їх плануванням, але й реалізацією та контролюванням рішень в ситуаціях виключної складності та непередбачуваності в ринкових умовах, ефективністю продажу туристичного продукту. Тому від керівника-управлінця сучасної організації туристичної сфери вимагаються риси професійної компетентності, високого рівня підготовки з управлінської діяльності, обізнаності в питаннях економіки і права, професійному розумінні інноваційних процесів і новітніх технологій розвитку бізнесу. Керівнику необхідно чітко визначати і використовувати можливості і здібності оточуючих працівників, виявляти турботу про їх умови праці і побуту, турбуватись про створення позитивного морально-психологічного клімату в колективі.

У європейському освітньому просторі немає єдиного, чіткого і однозначного розуміння поняття «компетентність» стосовно використання його для опису бажаного образу (професійно-кваліфікаційної моделі). Компетентність переважно розглядається як здатність застосовувати отримані знання і вміння на практиці, у повсякденному житті для вирішення тих чи інших практичних і теоретичних проблем. Компетентність показує не лише результати навчання, а й систему досвіду творчої особистості і ціннісних орієнтацій студентів. Знання, вміння і навички є основою формування способів творчої діяльності і досвіду емоційно-ціннісного ставлення. Це забезпечить якість навчання як результату освіти.

Структуру ключових компетенцій вчені інколи подають через набір таких компонентів: базова компетентність; компетентність у сфері культури і дозвілля; компетентність у побутовій сфері; компетентність у сфері соціально-трудової діяльності; а також: загальнокультурна компетентність; допрофесійна компетентність; методологічна компетентність; політичні компетенції; соціальні компетенції; міжкультурні компетенції; комунікативні компетенції; інформаційні компетенції.

У результаті аналізу СВЕ-підходу (освіта, заснована на компетенціях, – competence-based education – СВЕ) визначені й теоретично обґрунтовані засади групи ключових

компетенцій, основна їх номенклатура і компоненти чи види компетенцій, що входять до кожної з них. Компетенція – здібність, особистісна спроможність, заснована на знаннях, досвіді, цінностях, набутих завдяки навчанню; те, що породжує вміння; характеристика, яку можна виявити, спостерігаючи за діями, вміннями.

Компетенціям у сучасній науці туризму відводиться роль основного чинника, визначального успіху розвитку туризму у конкретній дестинації. У цьому компетенції виступають як головна якість менеджменту дестинації і як визначальний елемент зовнішнього та внутрішнього середовища туристської індустрії. Аналіз наукової літератури про туризм дозволяє зробити узагальнення, що компетенції у туризмі – поняття широке, що включає сукупність:

- повноваження, обізнаності та аналітичного апарату органів управління в туризмі;
- знань, умінь, навичок і культури працівників, зайнятих на підприємствах туристичної індустрії;
- традицій та звичаїв місцевого населення, володіння самотутніми ремеслами та промислами;
- професіоналізму зайнятих у галузях, які традиційно не належать до туристичної промисловості (освіта, охорона здоров'я, наука та ін.);
- наукового, культурного і спортивного потенціалу, тимчасово формується в результаті трансферту ззовні;
- ціннісних орієнтацій ринку споживачів.

Таким чином, компетентне середовище туристичного комплексу охоплює органи управління, робочу силу, нематеріальні туристичні ресурси, споживачів.

Реалізація практично інвестиційно-інноваційної моделі розвитку туристичного комплексу неможлива за умов низькокомпетентного середовища. Тому з урахуванням сучасної тенденції розвитку науки про туризм методологічний апарат «національного ромба» М. Портера, що базується на чотирьох факторах конкурентних переваг, доцільно спробувати доповнити п'ятим елементом – компетенціями (рис. 1).

Завдяки цьому можна по-новому поглянути на туристичний комплекс країни, по-іншому розставити акценти на проблемах розвитку туризму, побачити слабко помітні, але значущі і довгострокові протиріччя, а також актуалізувати деякі аспекти розвитку конкурентних переваг туристичної індустрії. Розглянемо зв'язок чотирьох елементів «національного ромба» та компетенцій стосовно туристичного комплексу.

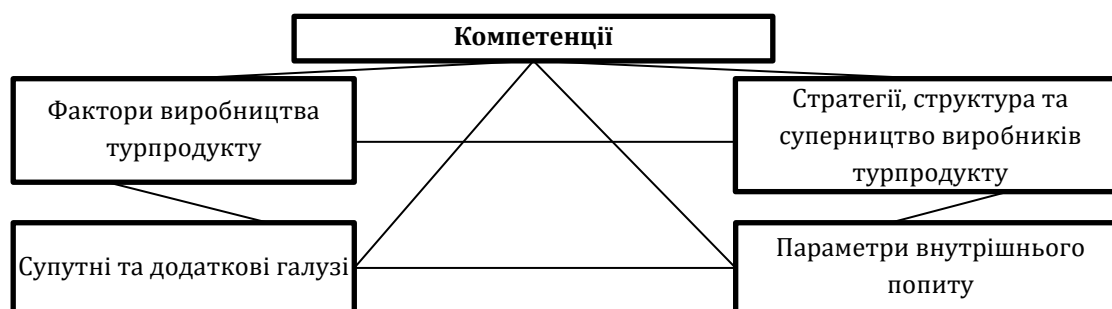


Рис. 1 Визначальні фактори конкурентних переваг туристичного комплексу

Компетенції та фактори виробництва турпродукту. Компетенції впливають на основні чинники виробництва турпродукту – управління, працю, туристичні ресурси. Повноваження, обізнаність та аналітичний апарат органів управління туристичним комплексом є важливими компетенціями, що визначають ефективність національної туристичної політики. Аналіз системи управління туризмом вказує на необхідність розширення повноважень державної туристичної адміністрації (Департамент культури, молоді та спорту).

Поінформованість та аналітичний апарат органів управління туристичним комплексом засновані на використанні статистичної інформації у туризмі. Відповідно до неї підприємства туристичної промисловості, які відносяться до низки галузей господарства, надають до органів державної статистики різнобічну інформацію. Проблема полягає в тому, що туристична статистика, що публікується в результаті, сильно узагальнена і, як наслідок, придатна тільки для поверхневого, але не для детального аналізу. Аналіз практичності публікованої статистики щодо туристичного комплексу показав її невідповідність потребам системи управління туризмом країни та деяке відставання вітчизняних підходів від застосовуваних у країнах, що успішно розвивають туризм. Отримання необхідної інформації можливе тільки міжвідомчими каналами, що робить весь аналітичний процес дуже трудомістким. Аналітика вимагає залучення науково-дослідних організацій, а так як статистика, що публікується, не може бути використана для детального аналізу, то потрібно налагодження додаткових комунікаційних каналів типу «Міністерство молоді та спорту – Державна служба статистики – Регіони» або їх аналогів, що в результаті робить весь процес дуже громіздким, витратним та неоперативним. Така ситуація в умовах сучасної динаміки економічних та соціальних процесів негативно позначається на компетенціях органів управління туристичним комплексом, що виявляється у необхідності приймати управлінські рішення без глибокого аналізу ситуації в умовах недостатньої чи запізнілої обізнаності.

Знання, вміння, навички та культура зайнятих у туристичній індустрії формуються в основному в результаті двох процесів – навчання в установах системи освіти та практичної роботи на підприємстві. Таким чином, основні компетенції працівників туристичної індустрії визначаються здобутою спеціальністю та досвідом роботи. Установи освіти у туризмі зазвичай готують кадри для турагентств, головна функція яких – організація виїзду туристів із центру попиту туристичної дестинації. Для потреб в'їзного туризму готуються екскурсоводи, гіді-перекладачі, фахівці готельного та ресторанного господарства. Проте підготовка фахівців недостатня у сфері створення регіонального турпродукту та управління туристичними регіонами, що необхідно для виконання завдань розвитку в'їзного та внутрішнього туризму. Але на таких фахівців поки що немає ні соціального, ні державного замовлення. Очевидно, що його і не буде доти, доки не створено просторового базису туристичного господарства, що складається з мережі дестинацій та підприємств, яким були б потрібні фахівці з формування та просування комплексного місцевого турпродукту.

Крім того, у системі освіти туризму до змісту навчального процесу необхідно включити спеціальне вивчення таких ключових предметів, як наприклад «менеджмент дестинацій» та «геоекономіка туризму», які спрямовані на формування компетенцій, необхідних для просування національного, регіонального та місцевого турпродукту. В основі формування такого роду компетенцій лежить загальне вчення про дестинації, що є ключовим у підготовці фахівців з туризму у розвинених країнах. На його основі розвиваються практичні напрями, до яких зокрема відносяться карт-система формування турпродукту, створення формальних та неформальних туристських брендів дестинацій, маркетинг атракційних пунктів.

Традиції та звичаї місцевого населення, промисли є важливим туристичним ресурсом для виробництва національного турпродукту. На жаль, вони поступово губляться і виступають як атрибут сільського способу життя жителів. Відродження та збереження їх відбувається, як правило, у неавтентичному міському середовищі через створення творчих колективів, музеїв, що знижує цінність даних компетенцій як нематеріального туристичного ресурсу. Використання традиційних етнічних компетенцій у туризмі дозволяє створювати затребуваний турпродукт без визначних об'єктів матеріальної культури.

Як нематеріальний туристичний ресурс можуть виступати компетенції працівників, зайнятих у галузях, зазвичай які належать до туристичної промисловості (освіта, охорона здоров'я, наука та ін.). Сьогодні з'являються такі види туризму, як медичний, освітній, науковий. Їхні приклади можуть бути закордонні поїздки з метою отримання якісного та відносно недорогого лікування, програми з вивчення іноземних мов, поїздки з метою консультацій у діячів науки або видатних тренерів.

Тимчасовий трансфер компетенцій у регіон чи населений пункт є основою формування дестинацій подійного туризму. Спортивні турніри, різноманітні фестивалі, наукові конференції, економічні та політичні форуми виступають цілями подорожей туристів. Грамотне планування календаря подібних заходів дозволяє підвищувати ефективність функціонування всього туристичного комплексу дестинації, зменшуючи негативну дію природного чинника сезонності.

Отже, компетенції виступають як якісна характеристика чинників виробництва чи як туристичний ресурс.

Компетенції та внутрішній попит. Компетенції населення, що включають професійну підготовку та особисті хобі, визначають якісні та кількісні характеристики внутрішнього туристичного попиту. Високий рівень освіти населення є генеруючим фактором формування туристичних потреб, а компетенції, якими воно володіє, впливають на переваги споживачів до певних видів туризму. Компетенції зайнятих у сферах розумової праці є однією з причин схильності споживачів до пізнавальних та анімаційних турів, а зайнятих фізичною працею – до пасивного туризму та розважальних турів. Структура туристичних потреб перших складніша, ніж других; перші також найбільш вимогливі до якості туристичного обслуговування.

Глибока сегментація споживачів проявляється у схильності до рекреаційних занять, що розвивають або підтримують їх компетенції. Іншими словами, історик цікавиться пам'ятниками історії, біолог – ботанічними садами, волейболіст грає на пляжі у волейбол. З іншого боку, високий рівень компетенцій населення зазвичай повинен забезпечувати його високі доходи, які гарантують задоволення туристичних потреб. Сьогодні у країні склалася ситуація, коли рівень доходів багатьох працівників у галузях, які вимагають високого рівня компетенцій (освіта, охорона здоров'я, культура, наука), знаходиться на одному рівні і навіть нижчий, ніж у галузях, які не потребують вищої освіти. Цим визначається одна з особливостей формування обмеженого обсягу та специфічної структури внутрішнього туристичного попиту, яка відповідно впливає на розвиток туристичного комплексу. Незважаючи на відсутність детальних досліджень цього питання, загальну суть проблеми, що виникає в результаті, можна розкрити.

Задоволення внутрішнього туристичного попиту потребує розробки необхідних рекреаційних програм, запровадження прийнятних стандартів обслуговування, формування певних традицій гостинності. Якщо якісні параметри внутрішнього і зовнішнього туристичного попиту сильно відрізняються, то туркомплекс, що розвивається, важко стати конкурентоспроможним на міжнародному ринку через нестачу сформованої на внутрішньому ринку пропозиції, невідповідності сформованих стандартів обслуговування іноземному туристичному попиту, нерозуміння іноземцями традицій гостинності.

Компетенції та супутні галузі. Супутні галузі виконують роль інфраструктури, що дозволяє розвиватися туристичному комплексу, задовольняючи виробничі потреби підприємств туристичної індустрії: навчальні та науково-дослідні організації, зв'язок, житлово-комунальне господарство, консульські та дипломатичні служби, медичне обслуговування, інформаційні та рекламні агенції. Тому компетенції супутніх галузей туристичного комплексу опосередковано впливають на успіх його функціонування. Серед супутніх галузей туристичного комплексу виділяється сфера освіти та науки, яка

охоплює заклади освіти, що ведуть підготовку та перепідготовку кадрів для туристичної індустрії, а також науково-дослідні організації.

В Україні професійною освітою для сфери туризму сьогодні займаються середні і вищі навчальні заклади різних форм власності. До їх числа входять загальноосвітні і спеціалізовані профільні школи, ліцеї, гімназії, коледжі, інститути, університети, академії. Загалом ця галузь сьогодні є доволі популярною серед абітурієнтів, через що якомога більше закладів освіти намагаються відкривати в себе відповідні спеціальності. Підготовкою фахівців галузі туризму займаються більше 80 вищих навчальних закладів України та ще більше професійних закладів нижчого рівня акредитації [15]. Звісно, така велика кількість закладів освіти сприяє розвитку туристичної галузі, але постає проблема недостатності співпраці між закладами професійної туристичної освіти та підприємствами, яка значно гальмує розвиток кваліфікованості працівників сфери туризму як з теоретичної, так і з практичної підготовки.

Структура задіяних компетенцій під час підготовки кадрів для туристичної промисловості визначається структурою навчальних планів, відповідно до яких здійснюється навчальний процес. Особливість їх у тому, що акцент зроблено на вивченні широкого спектра загальнопрофесійних дисциплін, які вимагають залучення викладацьких компетенцій нетуристичного профілю. Навчання предметам, що безпосередньо пов'язані з туристичною промисловістю, значною мірою здійснюється у межах спеціалізацій. Практика навчання дисциплін туристичної спеціалізації показує, що сьогодні не вистачає викладачів вищої кваліфікації, які мають відповідні компетенції.

Висновки та перспективи подальших розвідок

Проблема компетенцій у туристичній освіті та науці в результаті негативно впливає на можливості відстоювання корпоративних інтересів туристичного комплексу в усіх сферах. Адже якщо немає єдиного розуміння проблем туризму в самому туристичному комплексі, то неможливе обґрунтування шляхів їх подолання.

Список літератури

1. Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління. Менеджмент, маркетинг та управління персоналом. Вісник КрНУ Михайла Остроградського. Кременчук: КрНУ, 2012. Вип. 3 (74). С. 178–182.
2. Бондар Н.Д. Перелік та зміст ключових компетентностей майбутніх менеджерів сфери туризму. Соціальн-політичні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України: зб. наук. пр. Міжнар. Науково-практичної конференції. Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2013. Ч. 2. С. 119–125.
3. Гуревич Р.С. Як визначити рівень професійної компетентності персоналу? Теорія і практика управління соціальними системами. 2011. № 1. С. 31—37.
4. Жигайло Н.І. Формування професійних якостей менеджера. Збірник наукових праць. Психологічні науки. 2011. Т. 2. Вип. 8. С. 113–120.
5. Замятіна Н.В. Формування професійної компетентності майбутнього менеджера туристичної індустрії у процесі навчання. Проблеми освіти. 2017. Вип. I–II (65–66). С. 453–463.
6. Оболенцева Л.В., Заїка Д. І. Кадровий потенціал як складова розвитку туристичного підприємства. International scientific journal. 2015. № 9. С. 146–149.
7. Кокун О.М. Психологічне забезпечення становлення фахівця у професіях типу "людина-людина": монографія. За ред. О.М. Кокуна. Кіровоград: Імекс ЛТД, 2013. 266 с.
8. Лоїк Г.Б. Шляхи формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму. URL: http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2013/Pedagogica/2_139881.doc.htm
9. Освіта на основі життєвих навичок. Адвокаційний модуль для керівних кадрів. RU. URL: <http://dlse.multycourse.com.ua/ua/page/15/53>
10. Пелешко Л.В. Формування професійної компетентності фахівця з менеджменту. Психолого-педагогічні науки. 2016. № 3. С. 97–102.
11. Рамзані Е.В. Сутність поняття психологічної компетентності. Духовність особистості: методологія, теорія і практика. 2014. № 2 (61). С. 158–164.

12. Саух І.В. Моделі професійної компетентності менеджера туристичної індустрії як основа конкурентоспроможності галузі. *Економіка. Управління, Інновації*. 2010. № 2 (4). URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sauh.htm
13. Шаповалова О.М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. № 4 (193). Ч. 2. С. 241–246.
14. Яценко О.М. Лідерські якості в структурі складових компетентностей менеджерів. *Молодий вчений*. 2016. № 6 (33). С. 496–501.
15. Рабаданова Я. М. Особливості підготовки фахівців туристичної галузі. *Управління розвитком*. 2012. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/rabadanova.htm

References

1. Bihdan, M.H. and Karlyk Yu.Yu. (2012). «Direct dependence of the quality of tourist services on effective management». *Menedzhment, marketynh ta upravlinnia personalom. Visnyk KrNU Mykhajla Ostrohrads'koho. Kremenchuk: KrNU*. vol. 3 (74), pp. 178–182.
2. Bondar, N.D. (2013). «List and content of key competencies of future managers in the field of tourism», *Sotsial'no-politychni ta humanitarni vymiry ievropejs'koi intehratsii*. [Socio-political and humanitarian dimensions of Ukraine's European integration]. *Proceeding of the scientific papers of the international scientific. Tsentridhotovky nakovykh ta navchal'no-metodychnykh vydan' VTEI KNTEU*. Vinnytsia. Ukraine, vol. 2, pp. 119–125.
3. Hurevych, R.S. (2011). «How to determine the level of professional competence of staff?». *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsial'nykh systemamy*, vol. 1, pp. 31–37.
4. Zhyhajlo, N.I. (2011). «Formation of professional qualities of the manager». *Zbirnyk naukovykh prats'. Psykholohichni nauky*. Tom 2. vol. 8, pp. 113–120.
5. Zamiatina, N.V. (2017). «Formation of professional competence of the future manager of the tourist industry in the process of training». *Problemy osvity*. vol. I–II (65–66), pp. 453–463.
6. Obolentseva, L.V. and Zaika, D.I. (2015). «Human resources as a component of the development of the tourist enterprise». vol. 9, pp. 146–149.
7. Kokun, O.M. (2013). *Psykhofiziologichne zabezpechennia stanovlennia fakhivtsia u profesiiakh typu "liudyna-liudyna"*. [Psychophysiological support of becoming a specialist in professions such as "man-man"]. Imeks-LTD. Kirovohrad. Ukraine.
8. Loik, H.B. (2013). «Ways of forming professional competence of future tourism managers». Available at: http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2013/Pedagogica/2_139881.doc.htm
9. Education based on life skills. Advocacy module for executives (2020), «Education based on life skills. Advocacy module for executives». Available at: <http://dlse.multycourse.com.ua/ua/page/15/53>
10. Peleshko, L.V. (2016). «Formation of professional competence of a management specialist». *Psykhologopedagogichni nauky*. vol. 3, pp. 97–102. Available at: <http://refleader.ru/jgemerr-naqasrna.html>
11. Ramzani, E.V. (2014), «The essence of the concept of psychological competence». *Dukhovnist' osobystosti: metodolohiia, teoriia i praktyka*. vol. 2 (61), pp. 158–164.
12. Saukh, I.V. (2010). «Models of professional competence of the manager of the tourist industry as a basis of competitiveness of branch». *Ekonomika, Upravlinnia, Innovatsii*, vol. 2 (4), URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sauh.htm
13. Shapovalova, O.M. (2013). «Innovative development of enterprises in the field of services: tourism». *Visnyk Skhidnoukrains'koho natsional'noho universytetu imeni Volodymyra Dalia*. vol. 4 (193), no. 2, pp. 241–246.
14. Yatsenko, O.M. (2016), «Leadership qualities in the structure of components of managers' competencies». vol. 6 (33), pp. 496–501.
15. Rabadanova Y.M. (2012) *Osoblyvosti pidhotovky fakhivtsiv turystychnoyi haluzi*. [Features of training of specialists in the tourism industry]. Development management. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/rabadanova.htm

Стаття надійшла до редакції 16.03.2022 р.