

## RECREATION AND TOURISM

### Հյուրանոցային համակարգի դերը զբոսաշրջության մեջ

Գ.Ա. Ադամյան

Երևանի պետական համալսարան  
Corresponding author. E-mail: anunazganun99@yandex.com

Paper received 27.12.20; Accepted for publication 12.01.21.

<https://doi.org/10.31174/SEND-HS2021-249IX44-11>

**Ամփոփագիր.** Հյուրանոցային արդյունաբերությունը բիզնեսի տեսակ է, որը հենվում է բնակեցման, սննդի և մի շարք այլ ծառայությունների սերտ փոխգործակցության վրա: Այս արդյունաբերության մրցակցային բնույթը լայն առումով հաճախորդներին մեծ թույլ է տալիս մեծ օգուտներ քաղել ավելի ցածր գնային ինդուստրիա ունեցող հյուրանոցներից, և սա պայմանավորված է հյուրանոցների լայն ընտրության հնարավորությամբ: Հյուրանոցային ընկերությունները մարդկանց առավել մեծ հոսքեր գրավելու համար հաճախ ստիպված են լինում գործարկել նոր մեթոդներ և ն նոր տիպի ծառայություններ: Ակնհայտ է, իհարկե, որ ժամանակակից տեխնոլոգիական առաջընթացը մի շարք նոր առավելություններով է օժտում հյուրանոցային ինդուստրիան (զգալի հարմարավետության հնարավորություններ հյուրերի համար, ժամանակի խնայում ամրագրման գործընթացում և այլն)՝ նպաստելով հյուրանոցային արդյունաբերության և լայն առումով զբոսաշրջության զարգացման դրական դինամիկային:

**Բանալի բառեր.** *հյուրանոցային արդյունաբերություն, հյուրանոցային ծառայություններ, ընդունման և տեղավորման ծառայություն, սննդի սպասարկման ծառայություն, հյուրանոցի անվտանգության համակարգ, լրացուցիչ ծառայություններ:*

Ակնհայտ է, որ ժամանակակից բիզնեսի և զբոսաշրջության զարգացման փոխհարաբերությունն ընդհանուր առմամբ միտված է բավարարելու զբոսաշրջիկների, հյուրերի և սպառողների կարիքներն ու ցանկությունները, իսկ հյուրանոցային արդյունաբերությունն առաջնային տեղ է զբաղեցնում այս դաշտում, քանի որ այն իրավամբ համարվում է զբոսաշրջության կարևորագույն համակարգերից մեկը: Անվիճելի է, որ հյուրանոցային արդյունաբերության գոյատևումն ու մրցունակության մակարդակի բարձրացումը պահանջկոտ և դինամիկ շուկայում գլխավորապես կախված է հյուրանոցային սպասարկումների և ծառայությունների որակի բարելավումից, ընդ որում՝ այս ոլորտը ներառում է բոլոր տուրիստական սուբյեկտները, որոնք փորձում են հյուրերի համար մրցակցային ծառայություններ մատուցել: Հարցին նվիրված գրականության ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ հյուրանոցային ինդուստրիան, որն ըստ էության մատնանշում է տվյալ տարածաշրջանի, երկրի, քաղաքի հյուրընկալության համակարգի էությունը, սերտորեն առնչվում է տվյալ ժողովրդի պատմության մեջ ամրակայված ավանդույթներին՝ թե ինչպիսին է և ինչպես է դրսևորվում այդ ժողովրդի հարգանքը իր հյուրի նկատմամբ, թե ինչպիսին են նրա պատկերացումները հյուրի ընդունելությունը կազմակերպելու և նրան որոշակի ծառայություններ մատուցելու մասին և այլն:

Ուսումնասիրությունները վկայում են, որ որպես տնտեսական գործունեության տեսակ, հյուրանոցային արդյունաբերությունը, բնականաբար, ընդլայնել է իր գործառնությունների շրջանակը և, քանի որ այն ներառում է տարաբնույթ ծառայությունների մատուցում և կարճաժամկետ բնակեցման կազմակերպում հյուրանոցներում, մոթելներում, ճամբարներում և այլ բնակավայրերում, այն իր ամբողջական ցանցի մեջ պահում է ռեստորանները, սրճարանները, տրանսպորտը, էքսկուրսիաները և էքսկուրսիաների

ընթացքում մատուցվող ծառայությունները [1, էջ 95]<sup>1</sup>: Այլ կերպ՝ այսօր հյուրանոցային արդյունաբերությունը, ըստ էության, տարածաշրջանի կամ տուրիստական կենտրոնի տնտեսության հզոր համակարգ է, որի գործունեությունը երկրում կայուն իրավիճակի ապահովման պայմաններում միտված է կազմակերպելու ժամանցի արդյունաբերություն, խթանելու արդյունավետ գովազդի զարգացում, որպեսզի կարողանա զբոսաշրջիկների հոսքեր ներգրավել երկիր[5]: Ընդ որում՝ ժամանակակից հյուրանոցային արդյունաբերության ինտենսիվ զարգացման համար կարևոր նախադրյալ է հյուրընկալության ենթակառուցվածքների զարգացման երկարաժամկետ պլանների առկայությունը [7]:

Մեր հետազոտությունը նպատակ ունի քննել և վեր հանել այն կարևոր նախադրյալները, որոնց ապահովումը հնարավորություններ կստեղծի հյուրանոցային համակարգի զարգացման համար՝ դրանով իսկ խթանելով տուրիզմի զարգացումը ընդհանրապես և Հայաստանի Հանրապետությունում մասնավորապես, քանզի նույնիսկ մեր կանխակալ պատկերացմամբ՝ առանց զարգացած հյուանոցային արդյունաբերության, անհնար է լուրջ առաջընթաց գրանցել տուրիզմի բնագավառում: Ուսումնասիրությամբ պարզ է դառնում, որ նյութատեխնիկական կայուն զարգացում ապահովող բազայի առկայությունը, քաղաքների ու քաղաքատիպ բնակավայրերի զարգացման համապատասխան մակարդակի, մարդկանց նյութական բարեկեցության աճի, գիտության, մշակույթի և արվեստի զարգացման ապահովումը հենց այն առաջնային ու կարևորագույն

<sup>1</sup> Զբոսաշրջությունը և հյուրանոցային բազան աստիճանաբար վերածվեցին «սպասարկման արդյունաբերության», որը, զուգակցվելով «զվարճանքի արդյունաբերության» հետ, դարձավ մեծ եկամտունների աղբյուր: Ժամանակակից «հյուրընկալության ինդուստրիան» ներառում է հյուրանոցներ, ռեստորաններ, բարեր, առողջարաններ ու առողջության կենտրոններ, խաղային տարաբնույթ հնարավորություններ ու խաղատներ:

նախադրյալներն են, որոնք նպաստում են ներքին զրոսաշրջության զարգացմանը, պատվիրակությունների փոխանակմանը, գործարար ճանապարհորդների և արձակուրդների թվի աճին:

Հարկ է հաշվի առնել այն հանգամանքը, որ զրոսաշրջիկների կոլեկտիվ բնակեցման օբյեկտները չեն սահմանափակվում միայն հյուրանոցներով, այլև ներառում են հյուրանոցատիպ բնակելի և մասնագիտացված հաստատություններ և բնակեցման այլ օբյեկտներ: Բոլոր դեպքերում հյուրանոցային համակարգի գործունեությունը հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների առումով իրականացվում է հետևյալ փուլերով. նախնական պատվերի ամրագրում, հաճախորդի ընդունում, գրանցում և տեղավորում, սննդի և կեցության ծառայությունների մատուցում, լրացուցիչ ծառայությունների մատուցում և վերջնահաշվարկ և ճանապարհում:

Ամրագրումը հյուրանոցային տեղերի նախնական պատվերի գրանցումն է, որն էլ հաճախորդի սպասարկումը սկսելու առաջին քայլն է: Սրանով զբաղվում են ընդունման և տեղավորման ծառայության աշխատակիցները, որոնք, բացի պատվերների ամրագրումից, պարտավոր են իրագրել լինել հյուրանոցում առկա ազատ տեղերի մասին: Հարկ է ավելացնել, որ հանրային միջոցառումների ժամանակ, երբ մեծանում է պահանջարկը հյուրանոցային ծառայությունների նկատմամբ, հյուրանոցը նախընտրում է ամրագրման պատվեր ընդունել առավելապես խմբակային հաճախորդներից, քանի որ խմբի կողմից մինչև միջոցառման սկսվելը նախապես ամրագրման պատվեր տալը զգալիորեն նվազեցնում է ամրագրումը չհաստատելու վտանգը: Կարևոր է հաշվի առնել նաև, որ հյուրանոցի զբաղվածության խնդիրը ուղղակիորեն կախված է թե՛ հանգստյան ընտրված ժամանակահատվածից [2, էջ 27]<sup>2</sup>, թե՛ տարածաշրջանի ակտիվությունից և թե՛ տնտեսական ու քաղաքական իրադրությունից: Կասկածից վեր է, օրինակ, որ Հայաստանի Հանրապետությունում հետպատերազմական քաղաքական քառսի և անկայունության ներկա փուլում գրեթե անհնար է ակնկալել զրոսաշրջային հոսքեր և հետևաբար հյուրանոցային պատվերների ամրագրման ինտենսիվություն:

Հաճախորդի ընդունման, գրանցման և տեղավորման ծառայության հիմնական նպատակը համընկնում է հյուրանոցի՝ հաճախորդներին բարձրակարգ սպասարկում տրամադրելու և հյուրանոցային ծառայությունների լիարժեք վաճառք ապահովելու հիմնական խնդրի հետ: Ընդունման և տեղավորման գրանցաստեղանը բաժանվում է երեք մասի՝ գրանցման բաժին, դրամարկղային բաժին և տեղեկատվության ու փոստի բաժին, որոնց աշխատակիցներից ամվերապահորեն պահանջվում է բարեկիրթ, համբերատար ու բարյացակամ վերաբերմունք բոլոր

հաճախորդների նկատմամբ: Քանի որ հյուրանոցի աշխատանքը շուրջօրյա է, հաշվառման և տեղավորման ծառայությունը աշխատում է ըստ գրաֆիկի:

Սպասարկող անձնակազմի թվով ամենամեծ ծառայությունը համարի սպասարկումն է և ընդհանրապես բնակելի տարածքների սանիտարահիգիենիկ նորմերի պահպանումը: Ծառայությունը ղեկավարում է համարային ֆոնդի տնօրենը, որին ենթարկվում են սպասուհիները, հարկի հերթապահները, սուպերվայզերները և այլ աշխատակիցներ: Համարների մաքրումը պահանջվում է սկսել արդեն ամրագրված համարներից, որոնք պետք է պատրաստ լինեն մինչև հյուրի ժամանումը: Սրան սովորաբար հաջորդում են նոր ազատված, իսկ ամենավերջում բնակեցված համարների ամենօրյա մաքրման աշխատանքները: Չարգացած հյուրանոցային կառույցներում ընդունված է դռների դրսի կողմում հատուկ ցուցանակներ («կարելի է մաքրել» կամ «չանհանգստացնել») կախելը, որով էլ սովորաբար կողմնորոշվում են սպասուհիները: Նրանք պարտավոր են հետևել սպասարկման ստանդարտների պահպանությանը [6, pp. 17-36]: Ոչ պակաս կարևորություն ունի նաև սպասուհիների և ընդհանրապես հյուրանոցային սպասարկող անձնակազմի արտաքին տեսքի կոկիկությունն ու մաքրությունը:

Հյուրանոցի սպասարկման տարածքների մեջ են մտնում խոհանոցը, վարսավիրանոցը, լվացքատունը, քիմմաքրումը, հագուստի և կոշիկի նորոգման և արդուկի սենյակները, վարձույթի սրահները, սպորտային նշանակության տարածքները, ֆոտոլաբորատորիաները և այլն: Այս տարածքների առկայությունը և մակերեսները որոշարկվում են հյուրանոցի նախագծման պրոցեսում՝ կախված հյուրանոցի կարգից և պահանջարկից: Երբեմն հյուրանոցը իր սպասարկման տարածքներում, լրացուցիչ եկամուտ ակնկալելով, ծառայություններ է մատուցում նաև քաղաքի բնակիչներին: Այս կարգը վերաբերում է նաև բարձրակարգ հյուրանոցներում սովորաբար առկա դիմահարդարման և վարսահարդարման ծառայություններին, որոնց տարածքները տեղակայված են լինում հյուրանոցի հասարակական վայրերում և անմիջական կապ ունեն հյուրանոցի նախասրահի հետ<sup>3</sup>: Քիմմաքրումը, ֆոտոսրահները և այս կարգի այլ ծառայություններ նախատեսված են հյուրանոցի բնակիչների համար և ցանկալի է, որ այս ծառայությունները տեղակայված լինեն հյուրանոցի մի հատվածում: Եթե հյուրանոցում բացակայում են լվացքատան և կոշակարանոցի ծառայությունը, ապա համապատասխան իրերը հատուկ բեռնատար մեքենայով տեղափոխվում են հյուրանոցից դուրս՝ լվանալու և նորոգելու:

Հյուրանոցում բուժկետը նախատեսված է աշխատողներին և հյուրերին առաջին օգնություն ցույց տալու համար: Սակայն շատ հյուրանոցներում բուժկետի համար հատուկ տարածք նախատեսված չի լինում: Վերջիններս կարող են գտնվել կամ բնակելի հարկերում, կամ էլ բնակելի ու ծառայողական հարկերի միջև:

Բարձրակարգ հյուրանոցները հաճախ իրականացնում են նաև լրացուցիչ ծառայությունների մատուցում, ինչպես օրինակ սպորտային,

<sup>2</sup> Հայտնի է, օրինակ, որ պիկ սեզոնների ընթացքում հյուրանոցները նախընտրում են իրականացնել կրկնակի ամրագրում, որը թեև ռիսկային տարր ունի, բայց նայապես սովորաբար արդարացվում է հյուրանոցների հատուկ մշակված քաղաքականության շնորհիվ, որն էլ թույլ է տալիս հաճախորդին տեղավորել մեկ այլ համագործակցող հյուրանոցում:

առողջարանային, ժամանցային և այլն, ընդ որում յուրաքանչյուր ծառայություն ունենում է ճարտարապետական առումով հարմարեցված իր տարածքը՝ սովորաբար տեղակայված սննդի սպասարկման կետերին մոտ [4, էջ 41]:

Հյուանոցային համակարգում առանձնակի կարևորություն ունի սննդի սպասարկման ծառայությունը, որը հյուրանոցների եկամտի հիմնական աղբյուրներից մեկն է: Համարյա յուրաքանչյուր հյուրանոց ունի իր ռեստորանը կամ սրճարանը: Ծայրահեղ դեպքում, եթե հյուրանոցը չի նախատեսում սննդի սպասարկում, ապա հյուրանոցից դուրս, դրա մոտակայքում կարելի է հանդիպել հասարակական սննդի սպասարկման կետի, որից էլ օգտվում են հյուրանոցում հյուրընկալվածները: Հյուրանոցի սնման կետերը ունեն կարգային դասակարգում՝ կախված սպասարկման որակից: Գոյություն ունի հյուրանոցում սննդի սպասարկման օբյեկտների դասակարգման երեք կարգ. 1.«յուրք» կարգ, 2. բարձր կարգ, 3. առաջին կարգ: «Լյուքս» կարգի հյուրանոցը աչքի է ընկնում ներքին ճոխ հարդարամբ, հարմարավետությամբ, մատուցվող ծառայությունների բազմազանությամբ և բարձր որակով: Բարձր կարգի հյուրանոցը նույնպես հարմարավետ է և առաջարկում է ուտեստների ու խմիչքների լայն ընտրություն: Առաջին կարգի ռեստորանում հաճախորդներին մատուցվում են ֆիրմային ճաշատեսակներ: Կարևոր է այն հանգամանքը, որ համապատասխան դասը ռեստորանին շնորհում է հատուկ նշանակված հանձնախումբը, որի պարտականությունների մեջ են մտնում սննդին ներկայացվող սանիտարահիգիենիկ պահանջների բավարարման մակարդակի, ինչպես նաև տարածքի հարմարավետության ու մաքրության ստուգումը:

Հյուրանոցները սովորաբար ունենում են նաև զբոսաշրջային համալիրի անվտանգության համակարգ (միջին հաշվով 10 անվտանգության աշխատող շուրջ 500 տեղանոց հյուրանոցում), որի ծառայությունը ստեղծված է հաճախորդների անվտանգությունը ապահովելու և հյուրանոցը ամեն տիպի վտանգներից պաշտպանելու համար, ընդ որում՝ անվտանգության ծառայության գերխնդիրը ոչ թե հանցագործություն բացահայտելն է, այլև դրա կանխարգելումը: Անվտանգության ծառայության հաջող աշխատանքի համար կարևոր է այլ ծառայությունների հետ ունեցած կապի ամրապնդումը: Հյուրանոցի անվտանգությունը ապահովելու համար ծառայությունը մշակում է հյուրանոցի անվտանգության պահպանման սխեմա, որը նախապես համաձայնեցվում է տնօրենի հետ: Ծառայությունը պետք է ունենա իր համար առանձնացված և կահավորված տարածք, աչքի չընկնող տեղում՝ համարված անհրաժեշտ տեխնիկական սարքավորումներով: Այս ծառայությունը պարտավոր է ապահովել հյուրանոցի ողջ տարածքի 24-ժամյա տեսագրումը:

Հյուրանոցի անվտանգության ծառայությունը իրականացնում է հետևյալ հիմնական գործառնությունները. ապահովում է հյուրանոց այցելած հաճախորդների

անձնական և նյութական անվտանգությունը, պահպանում է հյուրանոցը հարձակումներից և հանրային անկարգություններից, պահպանում է կարգ ու կանոն հյուրանոցի բոլոր հատվածներում, ապահովում է հաճախորդների հանգստությունը և անհրաժեշտության դեպքում իրականացնում է արագ և էֆեկտիվ տարահանում: Ընդհարացնելով հյուրանոցի հիմնական բնութագրիչների շարքում կարելի է առանձնացնել օրենքով սահմանված բնակելի համարների նվազագույն առկայություն, բոլոր համարների կենտրոնացված կառավարում, ծառայությունների հատուկ փաթեթի առկայություն և համապատասխանություն որոշակի դասի կամ կատեգորիայի:

Անդրադառնալով Հայաստանի Հանրապետությունում հյուրանոցային արդյունաբերության ձևավորման առանձնահատկություններին՝ կարելի է արձանագրել շուտափույթ լուծում պահանջող բազմաթիվ խնդիրներ, որոնք մասնավորապես բխում են տարածքային անհամաչափ զարգացման իրողությունից: Ակնհայտ է, որ երկրի տարբեր մարզերում, համայնքներում զարգանում է զբոսաշրջության այս կամ այն տեսակը, որի հրամայական թելադրանքով անհրաժեշտություն է ծագում տվյալ տարածքում տնտեսական զարգացում ապահովել, բարձրացնել տեղի բնակիչների զբաղվածության մակարդակը, և ի վերջո նպաստավոր պայմաններ ստեղծել բնակիչների արտագաղթը կանխելու համար: Մա, անկասկած, զբոսաշրջության զարգացման համար նոր հեռանկարներ կբացի, կստեղծի իրական հնարավորություններ, կկուտակի ռեսուրսային նոր ներուժ հանրապետության այս կամ այն տարածքը ապագայում զբոսաշրջիկների համար առավել գրավիչ ու հետաքրքիր դարձնելու համար: Որոշիչ նշանակություն կունենա նաև գնային ճկուն քաղաքականության, որոշակի արտոնությունների, զեչային համակարգի և տարբերակված մոտեցումների ներդրումը այս համակարգում:

Վերը բերված խնդիրների քննությունը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ մեծ է հյուրանոցային հաջողված համակարգի դերը զբոսաշրջության զարգացումը խթանելու հարցում, իսկ հաջողված հյուրանոցային գործունեության կարևորագույն գրավականներից թերևս առաջինը հյուրանոցային ծառայությունների բարձր որակի ապահովումն է, որը պետք է մշտապես լինի հյուրանոցի ղեկավարության ուշադրության կենտրոնում և հսկողության ներքո: Ոչ պակաս կարևոր են նաև հյուրանոցային գործունեության մեջ ներգրավված մարդկային ռեսուրսների մոտիվացվածությունը, ճիշտ արտաքին և ներքին կեցվածքն ու բարձր պրոֆեսիոնալիզմը: Չի կարելի անտեսել նաև այն հանգամանքը, որ հյուրանոցային գործի բիզնես հաջողությունները մեծ չափով կախված են նաև հյուրանոցի ղեկավարության՝ մարդկային ռեսուրսների պրոֆեսիոնալ որակը բարձրացնելու պատրաստակամությունից, որն էլ ենթադրում է որոշակի ֆինանսական ներդրումներ:

**ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

1. Козлова В. А. Основы гостеприимства и туризма. Орел, Орел ГТУ, 2005.  
2. Բարսեղյան Ի.Վ., Զբոսաշրջության ոլորտի զարգացման

հիմնախնդիրները ՀՀ-ում և օրենսդրական դաշտի ձևավորումը: // *Լրագիր հասարակական գիտությունների*, N 3, Երևան, 2008, էջ 151-158:

3. Գևորգյան Ս.Ա., Իսախյան Գ. Է., Ներզնա զբոսաշրջության արդյունավետության բարձրացման հիմնահարցերը Հայաստանում, Երևան, «Ասոփիկ» հրատ., 2011

4. Հակոբյան Ք., Սպասարկման կազմակերպում հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում, Երևան, Կրթության ազգային ինստիտուտ, 2012:

5. Batinic, I. Hotel Management and Quality of Hotel Services. // *Journal of Process Management – New Technologies, International*. Vol. 4, No 1, 2016. Vocational School, Vukovar,

Croatia.

6. Raitz, Karl B., and John Paul Jones III, The City Hotel as Landscape Artifact and Community Symbol. *Journal of Cultural Geography*, 2011. DOI: 10.1080/08873638809478472. Retrieved October 10, 2020 from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/08873638809478472?needAccess=true>

7. Tourism // Competative Armenian Private Sector. Retrieved from <[www.caps.am](http://www.caps.am)>.

**REFERENCES**

1. Kozlova, V.A., Fundamentals of Hospitality and Tourism. Orel, Orel GTU, 2005.

2. Barsexian, I.V., Basic Questions of Developing the Sphere of Travel Industry in RA and the Formation of the Legislative Framework. // *Herald of Social Sciences*, No 3, Yerevan, 2008, pp. 151-158.

3. Gevorgyan, S.A., Khachiyani D.E., Fundamentals of Increasing the Efficiency of Inbound Tourism in Armenia. Yerevan, “Asoghik” Publishers, 2011.

4. Hakobyan, K., Service Organization in Hotels and Tourist Complexes. Yerevan, National Institute of Education, 2012.

5. Batinic, I. Hotel Management and Quality of Hotel Services. // *Journal of Process Management – New Technologies, International*. Vol. 4, No 1, Vocational School, Vukovar, Croatia, 2016.

6. Raitz, Karl B. and John Paul Jones III, The City Hotel as Landscape Artifact and Community Symbol. // *Journal of Cultural Geography*, Vol. 9, 1988-Issue 1. DOI: 10.1080/08873638809478472.

7. Tourism // Competative Armenian Private Sector. Retrieved from <[www.caps.am](http://www.caps.am)>.

**INTERNET SOURCES**

1. <<https://rucont.ru/efd/146318>>

2. <<https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2016/2334-735X1601025B.pdf>>

3. <<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/08873638809478472?needAccwss=true>>

**The Role of Hotel System in Travel Industry**

**G. A. Adamyan**

**Abstract.** Hotel industry is a type of business based on the close interaction of a variety of services including accommodation and food services. The competitive nature of this industry avails customers of the opportunity to receive benefits from low-price hotels, and this can be accounted for by the large choice of hotels offered. Very often hotel companies have to launch new methods and new types of services in order to attract larger flows of customers. Contemporary technological progress undoubtedly creates new and more reliable possibilities for the customers to feel much more comfortable, to save their valuable time in the process of hotel reservation and so on. This in its turn adds dynamism to the development of hotel management and travel industry at large.

**Keywords:** hotel industry, hotel services, reception and accommodation service, food service, hotel security system, additional services.