



ЕКОНОМІЧНІ ГОРИЗОНТИ

Homepage: <http://eh.udpu.edu.ua>

ISSN 2522-9273 (print)
ISSN 2616-5236 (online)

Economies' Horizons, No.
3-4(18), pp. 111-123.

DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3-4\(18\).2021.255748](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3-4(18).2021.255748)

UDC: 338.48

JEL Classification: A23, E24, F16, I25, J24.

The essence and importance of key and professional competencies of tourism staff

Nataliia V. Barvinok¹, Lecturer
Maksim V. Barvinok², Senior Lecturer

Abstract. *The aim of the study.* The purpose of the study is to reveal the nature and significance, relationships and interdependencies of key and professional competencies of the staff of tourism enterprises in accordance with modern requirements of the tourism industry. *Research methodology.* In the process of research general scientific and special methods of scientific knowledge were used, which allowed to take a comprehensive approach to solving the set goals and objectives. To achieve this goal, a dialectical method of cognition was used in order to study and detail the object of study and logical generalization in order to systematize the basic principles and concepts. *Methods of analysis,* synthesis and comparison were used to compare and contrast the key and professional competencies required by professionals in the field of tourism for professional activities. The graphic method was used for visual presentation of materials and schematic representation of theoretical and practical results of the research. The system-structural method is used for theoretical generalization of research results and formation of conclusions. The theoretical basis of the study consists of scientific works of domestic and foreign scientists on management in the field of tourism, official statistics, the results of their own research. *Results.* The quality of service at the tourist enterprise depends on the professional competence of the staff. This proves that professional competence is a kind of measure of the level of professionalism of the staff of a tourist enterprise. The greater the set of key and professional competencies in the field of tourism, the better the relationship between key competencies for lifelong learning and professional competencies, the more staff will be able to develop and learn on the

¹ Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, Lecturer, Department of Technology and Organization of Tourism and Hotel and Restaurant Business, ідентифікатор ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6661-4780>; e-mail: barvinok.n@udpu.edu.ua

² Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University; Senior Lecturer, Department of Marketing, Management and Business Management; ідентифікатор ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1761-3199>; e-mail: barvinok.m@udpu.edu.ua

job. Therefore, the article considers the relationship between these competencies, which are important for improving the skills of the staff of the tourist enterprise, which in turn is an important component for improving the competitiveness of the tourist enterprise. *The practical significance* of the study is to trace the relationship between the existing key competencies for lifelong learning and professional competencies of professionals in the field of tourism for the most profitable comparison and use of these competencies in the activities of the tourism enterprise.

Key words: *staff, key competencies, professional competence, staff qualification, tourist enterprise.*

Сутність та значення ключових та професійних компетентностей персоналу туристичних підприємств

Н. В. Барвінок¹, викладач
М. В. Барвінок², старший викладач

Анотація. *Мета дослідження.* Мета дослідження полягає у розкритті сутності та значення, взаємозв'язків та взаємозалежностей ключових і професійних компетентностей персоналу туристичних підприємств відповідно до сучасних вимог туристичної індустрії. *Методологія дослідження.* У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи наукового пізнання, які дозволили комплексно підійти до вирішення поставленої мети та завдань. Для досягнення мети було використано діалектичний метод пізнання з метою вивчення і деталізації об'єкта вивчення та логічного узагальнення з метою систематизації основних принципів та понять. Для порівняння та співставлення ключових та професійних компетентностей необхідних фахівцям у сфері туризму для професійної діяльності було використано методи аналізу, синтезу та порівняння. Для наочного представлення матеріалів та схематичного зображення теоретичних та практичних результатів дослідження було використано графічний метод. Для теоретичного узагальнення результатів дослідження та формування висновків використано системно-структурний метод. Теоретичну базу дослідження складають наукові роботи вітчизняних і зарубіжних вчених щодо управління в сфері туризму, офіційні статистичні дані, результати власних наукових досліджень. *Результати.* Якість обслуговування на туристичному підприємстві залежить від професійної компетентності персоналу. Це доводить, що професійна компетентність є своєрідним вимірювачем рівня професіоналізму персоналу туристичного підприємства. Чим більшим набором сформованих ключових та професійних компетентностей у сфері туризму буде володіти персонал туристичного підприємства, чим краще будуть сформовані взаємозв'язки між

¹ Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; викладач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи; ідентифікатор ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6661-4780>; e-mail: barvinok.n@udpu.edu.ua

² Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; старший викладач кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом; ідентифікатор ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1761-3199>; e-mail: barvinok.m@udpu.edu.ua

ключовими компетентностями для навчання протягом життя та професійними компетентностями, тим персонал буде більш здатним для розвитку та навчання вже на місці працевлаштування. Тому у статті розглянуто взаємозв'язки між даними компетентностями, які є важливими для підвищення кваліфікації персоналу туристичного підприємства, а це в свою чергу, є важливою складовою для підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства. *Практичне значення* дослідження полягає у прослідковуванні взаємозв'язків між сформованими ключовими компетентностями для навчання протягом життя та професійними компетентностями фахівців у сфері туризму для найвигіднішого співставлення та використання цих компетентностей під час діяльності туристичного підприємства.

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

Вступ. В умовах сьогодення туризм є самостійною галуззю господарювання, розвиток якої сприяє збільшенню надходжень до бюджету, створенню робочих місць, розвитку інфраструктури, будівництву нових туристичних об'єктів, посиленню охорони та реконструкції існуючих історико-культурних пам'яток та охороні природи (Клімова, 2020).

На початку XXI століття туризм увійшовши в повсякденне життя майже третьої частини людей у світі і за обсягами доходів посів третє місце серед провідних галузей світової економіки. За даними Всесвітньої Туристичної Організації туризм – одна з провідних галузей сучасного світового господарства, яка забезпечує близько 10% внеску у світовий валовий продукт (UNWTO, 2021).

Процеси інтеграції у всіх сферах людської діяльності, що відбуваються у світі, не минули і Україну, що призвело до розширення географії туристичних маршрутів на глобальному рівні. Це в свою чергу зумовлює зростання привабливості туристичної України для іноземців, що в подальшому підвищує

актуальність розвитку вітчизняної галузі туристичних послуг. Вирішення завдання щодо розвитку туристичної галузі в значній мірі залежить саме від теоретичної і практичної підготовки фахівців у туристичній сфері, зокрема їх вміння орієнтуватись у сучасних тенденціях розвитку та діяльності туристичної галузі на світовому рівні. Ключовим елементом підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства у сучасному бізнесі, що постійно і динамічно змінюється є людський капітал. Тому одним з найбільш важливих факторів розвитку підприємств, а особливо туристичної сфери, яка за сучасних потреб людства постійно змінюється та розвивається, є професійна компетентність персоналу.

Постановка проблеми.

Враховуючи, що туристична галузь розглядається як важливий фактор не лише стабільного та динамічного збільшення доходів державного бюджету, а й як основа ефективного функціонування ринку праці, то важливою в Україні є проблема забезпечення туризму професійними кадрами в умовах підвищення

конкурентоспроможності українського туристичного ринку. Відповідно, однією з головних проблем ефективного функціонування та подальшого розвитку туризму в Україні є вдосконалення сучасних кадрових систем у сфері туризму та підвищення рівня професіоналізму працівників, підвищення вимог до їх освіти, професійної мобільності, конкурентоспроможності на внутрішньому та світовому ринках праці (Шаповал, Герасименко & Белобородова, 2018).

Тому актуальність полягає в тому, що професійна компетентність персоналу є одним із найбільш важливих факторів інноваційного розвитку всіх підприємств, особливо це стосується підприємств сфери послуг, зокрема туристичної галузі. Встановлення взаємозв'язків між сформованими ключовими компетентностями для навчання протягом життя та професійними компетентностями фахівців у сфері туризму для найвигіднішого співставлення і використання цих компетентностей під час діяльності туристичного підприємства для підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства є важливим питанням сьогодення.

Адже, персонал в туристичній індустрії є однією з найважливіших складових частин кінцевого продукту, одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації - якістю обслуговування, майстерністю і свідомістю, ввічливістю і чуйністю персоналу, від чого і буде залежати задоволення клієнта в сфері обслуговування.

Метою дослідження є розкриття сутності та значення, взаємозв'язків та

взаємозалежностей ключових і професійних компетентностей персоналу туристичних підприємств відповідно до сучасних вимог туристичної індустрії.

Завдання. Виходячи з мети виникає завдання виділити та дослідити спільні знання, вміння та навички ключових та професійних компетентностей, які є надважливими для майбутнього персоналу в індустрії туризму відповідно до сучасних вимог ринку.

Аналіз останніх досліджень. Питання формування людських ресурсів, зокрема інтеграції зусиль теорії та практики, освіти та бізнесу, привертають увагу багатьох науковців. Ряд міжнародних вчених, напр. С. Парлагутан (2021), Ч. Братіану, С. Холад та Р. Бейнару (2020), А. Уолмслі, К. Коенс та С. Мілано (2021), М. Бустрео та В. Мічелетто (2018) досліджують проблему професійної компетентності персоналу та її складових у туристичній галузі. Питання професійної компетентності менеджерів розглядаються в працях таких українських вчених, як Н. Бондар (2013), Н. Зам'ятіна (2017), Л. Пелешко (2016). Питання зайнятості в туризмі також досліджують міжнародні організації. У зв'язку з цим на особливу увагу заслуговує дослідження UNWTO (2021) щодо методології вимірювання зайнятості в туристичній галузі. Незважаючи на широкий спектр досліджень, значення Отримані результати та їх актуальність, проблема забезпечення туристичної галузі кваліфікованими спеціалістами різного рівня та їх професійною компетентністю залишається недостатньо вивченою.

Методологія дослідження. У

процесі дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи наукового пізнання, які дозволили комплексно підійти до вирішення поставленої мети та завдань. Для досягнення мети було використано діалектичний метод пізнання з метою вивчення і деталізації об'єкта вивчення та логічного узагальнення з метою систематизації основних принципів та понять. Для порівняння та співставлення ключових та професійних компетентностей необхідних фахівцям у сфері туризму для професійної діяльності було використано методи аналізу, синтезу та порівняння. Для наочного представлення матеріалів та схематичного зображення теоретичних та практичних результатів дослідження було використано графічний метод. Для теоретичного узагальнення результатів дослідження та формування висновків використано системно-структурний метод. Теоретичну базу дослідження складають наукові роботи вітчизняних і зарубіжних вчених щодо управління в сфері туризму, офіційні статистичні дані, результати власних наукових досліджень.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. Сфера туризму унікальна тим, що надає своїм клієнтам не матеріальні блага, а послуги, якість яких великою мірою залежать саме від кваліфікованого та компетентного в своїй галузі персоналу. Це зумовлено постійним та безпосереднім контактом персоналу туристичної сфери зі споживачами на будь-якому етапі надання туристичних послуг.

Аналіз економічних досліджень в області туристичного 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 (Бігдан & Карлик, 2012). Тому можемо стверджувати, що конкурентоспроможність туристичних підприємств великою мірою залежать саме від фахівців, які надають послуги споживачам туристичної індустрії.

Дослідивши тлумачення терміну «фахівець», яке надає Академічний тлумачний словник української мови (Slovník ukraïnskoï mowy, 1973), можемо визначити, що **фахівець сфери туризму** – це професіонал, який досконало володіє всіма аспектами трудової діяльності у сфері туризму на будь-якому етапі надання туристичних послуг, має високу професійну кваліфікацію, глибокі знання специфіки діяльності, володіє високою технікою та мистецтвом діяльності в сфері туристичної індустрії. Виконуючи функціональні обов'язки фахівець у сфері туризму має вміти ефективно розв'язувати стандартні й нестандартні ситуації та проблеми щодо здійснення конкретних професійних дій, забезпечення конкурентоспроможності туристичного підприємства.

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 (Клімова, 2020). Тому перед закладами освіти, які

займаються підготовкою кадрів для туристичної сфери постає завдання випуску висококваліфікованих та компетентних фахівців у своїй галузі, які будуть конкурентоспроможними не лише на внутрішньому, але і на світовому ринку праці.

Зауважимо, що за сучасними потребами у підготовці фахівця певного профілю поряд із кваліфікаційними вимогами, розробленими в Стандартах вищої освіти, використовуються такі характеристики як компетентність. Прийнятий у 2014 р. новий Закон України «Про вищу освіту» зі змінами передбачає Стандарт вищої освіти, що визначає, насамперед, вимоги до освітніх програм, а саме перелік обов'язкових компетентностей та результатів навчання, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти. В статті 1 пункті 13 Закону України «Про вищу освіту» зазначається: «компетентність – здатність особи успішно соціалізуватися, навчатися, провадити професійну діяльність, яка виникає на основі динамічної комбінації знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей» (Про вищу освіту: Закон України, 2014). Виходячи з вище зазначеного, розуміємо, що при досягненні компетентностей та результатів навчання відповідно до стандартів вищої освіти, здобувається кваліфікація в певній галузі, а в даному випадку в галузі туризму.

Навички фахівців туристичної сфери, які сьогодні визначаються як критично важливі фактори успіху для співробітників підприємств, завдяки яким забезпечується і підтримується їх кар'єрне зростання включаються в ключові компетентності. Європейський парламент і Рада Європейського Союзу

17 січня 2018 року схвалили Рамкову програму оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя, де компетентності визначаються як комбінація знань, навичок та ставлень, а ключовими компетентностями є ті, які необхідні всім людям для підвищення особистого потенціалу і розвитку, розширення можливостей працевлаштування, соціальної інтеграції та активного громадянства (ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, 2021).

Європейські еталонні рамки визначають вісім основних компетентностей, які визначаються як критично важливі фактори успіху для співробітників підприємств, завдяки яким забезпечується і підтримується їх професійна діяльність, кар'єрне зростання та висока конкурентоспроможність на ринку праці (рис. 1).

Спілкування рідною мовою – це компетентність, яка надає можливість виражати та пояснювати поняття, думки, почуття, факти та погляди як у усній, так і в письмовій, та відповідно і творчо взаємодіяти на мовному рівні у всіх соціальних та культурних контекстах; під час навчання та професійної підготовки на роботі, вдома та на дозвіллі.

Спілкування іноземними мовами, що у плані навичок загалом подібне на спілкування рідною мовою, і ґрунтується на вмінні розуміти, виражати та пояснювати поняття, думки, почуття, факти та погляди як у усній, так і в письмовій формі у відповідних соціальних та культурних контекстах відповідно до бажань чи потреб особи. Спілкування іноземною мовою також передбачає такі вміння, як

посередництво та вміння порозумітись у міжкультурному середовищі.

Знання математики та загальні знання у сфері науки і техніки це компетентність, яка надає можливість розвивати та застосовувати математичне мислення для розв'язання ряду задач в повсякденних ситуаціях, а знання у сфері науки означають

здатність та готовність використовувати основи знань та методології для пояснення світу природи, щоб визначити проблеми та зробити висновок, заснований на доказах. Знання у сфері науки та техніки передбачає розуміння змін, спричинених людською діяльністю та відповідальність кожного громадянина.

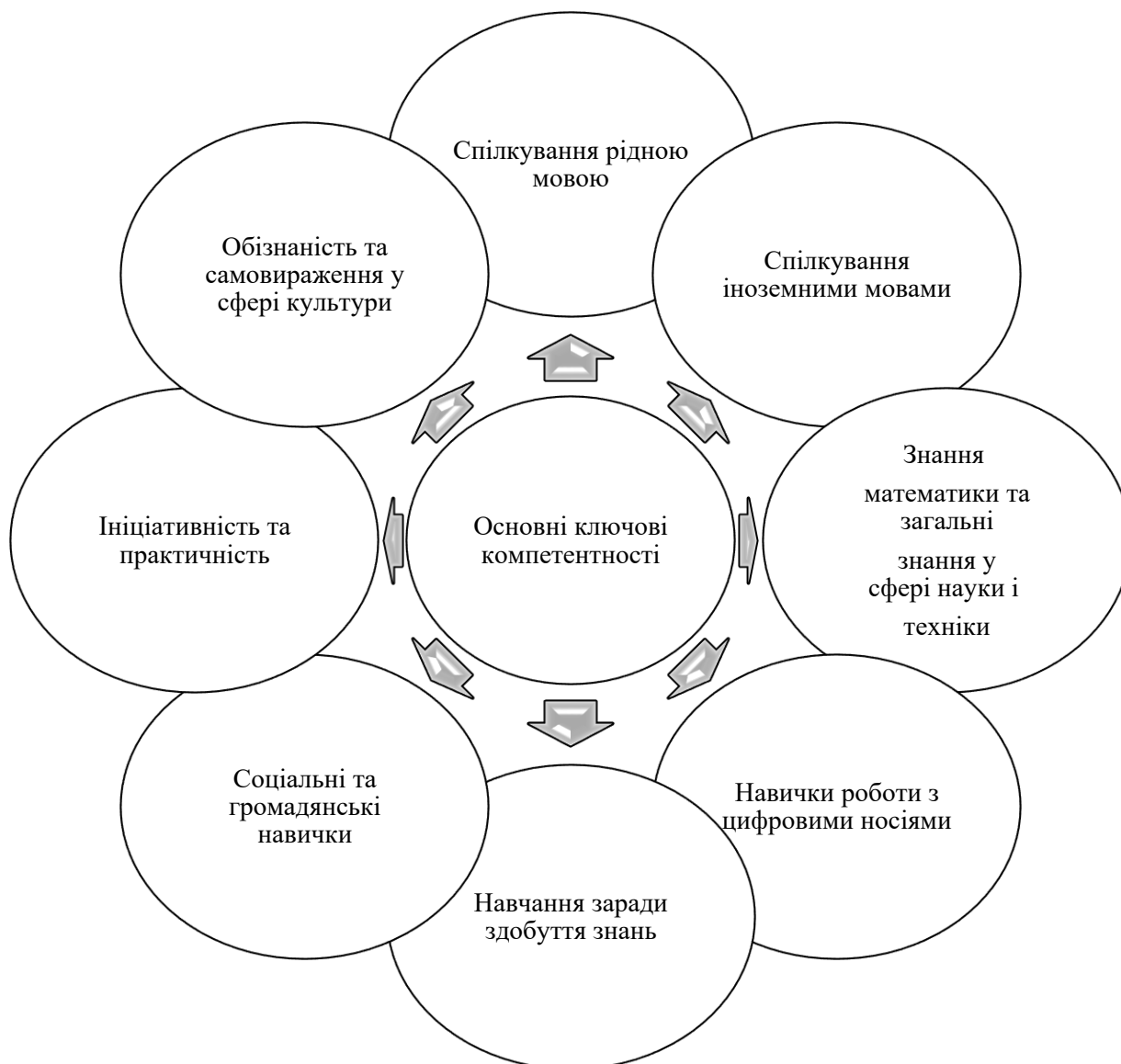


Рисунок 1. Ключові компетентності для навчання протягом життя

Джерело: створено автором на основі (ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, 2021).

Навички роботи з цифровими носіями, які передбачають впевнене та

критичне використання технологій інформаційного суспільства для роботи,

відпочинку та спілкування. Основні навички цієї компетентності – це використання комп'ютерів для пошуку, оцінки, зберігання, поширення, представлення та обміну інформацією, та для спілкування і участі в роботі об'єднаних мереж через Інтернет.

Навчання заради здобуття знань це здатність добиватись результатів у наполегливому навчанні, організовувати своє навчання, в тому числі через ефективне використання часу та інформації, індивідуально та в групах. Ця компетенція включає усвідомлення власних потреб у навчанні та налагодження процесу навчання, визначення доступних можливостей і вміння долати труднощі для успішного навчання. Ця компетенція передбачає як отримання, переробку та засвоєння нових знань та навичок, так і пошук та використання настанов. Навчання заради здобуття знань вимагає від особи, яка вчиться, використання попереднього досвіду навчання та життєвого досвіду для використання знань та навичок у різних середовищах: вдома, на роботі, під час здобування освіти та професійної підготовки.

Соціальні та громадянські навички, які включають вміння особистого, міжособистісного та міжкультурного характеру і стосується всіх форм поведінки, які застосовуються для ефективної та конструктивної участі особи у соціальному та трудовому житті, особливо, у суспільстві, яке стає дедалі різноманітнішим, та у вирішенні конфліктів, якщо це потрібно. Вміння громадського характеру допомагають в повній мірі бути учасником громадського життя.

Ініціативність та практичність, які передбачають вміння особи втілювати в життя ідеї. Це включає творчість,

інноваційний підхід та ризикованість, так само як і вміння планувати та організовувати проекти для досягнення цілей. Це допомагає особам на робочому місці визначити середовище праці та використати наявні можливості, і є основою для конкретніших навичок та знань, необхідних для тих, хто ініціює чи підтримує соціальну та комерційну діяльність. Це також включає усвідомлення етичних цінностей та допомагає в ефективному управлінні.

Обізнаність та самовираження у сфері культури визначається як оцінка важливості творчого вираження ідей, досвіду та емоцій у всіх видах засобів масової інформації, включаючи музику, виконавчі різновиди мистецтва, літературу та образотворче мистецтво (ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, 2021).

Виходячи з наведених ключових компетентностей для навчання протягом життя, які є в основі формування професійних компетентностей для всіх професій, варто провести взаємозв'язок і з професійними компетентностями для фахівців у сфері туризму (рис. 2.). Різні дослідники виділяють різноманітні професійні компетентності у сфері туризму, серед яких наведемо основні та найважливіші: спеціальна, організаційна, адміністративна, управлінська, прийняття рішень, аналітична, адміністративна, комунікативна, психологічна, виробнича, загальнокультурна, соціальна, аутокомпетентність, екстремальна, психофізіологічна, інформаційна, оцінювальна (Пелешко, 2016; Рамзані, 2014, Яценко, 2016).

Спеціальна компетентність у сфері туризму полягає у володінні

професійною діяльністю на підприємстві туристичного напрямку або підприємствах, які прямо пов'язані з туризмом на достатньо високому рівні, здатності планувати та проектувати свій кар'єрний та професійний розвиток.

Організаційно-стратегічна компетентність фахівців у сфері туризму полягає у вмінні розробляти перспективні плани розвитку підприємства, підходи до планування, організації, аналізу, обліку, контролю для підтримки конкурентоспроможності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

Адміністративна компетентність фахівця у сфері туризму полягає у компетентній організації роботи підлеглих працівників, організації процесів виробництва, координуванні потоків інформації, виконанні бюджету та вирішенні і збереженні інтересів усіх учасників.

Управлінська компетентність полягає в наявності організаторських здібностей, відповідальності, авторитету. Так як сфера туризму постійно рухається вперед, а потреби людей безперервно змінюються, то фахівець повинний бути гнучким, щоб пристосуватися до постійних змін.

Важливою є компетентність прийняття рішень, адже фахівець у сфері туризму з маси пропонованих обставин має вміти прорахувати і обрати найбільш вигідне та раціональне саме для свого підприємства, яке забезпечить належне використання трудових, фінансових, матеріально-технічних, інформаційних, інтелектуальних та інших ресурсів для максимізації прибутку.

Аналітична компетентність полягає у вмінні оцінювати та аналізувати ситуації, які складаються на

туристичних підприємствах для діагностування та подолання різного роду проблем, які можуть виникати в ході діяльності, з використанням комплексу інструментів економічного аналізу, моделювання та прогнозування, для їх подальшого виконання.

Комунікативна компетентність займає одне з важливих місць між професійними компетентностями фахівців сфери туризму, враховуючи специфіку сфери, де постійно потрібно спілкуватись з клієнтами під час надання їм послуг. Це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з конкурентами, споживачами та ефективно з ними спілкуватись.

Психологічна компетентність стоїть на рівні із комунікативною і навіть пов'язана з нею, адже фахівець сфери туризму має вміти спілкуватись із різними категоріями людей, опираючись на специфіку своєї діяльності. Адже сфера туризму – це сфера надання послуг, де важливим є не лише вміння говорити, а на підсвідомому рівні розуміти потреби та бажання споживачів.

Виробнича компетентність полягає у вмінні виконувати будь-яку роботу на туристичному підприємстві, адже працівники підприємства мають бути взаємозамінними та мати можливість просуватись по кар'єрних сходинках.

Загальнокультурна компетентність – це усвідомлення цінностей загальної культури, вільне володіння рідною та іноземними мовами, толерантне відношення до різних культур, наявність ділової, особистісної та кооперативної культури.

Соціальна компетентність – навички, умови, що зумовлюють ефективно управління собою і високу

інтерперсональну ефективність; володіння груповою професійною діяльністю та прийнятими у певній професії прийомами спілкування.

Аутокомпетентність – адекватне уявлення про власні професійні властивості та рух до самовдосконалення.

Екстремальна професійна компетентність є також важливою у професійній діяльності фахівців туристичної сфери, адже вони мають бути здатними забезпечувати безпеку туристів у звичайних та форс-мажорних обставинах.

Інформаційна компетентність є надважливою в сучасному інформаційному світі. Фахівці мають вміння здобувати, аналізувати, систематизувати інформацію, представляти туристичний інформаційний матеріал та володіти

інформаційними технологіями для правильного розповсюдження інформації про своє підприємство та його послуги.

Психофізіологічна компетентність полягає у забезпеченні фахівцями свого психологічного та фізичного здоров'я, адже тільки здоровий працівник здатен на високому рівні виконувати свої робочі обов'язки. А особливо це стосується сфери туризму, де для спілкування з клієнтами та надання їм послуг на високому рівні фахівці мають бути здоровими.

Оцінювальна компетентність – це вміння порівнювати результати роботи із завданнями, а за потреби перебудовувати діяльність відповідно до мети, вміння систематизувати, конкретизувати та прогнозувати, адже сфера туризму є динамічною, а потреби і вимоги туристів постійно змінюються.

Таблиця 1. Взаємозалежність ключових та професійних компетентностей для фахівців у сфері туризму

Ключові компетентності для навчання протягом життя	Спілкування рідною мовою	Спілкування іноземними мовами	Знання математики та загальні знання у сфері науки і техніки	Навички роботи з цифровими носіями	Навчання заради здобуття знань	Соціальні та громадянські	Ініціативність та практичність	Обізнаність та самовираження у сфері культури
Професійні компетентності								
Спеціальна компетентність								
Організаційно-стратегічна компетентність								
Адміністративна компетентність								
Управлінська компетентність								
Компетентність у сфері прийняття рішень								
Аналітична компетентність								
Комунікативна компетентність								
Психологічна компетентність								
Виробнича компетентність								
Загальнокультурна компетентність								

Соціальна компетенція								
Аутокомпетенція								
Екстремальна професійна компетентність								
Інформаційна компетентність								
Психофізіологічна компетентність								
Оцінювальна компетентність								

Джерело: створено автором на основі (ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, 2021; Пелешко, 2016; Рамзани, 2014, Яценко, 2016).

Із наведених вище досліджень прослідковується взаємозалежність ключових компетентностей для навчання протягом життя та професійних компетентностей фахівців у сфері туризму. Крім того, бачимо, що навіть професійні компетентності є взаємопов'язаними та взаємозалежними між собою та інколи не можуть існувати одна без одної для найвищої кваліфікаційної діяльності фахівців на туристичних підприємствах. Рівень конкурентоспроможності туристичних підприємств на ринку буде тим вищим, чим кваліфікованішими будуть працівники цього підприємства та чим більшою кількістю професійних компетентностей вони будуть володіти. Також, рівень цих компетентностей залежить від їх постійного удосконалення, що є важливим завданням як зі сторони самоосвіти кожного працівника, так і зі сторони підприємства та надання можливостей підвищення кваліфікації його працівникам.

Висновки

Отже, професійні компетентності фахівців у сфері туризму тісно пов'язані із ключовими компетентностями для навчання протягом життя. Крім того професійні компетентності

взаємопов'язані між собою та взаємодоповнюють один одного, разом створюючи чітку картину компетентного та висококваліфікованого працівника туристичного підприємства.

Кваліфіковані працівники туристичних підприємств є одним із важливих пунктів створення конкурентоспроможності туристичного підприємства та його послуг на ринку. А такі компетентності як організаційна, адміністративна, управлінська, прийняття рішень, аналітична, адміністративна, комунікативна, психологічна, загальнокультурна, соціальна, аутокомпетентність, інформаційна, оцінювальна тощо закладають міцну основу для іміджу туристичного підприємства. Взаємозв'язки між дослідженими компетентностями, які є важливими для підвищення кваліфікації персоналу туристичного підприємства є включно є і важливою складовою для підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства. Це вирішальний крок для закладення міцного фундаменту підприємства та створення таких послуг та товарів, які матимуть переваги над іншими.

Керівники підприємств мають з відповідальністю ставитись до підбору,

навчання та надання можливостей і бажання самоосвіти своїм співробітникам. А потреби в людських ресурсах на туристичних підприємствах мають бути систематично та своєчасно узгоджені з потребами ринку праці та глобальними змінами і схильним пристосовуватися до постійно мінливого середовища. Основна увага має надаватись продажам, управлінню, вирішенню проблем, навчання та вмінню працювати з інформаційними технологіями.

References

- Klimova, A. M. (2020). Profesiina kompetentnist personalu yak skladova uspihku turystychnoho pidpriemstva. [Professional competence of the staff as a component of the success of the tourist enterprise]. *Ahrosvit*, issue 11, 115-120. Doi: [10.32702/2306-6792.2020.11.115](https://doi.org/10.32702/2306-6792.2020.11.115) [in Ukrainian].
- UNWTO, available at: <https://www.unwto.org/>.
- Shapoval, V.M., Herasymenko, T.V., Bieloborodova, M.V. (2018). Formuvannia natsionalnoi turystychnoi systemy Ukrainy. [Formation and development of competition in a market economy (on the example of the tourism industry of Ukraine)]. *Teoretychni i praktychni aspekty ekonomiky ta intelektual'noyi vlasnosti*, vol. 18, 43-51. Doi: 10.31498/2225-6407.18.2018.180061 [in Ukrainian].
- Parlagutan, S. (2021). Competency-based education: a multi-variable study of tourism vocational high school graduates. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21:1, 72-90. Doi: 10.1080/15313220.2020.1820427.
- Bratianu, C., Hadad, S., Bejinaru, R. (2020). Paradigm Shift in Business Education: A Competence-Based Approach. *Sustainability*. Doi: 12.1348.10.3390/su12041348.313220.2020.1820427.
- Walmsley, A., Koens, K. and Milano, C. (2021). Overtourism and employment outcomes for the tourism worker: impacts to labour markets. *Tourism Review*, Doi: 10.1108/TR-07-2020-0343.
- Bustreo, M., Micheletto, V., Quarantino, L. Fiorentino, D. (2018). The impact of successful cross-competencies on a career in tourism in Italy: the meeting point between the students' perceptions and the requirements for professionals. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, vol. 18:3, 179-201. Doi: 10.1080/15313220.2018.1460652.
- Bondar, N. (2013). Perelik ta zmist kliuchovykh kompetentsii maibutnikh menedzheriv u sferi turyzmu. [List and content of key competencies of future managers in the field of tourism]. *Socio-political and humanitarian dimensions of European integration of Ukraine: proceedings of scientific-practical conference*. Vinnytsia: Center for preparation of scientific and educational publications of VTEI KNTEU. Ch. 2. 119–125. [in Ukrainian].

- Zamyatina, N.V. (2017). Formuvannia profesiinoi kompetentnosti maibutnoho menedzhera turystychnoi haluzi v protsesi navchannia. [Formation of professional competence of the future manager of the tourist industry in the process of training]. *Problemy osvity*, issue I-II (65-66), 453-463. [in Ukrainian].
- Peleshko, L.V. (2016). Formuvannia profesiinoi kompetentnosti spetsialista z upravlinnia. [Formation of professional competence of a management specialist]. *Psykhologo-pedahohichni nauky*, 3, 97-102. [in Ukrainian].
- Bihdan, M.H., Karlyk, Yu.Yu. (2012). Priama zalezhnist yakosti turystychnykh posluh vid efektyvnoho upravlinnia. [Direct dependence of the quality of tourist services on effective management]. *Menedzhment, marketynh ta upravlinnia personalom. Visnyk KrNU Mykhaila Ostrohradskoho*, issue 3 (74), 178-182. [in Ukrainian].
- Slovyk ukrainskoi movy (1973): v 11 t. Kyiv: Naukova dumka. T.4. URL: <http://sum.in.ua/s/kompetentnyj>. [in Ukrainian].
- Pro vyshchu osvitu: Zakon Ukrainy vid 01.07.2014 № 1556–VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>. [in Ukrainian].
- ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, available at: <https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/annex-recommendation-key-competences-lifelong-learning.pdf>.
- Peleshko, L.V. (2016). Formuvannia profesichinoi kompetentnosti fakhivtsia z menedzhmentu. [Formation of professional competence of a management specialist]. *Psykhologo-pedahohichni nauky*, 3, 97-102. [in Ukrainian].
- Ramzani, E.V. (2014). Sutnist poniattia psykhologichnoi kompetentnosti. [The essence of the concept of psychological competence]. *Dukhovnist osobystosti: metodolohiia, teoriia i praktyka*, 2 (61), 158-164. [in Ukrainian].
- Yatsenko, O.M. (2016). Liderski yakosti v strukturі skladovykh kompetentnostei menedzheriv. [Leadership qualities in the structure of components of managers' competencies]. *Molodyi vchenyi*, 6 (33), 496-501. [in Ukrainian].