

УДК 338.48

А. М. Клімова,

к. пед. н., доцент кафедри туризму та рекреації,

Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ

ORCID ID: 0000-0003-3162-5305

DOI: 10.32702/2306-6792.2020.11.115

ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА УСПІХУ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

A. Klimova,

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Tourism and Recreation,

Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv

PROFESSIONAL STAFF COMPETENCE AS A COMPONENT OF TOURISM BUSINESS SUCCESS

Мета дослідження полягає в розкритті сутності концептуальних вимог до професійної компетентності, виокремленні та дослідженні комплексу професійних компетентностей персоналу туристичного підприємства відповідно до вимог ринкового бізнес-середовища. У статті розглянуто основні вимоги, які сприяють нарощуванню якісного персоналу туристичного підприємства. Охарактеризовано можливі складові професійної компетентності персоналу туристичного підприємства. Значущість дослідження полягає в розумінні того, що персонал у туристичній галузі є найважливішою складовою частиною кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг та успіху туристичного підприємства. Якість обслуговування на туристичному підприємстві залежить від професійної компетентності персоналу. Це доводить, що професійна компетентність є своєрідним вимірником рівня професіоналізму. Результат діяльності та престижність туристичного підприємства залежить від ефективної системи управління персоналом. Правильно обраний підхід до управління персоналом дозволить туристичним підприємствам залучати компетентних, талановитих працівників та розкривати їх творчий потенціал; створювати умови для постійного розвитку персоналу та можливості саморозвитку особистості. Оскільки саме від професійності персоналу, його рівня компетентності залежить успішність та прибутковність туристичного підприємства.

The purpose of the study is to reveal the essence of the conceptual requirements to professional competence, isolate and study a complex of professional competence of the tourist enterprise staff in accordance with the market business environment requirements. The article considers the basic requirements that contribute to the increase of high-quality staff of the tourist enterprise. The possible components of the professional competence of the tourist company personnel are characterized. Significance study consists in the understanding that the staff in the tourist industry is the most important component of the final product, one of the main resources of competitive advantage and success of the tourist enterprise. Quality of service at the tourist company depends on the professional competence of the staff. This proves that the professional competence of the tourist enterprise staff is an important aspect of his professional culture, the ability to implement strategic, analytical, organizational and administrative, consultative and advisory, control functions and effective self-fulfillment in the conditions of practical activity on the basis of special knowledge, skills, values necessary for professional activities in the tourism industry. Special, administrative, managerial, organizational, strategic, social, informational, communicative, analytical, general cultural competence and competence in the sphere of decision-making should be considered in the system of professional competence. Professional competence is a kind of meter of professionalism. The result of activity and prestige of tourist company depends on effective personnel management system. The faithfully chosen approach to personnel management will allow tourist companies to attract competent, talented employees and disclose their creative potential; to create conditions for constant development of personnel and possibilities of self-development of personality; increase customer's orientation and emotional motivation of employees; to create partnerships with consumers of services that, in the conditions of rising competition in the tourist services market, are significant competitive advantages and preconditions for sustainable development, achieving a high level of profitability and ensuring global competitiveness.

Ключові слова: персонал, професійна компетентність, ключові компетентності, управління, туристичне підприємство.

Key words: personnel, professional competence, key competence, management, travel company.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сьогодні туризм є самостійною галуззю господарювання, на його частку припадає майже 6% світового валового національного про-

дукту, 5% усіх податкових зборів та 7% світових інвестицій. Розвиток туристичної галузі сприяє збільшенню надходжень до бюджету, створенню робочих місць, розвитку інфра-

структури, будівництву нових туристичних об'єктів, посиленню охорони та реконструкції існуючих історико-культурних пам'яток, охороні природи [3].

Туризм у багатьох країнах світу став основним джерелом доходів і належить до найбільш пріоритетних галузей національної економіки.

Туристичний бізнес у сучасних умовах господарювання приваблює підприємців з різних причин: невеликим стартовим капіталом, постійно зростаючим попитом на туристичні послуги, високим рівнем рентабельності та мінімальним терміном окупності витрат. Якщо проаналізувати діяльність туристичної сфери всіх країн світу і визначити лідерів із залучення туристів у свою країну, розрахувавши їх по місцях за підсумками останніх років, то на першому місці упродовж 15 років залишаються США, які прийняли близько 80 млн іноземних туристів, далі йдуть Іспанія, Франція та Італія, які в сукупності відвідали 150 млн туристів [13].

Професійна компетентність персоналу є одним із найбільш важливих факторів інноваційного розвитку всіх підприємств, особливо це стосується підприємств сфери послуг, зокрема туристичної галузі.

Персонал в індустрії туризму є найважливішою складовою частиною кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, і отже, якість обслуговування в туристських організаціях залежить від майстерності і свідомості службовців. Задоволення клієнта в сфері обслуговування досягається ввічливістю персоналу та його чуйністю [1].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

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. Оболонська [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 професійної компетентності персоналу туристичного підприємства залишається недостатньо дослідженою.

МЕТА СТАТТІ

Метою дослідження є розкриття сутності концептуальних вимог до професійної компетентності, виокремлення та дослідження комплексу професійних компетентностей персоналу туристичного підприємства відповідно до вимог ринкового бізнес-середовища.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сфера туризму унікальна тим, що службовці становлять частину її продукту.

Аналіз економічних досліджень в області туристського бізнесу показав, що коли мова йде про вдосконалення управління туристичним підприємством, то особлива увага приділяється питанням навколишнього середовища, ринку, конкурентам, клієнтам і тому подібне, однак головні зусилля управління в індустрії туризму повинні бути спрямовані на її персонал [1]. Це зумовлено безпосереднім контактом менеджера зі споживачем.

Фахівець сфери туризму — це не лише фахівець, який професійно виконує управлінські функції, а й професіонал, котрий враховує специфіку туристичного підприємства як системи, де кожен управляє на своєму рівні і є суб'єктом управління, має певну орієнтацію — професійно працює з людьми. Виконуючи функціональні обов'язки він має вміти ефективно розв'язувати стандартні й нестандартні ситуації та проблеми щодо здійснення конкретних професійних дій, забезпечення конкурентоспроможності туристичного підприємства.

Варто відмітити, що перелік вимог до компетентності фахівця сфери туризму залишається майже незмінним. Кожен фахівець повинен досконало знати галузеву специфіку, в якій він планує працювати, мати лідерські якості, бути обізнаним у тонкощах планування діяльності підприємства, організації господарської діяльності, обліку, аналізу та контролю виробничо-господарських процесів на підприємстві [14].

Ефективна діяльність підприємства залежить не тільки від високого рівня конкурентоспроможності, достатнього економічного потенціалу, але й від компетентності персоналу. Для успішного функціонування туристичні підприємства потребують висококваліфікованих, компетентних і лабільних фахівців, які спроможні швидко адаптуватися до змін у туристичній галузі.

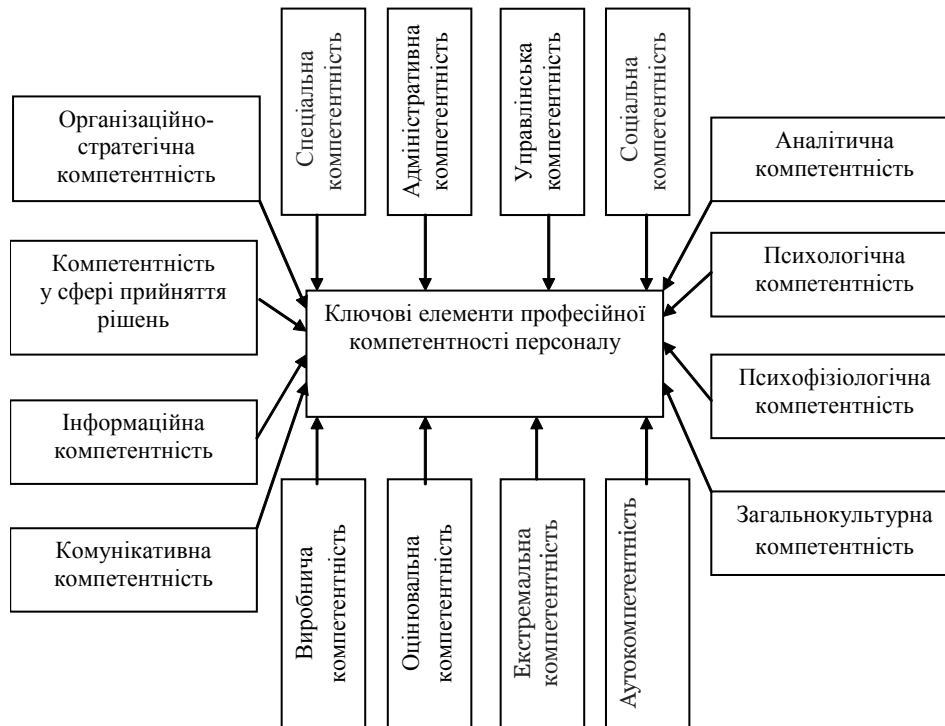


Рис. 1. Комплекс ключових елементів професійної компетентності персоналу туристичного підприємства

Джерело: власна розробка автора складена за даними [2; 10; 12].

Вирішальними у професійній діяльності фахівців сфери туризму є ключові компетентності, які мають забезпечити готовність до життя та праці, їх можна представити і у вигляді таких груп: політичні та соціальні компетентності, такі як здатність приймати відповідальність, брати участь у розробці групових рішень, вирішувати конфлікти без насильства, підтримувати та покращувати демократичні інституції; компетентності, що пов'язані з життям у культурному середовищі, а саме: готовність контролювати прояв расизму, ксенофобії та розвитку клімату нетолерантності, оволодіти міжкультурними компетенціями, такими як прийняття розбіжностей, повага до інших та здатність жити з людьми інших культур, мов та релігій; комунікативні компетентності, які особливо важливі для роботи та соціального життя, з акцентом на те, що тим людям, які не володіють ними, погрожує соціальна ізоляція, а також володіння більше, ніж однією мовою; компетентності, що пов'язані зі зростанням інформатизації суспільства: володіння інформаційними технологіями, розуміння їх застосування, слабких і сильних сторін та засобів, критичного судження по відношенню до інформації, що розповсюджується масмедійними засобами та рекламою, здатність вчитися на протязі життя у контексті як осо-

бистого, професійного, так і соціального життя [8].

Такі навички, як критичне мислення, аналітичне мислення, вирішення проблемних ситуацій, творчість, робота в команді, комунікативні навички, прийняття рішень саморегуляція, стійкість, емпатія, участь, повага до різноманітності, враховуються у всіх ключових компетентностях. Комплекс ключових компетентностей є складовими елементами ієрархічної структури професійної компетентності майбутнього фахівця сфери туризму, що включає рівень оволодіння професійними знаннями, уміннями та навичками і передбачає здатність фахівця приймати ефективні рішення в процесі здійснення професійної діяльності.

Професійна компетентність може і повинна оцінюватися за результатами професійної діяльності, тобто за конкретними досягненнями. Водночас професійні знання, уміння, якості особистості є лише необхідною, але недостатньою умовою для прояву професійної компетентності. Сучасна складна соціокультурна і нормативно-правова ситуація вимагає від фахівця сфери туризму цілого комплексу компетентностей, причому склад даного комплексу змінюється від однієї ситуації до іншої.

Таким чином, необхідний (мінімальний) рівень професійної компетентності персоналу

туристичного підприємства складається з комплексу ключових елементів (рис. 1).

Спеціальна компетентність — володіння суто професійною діяльністю на достатньо високому рівні, здатність планувати та проєктувати свій кар'єрний та професійний розвиток.

Організаційно-стратегічна компетентність — кожне туристичне підприємство має свій напрям розвитку, який сформований у вигляді стратегії, тактичних прийомів, або зумовлений галузевою специфікою, прагненнями інвесторів отримати дохід та необхідністю виконання соціальної функції. Отже, фахівець туристичного підприємства повинен розробляти перспективні плани розвитку підприємства в єдиній системі, підходи до планування, організації, аналізу, обліку, контролю, мотивації праці працівників підприємства задля досягнення спільної мети.

Адміністративна компетентність — характеристика фахівця туристичного підприємства, яка передбачає ефективне виконання означених у процесі виробництва організаційних правил, координування потоків інформації, забезпечення виконання бюджетів із підтримкою обраного курсу фінансової політики. Фаховий менеджер завжди знає проблеми підприємства, прагне до оперативного їх вирішення із збереженням інтересів усіх учасників [10].

Управлінська компетентність — характеризує організаторські здібності, відповідальність, авторитет, поведінку фахівця. Ефективне управління припускає здатність розділити своє бачення проблем з іншими, мотивувати їх для досягнення поставлених цілей, тобто керувати разом з людьми, а не керувати людьми. Оскільки і люди, і ситуації постійно змінюються, тому фахівець повинний бути досить гнучким, щоб пристосуватися до постійних змін.

Компетентність у сфері прийняття рішень — під час діяльності туристичного підприємства виникають різні обставини, які супроводжуються чинниками ризику та невизначеності, що вимагає від компетентного менеджера якісних управлінських рішень. Отже, фахівець туристичного підприємства повинен з-поміж різноманітних варіантів обирати максимально раціональні для підприємства, які забезпечать належне використання трудових, фінансових, матеріально-технічних, інформаційних, інтелектуальних та інших ресурсів для максимізації прибутку.

Аналітична компетентність — компетентний фахівець повинен розробляти правила і механізми аналітичної складової в діяльності

підприємства, систематично та самостійно діагностувати проблеми бізнесу з використанням комплексу інструментів економічного аналізу, моделювання та прогнозування, вчасно, чітко і зрозуміло формулювати необхідні завдання підлеглим для їх подальшого виконання.

Адміністративна компетентність — коло обов'язків фахівця передбачає: ефективне виконання означених у процесі виробництва організаційних правил; забезпечення виконання бюджету із підтримкою обраного курсу фінансової політики; координування потоків інформації. Компетентний фахівець завжди має інформацію про проблеми підприємства, прагне до оперативного їх вирішення із збереженням інтересів усіх учасників.

Комунікативна компетентність — здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з конкурентами, споживачами; мати певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування; здатність до використання у роботі основ кооперації та групової роботи; врахування специфіки поведінки кожного учасника при розв'язанні конфліктів.

Психологічна компетентність — необхідна фахівцям сфери "людина-людина", до яких належить фахівець сфери туризму. Це впливає з того, що представники професій типу "людина-людина" практично постійно включені в процес міжособистісного спілкування, для успішного перебігу якого об'єктивно необхідним є істинне знання особливостей внутрішнього світу партнера по спілкуванню, а також вибудовування адекватної ним лінії поведінки [11].

Виробнича компетентність — під час управлінської діяльності фахівцю туристичного підприємства необхідні знання основ виробництва. Він повинен здійснювати допомогу підлеглим у вирішенні виробничих проблем, навчати та консультувати, надавати кваліфікаційну оцінку результатам діяльності.

Загальнокультурна компетентність — усвідомлення цінностей загальної культури; уміння користуватися рідною та іноземними мовами; здатність толерантно відноситись до різних культур; наявність ділових та особистісних якостей; культури організації трудових колективів та корпоративної культури.

Соціальна компетенція — навички, умови, що зумовлюють ефективне управління собою і високу інтерперсональну ефективність; володіння груповою професійною діяльністю та прийнятими у певній професії прийомами спілкування.

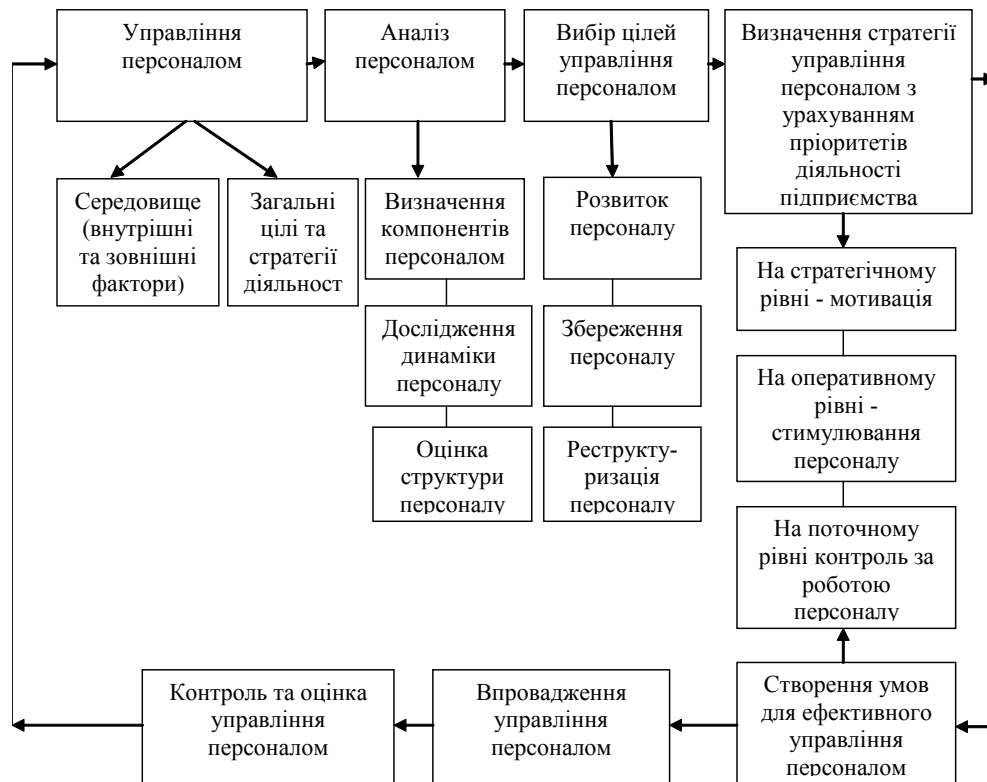


Рис. 2. Управління персоналом туристичного підприємства як системою

Джерело: власна розробка автора складена за даними [2; 6; 8].

Аутокомпетенція — адекватне уявлення про власні професійні властивості та володіння професійними технологіями переробки професійних деструкцій [7].

Екстремальна професійна компетентність — здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах, під час аварій, змін технологічного процесу тощо.

Інформаційна компетентність — уміння здобувати, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, презентувати туристичний інформаційний матеріал, володіти інформаційними технологіями.

Психофізіологічна (здоров'язберігаюча) компетентність — усвідомлення своїх психофізіологічних особливостей, уміння зберігати та зміцнювати своє здоров'я та оточуючих.

Оцінювальна компетентність — способи порівняння результатів із цілями; перебудови діяльності відповідно до мети, умов та завдань; організації та аналізу власної діяльності; класифікація, систематизація, конкретизація, абстрагування, прогнозування.

Отже, усі ключові компетентності вважаються однаково важливими: кожна з них сприяє успішному життю в суспільстві. Компетентності можуть застосовуватися у багатьох контекстах і в різних комбінаціях. Вони пере-

плітаються та поєднуються: розвиваючи компетентності, важливі для однієї життєвої сфери, ми одночасно розвиваємо й пріоритетні для іншої [9].

Професійна компетентність персоналу туристичного підприємства виражається у здійсненні ним професійної діяльності в конкретних умовах, у тому числі у непередбачуваних, проблемних ситуаціях, відповідно до чинних професійних вимог і соціальних норм. Водночас рівень професійної компетентності фахівців повинен дозволяти їм не лише виконувати свої функціональні обов'язки, своєчасно і якісно, але й діяти творчо і продуктивно.

Одним із ключових факторів підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства є відношення до персоналу підприємства. Для того, щоб мати компетентних, висококваліфікованих фахівців, які є ядром туристичного підприємства, та стимулювати їх до ефективної роботи, керівникам потрібно використовувати систему управління персоналом.

Проблема управління персоналом є актуальною для будь-якого підприємства. Від її розв'язання залежать якість та віддача кожного працівника і кінцевий успіх підприємства загалом. Оскільки персонал туристичного підприємства

зосереджує в собі набутий досвід та є джерелом подальшого розвитку підприємства, варто особливу увагу приділити процесу залучення кадрів. Тільки за умови раціонального відбору кадрів, навчання та розвитку можна досягти ефективної роботи організації. Відтак керівники організації, плануючи майбутню діяльність, розуміють, що від їх умінь сформувати кадровий ресурс, застосувати ефективні методи навчання та розвитку персоналу залежить подальший розвиток та конкурентоспроможність підприємства. Тому питання прийняття обґрунтованих управлінських рішень стосовно підбору та розвитку персоналу набуває нового значення. Особливо це важливо в сферах діяльності, в яких на персонал покладено багато функцій, де не існує чітких правил чи встановлених традицій у стосунках між роботодавцем та працівником [2; 4; 6; 7].

Зростання ролі людського фактору в туристичних організаціях віддзеркалилося на ускладненні завдань управління персоналом, функціональних обов'язках та рівні професійної компетентності фахівців.

Оптимальним варіантом, який застосовується в світовій практиці та пропонується в системі управління персоналом туристичного підприємства (рис. 2), є розвиток, збереження та підвищення рівня професійної компетентності персоналу.

Отже, система управління персоналом туристичного підприємства повинна складатися: з аналізу існуючого персоналу; з вибору дій, згідно з загальною стратегією підприємства, щодо розвитку, збереження або реструктуризації персоналу; із створення організаційної культури; з комплексного контролю та оцінки персоналу [6].

Ефективну та конкурентоспроможну організацію відрізняє сучасний підхід до процесу управління, тобто постановки стратегічних та тактичних цілей, завдань, вибору методів, принципів, критеріїв оцінювання діяльності персоналу. Від цього значною мірою залежить повнота розкриття людського потенціалу, який являє собою сукупну компетентність та професійні здібності всіх працівників підприємства, що передусім стосується підприємств галузі туризму, оскільки саме в цій сфері персонал є складовою частиною туристичного продукту та визначає його якість.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження можна зробити висновок, що професійна компетентність персоналу туристичного підприємства— це

важливий аспект його професійної культури, здатність до здійснення стратегічних, аналітичних, організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих, контрольних функцій та ефективної самореалізації в умовах практичної діяльності на підставі спеціальних знань, умінь, навичок, цінностей, необхідних для професійної діяльності у сфері туристичної індустрії. В системі професійної компетентності необхідно розглядати спеціальну, адміністративну, управлінську, організаційно-стратегічну, соціальну компетентність, інформаційну, комунікативну, аналітичну, загальнокультурну компетентність та компетентність у сфері прийняття рішень.

Правильно обраний підхід до управління персоналом дозволить туристичним підприємствам залучати компетентних, талановитих працівників та розкривати їх творчий потенціал; створювати умови для постійного розвитку персоналу та можливості саморозвитку особистості; підвищувати клієнтоорієнтацію і емоційну вмотивованість працівників; створювати партнерські відносини зі споживачами послуг, що за умов зростання конкуренції на ринку туристичних послуг є суттєвими конкурентними перевагами та передумовами на шляху стабільного розвитку, досягнення високого рівня прибутковості і забезпечення глобальної конкурентоспроможності.

Література:

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 / Н.Д. Бондар // Соціально-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 тури-

стичної індустрії у процесі навчання. Проблеми освіти. 2017. Вип. I—II (65—66). С. 453—463.

6. Кадровий потенціал як складова розвитку туристичного підприємства / Л.В. Оболенцева, Д. І. Заїка // International scientific journal. — 2015. — № 9. — С. 146—149.

7. Кокун О.М. Психофізіологічне 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. <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.

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 Ostrohads'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 Ukrainy: zb. nauk. pr. mizhnar. naukovopraktychnoi konferentsii [Socio-political and humanitarian dimensions of Ukraine's European integration: a collection of scientific papers of the international scientific-practical conference]*, *Tsentr pidhotovky naukovykh 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'nymy 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 (Accessed 20 May 2020).

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> (Accessed 20 May 2020).

10. Peleshko, L.V. (2016), "Formation of professional competence of a management specialist", *Psykhologo-pedahohichni nauky*, vol. 3, pp. 97—102, available at: <http://refleader.ru/jgemerr-naqasrna.html> (Accessed 20 May 2020).

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), available at: http://tourlib.net/statti_ukr/sauh.htm (Accessed 20 May 2020).

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", *Molodyj vchenyj*, vol. 6 (33), pp. 496—501.

Стаття надійшла до редакції 28.05.2020 р.