

**ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԻՆԴՈՒՍՏՐԻԱՅԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ**

ՀՏԴ 338.48

DOI 10.56246/18294480-2022.12-08

ԱՎԱԳՅԱՆ ԱՐԱՄԱՅԻՍ

*աշխարհագրական գիտությունների դոկտոր, պրոֆեսոր,
ԵՊՀ սերվիսի ամբիոնի դասախոս,
ԳՊՀ դասախոս*

Էլիոսյո՝ aavagyan@ysu.am

ՔԵԼՅԱՆ ՍԱՐԳԻՍ

*տեխնիկական գիտությունների թեկնածու, դոցենտ,
ԵՊՀ սերվիսի ամբիոնի դասախոս
Էլիոսյո՝ s.qelyan@ysu.am*

Զբոսաշրջային ինդուստրիան կառուցվածքային և բովանդակային առումով արագ փոփոխվող համակարգ է: Փոխվում են զբոսաշրջիկների պահանջմունքները, դրանց բավարարման հնարավորությունները և հասարակական ընդհանուր վերաբերմունքը զբոսաշրջության վերաբերյալ: Այս գործընթացներին զուգահեռ անհրաժեշտ է ներդաշնակորեն փոխել նաև ոլորտի կառավարման համակարգը, այն դարձնել ավելի գիտելիքահեն: Գիտելիքահեն կառավարման արդյունավետ ձևը համակարգայինն է (ցանցայինը), որի շարժիչ ուժը մարդկային կապիտալն է: Մարդկային կապիտալը զբոսաշրջային ինդուստրիայի կառավարման համակարգ է բերում բարձր տեխնոլոգիաներ, նորարարություններ, կառավարումը հասցնում է արվեստի մակարդակի: Կառավարումը իրագործվում է՝ ելնելով ընկերության բոլոր աշխատողների շահերից: Մարդկային կապիտալը օբյեկտը ուսումնասիրում, գործառույթները պլանավորում և կառավարման համակարգ է մշակում և գործի է դնում՝ ելնելով տարածքի բնական ներուժի, մարդկային ռեսուրսների, ենթակառուցվածքների, սոցիալ-տնտեսական զարգացումների ներկայիս ու ապագայի համատեքստում, երբ կառավարումը իրագործվում է և՛ վերևի, և՛ ներքևի համատեղ աշխատանքով: Նրանցից յուրաքանչյուրը կատարում է հստակ իրեն ամրագրված պարտականությունները: Կառավարման լա-

վագույն ձևը համակարգայինն է: Համակարգի մոտեցումը մարդկային կապիտալի օգտագործման միջոցով զբոսաշրջային ինդուստրիայի կառավարումը դնում է գիտական մակարդակի վրա, որը հնարավորություն է տալիս զբոսաշրջային ինդուստրիայի կառավարման մեջ գերակայել հումանիստական արժեքները՝ ամեն ինչ հանուն մարդու սկզբունքով:

Բանալի բառեր՝ կառավարում, զբոսաշրջային ինդուստրիա, զբոսաշրջիկ, հիմնախնդիր, օջախ, հումանիզմ, գիտելիքահեն:

Զբոսաշրջային ինդուստրիան գործունեության ոլորտ է, որը զբաղվում է զբոսաշրջիկների ընդունման, գիշերակացի ապահովման, տարբեր պահանջմունքների բավարարման և վերադարձի ապահովմամբ:

Խնդիրը այդ գործունեության արդյունավետության բարձրացումն է, որը հնարավոր է միայն կառավարման գիտելիքահեն համակարգի ստեղծման միջոցով:

Խնդրի դրվածքը: Կապված հասարակական կյանքի ընդհանուր զարգացման հետ՝ փոխվում են զբոսաշրջիկների պահանջմունքները: Առաջանում են նոր պահանջմունքներ, փոխվում են այդ պահանջմունքների բավարարման հնարավորությունները, հասարակական ընդհանուր վերաբերմունքը զբոսաշրջային ողջ տնտեսության նկատմամբ:

Զբոսաշրջությունը օջախայինից դառնում է ցանցային: Ցանցային զբոսաշրջությունը կարիք ունի կազմակերպման նոր ձևերի և ավելի գիտական մեթոդների, մոտեցումների կիրառման: Այդ մոտեցումների ու մեթոդների գիտական հիմնավորումը արդիական է և ունի կիրառական նշանակություն:

Հետազոտության տեսամեթոդական մոտեցումները: Հետազոտությունը իրագործվել է փուլային եղանակով, մասնավորից ընդհանուրը, համակարգայինը, պարզից բարդը գնացող սկզբունքներով: Նրանց մեջ կարևորվել են մարդու որակի, մարդկային կապիտալի դերն ու նշանակությունը: Ինչպես նշում է Ա. Ռ. Ավավերդովը, «Ցանկացած տնտեսվարող սուբյեկտի գլխավոր հարստությունը աշխատող մարդն է՝ մարդկային կապիտալը, որը ազդում է կազմակերպության մրցունակության վրա»[1]:

Իր հերթին մարդկային կապիտալը արդյունք է կրթության և դաստիարակության:

Դեմոկրիտը մարդու բնությունը համարում է «կրթության և օբյեկտիվ պրոցեսներին զուգահեռ դաստիարակության արդյունք, կրթությունը վերափոխում է մարդուն, ստեղծում է մարդուն»[2]:

Ըստ Արիստոտելի՝ «Զարգացման շարժիչ ուժը մարդու բնական տվյալներն են՝ ունակությունը և բանականությունը, որոնց վրա հիմնված է դաստիարակությունը» [3]:

Կրթությունը և դաստիարակությունը մարդուն տալիս են գիտելիքներ, հարստացնում են հոգևոր աշխարհը, մեծացնում աշխարհընկալումը, մտածողությունը նյութական աշխարհից տեղափոխում հոգևորը, բարոյականը, ազնիվը, աստվածայինը: Ինչպես նշում Վերնադսկին, միայն հոգևոր գաղտնիքների մեջ խորանալով կարելի է լսել երկնային լուսատուների և շրջակա միջավայրի ներդաշնակությունը[4]:

Կրթության և դաստիարակության չափով որոշվում է մարդու հոգևոր հոգեբանական մակարդակը, կուլտուրայի չափը, որով մարդը որոշում է իր շրջապատի իրերի և երևույթների բովանդակությունը:

Կրթությունը մեծացնում է մարդու մտածելու մակարդակը, հզորացնում աշխատելու ունակությունը, դատողությունը, օգնում է ճիշտ ընտրելու կյանքի ճանապարհը: Իսկ ճիշտ ճանապարհի կարող է ընտրել միայն գիտելիքներ և հոգևոր բարձր արժեքներով օժտված անհատը: Միայն նա կարող է հասկանալ, թե ինչն է կյանքի իմաստը [5]: Գիտելիքն ու հավատն են կյանքի իմաստը:

Գիտելիքները, կրթվածությունը, դաստիարակվածությունը կուլտուրան որոշում են մարդու հումանիզացման մակարդակը: Հումանիզմը մարդու որակական հատկանիշն է, աշխատանքային կուլտուրան: Իր որակական հատկություններով մարդը վերաբերվում է շրջակա առարկաներին և երևույթներին, ձեռք է բերում շրջակա միջավայրի ավելի խորը շերտերը տեսնելու ունակություն:

Հումանիզմը կյանքի է կոչվում միայն հասարակական կուլտուրայի միջոցով: Անհատը ոչինչ չի կարող անել, եթե ցածր է հասարակական կուլտուրան: Անհատի կուլտուրան կարող է ձևավորվել ու զարգանալ և կյանքի կոչվել միայն հասարակական ընդհանուր կուլտուրայի հենքի վրա:

Զբոսաշրջային ինդուստրիայի էությունը և կառավարումը:

Զբոսաշրջային ինդուստրիայի մասին կան տարբեր կարծիքներ.

Գ. Պ. Դոլժենկոն զբոսաշրջային ինդուստրիայի մեջ կարևորում է հետևյալ բաղադրիչները.

- զբոսաշրջիկների տեղավորման միջոցները,
- զբոսաշրջիկների տրանսպորտային փոխադրումները,
- երթուղիները, էքսկուրսիաները,
- զվարճանքի միջոցները,
- զբոսաշրջիկների տրանսպորտային փոխադրումները,
- երթուղիները, էքսկուրսիաները,
- զբոսաշրջային արտադրանքը[6]:

Վ. Բ. Սապրոնովը զբոսաշրջային ինդուստրիան նույնականացնում է զբոսաշրջային ձեռնբերեցություն եզրույթի հետ և նրա կազմի մեջ մտցնում է հետևյալ բաղադրիչները.

- զբոսաշրջիկների տեղավորման հարստությունները,
- տրանսպորտը,
- զբոսաշրջային գործակալությունը,
- առողջարանները,
- զբոսաշրջային զարգացումը ապահովող միությունները, պետական մարմինները,
- համաժողովներ, ցուցահանդեսներ, տոնավաճառներ կազմակերպող ընկերությունները[7]:

Ավելի լայն իմաստով զբոսաշրջային ինդուստրիայի մեջ կարելի է նաև ներառել զբոսաշրջիկների համար անհրաժեշտ ապրանքների (հուշանվերների, սպորտային ապրանքների, զվարճանքի միջոցների) և սննդի արտադրական ձեռնարկությունները, մշակութային, մարզային, բժշկական, կրթական ծառայությունները:

Կառավարումը առաջին հերթին փիլիսոփայություն է, մարդկային, հասարակական հարաբերությունների մշակույթ: Կառավարման մշակույթը առաջին հերթին բարոյական, հոգևոր-հոգեբանական արժեք է՝ էթիկական երևույթ: Էթիկան՝ որպես երևույթ, դրսևորվում է հասարակական միջավայրում և կարևոր դեր է կատարում մարդկային հարաբերությունների ներդաշնակման համար:

Գործարար աշխարհի կարգովանոնը՝ միմյանց նկատմամբ հարգանքը, փոխադարձ նվիրվածությունը, հավատարմությունը, հենված է էթիկական նորմերի վրա:

Էթիկան գործարարի վարքն է, վերաբերմունքը, մասնագիտական գիտելիքները, հմտությունները, իրեն դրսևորելու, պահելու մշակույթը:

Ն. Վ. Մատուլիգիան և Լ. Վ. Ռոզլովան առանձնացնում են գործարար էթիկայի վեց կանոն.

- Ամեն ինչ անել ժամանակին:
- Աշխատակիցների անձնական կյանքի մասին լսածը երբեք ուրիշին չասել:

- Լինել բարեհամբույր, բարյացակամ, սիրալիր:
- Մտածել նաև ուրիշների մասին, ոչ միայն իր,
- Հարգել ինչպես կարգն է[8]:

Էթիկական նորմերը կրողը առաջին հերթին անհատն է, համակարգը, մարդկային կապիտալն իր ինտելեկտուալ կարողություններով (որակական հատկություններով): Իր որակական հատկություններով էլ մարդը վերաբերվում է շրջակա առարկաներին, երևույթներին, որը և հիմք է հանդիսանում կառավարման համակարգի համար:

Ջրոսաշրջային ինդուստրիայի կառավարումը իրագործվում է վերից վար, ներքևից վերև և համակարգային մոտեցումներով: Նրանցից յուրաքանչյուրն ունի իր դրական և բացասական կողմերը, խնդիրը դրանց գնահատումն է և դրական կողմերի կիրառումը:

Վերևից ներքև միանձնյա կառավարումը իրագործում է անհատ կառավարիչը, որը պաշտպանում է ձեռնարկության (ջրոսաշրջային ինդուստրիայի) ընդհանուր շահերը, աշխատում է երկրում գործող օրենքների, միջազգային և ներպետական շահերի տիրույթում զբաղվում ընկերության շահերի պաշտպանությամբ: Անհատական կառավարումը իրագործվում է.

- ելնելով ընկերության և բոլոր աշխատողների շահերից,
- ապահովում է ընկերության բոլոր աշխատողների ակտիվ գործունեությունը,
- ընկերության գործունեությունը դարձնում է շահավետ:

Ընկերության շահավետության ապահովման կառավարման ներդաշնակ համակարգի ստեղծումը կապված է կառավարչի ինտելեկտուալ կարողության, կառավարչական ունակության հետ:

Վերևից ներքև կառավարումն ունի բացասական կողմ. բուրգի ծայրում նստածին որքան հեռու, այնքան լավ չեն երևում ներքևում կատարվող երևույթները: Վերևից արձակած հրամանները, որոշումները դեպի ցած գնալիս մաշվում, հյուծվում են: Ընդ որում որքան շատ են վերևի և ներքևի միջև

եղած օղակները, այնքան շատ են հրամանների և որոշումների կորուստները:

Ներքևից վերև կառավարման համակարգում բուրգի հիմքում գտնվողներն են զբոսաշրջային կառավարումը իրագործում: Ներքևում (ստորին օղակներում) գտնվողները անմիջական շփման գոտում են, նրանք ավելի մոտ են հաճախորդին հաղորդակցվելու միջոցով, ավելի շատ ու հեշտ են ընկալվում հաճախորդի (զբոսաշրջիկների) պահանջմունքները: Այստեղ «սյուվինիզմի» գաղափարն է, միասնական աշխատելու գործելակերպը, դժվարությունները միասնաբար հաղթահարելու ձգտումը: Կառավարման այս համակարգը, դրական լինելով հանդերձ, ունի իր որոշ թերությունները: Ներքևում գտնվողների մեջ կարող են լինել նաև «ծուլեր», որոնց մոտ «ինձ ինչ» գաղափարն է: Հաճախ նաև լավ աշխատողները չեն դիմում նորարարության, ռիսկի:

Կառավարման արդյունավետ ձևը համակարգայինն է, երբ կառավարումը իրագործվում է միասնաբար՝ և՛ ներքևում, և՛ վերևում գտնվողներից յուրաքանչյուրը իրագործում է իր գործառույթները: Այստեղ արդեն չկա վերևի և ներքևի հակասությունը, կա ներդաշնակություն:

Համակարգային մոտեցումը ճյուղայինից տանում է դեպի տարածքայինը, որը հնարավորություն է տալիս.

- հստակեցնել օբյեկտի սահմանները,
- որոշակի դարձնել օբյեկտի տեղը տարածության մեջ,
- որոշակի դարձնել ուսումնասիրվող օբյեկտի ենթահամակարգի մասերը (բաղադրիչները),

- Օբյեկտը ուսումնասիրել տարածքում առկա բնական ներուժի, մարդկային ռեսուրսների, ենթակառուցվածքների, սոցիալ-տնտեսական զարգացումների, ներկայի և ապագայի համատեքստում [9]:

Համակարգային մոտեցումը մարդկային կապիտալի օգտագործման միջոցով զբոսաշրջային ինդուստրիայի կառավարումը դնում է գիտական հիմքի վրա, որը հնարավորություն է տալիս ինդուստրիայի գործունեությունը ապահովել հեռակապի միջոցներով, կառավարման մեջ գերակայել հումանիստական արժեքները՝ «ամեն ինչ հանուն մարդու» սկզբունքով:

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

Զբոսաշրջային ինդուստրիայի արագ զարգացման հետևանքով առաջանում են կառուցվածքային նոր բաղադրիչներ, փոխվում են նրանց փոխկապակցվածությունները, բովանդակությունը, հետևաբար կառավարման գործող մոտեցումները և սկզբունքները չեն կարող բավարարել անհրաժեշտ պահանջները: Խնդրի լուծումը կարելի է գտնել՝ օգտագործելով համակարգային մոտեցումը, որն իրեն հերթին պետք է հենվի մարդկային կապիտալի հենքի վրա:

Օգտագործված գրականության ցանկ

1. Алаведов А.Р., Управление человеческим ресурсами организации, М., “Синергия” 2017, с. 13-14.
2. Филосовский словарь, Москва, 1976 с. 171
3. ՀԱՀ հ. 2, էջ 64
4. Вернадский В. И., Избранные труды по истории, Наука, Москва, 1981, с. 51-52
5. Ավագյան Ա. Ռ. Ընդերքի ռեսուրսների աշխարհագրական գնահատականը, ԵԵ. 2000, էջ 12
6. Долженко Г. П., Основы туризма, Изд-во “Март”, Москва, 2009, с. 318
7. Сапронов В. Б., Туризм, эволюция, структура, маркетинг, Москва, 1998, с. 31
8. Матулгина Н. В., Руглова Л. В., Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса, Санкт-Петербург, 2013, с.90-91
9. Ավագյան Ա.Ռ. Սերվիսագիտության հիմունքներ, Երևան. 2017, էջ 105

MANAGEMENT PROBLEMS OF TOURISM INDUSTRY

AVAGYAN ARAMAYIS

Doctor of Geographic Sciences, Professor

Professor at the Chair of Service, YSU,

Lecturer of GSU

e-mail: aavagyan@ysu.am

KELYAN SARGIS

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor

Professor at the Chair of Service, YSU

e-mail: s.qelyan@ysu.am

The tourism industry is a rapidly changing system in terms of structure and content. The needs of tourists, the possibilities of their satisfying as well as the general public attitude towards tourism, are changing. Along with these processes, it is necessary to change the management system in a harmonious way, to make it more knowledge-based. The effective form of knowledge-based management is the system (network), the driving force of which is human capital. Human capital brings high technologies, innovations, management system to the level of art in the tourism industry management system. According to which the management is carried out in the interests of all the employees of the company. Human capital studies the object, plans the functions, develops a management system, operates in the context of the present and future human resources, infrastructure, socio-economic development of the area, when the management is carried out by "top-down" joint work. Each of them fulfills its clearly defined responsibilities. System approach is the best way of management. Through the use of human capital, system approach puts the management of tourism industry on a scientific level, which allows humanistic values to prevail in the management of tourism industry, based on "All for the sake of the human" principle.

Keywords: *management, tourism industry, tourist, problem, hearth, humanism, knowledge.*

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНДУСТРИЕЙ ТУРИЗМА

АВАГЯН АРАМАИС

*Доктор технических наук, профессор,
Профессор кафедры сервиса ЕГУ,
Преподаватель ГГУ
электронная почта: aavagyan@ysu.am*

КЕЛЯН САРГИС

*Кандидат технических наук, доцент,
Доцент кафедры сервиса ЕГУ,
электронная почта: s.qelyan@ysu.am*

Индустрия туризма с точки зрения структуры и содержания представляет собой быстро меняющуюся систему. Меняются потребности туристов, меняются возможности их удовлетворения и в основном общее отношение населения к туризму. Наряду с этими процессами необходимо гармонично изменить систему управления, сделать ее более наукоемкой. Эффективной формой управления, основанного на знаниях, является система (сеть), движущей силой которой является человеческий капитал. Человеческий капитал приносит высокие технологии, инновации в систему управления индустрией туризма, выводит менеджмент на уровень искусства. В соответствии с которым управление осуществляется исходя из интересов всех сотрудников компании. Человеческий капитал изучает объект, планирует функции, разрабатывает систему управления, действует в разрезе настоящего и будущего человеческих ресурсов, инфраструктуры, социально-экономического развития территории, когда управление осуществляется совместной работой по принципу «сверху вниз». Каждый из них выполняет свои четко определенные обязанности. Лучшая форма управления – системный подход. Системный подход посредством использования человеческого капитала ставит управление индустрией туризма на научный уровень, что позволяет превалировать гуманистическим ценностям в управлении индустрией туризма, основываясь на принципе "Все ради человека".

Ключевые слова: менеджмент, индустрия туризма, турист, проблема, гуманизм, познание, очаг.

Հոդվածը ներկայացվել է խմբագրական խորհուրդ 09.04.2022թ.:

Հոդվածը գրախոսվել է 12.04.2022թ.: