

## ОСОБИСТІТЬ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ПОСЛУГ

*Стаття присвячена дослідженню особистісних якостей, професійно необхідних сучасному фахівцю сфери послуг. Розглянуто класифікації послуг залежно від ступеня відчутності, об'єкта спрямування послуги та сфери споживання. Здійснено аналіз сучасних поглядів науковців на професійно важливі якості фахівця нематеріальної сфери послуг, їхнє якісне перетворення та професійне самовиявлення. Акцентовано увагу на єдності і характері зв'язку особистісних, ділових якостей та ступені оволодіння професійними компетенціями фахівця сфери послуг. Представлено власне розуміння основних ціннісних концепцій сучасного фахівця сфери послуг.*

**Ключові слова:** послуга; сфера послуг; класифікація послуг; систематизація послуг; фахівець сфери послуг; компетентності; ціннісні концепції.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах динамічного розвитку технологій, гострої конкуренції на ринку праці, високого рівня вимог споживача щодо якості послуг загострюється проблема адекватності усвідомлення майбутнім фахівцем сфери послуг особистої готовності до професійної діяльності. Тому процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг має відбуватись на основі усвідомлення особистого рівня підготовки до професійної діяльності, що вимагає додаткових зусиль щодо спрямування студентів як до активності у процесі фахової реалізації, так і до їхньої орієнтації на свідоме професійне та особистісне самовдосконалення. Сформованість у фахівця професійної позиції значно полегшує його реалізацію у професійному середовищі, що обумовлюється, зокрема, адекватністю його професійних домагань згідно пропозицій ринку праці, а також спрямованістю на корекцію рівня професійних компетенцій відповідно вимог роботодавців. Виявленні шляхи цілеспрямованого формування професійної позиції майбутнього фахівця сфери послуг в процесі фахової підготовки сприятимуть ефективному професійному становленню особистості студентів, зміні їхніх уявлень про професію, формуванню професійно важливих якостей фахівця сфери послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує різні наукові думки щодо особливостей професійно важливих якостей фахівця сфери послуг. Проблема формування фахових компетенцій у різних фахівців сфери послуг стала предметом розвідки науковців Н. Паркіної, З. Павицької, О. Н. Риданової та ін. Обговорення питань структуризації видів професійних умінь майбутніх фахівців сфери послуг, їх обґрунтування знаходимо в дослідженнях І. Носової, І. Чепок. На ролі особистісних компетенцій у професійному становленні й конкурентоспроможності сучасного фахівця акцентовано в працях Я. Казарницької. Сутність, структуру й особливості розвитку професійно важливих якостей фахівців сфери послуг розглянуто у працях О. Приймук. Аспекти професійної діяльності фахівців, що відносяться до групи професій «людина – людина», аналізуються Є. Клімовим, О. Коун. Незважаючи на значну кількість публікацій, на сьогодні в науковій літературі не існує єдиної ідеальної моделі, яка може виступати еталоном для фахівця сфери послуг, у межах якої має сформуватися професійна позиція.

Мета статті – висвітлити професійно необхідні особистісні якості, сучасного фахівця сфери послуг. Відповідно до мети поставлено такі завдання: розглянути підходи науковців до класифікації послуг; розкрити погляди дослідників щодо змісту професійної характеристики фахівців нематеріальної сфери послуг; запропонувати власне розуміння основних ціннісних концепцій сучасного фахівця сфери послуг.

**Результати дослідження.** Зазначимо, що формування професійної позиції у фахівців сфери послуг характеризується певними особливостями, пов'язаними із змістом професій, що входять до сфери обслуговування, і, зокрема, із сформованістю особистісних якостей, які можна вважати професійно необхідними для фахівців зазначеного професійного спрямування.

У ході дослідження було з'ясовано, що на сьогодні розроблені різноманітні підходи до класифікацій послуг, які різняться за критеріями, ступенем деталізації та призначенням. Так, у межах нашого наукового інтересу серед низки класифікацій послуг найбільш актуальними визначаємо класифікацію, розроблену К. Лавлоком, відповідно до якої головне в класифікації – ступінь відчутності послуг і об'єкт, на який вони спрямовані (табл. 1), та систематизацію послуг залежно від сфери споживання, представлену О. Моргулець (табл. 2).

## Класифікація послуг

Основні класи послуг	Сфери послуг
1. Відчутні дії, спрямовані на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси і перукарні, спортивні заклади, ресторани і кафе
2. Відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і утримання устаткування, охорона, підтримання чистоти і порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні послуги
3. Невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини	Освіта, радіо-, телевізійне віщання, інформаційні послуги, театри, музеї
4. Невідчутні дії з невідчутними активами	Банки, юридичні і консультаційні послуги

Таблиця 2

## Систематизація сфери послуг залежно від сфери споживання

Сфера споживання	Група послуг	Вид послуг
Виробниче споживання	Інжиніринг	Послуги, пов'язані з підготовкою виробничого процесу; послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції
	Транспортні послуги	Транспортно-експлуатаційні; транспортно-експедиційні; транспортні зв'язки
	Торговельно-посередницькі послуги	Страхові; консигнаційні; компенсаційні; торговельні; агентські; брокерські; комісійні; аукціонні
	Ліцензійні послуги	Франчайзинг; патенти; ноу-хау; торговельні марки
	Фінансові послуги	Кредитні і розрахункові; факторинг; лізинг
	Консалтинг	Експертні; управлінські; облікові; аудиторські; маркетингові; екаунтинг; консультаційні; інформаційні
Особисте споживання	Побутові послуги	Ремонт взуття; індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.; ремонт побутових машин і приладів; ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів; хімічне чищення та фарбування; послуги пралень; ремонт і будівництво житла; послуги фото- і фотокінолабораторій; послуги лазень і душів; послуги перукарень; послуги прокатних пунктів; перевезення вантажів для населення; ритуальні послуги
	Соціально-культурні послуги	Санаторно-курортні й оздоровчі послуги; послуги у сфері культури; туристсько-екскурсійні послуги; послуги з фізичної культури і спорту; охорона здоров'я; послуги з утримання дітей в дошкільних закладах
	Житлово-комунальні послуги	Квартирні послуги; послуги газопостачання; послуги водопостачання; послуги теплозабезпечення
	Послуги пасажирського транспорту	Послуги міського транспорту; послуги залізничного транспорту; послуги авіаційного транспорту; послуги морського і річкового транспорту
	Послуги зв'язку	Послуги теле-, радіозв'язку, електронної пошти
	Торговельні послуги	Допродажні, в процесі продажу і післяпродажні послуги; приймання замовлень на доставку великогабаритних товарів додому; приймання замовлень на встановлення технічно складних товарів вдома у покупців; надання допомоги при внутрімагазинному транспортуванні великогабаритних товарів; стоянка автотранспорту; незначна переробка побутової електроосвітлювальної апаратури; надання розстрочки платежу під час купівлі товарів; консультаційні послуги інженера з теле-, радіотехніки, побутових машин та приладів

Усвідомлюючи різноплановість визначень галузей, що входять до сфери послуг, у нашому дослідженні орієнтуємося на ті послуги, які належать до нематеріальної сфери, є актуальними для сучасного суспільства. З'ясовано на основі аналізу банку вакансій, найбільш розвиненим попитом на сучасному ринку праці користуються послуги фахівців з туризму, ресторанного та готельного бізнесу, автоперевезень, фахівців сфери догляду за зовнішністю, клінінгу тощо. Спираючись на дослідження науковців визначено, що діяльність фахівців сфери послуг виявляється в організації обслуговування, маркетингу ринку послуг, контролю якості продукції та послуг, виконанні робіт за робітничими професіями у сфері послуг та посадами у закладах гостинності. Тому вважаємо необхідним детально зупинитись на аналізі особливостей професійно важливих якостей фахівців сфери послуг.

Заслуговує на увагу систематизація видів професійних умінь фахівця сфери послуг, поданої І. Носовою та В. Чепок, в якій дослідники виділяють:

- діалогово-мовні – уміння правильно будувати письмове і усне мовлення, грамотно вибудовувати діалог з персоналом, тактовно розмовляти з клієнтами;
- інформаційно-технологічні – уміння довести до персоналу інформацію про організацію робіт із обслуговування клієнтів, організацію технологічного процесу на виробництві, необхідність контролю дотримання технологічного процесу виробництва;
- аудіо-контактні – уміння вислухати клієнта, оцінювання якості обслуговування і на цій основі – розробка пропозицій щодо підвищення його якості;
- аналітико-управлінські – уміння аналізувати виробничі ситуації, здатність урегулювати виробничі конфлікти, організувати вигідне ділове співробітництво в процесі обслуговування;
- оцінно-рефлексивні – уміння здійснювати висновки на основі проведеного дослідження виробничого процесу підприємства сфери обслуговування та розробляти програму впровадження прогресивних методів управління [6].

Вважаємо, що виокремлена підсистема психологічної компетентності, визначена В. Толочек, має провідну значущість для представників професій типу «людина–людина», зокрема для фахівців сфери послуг:

- соціально-перцептивна (знання фахівців внаслідок спостережливості і проникливості);
- соціально-психологічна (знання закономірностей поведінки і діяльності людини, включеної в соціальну групу);
- аутопсихологічна (самопізнання, самооцінка, самоконтроль емоцій, станів, працездатності, поведінки, а також само ефективність);
- комунікативна (знання стратегій і методів ефективного спілкування);
- психолого-педагогічна (знання методів здійснення впливу) [8].

Цікавою для нас є думка О. Приймук, яка наголошує на важливості для фахівця сфери послуг сформованої підприємницької компетентності, яка передбачає формування економічного мислення, розуміння базових економічних, фінансових категорій, володіння навичками ефективної господарської діяльності, знання чинного законодавства [7, с. 443]. Підтримуючи таку авторську думку, зауважимо, що професійна позиція особистості в аспекті її ставлення до економічних та правових норм виявляється не у зовнішній поведінці, а на внутрішньому плані, у межах сформованих цінностей щодо розуміння авторської власності, цінності результатів діяльності, регуляції мотивації персоналу системою пілг тощо.

З точки зору О. Приймук необхідними якостями фахівців ресторанного бізнесу визначено гнучкість, технологічність, дисциплінованість, відповідальність, витривалість, стресостійкість, ініціативність, здатність до творчості [7]. При цьому науковець зауважує на важливості уміння усвідомлювати та реагувати на потреби й очікування гостей закладу, що сприятиме постійності у виборі клієнтів конкретного закладу. Крім того, за словами О. Приймук, упровадження нових технологій та обладнання для професійної діяльності рестораторів підвищує вимоги до фахівців щодо їхньої технічної кваліфікації – умінь працювати з новими апаратами й приладами. Тут маємо звернути увагу на те, що технологічна та технічна компетентність є важливим чинником професіоналізму не лише для фахівців ресторанного бізнесу, але й для інших професій сфер обслуговування, зокрема для фахівців сфери догляду за зовнішністю, готельного господарства. При цьому для фахівців сфери клінінгу важливим вважаємо поєднання умінь користуватись сучасними технічними приладами зі знанням дії та специфічних особливостей хімічних речовин, які застосовуються у професійній діяльності.

Таким чином, зазначене дає підстави стверджувати, що важливою складовою у діяльності фахівців сфери послуг – є їхня спрямованість на збереження здоров'я клієнтів. Сформовані у фахівців сфери послуг цінності здоров'я людини мають виявлятися у професійному аспекті як пропагування більшою мірою послуг, в основі яких лежать здоров'язбережувальні технології, способи; мотивація клієнтів на надання переваги здоров'язбережувальним видам послуг.

Важливим визначаємо той факт, що переважна більшість науковців у дослідженні характеристик працівників сфери послуг надають важливості утворенням, що стосуються умінь володіння емоціями, терпіння. Цілком підтримуємо таку думку, однак вважаємо, що сучасний працівник сфери послуг має бути не лише стресостійким, але й уміти виявляти творчість у стресових ситуаціях, пропонуючи клієнту

послуги, які можуть замінити його потребу у чомусь бажаному раніше. Крім того, фахівець сфери послуг у критичних ситуаціях має виявляти почуття гумору, при цьому у комунікаціях із клієнтами цей гумор не повинен провокувати клієнта на нові негативні емоції.

Особливої уваги слід надати якостям фахівців сфери послуг, що стосуються виявленню ними ініціативи, оперативності у наданні послуг. Звісно, що ініціатива фахівця має бути доречною до бажань клієнта, однак цілком справедливим вважаємо підкреслити функцію ініціативи, що стосується надання клієнтові інформації про послуги, якої він не знав, а отже – перетворення його споживчих бажань. У такий спосіб фахівець сфери послуг досягає не лише мети задоволення клієнта, але й підвищення статусу організації, частиною якої він є загалом й свого професійного статусу зокрема.

Ще однією, на нашу думку, важливою якістю фахівців сфери послуг є комунікабельність. Тут ми погоджуємося з твердженням С. Клімова, який вважає, що взаємостосунки із людьми – один із найбільш значущих аспектів професійної діяльності фахівців сфери послуг [1]. При цьому науковець наголошує на якостях, що забезпечують успішність комунікації, до яких відносить: організаційні, вербальні й невербальні, мнемічні, здатність впливати, психічну та емоційну рівноваженість, емпатію [1]. Однак зауважимо, що для фахівців сфери послуг комунікативні якості мають виявлятися у ненав'язливій формі, при цьому ініціатива у спілкуванні має надаватися клієнту, а значить фахівець сфери послуг має навчитись активно слухати замовника, тактовно уточнювати його бажання, пропонувати конкретні зміни у замовленнях, обґрунтовуючи їх перевагу й корисність у потребі клієнта. Подібною думки дотримується О. Приймук, представляючи необхідність набуття фахівцем сфери послуг сполучення якостей вимогливості та м'якості [7].

Погоджуємося з думкою О. Кокуна, яка визначає професійно-важливою характеристикою фахівця сфери послуг якості самоконтролю, самокритичності, прагнення до усунення професійних стереотипів щодо надання послуг [2]. При цьому науковець зауважує на виявленні негативного впливу стереотипів у спрощеному підході до вирішення проблем, до формування уявлень, що даний рівень знань може забезпечити успішність діяльності [2, с. 38]. Тут варто звернути увагу, що зазначені якості корелюють із рефлексивністю особистості, сформованість якої дозволяє фахівцеві усвідомлювати власні характеристики, розуміти особисті позитивні якості та недосконалість щодо професійного самовиявлення й на основі зазначеного – здійснювати самоперетворення з метою якісного професійного зростання.

Важливим визначаємо той факт, що найбільшою гнучкістю щодо формування професійної позиції особистості визначаються студентські роки, оскільки саме у цей період людина не лише вже визначилась із професією, але й усвідомила основні вимоги до фахівця певної галузі. Це дає підстави стверджувати, що майбутнє професійне самовиявлення студента залежить від того, наскільки він не помилився у обраній професії, а значить вагомості набувають як усі можливості професійної самореалізації, які може надати заклад освіти, так і особиста активність студента у використанні цих можливостей. Цікавим вважаємо підхід до зазначеної проблеми у дослідженні О. Мешко. Науковець стверджує: «Студент, опановуючи професійну діяльність, застосовує та розвиває суб'єктну активність з метою особистісно-професійного саморозвитку в умовах навчально-професійної діяльності. Як здобувач вищої освіти, студент спрямовує свою суб'єктну активність, на об'єкт – «освіту». Система ціннісних орієнтацій особистості, життєва позиція, накопичений особистий досвід, що оформляються в період студентства, дозволяють студенту певною мірою проявити суб'єктну позицію стосовно пропонованих умов освіти, відрефлексувати особистісний смисл освіти, здійснити суб'єктний вибір різних варіантів проходження освітніх маршрутів. До речі, характер вищої освіти сприяє цьому, адже вона значною мірою орієнтована на самоосвіту і в її організації переважають форми самостійної роботи студентів. Це, з одного боку, ініціює й розвиває суб'єктну складову позиції студента, а з іншого боку – для досягнення якісних освітніх результатів – припускає її обов'язкове включення» [4].

Підтримуючи О. Мешко у такій авторській позиції, зауважимо на зв'язок конкретизації суб'єктної складової позиції особистості майбутнього фахівця сфери послуг зі встановленням «загального» й «особливого» у її співвідношенні з подібною характеристикою студента будь-якого закладу вищої освіти. Переконані, що «загальне» у цьому співвідношенні визначається підготовкою майбутнього фахівця до вступу у вільний ринок професійної праці, а «особливе» обумовлюється предметом майбутньої професійної діяльності.

Студенту будь-якого закладу вищої освіти, що перебуває в умовах вищої професійної освіти, суб'єктна позиція дозволяє:

- визначити особистісне ставлення і смисл одержуваної освіти;
- суб'єктно використати наявні освітні умови;
- проєктувати та реалізовувати індивідуальний освітній, а згодом і професійний маршрут.

Переконані, саме специфіка діяльності у сфері послуг дозволяє визначити суб'єктність студента не лише як фактор особистісного, але й професійного становлення. Обґрунтовуємо зазначене тим що:

- специфіка професійної діяльності фахівця сфери послуг викликає необхідність прояву особистості однією з найважливіших умов професійної самореалізації, успішності і результативності діяльності;

– цільова спрямованість і зміст професійної діяльності фахівця сфери послуг орієнтовані на розвиток та реалізацію потреб іншої особистості, що можливо тільки в тому випадку, якщо умови професійної освіти і підготовки фахівця передбачають можливість його власних розвитку й реалізації, зокрема професійно-суб'єктної позиції.

**Висновки.** Здійснивши аналіз наукових доробок щодо досліджень, пов'язаних із особливостям професійно важливих якостей фахівців сфери послуг, їхнього якісного перетворення та професійного самовиявлення, нами зроблено спробу виділити основні ціннісні концепції, відповідно яких фахівець сфери послуг має сформувані власну професійну позицію:

– цінність збереження здоров'я клієнта – виявляється у прагненні фахівця знайти й запропонувати клієнтові такі способи надання послуги, які б не лише не шкодили його здоров'ю, але й могли його поліпшити;

– цінність психологічного комфорту клієнта – реалізується у спрямованості фахівця на дотримання конфіденційності у роботі з клієнтом, правильно організованої комунікації (так, щоб клієнт відчував комфорт у спілкуванні);

– цінність дотримання закону у професійній діяльності – виявляється у знанні фахівцем нормативних положень професійної діяльності, спрямованості на надання послуг у межах законності;

– цінність досягнення оптимальної ефективності результатів професійної діяльності – виявляється у спрямованості фахівця на інновативність професійної діяльності, знаходженні нових, більш оптимальних та ефективних засобів та технологій надання послуг.

Перспективи подальшого наукового дослідження вбачаємо в розгляді особливостей виявлення активної професійної позиції фахівців сфери послуг.

## References

1. Климов Е. А. Психология профессионала. Москва : Изд-во "Институт практической психологии"; Воронеж : НПО "МОДЭК", 1996. 400 с.  
Klimov, Ye. A. (1996). *Psikhologiya professionala* [Professional psychology]. Moscow, Russia: Institut prakticheskoy psikhologii Publ.; Voronezh, Russia: MODEHK.
2. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2013. 640 с.  
Kokun, O. M. (2013). *Psikhologhiia profesiinoho stanovlennia suchasnoho fakhivtsia* [Psychology of professional development of modern specialist]. Kyiv, Ukraine: Slovo.
3. Лавлок К. Маркетинг послуг: персонал, технологи, стратегии. Москва : Изд. дом "Вильяме", 2005. 1008 с.  
Lavlok, K. (2005). *Marketing poslug: personal, tekhnologi, strategii* [Marketing of the hotel: the staff, technology, strategy]. Moscow, Russia: Vilyame.
4. Мешко О. І. Особливості суб'єктної складової професійної позиції майбутнього вчителя. URL : <http://vuzlib.com/content/view/993/94/>  
Meshko, O. I. (n.d.). *Osoblyvosti subyektnoyi skladovoyi profesijnoyi pozyciyi majbutnogo vchytelya* [Features of the subject component of the professional position of the future teacher]. Retrieved from <http://vuzlib.com/content/view/993/94/> (Accessed 9 February 2019).
5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. URL : [https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment\\_u\\_sferi\\_poslug](https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug)  
Morhulets, O. B. *Menedzhment u sferi poslug* [Management in the service sector]. Retrieved from [https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment\\_u\\_sferi\\_poslug](https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug) (accessed 9 February 2019).
6. Носова І. О., Чепок В. І. Проблеми сучасної підготовки фахівців сфери обслуговування. Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві. 2012, Вип. 1 (1). С. 115-119.  
Nosova, I. O., & Chepok, V. I. (2012). *Problemy suchasnoi pidhotovky fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia* [Problems of modern training of specialists in the sphere of service]. *Informatsiini tekhnologii v osviti, nauksi ta vyrobnytstvi – Information technologies in education, science and production*, 1(1), 115-119.
7. Приймук О. О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Випуск 33. С. 436-448.  
Pryjmuk, O. O. (2016). *Osoblyvosti formuvannia profesiino vazhlyvykh yakosteiv maibutnikh fakhivciv restorannoho biznesu* [Features of formation of professionally important qualities of future specialists of restaurant business]. *Problemy suchasnoi psikhologii – Problems of modern psychology*, 33, 436-448.
8. Толочек В. А. Современная психология труда : Учебн. пособие. СПб. : Питер, 2005. 479 с.  
Tolochek, V. A. (2015). *Sovremennaya psikhologiya truda* [Modern psychology of work]. Saint Petersburg, Russia: Piter.

Ivanova O. A.

Post-graduate student  
of the Pedagogy and Psychology Department,  
Higher education institution  
"Alfred Nobel University"

#### PERSONALITY OF A MODERN SPECIALIST IN SERVICES SPHERE

*The article is devoted to the study of the peculiarities of professionally important qualities of a specialist in the sphere of service. It is noted that the professional qualities are necessary for a specialist in the sphere of service and contribute to the formation of a specialist position in the professional direction. The article underlines the variety of approaches to the classification of services. The classifications of services are considered depend on the degree of tangibility, the object of the service direction and the sphere of consumption.*

*The analysis of modern views of scientists is carried out on the professionally important qualities of a specialist in the non-material sphere of services, their qualitative transformation and professional self-determination. It is paid attention to the systematization of professional skills of the specialist in the sphere of services (dialog-speech, information-technological, audio-contact, analytic-administrative, assessment and reflective) and the subsystem of the psychological competence (social-perceptual, social-psychological, auto psychology, communicative, psychological, pedagogical). It is proved the importance of the sphere of service for the specialist that is formed of entrepreneurial, technical, technological and health preserving competencies. The attention is focused on the unity and nature of the relationship of personal, business qualities and the degree of mastery of professional competencies of a specialist in the sphere of service.*

*It is determined that the greatest flexibility in the formation of the professional position of the individual are the student's years as a period when a person has not only decided on a profession, but also realized the basic requirements for a specialist in a industry. Based on this, it is proved the dependence of future professional self-expression of the student on propriety of the chosen profession. It is noticed the importance of all acquired opportunities of professional self-realization which can be provided by educational institution, and on personal activity of the applicant of education. The subject component of the future specialist in the sphere of service ("General" and "Special") is identified and substantiated.*

*Based on generalization of modern views of scientists on professionally important qualities of the specialist of non-material sphere of services, their qualitative transformation and professional self-determination, own understanding of the basic valuable concepts. So, according to these concepts the specialist of the sphere of services has to form own professional position, namely: value of health preservation of the client, value of psychological comfort of the client, value of achievement of optimum efficiency of results of professional activity.*

**Key words:** service; sphere of service; classification of services; systematization of services; specialist services; competence; value concepts.

Одержано редакцією 04.03.2019

Прийнято до публікації 09.03.2019

Рецензент: доктор педагогічних наук, професор **О. О. Резван**