

1. ԱՄՓՈՓ ՆԿԱՐԱԳԻՐ

Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտին անհրաժեշտ է լավ պատրաստված և բարձր որակավորումներով աշխատուժ զբոսաշրջիկներին գրավելու և նրանց բարձրակարգ ծառայություններ մատուցելու իր ներուժը լիովին օգտագործելու համար: Այնուհանդերձ, այս նպատակն իրագործելու համար անհրաժեշտ է ապահովել լիարժեք համապատասխանություն աշխատողների հմտությունների, ոլորտի կարիքների և ակադեմիական հաստատությունների կողմից առաջարկվող կրթության և ուսուցման միջև: Չնայած նրան, որ վերջին տարիների ընթացքում ի հայտ են եկել մի շարք զբոսաշրջության ոլորտի ուսումնական ծրագրեր (ԶՈՈԻԾ), այնուհանդերձ, դեռևս որոշակի անհամապատասխանություն կա առաջարկվող կրթության և աշխատանքներն արդյունավետորեն կատարելու համար անհրաժեշտ հմտությունների միջև, բացի այդ թերի է նաև գործարար ընկերությունների և ուսումնական հաստատությունների համագործակցությունը, ինչն անհրաժեշտ է նշված անհամապատասխանությունների վերացման համար:

Այն առաջնային ասպեկտները, որոնց համար անհրաժեշտ է ոլորտի կարիքների և կրթության համապատասխանությունը, սովորաբար հանդիսանում են հմտությունները և գիտելիքները: Հմտություններն ավելի շատ կապված են աշխատողի գործառնությունների, պրակտիկ աշխատանքների և շոշափողական գործողությունների հետ, մինչդեռ գիտելիքները՝ ավելի շատ տեսության, փաստերի և աշխատավայրում վարքագծի կանոնների իրազեկության հետ: Այս հաշվետվությունը հանդիսանում է ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի աշխատուժի կոնկրետ հմտությունների և գիտելիքների պակասը սահմանելու նպատակով կատարված հետազոտությունների կուլմինացիան: Այն իրականացվել է զբոսաշրջության ոլորտի հիմնական ընկերությունների, կազմակերպությունների և ԶՈՈԻԾ-ների ներկայացուցիչների հետ անցկացված մանրամասն հարցազրույցների, ինչպես նաև Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի մոտ 250 կառավարիչների ու աշխատողների ընդգրկուն հարցումների միջոցով:

Հետազոտության արդյունքները հստակորեն ցույց են տալիս հմտությունների առումով առկա ամենանշանակալի բացերը «օտար լեզուների», «հաճախորդների սպասարկման» և «հաղորդակցման» բնագավառներում: Պատասխանողների տարբեր խմբերի կողմից որպես առաջնահերթ նշված մյուս հմտությունների շարքին են պատկանում «առողջություն և անվտանգություն», «պրոբլեմների լուծում», «թիմային աշխատանք» և «բիզնեսի կառավարում» բնագավառները: Հետազոտության արդյունքները չափազանց հետևողական են և հաստատում են հարցազրույցների ժամանակ ստացված տվյալները:

Ինչ վերաբերվում է գիտելիքների պակասին, ապա այստեղ որպես առավել կարևոր բնագավառներ նշվել են «հաճախորդների սպասարկումը», «աշխարհագրությունը» և «էթիկան»: Պատասխանողների տարբեր խմբերի համար այլ կարևոր բնագավառներ են նշվել «սննդի հիգիենան», «սննդի սպասարկում», «մատուցող անձնակազմի ուսուցումը» և «բիզնես պլանավորումը»: Այս պատասխանները ևս համահունչ են հարցազրույցների մասնակիցների կողմից տրված պատասխաններին:

Հետազոտության կարևոր արդյունքներից է այն, որ զբոսաշրջության գործարար ընկերությունների 42%-ը դժվարություններ է ունեցել կապված թափուր

աշխատատեղերի համար աշխատողներ գտնելու հետ: Այս առումով առավել հաճախ նշվել են մատուցողների, վարչական աշխատակիցների և խոհարարների աշխատատեղերը, որոնց պակասի համար առավել հաճախ նշված պատճառը «համապատասխան հմտություններով դիմորդների պակասն» է:

Մյուս տվյալները, որոնք հիմնականում հավաքագրվել են հարցազրույցների միջոցով, վերաբերվում են ՋՈՈԻԾ-ներին: Հիմնական հարցերից մեկը, որին ուղղված էր հետազոտությունը, բավարար կերպով չպատրաստված շրջանավարտների առկայության հիմնական պատճառը հանդիսացող գործոնների գնահատումն էր: Որպես պատճառաբանում ներկայացված հիմնական բացատրությունները հետևյալն են.

- Դրանք չափից շատ են կենտրոնացած զբոսաշրջության վրա և բավականաչափ ուշադրություն չեն դարձնում հյուրընկալությանը (որտեղ էլ առկա են հիմնական աշխատատեղերը),
- Դրանց (ուսումնական հաստատությունների) ուսումնական պլանները չեն համապատասխանում ոլորտի կարիքներին,
- Դասախոսները, հաճախ, չունեն բավականաչափ (ոլորտի առնչվող) փորձառություն և/կամ ակադեմիական որակավորումներ,
- Պրակտիկաներն այնքան արդյունավետ չեն, որքան կարող էին լինել,
- Չկան պրակտիկ փորձի ձեռք բերման այլ հնարավորություններ,
- Չկա բավականաչափ հաղորդակցում ՋՈՈԻԾ-ների և ոլորտի միջև, և
- Սահմանափակ են այնպիսի ռեսուրսները (հաստատություններում), ինչպիսիք են գրադարանները և համակարգիչները:

Հմտությունների և գիտելիքների կարիքների մասին հաշվետվությունում ներկայացված են մի շարք առաջարկներ, որոնց նպատակն է աջակցել հմտությունների և գիտելիքների հատկորոշված բացերի լրացմանը: Նախ, կարևոր է տարբեր հմտությունների խմբերի համար ընդհանուր հիմքի ստեղծումը, ինչի միջոցով հնարավոր կլինի ցույց տալ ունակությունների այն մակարդակը, որն անհրաժեշտ է Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտում: Այդ իսկ պատճառով, որպես մոտեցում առաջարկվում են տեղական և միջազգային հավաստագրման ծրագրեր հետևյալ բնագավառներում հմտությունների այս հիմքի ստեղծման համար՝ մատուցող անձնակազմի և հյուրընկալության ոլորտին առնչվող այլ վերապատրաստման դասընթացներ, հաճախորդների սպասարկում, օտար լեզուներ, զբոսաշրջային ուղղության կառավարում, միջոցառումների կառավարում, սննդի հիգիենա, զբոսավարների վերապատրաստում, պատմամշակութային ժառանգության վայրերի ներկայացման ուսուցում և առաջին օգնության հմտությունների ուսուցում:

Գիտելիքների մասով մի խումբ առաջարկներ են ներկայացված ուսումնական պլանի մշակման վերաբերյալ, այդ թվում այն մասին, թե ինչ հավելյալ դասընթացներ/մոդուլներ են անհրաժեշտ և հմտությունների զարգացման ինչ աշխատանքներ կամ մոտեցումներ պետք է ընդգրկվեն ուսումնական դասընթացներում: Իմացության կամ տեսական գիտելիքների ընդլայնմանը զուգահեռ ներկայացված են առաջարկներ հմտությունների զարգացման վերաբերյալ պրակտիկաների և պրակտիկ փորձի ձեռք բերման այլ եղանակների միջոցով, ներառյալ դասախոսների և ՋՈՈԻԾ-ների իրազեկումը ոլորտի մասին և ՋՈՈԻԾ-ների ու ոլորտի միջև կապերի

բարելավումը, ինչի միջոցով հնարավոր է շրջանավարտներին հաղորդել Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտին անհրաժեշտ գիտելիքները:

Հաշվետվության վերջում ներկայացված են նաև առաջարկներ հետագա գործողությունների պլանների վերաբերյալ հետազոտությունից ստացված արդյունքների հիման վրա: Ներկայացված է 2008թ.-ի առաջին եռամսյակում ձեռնարկվելիք քայլերի հինգ կետից բաղկացած ցանկ:

2. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի ամենալուրջ արգելքներից մեկը համապատասխան որակավորումներ չունեցող աշխատուժի առկայությունն է: Այս տեղեկությունը հաստատվում է նաև վերջերս ԱՄՆՄԶԳ-ի կողմից ֆինանսավորվող «Մրցունակ մասնավոր հատված Հայաստանում» (ՄՄՀՀ) ծրագրի կատարած ուսումնասիրություններում: 2007թ. փետրվարին անցկացված մարդկային ռեսուրսների վերաբերյալ հետազոտության շրջանակներում զբոսաշրջության ոլորտի գործարար ընկերությունների ներկայացուցիչները ներկայացրել են այդ պահի դրությամբ կադրերի հետ կապված իրենց ամենակարևոր խնդիրները: Ամենից հաճախ նշվել է «որակավորված մասնակետների պակաս»-ը (ինչը պայմանավորվում էր «զբոսաշրջության ոլորտի մասնագիտացված դպրոցների պակաս»-ով):

Բացի այդ, մարդկային ռեսուրսների հետազոտության արդյունքում պարզվել է նաև, որ աշխատողների որակավորումների պակասը հանդիսանում է կադրերի բարձր հոսունության ամենամեծ պատճառը: Սա նշանակում է, որ ծախսվում են նշանակալի ռեսուրսներ (ժամանակ և գումարներ) ոչ միայն կադրերի համալրման գործընթացի, այլև ցածր որակավորումներով այս աշխատողներին անհրաժեշտ նախնական վերապատրաստման վրա: Մյուս ազդեցությունը, որն ունենում է որակյալ աշխատողների պակասը, դա ցածրորակ սպասարկումն է, ինչն արգելք է հանդիսանում կամ խոչընդոտում է հաճախորդների հավատարմությանը և ավելի ցածր արդյունքների է հանգեցնում: Ընդհանուր առմամբ ակնհայտ է, որ այս խնդիրը լուրջ արգելք է հանդիսանում ոչ միայն առանձին գործարար ընկերությունների, այլև երկրի ընդհանուր մրցունակության համար:

Զնայած խնդիրների մի մասը կապված է համակարգում առկա մշակութային և տնտեսական գործոնների հետ, այնուհանդերձ ակնհայտ է, որ մյուս խնդիրների պատճառ ուսուցման ոչ բավարար կամ ոչ արդյունավետ ծրագրերն են: Հայաստանում զբոսաշրջության ոլորտի ուսումնական ծրագրեր (ԶՈՈԻԾ) են իրականացվում չորս բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների և մի քանի քոլեջների կողմից: Այնուհանդերձ, հաճախ է նշվում, այդ թվում նաև ՄՄՀՀ ծրագրի աշխատուժի գնահատման հաշվետվության մեջ,¹ այն մասին, որ առկա է նշանակալի անհամապատասխանություն ԶՈՈԻԾ-ի կողմից առաջարկվող կրթության և Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտին անհրաժեշտ գիտելիքների միջև:

Այս անհամապատասխանության աստիճանի և կոնկրետ բաղադրիչների

¹ Դեյլի, (մայիս, 2007թ.) Աշխատուժի մրցունակության գնահատում և հաշվետվություն: Պատրաստված է «Համաշխարհային ռազմավարություն» ինկ.-ի կողմից ԱՄՆՄԶԳ-ի կողմից ֆինանսավորվող ՄՄՀՀ ծրագրի համար:

որոշումը հանդիսանում է հետազոտության հիմնական նպատակներից մեկը, որտեղ, այնուհետև, ներկայացվում են հնարավոր լուծումներ գտնելու եղանակները: Լուծումներից են համաշխարհային մասշտաբով ընդունված հավաստագրման այնպիսի համակարգերի հատկորոշումը, որոնց միջոցով հնարավոր է լրացնել Հայաստանում առկա հմտությունների և գիտելիքների բացը, ինչպես նաև ՋՈՈԻԾ-ներին իրենց ուսումնական պլանները բարելավելու վերաբերյալ խորհրդատվության տրամադրումը և ՋՈՈԻԾ –ների աշխատակազմի և դասախոսների հմտությունները, գիտելիքներն ու որակավորումները բարելավելու եղանակների հատկորոշումը:

Հետազոտությունը և վերլուծությունը բաղկացած են չորս հիմնական բաղադրիչներից.

1. Ստեղծել **աշխատանքի նկարագրեր** Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի հիմնական պաշտոնների համար:
2. Հատկորոշել այն հիմնական **հավաստագրման ծրագրերը**, որոնք կարող են կիրառվել Հայաստանում և տալ դրանց նկարագիրը:
3. Իրականացնել մանրամասն **հարցազրույցներ** բազմազան հայկական զբոսաշրջային գործարար ընկերությունների, ինչպես նաև ՋՈՈԻԾ-ների հետ:
4. Մշակել և վերլուծել Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի ներկայացուցիչների շրջանում իրականացված հմտությունների և գիտելիքների պակասն ուսումնասիրող հետազոտության արդյունքները:

Բաղադրիչներից յուրաքանչյուրը մանրամասն ներկայացված է «Մեթոդաբանություն» բաժնում: Դրան անմիջապես հաջորդում է «Աշխատանքի նկարագիր» մասը, որտեղ բացատրվում է աշխատանքների նկարագրերի անհրաժեշտությունը և թե ինչպես կարելի է դրանք օգտագործել: Մյուսը «Հարցազրույցների և հետազոտության արդյունքները» մասն է, որտեղ ներկայացվում և վերլուծվում են հետազոտության երրորդ և չորրորդ բաղադրիչները: Հաջորդ` «Առաջարկություններ» բաժնում ներկայացված են մի շարք գաղափարներ, որոնք կարող են օգտագործվել նախորդ բաժնում հատկորոշված հմտությունների և գիտելիքների բացերը լրացնելու համար: Այս բաժնի կարևոր բաղադրիչներից է հետազոտության երկրորդ բաղադրիչի միջոցով հատկորոշված միջազգային հավաստագրման ծրագրերի խումբը: Եվ, վերջապես, «Հետագա քայլեր» բաժնում նախատեսվում են հինգ քայլեր, որոնք կարող են նշանակալի ազդեցություն ունենալ և որոնք կարող են իրականացվել ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից 2008թ. առաջին եռամսյակում: