

УДК 374.73

**Земліна Ю. В.***kuter\_julia@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-0194-9472**к.пед.н., доц.,**доцент кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу,  
Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ***Веценура Н. В.***cxfsnmt1971@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-0194-9472**к.е.н., доц.,**доцент навчально-наукового інституту**Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ***Полуда В. В.***poludaVV@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-0748-5720**к.пед.н., доц.,**завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,**Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства, м. Київ*

## ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КОНСЬЄРЖІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

**Анотація.** Присвячено актуальній проблемі формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу. Актуальність даного дослідження в галузі формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу визначається необхідністю в сучасних турбулентних умовах зовнішнього оточення пошуку оптимальних управлінських рішень, вдосконалення управління в індустрії гостинності. У сучасних умовах господарювання постають нові завдання, що викликають необхідність удосконалення управління за рахунок формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу. Важливо розуміння керівників готелів про необхідність постійного покращення управління якістю обслуговування. Сьогодні, незважаючи на розвиток сучасних технологій, коли багато проблем можна вирішити за допомогою Інтернету, багато хто досі не може обійтися без такої людини, як консьєрж. Професія консьєржа – одна з найважливіших та визнаних у готельному бізнесі. Автори окреслюють коло проблемних питань із формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу та пропонують напрями роботи щодо формування їхніх ключових і професійних компетенцій. У статті наголошено на необхідності підготовки висококласних фахівців готельного бізнесу, а саме консьєржів, здатних значно підвищити репутацію і конкурентоспроможність готелю, відповідно і його прибуток. Охарактеризовано поняття професійна компетентність консьєржа готельного бізнесу і його посадові обов'язки. Встановлено, що основні способи розвитку професійної компетентності майбутніх консьєржів готельного бізнесу – навчання у закладах освіти, проходження спеціальної підготовки на базі відомих готелів, відвідування тренінгів, майстер-класів, вступ до організації, наприклад, «Золоті ключі консьєржів», яка включає найпрофесійніші кадри цього профілю з усього світу. Зроблено висновок, що збільшення кількості високопрофесійних консьєржів в готелях сприятиме розширенню послуг готельної індустрії та розвитку готельного господарства України.

**Ключові слова:** професійна компетентність, консьєрж, готельний бізнес, «Золоті ключі консьєржів», тренінги, майстер-класи.

**Zemlina Yuliia***kutep\_julia@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-0194-9472**PhD of Pedagogical Sciences,**Associate Professor at the Department of Hotel and Restaurant and Tourism Business, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv***Vecepara Natalia***cxfcnmt1971@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-0194-9472**PhD in Economics,**Associate Professor at the Department of Educational and Scientific Institute, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv***Poluda Viktoriia***poludaVV@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-0748-5720**PhD of Pedagogical Sciences,**Associate Professor at the Department of Hotel and Restaurant and Tourism Business, Kyiv Professional College o Tourism and Hospitality, Kyiv*

## FORMATION OF CONCIERGES' PROFESSIONAL COMPETENCE IN THE HOTEL BUSINESS

**Abstract.** *Dedicated to the actual problem of the formation of professional competence of concierges in the hotel business. The relevance of this study in the field of professional competence formation of hotel business concierges is determined by the need in modern turbulent conditions of the external environment to search for optimal management decisions, improve management in the hospitality industry. In modern economic conditions, new tasks appear that necessitate the improvement of management through the formation of professional competence of concierges in the hotel business. It is important for hotel managers to understand the need for continuous improvement in service quality management. Today, despite the development of modern technologies, when many problems can be solved with the help of the Internet, many still cannot do without such a person as a concierge. The concierge profession is one of the most important and recognized in the hotel business. The authors define the range of problematic issues in the formation of professional competence of concierges in the hotel business and suggest areas of work for the formation of their key and professional competencies. The article emphasizes the need to train highly qualified specialists in the hotel business, namely concierges, who can significantly increase the reputation and competitiveness of the hotel, and, accordingly, its profit. The concepts of professional competence of the concierge of the hotel business and his job responsibilities are characterized. It has been established that the main ways to develop the professional competence of future concierges in the hotel business are studying at educational institutions, undergoing special training on the basis of well-known hotels, attending trainings, master classes, entering an organization, for example, the Golden Keys of Concierges, which includes the most professional personnel. this profile from all over the world. It is concluded that an increase in the number of highly professional concierges in hotels will contribute to the expansion of hotel industry services and the development of the hotel industry in Ukraine.*

**Key words:** professional competence, concierge, hotel business, «Golden keys of concierges», trainings, master classes.

**JEL classification:** Z32

**DOI:** <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-5-6>

**Постановка проблеми.** У багатьох країнах світу туристична індустрія відіграє дуже важливу роль в економічному розвитку, а готельно-ресторанний бізнес є осно-

вним її складником. За даними Всесвітньої ради подорожей та туризму (WTTC), тільки у 2017 році 10,4% глобального ВВП було створено у туристичному секторі світової еконо-

міки, що становило 8 272,3 млрд. дол. США. Крім того, майже десять відсотків населення усієї планети працюють у туристичній сфері [3].

На жаль, політична ситуація, яка зараз спостерігається в Україні, негативно вплинула на туристичну сферу, а відповідно і на готельну індустрію. Тому зараз вкрай необхідно розробити такі стратегії, які б дозволили відновити цей бізнес.

Дуже важливу роль для репутації готелю має культура і якість обслуговування відвідувачів. Чим вище імідж готелю, тим привабливішим він є для клієнтів. Не останню роль в цьому відіграють консьєржі готелів, завдання яких – задовольнити будь-які прохання відвідувачів, навіть неможливі. Професійна консьєрж здатний підвищити репутацію готелю в рази. Саме тому проблема професійної підготовки консьєржів готелів стає досить актуальною.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останні роки багато вітчизняних та зарубіжних науковців працювали над проблемою дослідження готельно-ресторанного бізнесу. Так, над вивченням проблеми організації готельного обслуговування працювали Ю. Занько [8], М. Мальська [8], І. Пандяк [8], Т. Тимохіна [14], С. Галасюк [5], С. Нездойминов [5]. Темою дослідження Н. Фоменко [15] була методологія туристської освіти та її стандартизація. Науковці Н. Данько [6], Н. Парфінченко [6], А. Подлепіна [6], О. Вишневська [6] вивчали методологію готельно-ресторанної справи. А. Віндюк [4] працювала над проблемою професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти. Дослідження організацій, що здійснюють професійну підготовку консьєржів, знаходимо у роботах російського науковця Т. Тимохіної [14], щодо робот.

О. Машкової [9] то впровадження посади консьєржа розглядається як один із шляхів нецінової конкуренції в індустрії гостинності. Незважаючи на наявність значної кількості психолого-педагогічних досліджень з проблеми підготовки фахівців готельно-ресторанної справи, проблема професійної підготовки консьєржів готелів є майже не дослідженою в теоретико-методологічному аспекті.

**Формулювання цілей статті.** Метою даної роботи є аналіз шляхів формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу. Методологічною основою дослідження є наукове обґрунтування методології формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу.

дження є наукове обґрунтування методології формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Теоретичний аналіз проблеми формування професійної компетентності консьєржів готельного бізнесу спрямовує до визначення поняття «професійна компетентність», яке з'явилося в наукових працях наприкінці 80-х рр. ХХ ст.

Поняття «компетентність», яке зараз широко використовується багатьма науковцями, може трактуватися у вузькому та широкому розумінні. У вузькому значенні компетентність розглядається як ступінь інтегрованості людини в діяльність, що передбачає певну світоглядну спрямованість особистості, ціннісне ставлення до діяльності та її предметів.

У широкому розумінні дане поняття означає досконале знання своєї справи, сутності роботи, яка виконується, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення окреслених цілей. Крім того, компетентність виявляє ступінь соціальної та психологічної зрілості людини, її готовність до певного виду діяльності [12]. В «Енциклопедії освіти» професійна компетентність трактується як інтегративна характеристика ділових і особистісних якостей фахівця, які відображають рівень професійних знань, умінь та навичок, досвіду, необхідних для певного виду професійної діяльності [7]. Дослідниця Н. Фоменко переконана, що до складу професійної компетентності фахівця туризму належать такі важливі якості, як пам'ять, творче мислення, рефлексія, організованість, зібраність, акуратність і пунктуальність, емоційна стійкість, допитливість, спостережливість, уважність [15].

Отже, на нашу думку, під професійною компетентністю консьєржа готельного бізнесу слід розуміти готовність та здатність людини до діяльності в сфері готельної гостинності за рахунок володіння необхідними професійними знаннями та здібностями, які дають їй можливість обґрунтовано судити про цю галузь й ефективно діяти в ній.

З початку ХХ сторіччя разом з бурхливим розвитком туризму починає інтенсивно розвиватися і готельний бізнес. Показником високоякісного сервісу та високої категорійності готелю стає наявність консьєржа.

Існує декілька трактовок походження цього терміну. Якщо брати до уваги латинське походження слова, то «conservu» перекладається як «особистий слуга». За старофранцузькою версією, яка зустрічалася в лексиконі в феодальні часи, вираз «Comte des Cierges» трактується як людина, відповідальна за виконання всіляких прохань і побажань важливих гостей, які проживали в замку. За даними деяких дослідників, прототипом сучасних консьєржів були люди, в обов'язки яких входило відповідати за каравани в пустелі. Потім, в середні віки, професія прийшла до Європи, де консьєрж став «власником» ключів у замках. Свого часу консьєржами були незалежні підприємці, що купували право надавати послуги клієнтам готелів, в деяких готелях це правило діє і в наші часи [14; 6].

За сучасною трактовкою, консьєрж – це персонал служби обслуговування, який працює у вестибюлі за спеціальним столом або на поверхах готелю. Слід зазначити, що ця посада є насамперед у фешенебельних готелях значних розмірів, адже вимагає високого професіоналізму і відповідно досить високої оплати праці, тому дуже рідко зустрічається у готелях низької категорії. Навіть у фешенебельних готелях кількість консьєржів досить невелика. Так, у готелі «Plaza Hotel» (Нью-Йорк), у якому 800 номерів, обслуговування забезпечує 10 консьєржів.

Консьєржі можуть входити до служби приймання і розміщення, відділу гостьових послуг, можуть бути співробітниками сервісно-інформаційної служби, служби обслуговування вестибюльної групи готелю [8; 14]. Те, на скільки фахівець відповідає професійним та кваліфікаційним вимогам, і визначає його професійну компетентність. Ті вимоги, що представлені у кваліфікаційних характеристиках професій працівників, беруться за основу при визначенні моделі майбутнього фахівця, структури його професійної компетентності та формуванні змісту його професійної освіти. Саме тому дослідження проблеми підготовки консьєржів готелю вимагає ґрунтовного аналізу його професійно-кваліфікаційної структури.

Перш за все, розглянемо Національний класифікатор України: «Класифікатор професій» [10]. У ньому є два позначення професії консьєрж, проте необхідна нам знаходиться в розділі працівників сфери торгівлі та послуг під номером 5121 і має назву «Консьєрж

готельного комплексу». На превеликий жаль, кваліфікаційні вимоги конкретно до цієї професії відсутні, адже вона досить нова для нашої країни.

На думку багатьох дослідників, сфера діяльності консьєржа готелю досить широка, що ускладнює визначення чітких посадових обов'язків.

Проте до найбільш типових послуг, що надаються консьєржами, належать:

- придбання і доставка квитків до театру, кінотеатру, шоу, концерту тощо;
- бронювання місць на різні транспортні засоби, доставка квитка;
- довідка про роботу міжнародного, внутрішнього транспорту;
- інформацію про місцеві історико-культурні, архітектурні об'єкти, заклади торгівлі, харчування, розваг тощо;
- допомогу в надзвичайних ситуаціях (виклик лікаря, юриста, нотаріуса);
- бронювання столика в міських ресторанах, консультація щодо особливостей їх кухні;
- резервування місць в різні косметичні салони, перукарні тощо;
- оформлення віз у консульстві, посольстві;
- виконання особистих доручень клієнтів (покупки, оплата рахунків);
- догляд за дитиною, вигул тварин та інше [8; 14; 6].

Єдине правило, яке діє для всіх консьєржів світу, – в жодному випадку не виконувати ті прохання гостей, що мають протиправний характер, суперечать правилам готелю. З переліку послуг, які повинен надавати консьєрж, стає зрозуміло, що він має бути фахівцем своєї справи, який:

- досконало знає функціонування готелю;
- вміє розмовляти кількома іноземними мовами та добре обізнаний з міжнародним етикетом;
- має високі комунікативні здібності для налагоджування контактів з клієнтами;
- добре обізнаний з місцевою інфраструктурою і може надати клієнтам необхідну інформацію і консультацію;
- вміє працювати у колективі, адже репутація готелю залежить від роботи усього колективу;
- має гарні знання з психології;
- має досить міцні зв'язки майже у всіх сферах обслуговування, включаючи закордонні;
- постійно демонструє дипломатичну тактовність, терплячість, гарний настрій.

Перейдемо до іншого документу, який допоможе нам проаналізувати систему підготовки майбутніх консьєржів. Аналіз наявного на сьогодні Стандарту вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та освітньо-професійної програми показав, що програма підготовки дозволяє лише частково формувати фахові та загальні компетентності майбутніх консьєржів [13].

Отже, як стає зрозуміло, первинна професійна підготовка майбутніх консьєржів здійснюється в закладах вищої освіти та закладах професійної підготовки. Понад 20 вищих закладів освіти України готують фахівців зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» [4], в обов'язки яких у майбутньому входить

організаційно-управлінська, господарська, комерційна, інвестиційна та науково-дослідницька діяльність у сфері готельного господарства. Як бачимо (табл. 1), під час вивчення дисциплін професійного спрямування студенти мають змогу ознайомитися з організаційною структурою готелю, його сервісними службами та лише частково з обов'язками консьєржів. Зазвичай цих знань абсолютно не достатньо, щоб після закінчення вишу піти працювати консьєржем в готель високої категорії.

Як правило, випускники починають працювати на інших готельних посадах, поступово набираючись досвіду від більш кваліфікованих колег.

Іншою формою підвищення професійної майстерності для майбутніх консьєржів може

Таблиця 1

### Формування професійної компетентності майбутніх консьєржів в процесі оволодіння першим рівнем вищої освіти

	Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»	Професійні вимоги	Освітньо-професійна програма за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»
Загальні компетентності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;</li> <li>- здатність працювати в команді;</li> <li>- цінування та повага різноманітності та мультикультурності;</li> <li>- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;</li> <li>- здатність спілкуватися іноземною мовою</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- має гарні знання з психології;</li> <li>- вміє розмовляти кількома іноземними мовами та добре обізнаний з міжнародним етикетом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- українська мова (за професійним спрямуванням);</li> <li>- іноземна мова;</li> <li>- ділова іноземна мова;</li> <li>- управління персоналом;</li> <li>- психологія управління та конфліктологія;</li> <li>- сервісологія</li> </ul>
Спеціальні (фахові)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;</li> <li>- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;</li> <li>- здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- досконало знає функціонування готелю;</li> <li>- добре обізнаний з місцевою інфраструктурою і може надати клієнтам необхідну інформацію і консультацію;</li> <li>- постійно демонструє дипломатичну тактовність, терплячість, гарний настрій;</li> <li>- не здійснює протиправних дій</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологія та організація готельного обслуговування;</li> <li>- основи туристичної діяльності;</li> <li>- географія туризму;</li> <li>- світовий ринок туристичних послуг;</li> <li>- міжнародні економічні відносини</li> <li>- правове регулювання туристичної діяльності;</li> <li>- менеджмент та маркетинг у галузі гостинності;</li> <li>- міжнародні стандарти якості готельно-ресторанних послуг</li> </ul>

Джерело: складено авторами на основі [6]

бути відвідування різноманітних тренінгів, семінарів, майстер-класів, які проводяться провідними фахівцями цієї галузі.

У деяких країнах є навіть заклади вищої освіти, які готують консьєржів до професійної діяльності. Проте кількість таких країн дуже мала, адже їх тільки дві – Франція та Австрія.

Крім того, окремі готельні корпорації організовують власну підготовку консьєржів. Наприклад, у готелях ланцюга «Ritz-Carlton», досить фешенебельних готелів з високою репутацією, усі консьєржі закінчують тримісячні курси, до програми яких уведено лекції з організації готельного бізнесу, історії компанії «Ritz-Carlton», міста та його інфраструктури.

Однією з найпрестижніших організацій, яка включає в себе найпрофесійніших консьєржів з усього світу є UPPGH (Union Professional des Portiers des Grand Hotels). Її ще називають «Les Clefs d'Or» – «Золоті ключі» або «Золоті ключі консьєржів». Назва походить від емблеми у формі схрещених золотих ключів, яку носять консьєржі на уніформі.

Ця організація являє собою міжнародне співтовариство чоловіків і жінок із загальними цілями й інтересами. Асоціація є неполітичною, нерелігійною та неторговою, а заснована на дружбі членів асоціації з метою взаємодопомоги [4].

Вперше члени майбутньої всесвітньої відомої організації зібралися 6 жовтня 1929. Це були 11 консьєржів з гранд-готелів Парижа, які вирішили заснувати суспільство, члени якого могли б обмінюватися ідеями і професійними навичками, щоб краще виконувати прохання гостей готелів по всьому місту. В 1929 році асоціація налічувала вже понад 100 членів. Перший конгрес організації відбувся 25 квітня 1952 в Каннах, де були присутні делегати з дев'яти європейських країн. Тоді організацію очолив Фердинанд Жиле, консьєрж з паризького готелю «Scribe», якого по праву вважають засновником організації. У 1970 роках до союзу почали приєднуватися інші країни по всьому світу, і в 90 роках асоціація «Золоті ключі консьєржів» нараховувала вже 30 країн. На сьогодні організація налічує 42 підрозділи більш ніж в 50 країнах і більше 5000 членів по всьому світу [14].

Для того, щоб стати членом асоціації «Золоті ключі консьєржів», консьєрж пови-

нен бути не молодше 21 року, пропрацювати у готелі не менш ніж п'ять років, три з яких на посаді консьєржа. Іноді заявникам можуть запропонувати скласти письмовий іспит, під час якого перевіряються їх знання щодо того, як задовольнити будь-які прохання клієнтів. Крім того, слід мати рекомендаційні листи від попередніх і теперішніх роботодавців та від двох активних членів Товариства [1].

Таким чином, наше дослідження виявило, що необхідно адаптувати прогресивні ідеї світового досвіду підготовки майбутніх консьєржів готельного комплексу у вітчизняній системі готельної освіти для розробки навчально-методичного забезпечення педагогічного процесу через розширення змісту курсів лекцій, практичних і семінарських занять з відповідних навчальних дисциплін, укладання підручників, посібників, методичних рекомендацій для студентів. Крім того, є необхідність в укладанні кваліфікаційних вимог до консьєржів готельного комплексу і створення окремого напрямку підготовки, визначення змісту їхньої освіти, співвідношення теоретичної та практичної частин, організація співпраці навчальних закладів з підприємствами галузі, визначення сутності професійної компетентності та шляхів її формування.

**Висновки та перспективи подальших досліджень у даному напрямі.** Готельний бізнес в Україні переживає не найкращі часи, тому запровадження нових методів підготовки кадрів сервісної групи може неабияк вплинути на роботу готелю та його прибутки. Не останнє місце в цій групі займають консьєржі, які найбільше контактують з клієнтами люксових готелів. Від їх професійної компетентності може залежати бажання клієнта зупинитися в цьому готелі знову, або навіть стати постійним клієнтом. Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що вперше проаналізовано шляхи професійної підготовки консьєржів готелю. Практичне значення одержаних результатів виявляється у можливості їх використання для збільшення кількості високопрофесійних консьєржів в готелях України.

Перспективи подальших наукових розробок полягають у вивченні досвіду професійної підготовки майбутніх консьєржів у закладах вищої освіти Франції з метою розробки відповідного курсу для українських студентів.

## ЛІТЕРАТУРА

1. About the Golden Key Hotel Concierge – Les Clefs d’Or 2018. URL: <https://medium.com/@gordyandpaula/about-the-golden-key-hotel-concierge-les-clefs-dor-156217b5e3a4> (дата звернення: 15.02.2022).
2. Brymer, R, Pavesic, D. Personality Characteristics and Profiles of Hospitality Managers. *Hospitality Research Journal*. 1990. Vol. 14, no. 1, pp. 77–86.
3. World Travel & Tourism Council (WTTC). URL: <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports> (дата звернення: 18.03.2022).
4. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / А. Ю. Парфіненко та ін. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
7. Кремень В. Г. Енциклопедія освіти. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
8. Мальська М. П., Пандяк І. Г., Занько Ю. С. Організація готельного обслуговування: підручник. Київ : Знання, 2011. 366 с.
9. Машкова О. Впровадження посади консьержа як один із шляхів нецінової конкуренції в українській індустрії гостинності. *Індустрія гостинності у країнах Європи* : Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції. Сімферополь: ВіТроПринт, 2010. С. 144–146.
10. Національний класифікатор України: «Класифікатор професій» ДК 003.(2010). URL: <http://www.dk003.com> (дата звернення: 28.04.2022).
11. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
12. Резунова О.С. Крос-культурна компетентність як невід’ємна складова професійної компетентності майбутнього економіста аграрія. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах: збірник наукових праць*. 2012. Випуск 22 (75). С. 311–315.
13. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (2020). URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf>. (дата звернення: 28.04.2022).
14. Тимохіна Т. Л. Організація гостинничного дела: учебник для прикладного бакалаврата. Москва : Издательство Юрайт, 2014. 331 с.
15. Фоменко Н. А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти. Київ : Слово , 2005. 216 с.

## REFERENCES

1. About the Golden Key Hotel Concierge – Les Clefs d’Or 2018 (2018). Available at: <https://medium.com/@gordyandpaula/about-the-golden-key-hotel-concierge-les-clefs-dor-156217b5e3a4> (accessed 15 February 2022).
2. Brymer, R, Pavesic, D. (1990) Personality Characteristics and Profiles of Hospitality Managers. *Hospitality Research Journal*. Volume 14, Number 1, 1990, pp. 77–86.
3. World Travel & Tourism Council (WTTC) (2017). Available at: <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports>. (accessed 18 March 2022).
4. Windyuk A. V. (2011) *Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv z hotelno-kurortnoi spravy v umovakh stupenevoi osvity: teoriia ta metodyka: monohrafiia* [Professional training of future specialists in hotel and resort business in terms of higher education: theory and methodology: monograph]. KPU, Zaporozhye, Ukraine, 340 p.
5. Galasyuk S. S., Nezdoiminov S. G. (2019) *Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva: navchalno-praktychnyi posibnyk* [Organization of the hotel industry: a practical guide]. FOP Gulyaeva V. M., Kyiv, Ukraine, 204 p.
6. Parfinenko A. Yu. (2017) *Osnovy hotelno-restoranoi spravy : navchalnyi posibnyk* [Fundamentals of hotel and restaurant business: study guide]. KhNU named after V. N. Karazin, Kharkov, Ukraine, 288 p.
7. Kremen V. G. (2008) *Entsyklopediia osvity* [Encyclopedia of education]. Yurinkom Inter, Kyiv, Ukraine, 1040 p.
8. Malskaya M. P., Pandyak I. G., Zanko Y. S. (2011) *Orhanizatsiia hotelnoho obsluhovuvannia: pidruchnyk* [Organization of hotel services: a textbook]. Knowledge, Kyiv, Ukraine, 366 p.
9. Mashkova O. (2010) The introduction of the concierge position as one of the ways of non-price competition in the Ukrainian hospitality industry. *Hospitality industry in European countries: Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference*. ViTroPrint, Simferopol, pp. 144–146.
10. “National classifier of Ukraine: “Classifier of professions” SC 003. (2010). Available at: <http://www.dk003.com> (accessed 28 March 2022).
11. Pucenteylo P. R. (2007) *Ekonomika i orhanizatsiia turystychno-hotelnoho pidprijemnytstva: navchalnyi posibnyk* [Economics and organization of tourism and hotel business: textbook]. Center for Educational Literature, Kyiv, Ukraine, 344 p.
12. Rezunova O. S. ( 2012) Cross-cultural competence as an integral part of the professional competence of the future economist-agrarian. *Pedagogy of*

*the formation of a creative personality in higher and secondary schools: a collection of scientific papers*, vol. 22 (75), pp. 311–315.

13. The standard of higher education in the specialty 241 "Hospitality" of the branch of knowledge 24 "Service sector" for the first (bachelor's) level of higher education, (2020). Available at: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (accessed 28 April 2022).

14. Timokhina T. L. (2014) *Organizaciya gostinichnogo dela: uchebnik dlya prikladnogo bakalavrata* [Organization of hotel business: a textbook for applied undergraduate studies]. Urayt Publishing, Moscow, Russia, 331 p.

15. Fomenko N. A. (2005) *Pedahohika vyshchoi shkoly: metodolohiia, standartyzatsiia turystskoi osvity* [Pedagogy of higher education: methodology, standardization of tourism education]. Word, Kyiv, Ukraine, 216 p.