

ՋՐՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՈՐԱԿԻ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՆԵՐԴՐՈՒՄԸ

Ջրոսաշրջությունը ներկայումս դարձել է աշխարհի բազմաթիվ երկրների տնտեսության զարգացման հիմք: 1950թ. միջազգային ջրոսաշրջիկների թիվն աշխարհում կազմում էր ընդամենը 25 մլն մարդ, ապա 2006թ. այն կազմում էր մոտ 380 մլն մարդ՝ մոտ 130 մլն դուրս եկամտով, ընդ որում այդ եկամտի մոտ 60%-ը բաժին էն ընկնում արձակուրդներին իրենց աշխատավարձով ճանապարհորդող ջրոսաշրջիկների դրամական միջոցներին: Այսպիսով, աճի մասն տեմպերի պահպանման պայմաններում միջազգային այցելությունների թիվը 2010 թվականին կհասի կես միլիոն ցուցանիշը:¹

Համաձայն Ջրոսաշրջության համաշխարհային կազմակերպության (UNWTO) կողմից ներկայացվող տվյալների, համաշխարհային տնտեսությունում մեծ տեղ են զբաղեցնում ջրոսաշրջությունից ստացվող եկամուտները՝ մոտ 3.5 տրիլիոն դոլար, որը համարժեք է համաշխարհային համախառն ներքին արդյունքի (ՀՆԱ) 10.9 %-ին:

Ջրոսաշրջության զարգացումը նպաստում է ման զգալի թվով աշխատատեղերի ստեղծմանը: Սակայն ջրոսաշրջային շուկան աշխարհի տարբեր երկրներում հավասարաչափ չի զարգանում, քանի որ գոյություն ունեն երկրներ, որոնք հանդես են գալիս որպես «առաքող» և կան երկրներ էլ, որոնք հանդես են գալիս որպես «ընդունող»: Ուսումնասիրելով միջազգային փորձը, որպես «առաքող» երկիր կարելի է համարել ԱՄՆ, Գերմանիան, Անգլիան, Բելգիան, Դանիան և այլք, իսկ որպես «ընդունող»՝ Ֆրանսիան, Իտալիան, Իսպանիան և այլն:² Ջրոսաշրջության համաշխարհային կազմակերպության տվյալների համաձայն ջրոսաշրջային շուկայում առաջատար պահանջարկ ունեցող առաջնային երկիր է համարվում Ֆրանսիան, որին բաժին է ընկնում ընդհանուր ջրոսաշրջիկների թվի մոտ 10.7%-ը, այն դեպքում, երբ Իսպանիա, Իտալիա այցելողները համապատասխանաբար կազմում են 7.7% և 7.5%: Ջրոսաշրջիկների մեծամասնիկ մեծ աճը զգալի ազդեցություն ունի ման տվյալ երկրի տնտեսական վիճակի բարելավման գործում:

Միջազգային ջրոսաշրջային շուկայում գնահատված պահանջների առումով Հայաստանն ունի զրավչության ոչ փոքր ներուժ, սակայն ջրոսաշրջության ոլորտը հանրապետությունում դեռևս գտնվում է զարգացման բավականին ցածր մակարդակում, ինչի մասին են վկայում պաշտոնական վիճակագրության տվյալները: Այսպես, 2006 թվականին ջրոսաշրջիկների այցելությունների թիվը Հայաստան կազմել է 381 136 մարդ՝ ապահովելով 19.6% աճ 2005 թվականի ընթացքում 318 563 ջրոսաշրջային այցելությունների համեմատ: 2007թ. առաջին եռամսյակում Հայաստան են ժամանել 71 795 ջրոսաշրջիկ՝ 2006թ. նույն ժամանակաշրջանի 50 623 ջրոսաշրջիկի համեմատ:³

Այսպիսով, վերը նշված ցուցանիշին հասնելու և այն գերազանցելու նպատակով, Հայաստանը պետք է կարողանա ապահովել ջրոսաշրջային շուկայում առաջատար հորիզոնականներ զբաղեցնող երկրների կողմից ջրոսաշրջային ոլորտում մատուցվող ծառայություններին համահունչ որակ, ինչին հասնելու համար անհրաժեշտ է ներդնել մատուցվող ջրոսաշրջային ծառայությունների որակի ժամանակակից համակարգ:

Ջրոսաշրջության ծառայությունների մատուցման ոլորտում որակի համակարգի ներդրման հիմնական նպատակը ջրոսաշրջության ոլորտի ծառայության կամ ջրոսաշրջային արտադրանքի օգտագործման, անվտանգության և ներկայացված որակի մակարդակի ապահովումն է, նորմատիվա-իրավական դաշտի ապահովմամբ ջրոսաշրջային ոլորտի տարբեր ծառայություններում սպասարկման մակարդակի և որակի բարձրացումն է, ինչպես ման ջրոսաշրջային ծառայություններից օգտվող սպառողների շահերի պաշտպանությունը՝ շուկայում առկա անբարեխիղճ մրցակցության պայմանների դեպքում:

Ջրոսաշրջային ոլորտում գործող ցանկացած կազմակերպություն, որպեսզի պահպանի կամ ուժեղացնի իր դիրքերը շուկայում, պետք է առաջարկի ջրոսաշրջային ծառայությունների այնպիսի համալիր, որն առաջին հերթին.

- կբավարարի պատվիրատուի պահանջները,
- կհամապատասխանի միջազգային և տարածաշրջանային ստանդարտների և տեխնիկական պայմանների պահանջներին,
- կունենա մրցունակ զին,
- կապահովի շահութաբերություն:

Նշված ցուցանիշներին հասնելու համար կազմակերպությունը պետք է ապահովի ջրոսաշրջային ոլորտում մատուցվող ծառայությունների որակի, ինչպես ման արտադրողականության բարձրացումը, հնարավոր վտանգների նվազեցումը, կազմակերպության գործունեության արդյունավետության և որակի բարձրացումը, կառավարման համակարգի կատարելագործման ուղղված որակի կառավարման համակարգերի ներդրումը:

Որակի կառավարման համակարգի ներդրումը կազմակերպությունում կապահովի՝ մատուցվող ջրոսաշրջային ծառայության նկատմամբ ղեկավարության վստահությունը, ֆինանսական և մարդկային պաշարների համապատասխանաբար ճիշտ օգտագործումն ու տեղաբաշխումը, ուղղիչ միջոցառումների կիրառումը, բողոքարկումների

¹ www.wto.org Ջրոսաշրջության համաշխարհային կազմակերպության էլ. կայք:

² В. С. Секин, Организация международного туризма, М. 2003 г., стр. 11.

³ www.minted.am ՀՀ առևտրի և տնտեսական զարգացման նախարարության էլ. կայք:

նվազեցումը, ներքին առողջ մթնոլորտի ձևավորումը, մատուցվող ծառայությունների որակի նկատմամբ վերահսկողությունը, ինչպես նաև մատուցվող ծառայության որակի նկատմամբ սպառողների վստահությունը, բարեխիղճ մրցակցությունը:

Այսպիսով, որակի կառավարման համակարգի ներդրումն իր մեջ ներառում է՝ որակի ապահովում, որակի կառավարում և որակի մակարդակի բարձրացում:

Մատուցվող զբոսաշրջային ծառայությունների որակն ապահովելու համար կազմակերպությունը նախևառաջ պետք է ապահովի զբոսաշրջային ծառայություններին ներկայացվող պահանջները՝ ապահովելով զբոսաշրջիկների և էքսկուրսանտների առողջությունն ու կյանքի անվտանգությունը¹: Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող յուրաքանչյուր կազմակերպություն պետք է հաշվի առնի նաև զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման ընթացքում մարդու կյանքին և առողջությանը սպառնացող ներքոնշյալ վտանգավոր գործոնների առկայությունը և պետք է մշակի ու իրականացնի դրանց կանխարգելմանն ուղղված համապատասխան միջոցառումներ: Այսպիսով, զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման ընթացքում վտանգավոր գործոններ կարող են հանդիսանալ.

Վնասվածք ստանալու հնարավոր վտանգ.

Վնասվածքներ ստանալու վտանգ կարող է առաջանալ մեխանիզմների և առարկաների, լեռնային ապարների տեղաշարժման, բարդ ռելիեֆի (քարաթափեր, հեղեղներ), օգտագործվող զբոսաշրջային սարքավորման կամ գույքի անբարենպաստ էրգոնոմիկական բնութագրերի (անհարմար կոշիկ, որը կարող է առաջացնել մաշկի հարում և այլն), վտանգավոր մթնոլորտային երևույթների (մթնոլորտային էլեկտրականություն, ամպրոպ և այլն) հետևանքով:

Վնասվածք ստանալու վտանգը կարելի է նվազեցնել.

- ա) պաշտպանիչ սարքավորումներով և պարսպապատմամբ՝ շարժական մեխանիզմների, առարկաների, տարածքի վտանգավոր մեխանիզմների օգտագործման դեպքում (վերամբարձներ, ճոպանուղիներ, լեռներում սողանքներ, ջրամբարների մոտ և այլն).
- բ) անհատական պաշտպանության միջոցների (անվտանգության պարաններ, պաշտպանիչ գլխարկներ, զբոսաշրջային երթուղու բարդ տեղամասերով անցման դեպքում ապահովության համար պարանով կապում և անվտանգությունն ապահովող այլ սարքավորումներ) օգտագործմամբ.
- գ) զբոսաշրջային սարքավորումներին ու գույքին ներկայացվող էրգոնոմիկական պահանջների պահպանմամբ.
- դ) բնակելի և հասարակական շենքերին ներկայացվող ՍանՊին 2.08.02 պահանջների, ինչպես նաև զբոսաշրջիկների տեղափոխման համար նախատեսված տրանսպորտային միջոցների (էքսկուրսիոն ավտոբուսներ, լողալու միջոցներ և այլն) տեխնիկական վիճակի վերաբերյալ նորմատիվ փաստաթղթերին ներկայացվող պահանջների պահպանմամբ.
- ե) օգտագործվող գույքի և սարքավորման (վերելակներ, վերամբարձներ, սայլեր և այլն) շահագործման կանոնների պահպանմամբ՝ ապահովելով դրանց անվտանգ աշխատանքը.
- զ) վտանգի հնարավոր գործոնների և վնասվածքներից խուսափելու միջոցների մասին զբոսաշրջիկներին նախապես տեղեկացմամբ: Զբոսաշրջիկները պետք է տեղեկացված լինեն հնարավոր վնասվածքներից խուսափելու մասին և պետք է իմանան, թե ինչպիսի անհապաղ միջոցներ պետք է ձեռնարկեն վնասվածք ստանալու դեպքում:

Շրջակա միջավայրի ազդեցություն.

Շրջակա միջավայրի ազդեցությունը պայմանավորված է շրջակա միջավայրի բարձր կամ ցածր ջերմաստիճանով, տվյալ տարածքում օդի խոնավությամբ և շարժունակությամբ, օդի ճնշման կտրուկ տատանումներով:

Զբոսաշրջիկների սպասարկման վայրերում (ննջարաններ, սննդի վայրեր, ակումբներ և այլն), ինչպես նաև տրանսպորտային միջոցներում միկրոկլիմայի ցուցանիշները պետք է համապատասխանեն սահմանված սանիտարահիգիենիկ պահանջներին:

Վտանգի տվյալ գործոնի վնասակար ազդեցության կանխումը կարելի է ապահովել.

- ա) զբոսաշրջային միջոցառում անցկացնելու համար տարվա բարենպաստ եղանակի, օրվա ընտրությամբ,
- բ) տարածաշրջանի եղանակային առանձնահատկությունները հաշվի առնելով,
- գ) նախագծված զբոսաշրջային երթուղիներին վատ եղանակից պաշտպանող սարքավորումների տեղադրմամբ,
- դ) շենքերում և տրանսպորտային միջոցներում օդափոխիչ, օդամաքիչ համակարգերի, ջեռուցման ավտոմատ հսկման և ազդանշանային համակարգերի տեղադրմամբ,
- ե) զբոսաշրջիկներին համապատասխան հանդերձանքով (ներառյալ՝ անհատական պաշտպանության միջոցները) ապահովմամբ,
- զ) տվյալ զբոսաշրջային երթուղու համար կանխատեսելի և իրական պայմանների մասին զբոսաշրջիկներին նախապես տեղեկացմամբ:

Հրդեհավտանգություն.

Վտանգի տվյալ գործոնի ազդեցությունից զբոսաշրջիկների անվտանգությունն ապահովող ցուցանիշների և պահանջների ցուցակը և դրանց ստուգման մեթոդները պետք է համապատասխանեն ԳՕՍ 12.1.004 ստանդարտի պահանջներին:

Սպասարկման օբյեկտների շահագործումն անհրաժեշտ է իրականացնել սահմանված նորմատիվ փաստաթղթերի պահանջներին խիստ համապատասխան (հրդեհային անվտանգության Կանոններ):

¹ ԳՕՍ 28681.3-95 Զբոսաէքսկուրսիոն սպասարկում. Զբոսաշրջիկների և էքսկուրսանտների անվտանգության ապահովման պահանջներ:

Կենսաբանական գործոններ.

Վտանգի կենսաբանական գործոններն են՝ պաթոգեն միկրոօրգանիզմներ և դրանց կենսագործունեության մթերքներ, միկրոօրգանիզմներ, ինչպես նաև թունավոր բույսեր, սողուններ, միջատներ և կենդանիներ, որոնք հանդիսանում են ինֆեկցիոն հիվանդության կրողներ և կարող են առաջացնել այրվածքներ, ալերգիկ և այլ թունավոր ռեակցիաներ: Վտանգի տվյալ գործոնի ազդեցությունը կարող է կանխվել:

ա) սահմանված սանիտարական նորմերի և կանոնների պահպանմամբ:

բ) վարակազերծման, միջատաջնջման, ստերիլիզացման հատուկ նյութերի, ինչպես նաև արտադրական գործընթացներում ավտոմատացված սարքավորումների կիրառմամբ:

գ) զբոսաշրջիկներին մատուցվող ծառայությունների ժամանակ շինությունների (ջրահավաքների տարածքում, ջրամբարների մոտ և այլն), ինչպես նաև նրանց տրամադրվող առարկաների (սպասք, խոհանոցային գույք, այդ թվում՝ արշավների ժամանակ օգտագործվող սպասք) վրա անհրաժեշտ դրոշմվածքի և անվտանգության նշանների օգտագործմամբ:

դ) սպասարկող անձնակազմի մախնական և ընթացիկ բուժական ստուգման անցկացմամբ:

ե) զբոսաշրջային երթուղում հանդիպող վտանգավոր կենդանիներից, միջատներից, սողուններից, բույսերից պաշտպանության միջոցների, ինչպես նաև դրանցից վնասվածք ստանալու դեպքում անհապաղ ձեռնարկվող միջոցառումների մասին մախնական տեղեկատվության տրամադրմամբ:

Բարոյա-հոգեբանական ճնշվածություն.

Վտանգի բարոյա-հոգեբանական գործոնները կապված են ֆիզիկական ծանրաբեռնվածության և հոգեկան ներվային համակարգի հետ:

Վտանգի բարոյա-հոգեբանական գործոնների ազդեցության իջեցմանը կամ բացառելուն հասնում են.

ա) զբոսաշրջիկների սպասարկման արդյունավետ /ռացիոնալ/ ծրագիր և երթուղու շարժման գրաֆիկներ կազմելով, որոնք մարդու նորմալ կենսագործունեության համար նախատեսում են բավարար պայմաններ (քուն, սննդի ընդունում, սանիտարական և կենցաղային պահանջների բավարարում),

բ) հաշվի առնելով զբոսաշրջային խմբում ընդգրկված զբոսաշրջիկների բարոյա-հոգեբանական հատկանիշները,

գ) պահպանելով օգտագործվող զբոսաշրջիկական սարքավորումներին և գույքին, տրանսպորտային միջոցներին, կահույքին ներկայացվող էրգոնոմիկական պահանջները:

Ճառագայթման հնարավոր վտանգ.

Վտանգավոր ճառագայթում են հանդիսում ումուլտրամանուշակագույն և ռադիոլոգիական ճառագայթումների բարձր մակարդակը:

Ուլտրամանուշակագույն ճառագայթման վտանգից խուսափելը զբոսաշրջային երթուղիներում կարելի է ապահովել:

ա) ուլտրամանուշակագույն ճառագայթների՝ մարդու վրա ազդեցության մասին զբոսաշրջիկների տեղեկացնելով,

բ) անհատական պաշտպանիչ միջոցների (ակնոցներ, պաշտպանիչ դիմակներ, քսուկներ, հագուստ, որոնք միջոց են զբոսաշրջիկների մարմինը, ձեռքերը, ոտքերը արևից պաշտպանելու համար) օգտագործմամբ: Անհրաժեշտ է նաև հաշվի առնել վտանգի տվյալ գործոնի ազդեցությունը երթուղային գրաֆիկը (լեռնային, ջրային, դահուկային և այլ տիպի արշավներ՝ բաց, առանց սովերի տեղամասերով) պլանավորելու ժամանակ: Զբոսաշրջային երթուղիները թույլատրվում է մախագծել և շահագործել միայն այն տեղամասերում, որոնք ունեն բարենպաստ ռադիոլոգիական վիճակի բնութագրեր:

Քիմիական գործոններ.

Վտանգի քիմիական գործոններն են՝ թունավոր, զրգռիչ, գերզգայունացնող: Զբոսաշրջիկների սպասարկման ժամանակ վտանգի տվյալ գործոնի ազդեցության կանխարգելման համար անհրաժեշտ է.

ա) կենսաբանական վնասակար նյութերի պարունակության որոշման նպատակով իրականացնել օդի, ջրի, հողի, սննդամթերքի և այլ կենսաբանական միջավայրերի կանոնավոր ստուգումներ,

բ) զբոսաշրջիկների սպասարկման համար կառուցվող շինությունների և օբյեկտների տեղաբաշխումը կատարել վտանգի քիմիական գործոնների տեսակետից բարենպաստ միջավայրերում,

գ) վարակազերծման և դիզինֆեկցիայի համար հատուկ նյութեր օգտագործելով և միևնույն ժամանակ խստորեն պահպանելով օգտագործման եղանակը, ինչպես նաև բացառելով զբոսաշրջիկների շփման հնարավորությունն այդ միջոցների հետ:

Փոշեծածկույթի և զազածածկույթի թույլատրելի մակարդակի գերազանցում.

Փոշեծածկույթի և զազածածկույթի թույլատրելի մակարդակի գերազանցում: Զբոսաշրջիկների սպասարկման գոտում, տարածքների, տրանսպորտային միջոցների, օդում վնասակար նյութերի թույլատրելի մակարդակին ներկայացվող պահանջները չպետք է ցածր լինեն ԳՕՍՏ 12.1.005 ստանդարտով սահմանված սանիտարահիգիենիկ նորմերից և կանոններից և չպետք է գերազանցեն դրանք: Անվտանգությունը պետք է ապահովվի շինություններին, տրանսպորտային միջոցներին, օդը մաքրող սարքավորումներին ներկայացվող պահանջների պահպանմամբ:

Վտանգի այլ գործոններ.

Վտանգի այլ գործոնների թվին են պատկանում վտանգները, որոնք կապված են ծառայության մասին անհրաժեշտ տեղեկատվության և դրա նվազագույն (մախագծված) բնութագրերի բացակայության հետ:

Անհրաժեշտ է մախատեսել, որ.

ա) գործող նորմատիվ փաստաթղթերով սահմանված պահանջներին համապատասխան զբոսաշրջիկներին պետք է տրամադրվի զբոսաշրջային ծառայությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն (զբոսաշրջային ուղեգրին կից Տեղեկատվական թերթիկի պարունակությամբ, ուղևորության տեխնոլոգիական

քարտեզին, էքսկուրսիայի տեխնոլոգիական քարտեզին ներկայացվող պահանջներ՝ այդ ծառայությունների հիմնական բնութագրերի, սպասարկման պայմանների վերաբերյալ),

- բ) զբոսաշրջիկներին տրամադրվեն անվտանգության վերաբերյալ անհրաժեշտ ցուցումներ՝ հաշվի առնելով զբոսաշրջային երթուղու առանձնահատկությունները:

Վտանգին յուրահատուկ գործոններ:

Վտանգի յուրահատուկ գործոնները զբոսաշրջության բնագավառում պայմանավորված են.

- ա) զբոսաշրջային կազմակերպությունների կամ երթուղու տեղակայման շրջանում բնական կամ տեխնոգեն աղետների, ինչպես նաև այլ արտակարգ իրավիճակների առաջացման հնարավորությամբ (այդ թվում՝ զբոսաշրջիկների սպասարկման շրջանում հասարակական կարգի վիճակի հետ կապված իրավիճակներ),
- բ) նյութա-տեխնիկական բազայի և օգտագործվող սարքավորումների տեխնիկական վիճակով:

Նյութա-տեխնիկական բազան իր մեջ ներառում է զբոսաշրջային սպասարկման օբյեկտներ, ճարտարապետության և բնության տեսարժան վայրեր, սահադաշտեր:

Օգտագործվող սարքավորումների թվին են դասվում տարբեր տրանսպորտային միջոցները, այդ թվում՝ հեծանիվներ, փոքրաչափ և թիավարող նավեր և այլն:

- գ) տեղանքի բարդ ռելիեֆով (զբոսաշրջային երթուղուն կից գետեր, լեռնային, ծովային, ժայռային, սառցե տեղամասեր և այլն),

- դ) սպասարկող անձնակազմի (ուղեկցող, էքսկուրսավարներ և այլն) մասնագիտական պատրաստվածության մակարդակով,

- ե) տեղեկատվության ապահովմամբ (հիդրոմթնոլորտային կանխատեսումներ, զբոսաշրջային երթուղու առանձին հատվածների տեսակավորում):

Վերը նշված վտանգի հնարավոր գործոնների կանխարգելման ուղղված միջոցառումների իրականացումից զատ զբոսաշրջիկների կյանքի և առողջության անվտանգության ապահովման նպատակով պետք է պահպանվեն սննդամթերքի պատրաստման, տեղափոխման և պահպանման համար նորմատիվ փաստաթղթերում սահմանված պահանջները՝ ՍանՊիՆ 42-123-5774-ին համապատասխան:

Էքսկուրսիաների, արշավների և ճանապարհորդությունների ժամանակ զբոսաշրջիկների տրանսպորտային փոխադրումները, գործող օրենսդրության պահանջներին համապատասխան, պետք է իրականացվեն ուղևորների սպասարկման համար նախատեսված տրանսպորտի համապատասխան տեսակով (ավտոմոբիլային, երթուղային, օդային, ջրային և այլն):

Արտակարգ իրավիճակների դեպքում զբոսաշրջային յուրաքանչյուր կազմակերպություն պետք է ունենա (տարերային աղետներ, հրդեհներ և այլն) անձնակազմի գործողությունների հստակ մշակված պլաններ:

Արտակարգ իրավիճակներում անձնակազմի պատրաստվածության համար պատասխանատվություն է կրում զբոսաշրջային կազմակերպության ղեկավարը:

Կարևոր մի հանգամանք է. տեղեկատվությունը, որն անհրաժեշտ է զբոսաշրջիկներին իրենց կյանքի և առողջության պահպանման համար, տրվում է նախապես՝ մինչև հանգստի սկիզբը և սպասարկման ընթացքում:

Տեղեկատվությունը, որը բնութագրում է զբոսաշրջային երթուղու բարդությունները և դրա հաղթահարման համար անհրաժեշտ զբոսաշրջիկի անձնական ֆիզիկական պատրաստվածության մակարդակը, պետք է տպագրվի գովազդա-տեղեկատվական և զբոսաշրջային ուղեգրին կից տեղեկատվության թերթիկում:

Այսպիսով, զբոսաշրջային ծառայությունների որակի ապահովումն իրականացվում է որակի կառավարման համակարգի փաստաթղթավորմամբ, որում պետք է ներառվեն յուրաքանչյուր կազմակերպության կողմից մշակված այն փաստաթղթերը, որոնք անհրաժեշտ են կազմակերպությանը ծառայությունների մատուցման, որակի արդյունավետ նախագծման, գործընթացների իրականացման և վերահսկման, ինչպես նաև որակի բնագավառում քաղաքականության մշակման համար:

Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող յուրաքանչյուր կազմակերպության ղեկավարությունը պետք է ապահովի որակի կառավարման համակարգի մշակման և ներդրման վերաբերյալ պարտավորությունների ընդունման, ինչպես նաև որակի արդյունավետության բարելավմանն ուղղված հետևյալ միջոցառումները.

- զբոսաշրջային ոլորտում մատուցվող ծառայությունների որակի բնագավառում քաղաքականության մշակում,
- մատուցվող զբոսաշրջային ծառայությունների վերաբերյալ ղեկավարության կողմից անընդհատ վերլուծության անցկացում,
- սպառողների պահանջմունքներին համապատասխան զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցում և նրանց բավարարվածության ապահովում:

Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող յուրաքանչյուր կազմակերպության ղեկավարությունը պետք է նաև ապահովի, որպեսզի զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման բնագավառում մշակված և գործող որակի քաղաքականությունը համապատասխանի կազմակերպության նպատակներին, ներառի պահանջներին համապատասխանելու պարտավորություն և մշտապես բարձրացնի որակի կառավարման համակարգի արդյունավետությունը:

Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող յուրաքանչյուր կազմակերպության ղեկավարությունը պետք է ապահովի նաև պատասխանատվության և լիազորությունների սահմանումը և դրա տրամադրումն աշխատակազմին:

Կազմակերպության ղեկավարությունը ղեկավարության կազմից պետք է նշանակի ներկայացուցիչ, որը պետք է պատասխանատվություն կրի և ունենա լիազորություններ հետևյալ աշխատանքների կատարման ընթացքում.

- որակի կառավարման համակարգով պահանջվող գործընթացների մշակումը, ներդրումը և աշխատանքային վիճակում դրանց պահպանումը,
- որակի կառավարման համակարգի գործառնության և բարելավման անհրաժեշտության մասին բարձրաստիճան ղեկավարությանը հաշվետվության ներկայացումը,
- սպառողների պահանջներին բավարարմանն օժանդակումը,
- որակի կառավարման համակարգին վերաբերող հարցերով արտաքին կողմերի հետ կապի պահպանումը:

Կազմակերպության ղեկավարությունը պլանավորված ընդմիջումներով պետք է վերլուծի կազմակերպության որակի կառավարման համակարգը՝ գործող միջազգային նորմերին դրա համապատասխանությունը, արդիականությունը և արդյունավետությունն ապահովելու համար: Վերլուծության համար՝ որպես հիմք, կարող է հանդիսանալ հետևյալ տեղեկատվությունը.

- մատուցվող զբոսաշրջային ծառայությունների վերաբերյալ սպառողների կարծիքը,
- փոփոխությունները, որոնք կարող էին ազդել որակի կառավարման համակարգի վրա,
- որակի կառավարման համակարգի բարելավման վերաբերյալ տրված հանձնարարականները,
- աուդիտների արդյունքները,
- սպասարկող անձնակազմի կողմից նկատված թերությունները, որոնք վերաբերում են որակի կառավարման համակարգին:

Կազմակերպությունը պետք է պլանավորի և կիրառի ընթացակարգեր, իրականացնի բարելավման գործընթացներ և վիճակագրական տվյալների հիման վրա կատարի վերլուծություններ, որոնք անհրաժեշտ են որակի կառավարման համակարգի արդյունավետությունը բարձրացնելու համար:

Որակի համակարգի բարձրացումն իրենից ենթադրում է մատուցվող ծառայությունների որակի անընդհատ բարելավում, որն էլ իրականացվում է որակի բնագավառի քաղաքականության և նպատակների, աուդիտների, տվյալների վերլուծության, ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների, ինչպես նաև ղեկավարության կողմից կատարվող անընդհատ վերլուծությունների արդյունքների օգտագործմամբ:

Ուղղիչ գործողությունները փաստաթղթավորված ընթացակարգեր են, որոնք ուղղված են՝ օրենսդրությանը և գործող միջազգային նորմերով սահմանված պահանջներին դրանց անհամապատասխանության վերլուծությանը, անհամապատասխանությունների պատճառների որոշմանը, անհամապատասխանությունների կրկնումից խուսափելու համար գործողությունների անհրաժեշտության գնահատմանը, անհրաժեշտ գործողությունների որոշմանն ու իրականացմանը, ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների արձանագրմանը, ձեռնարկված ուղղիչ գործողությունների վերլուծությանը:

Կազմակերպությունը պետք է ձեռնարկի ուղղիչ գործողություններ անհամապատասխանությունների պատճառների վերացման նպատակով, որպեսզի կանխի դրանց կրկնակի առաջացումը: Ուղղիչ գործողությունները պետք է համապատասխանեն հայտնաբերված անհամապատասխանությունների հետևանքներին:

Կանխարգելիչ գործողությունները նույնպես փաստաթղթավորված ընթացակարգեր են, որոնք ուղղված են՝ օրենսդրությանը և գործող միջազգային նորմերով սահմանված պահանջներին համապատասխան հնարավոր անհամապատասխանությունների և դրանց պատճառների որոշմանը, անհամապատասխանությունների առաջացումը կանխելու նպատակով գործողությունների անհրաժեշտության գնահատումը, անհրաժեշտ գործողությունների որոշումն ու իրագործումը, ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների արձանագրումը, ձեռնարկված կանխարգելիչ գործողությունների արդյունքների վերլուծությունը:

Հնարավոր անհամապատասխանությունների առաջացումը կանխելու համար, կազմակերպությունը պետք է սահմանի դրանց պատճառների վերացման գործողությունները:

Այսպիսով, հաշվի առնելով մի կողմից համաշխարհային զբոսաշրջային շուկայում առաջատար դիրքեր զբաղեցնող պետությունների զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների սպասարկմանը ներկայացվող պարտադիր պահանջները, իսկ մյուս կողմից՝ օրենսդրությանը և գործող միջազգային նորմերին համապատասխան զբոսաշրջային ոլորտում մատուցվող ծառայությունների որակի վերաբերյալ սպառողների կողմից ներկայացվող պահանջները, ինչպես նաև տվյալ ոլորտում գործունեություն իրականացնող յուրաքանչյուր կազմակերպության ձգտումն ու շահագրգռվածությունը՝ տվյալ ոլորտում լինել առաջինը, արդյունավետ են համարում զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման ոլորտում ներդնել սույն պահանջների բավարարումն ապահովող որակի համակարգ, որը կապահովի առավել լայն զբոսաշրջային շուկաների գրավում և կնպաստի տվյալ կազմակերպության հանդեպ սպառողների հետաքրքրության աճին և վստահության բարձրացմանը: