

# Հյուրանոցային մարքեթինգ. Հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրները

Հովհաննեսյան Ա.Ն.

ՀՀ ԳԱԱ Գիտակրթական միջազգային կենտրոն (Հայաստան, Երևան)

arturh9595@gmail.com

**Վճռորոշ բառեր՝** Հյուրանոցային ձեռնարկություն, հյուրանոցային ծառայություն, ծառայության որակի չափանիշ, հյուրանոցային մրցակցություն, մրցունակություն, սպասարկման նորարարական տեխնոլոգիաներ, սպասարկման որակ, հյուրանոցային սպասարկման համակարգ, այցելու, զբոսաշրջիկ:

## Гостиничный маркетинг. Основные проблемы гостиничного сервиса

Оганесян А. Н.

НАН РА, научно-образовательный международный центр (Армения, Ереван)

arturh9595@gmail.com

**Резюме:** В настоящей статье изучаются и выявляются основные проблемы гостиничного обслуживания, связанные с развитием рыночных отношений. Учитывается то, что современные условия развития рыночных отношений, создают необходимость улучшения системы обслуживания гостиничного бизнеса, обеспечения гостиничного обслуживания, наиболее соответствующего условиям конкуренции, имеющейся в гостиничном бизнесе. В статье подчеркивается мысль, что высокое качество гостиничного обслуживания и повышение конкурентоспособности возможно обеспечить путем регулирования основных проблем гостиничного обеспечения. Придается также важность необходимости приведения гостиничного обслуживания в соответствие с современными условиями и требованиями развития общества, гостиничной деятельности. В статье сделана попытка установить основные современные проблемы, связанные с обеспечением качества оказания гостиничных услуг и обслуживания, и выявить пути их регулирования.

**Ключевые слова:** Гостиничное предприятие, гостиничная услуга, критерий качества услуги, гостиничная конкуренция, конкурентоспособность, инновационные технологии обслуживания, качество обслуживания, система гостиничного обслуживания, клиент, турист

## Hotel marketing. Main issues of hotel service

Hovhannesyan A.N.

NAS RA, ISEC (Armenia, Yerevan)

arturh9595@gmail.com

**Abstract:** This article examines and discovers the main issues of hotel service related to the development of market relations. Taking into consideration the fact that up-to-date conditions of market relations development requires the improvement of hotel service system and the necessity to provide the hotel business service to ensure maximum compliance with hotel service. The article emphasizes the idea of possibility to provide the high quality, service effectiveness, improvement of competitiveness of the hotel service in the means of solving the main issues of hotel service. It is also important to comply the hotel service with the up-to-date conditions and requirements of society, development of the hotel activities. The article was attempted to find out the main up-to-date issues related to the hotel services and to the provision of service quality and discover the ways of solving them.

**Keywords.** Hotel facility, hotel service, service quality standard, hotel competition, competitiveness, service up-to-date technologies, service quality, hotel service system, visitor, tourist.

Հյուրանոցային ծառայությունների շուկայում մրցունակության ուժեղացման պայմաններում՝ հյուրերի պահանջների ավելացումն, սպասարկման նորարարական տեխնոլոգիաների ներդրման անհրաժեշտությունը, ինչպես նաև տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների արագընթաց զարգացումն զգալիորեն ավելացնում է տրամադրվող հյու-

րանոցային ծառայությունների և սպասարկման անհրաժեշտ որակն ապահովելու, այն ի նպաստ հյուրանոցային մրցակցության, ֆինանսական շահույթի ավելացմանը ծառայեցնելու անհրաժեշտությունը: «Շուկայական հարաբերությունների զարգացումը հանգեցնում է նոր խնդիրների առաջացմանը, որն առաջադրում է հյուրանոցային բիզնեսի սպա-

սարկման համակարգի բարելավման անհրաժեշտությունը»<sup>1</sup>: Մա պահանջում է հյուրանոցային սպասարկման համակարգի անընդհատ բարելավում, սպասարկման համակարգի ընդլայնում, տարածքների վերանորոգում և արդի պահանջներին համապատասխան ձևավորում, նոր տեխնոլոգիաների ներդրում, որոնք կբարելավեն ոչ միայն սպասարկման համակարգը, այլև ամբողջ ձեռնարկությունը: «Համաշխարհային հյուրանոցային բիզնեսի առաջատարների փորձը վկայում է, որ սպասարկման որակի բարձրացման և հյուրերի պահանջներն առավելագունս բավարարելու հիմնական պայմաններից մեկն ուսումնասիրությունների ժամանակին իրականացումն է սպասարկման և ծառայությունների մատուցման այն հիմնախնդիրները բացահայտելու նպատակով, որոնք հյուրանոցների խանգարում են աշխատակիցներին ծառայությունները որակով մատուցել»<sup>2</sup>: Այս տեսանկյունից առանձնակի կարևորություն ունի նաև հյուրանոցային սպասարկման հիմնական խնդիրների պարբերաբար և ժամանակին ուսումնասիրումը, բացահայտումն ու դրանց վերհանումը հյուրանոցային սպասարկման արդյունավետությունը և մրցակցության բարձրացումն այդ խնդիրների լուծման միջոցով ապահովելու և հյուրանոցային սպասարկումը հասարակության, հյուրանոցային գործունեության զարգացման արդի պայմաններին ու պահանջներին համապատասխանեցնելու համար: Հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրների ուսումնասիրություններն առանցքային նշանակություն ունեն նաև այդ խնդիրների կարգավորման արդյունավետ ուղիները նախանշելու տեսանկյունից: Հյուրանոցային ծառայությունների որակի վրա ազդող գործոնների վերհանումն ուղղվում է հյուրանոցային ծառայությունների սպասարկման մակարդակի բարձրացմանը: Հաշվի առնելով այս իրո-

ղությունները՝ մենք սույն ուսումնասիրությանը փորձել ենք պարզել հյուրանոցային ծառայությունների մատուցման և սպասարկման որակի ապահովման հետ կապված արդի հիմնական խնդիրներն ու վերհանել դրանց կարգավորման ուղիները:

Ինչպես նշում է Ա.Ա. Ռուստամովան՝ հյուրանոցային սպասարկումը նպատակաուղղված է այցելուների, հյուրերի, զբոսաշրջիկների և տեղացիների ցանկություններն ու պահանջմունքները բավարարելուն: Ներկայումս մրցունակ են այն հյուրանոցային ձեռնարկությունները, որոնք կենտրոնացած են հաճախորդի և նրա պահանջմունքների վրա: Շուկայական հարաբերությունների զարգացումը հանգեցնում է նոր խնդիրների առաջացմանը, ինչը հանգեցնում է հյուրանոցային բիզնեսի սպասարկման համակարգի բարելավման անհրաժեշտությանը: Հյուրանոցային կառավարիչներին անհրաժեշտ է հասկանալ սպասարկման համակարգի անընդհատ բարելավման անհրաժեշտությունը, ուշադրություն դարձնել դրա ընդլայնմանը, տարածքների վերանորոգմանը, նոր տեխնոլոգիաների ներդրմանը, որոնք բարելավվել են ոչ միայն սպասարկման համակարգը, այլև ամբողջ ձեռնարկությունը<sup>3</sup>: Հետևաբար՝ այցելուների, զբոսաշրջիկների և այլ հյուրերի պահանջմունքների լիարժեք բավարարումն առաջադրում է նրանց պահանջմունքների հստակ իմացություն՝ նրանց սպասելիքներն համապատասխան սպասարկում ապահովելու համար: Հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրներից են նաև սպասարկման որակի կառավարման հիմնահարցերը: Այսպես՝ «Սպասարկման «Ոսկե» կանոնի համաձայն՝ հյուրերին պետք է սպասարկել այնպես, ինչպես դուք կցանկանայիք, որ ձեզ սպասարկեն: Ծառայության որակի ստանդարտները կամ չափանիշները սահմանում են որակի կառավարումն (մենեջմենթը) ապահովելու համար անհրաժեշտ չափորոշիչները: Մա անձնակազմի կողմից իրականացվող ընթացակարգերի և ամենօրյա գործողությունների ամբողջություն է և նպաստում է այցելուների առավելագույն բավարարմանը (իմանալ, որպեսզի կանխատեսել, կանխատեսել, որպեսզի կառավարել):

<sup>1</sup> Рустамова С.С., Аноприева Е.В., Проблемы обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса Белгородской области, Проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства: опыт и инновации I Международная студенческая научно-практическая интернет-конференция : сборник статей. под ред. В. В. Лихановой, М. П. Титовой. 2015. с. 89.

<sup>2</sup> Гареев Р., Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения, Непроизводственная сфера. Сфера услуг, Ресурсы Информация Снабжение Конкуренция, 4/2010, с. 331.

<sup>3</sup> Рустамова С.С., Аноприева Е.В., Проблемы обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса Белгородской области, с. 89.

Այս առումով՝ հյուրանոցային ձեռնարկությունները պարտավոր են ստեղծել մի շարք նորմատիվ փաստաթղթեր, որոնք սահմանում են՝ աշխատակազմի արտաքին տեսքի և պահվածքի պահանջները. սպասարկման մեթոդները և կոնֆլիկտների կառավարումը, հեռախոսահան էթիկետի չափանիշները, օտար լեզուների իմացության մակարդակը՝ իրենց պարտականությունների սահմաններում»<sup>4</sup>: Այսինքն՝ հյուրանոցային սպասարկման որակը բարելավելու համար անհրաժեշտ միջոցառումներից են նաև հյուրանոցի յուրաքանչյուր ծառայության համար մշակել մասնագիտական չափանիշներ, որոնք կսահմանեն պատրաստվածության և գործնական փորձի պահանջները, օտար լեզուների իմացությունը, յուրաքանչյուր աշխատողի հիմնական պարտականությունները, իրավունքները, պատասխանատվությունը և սպասարկման կազմակերպման գործընթացում այլ ծառայությունների հետ փոխհարաբերությունների կարգը:

Հյուրանոցային սպասարկման վերաբերյալ առկա ուսումնասիրություններում (Вакуленко Р.Я., Тимохина Т.Л., Кабушкин Н.И., Сорокина А.В. и др.) հիմնականում դիտարկվում է ծառայությունների տրամադրման ընդհանուր կարգը՝ դրանց որակի, ստանդարտների, աշխատակիցների վարքի կանոնների պահպանման, դրանց հետևելու հետ կապված հիմնահարցերը: Ինչպես փաստում է Ռ. Գարեևը՝ հյուրանոցային սպասարկման, մասնավորապես՝ հյուրերի սպասարկման գործընթացում հյուրանոցի աշխատակիցների ու ողջ հյուրանոցի գործունեության խնդիրներն անհամեմատ քիչ են ուսումնասիրված<sup>5</sup>: Ուստի՝ հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրների շարունակական ուսումնասիրումն արդիական է ինչպես քննվող հիմնահարցի վերաբերյալ տեղեկատվությունն ընդլայնելու, այնպես էլ հյուրանոցային սպասարկման արդի հիմնախնդիրները վերհանելու տեսանկյունից: Հաշվի առնելով նշված իրողությունները՝ որպես սույն ուսումնասիրության նպատակ ենք սահմանել հյուրանոցային սպասարկման

հիմնախնդիրների համապարփակ ուսումնասիրումն ու դրանց կարգավորման արդյունավետ ուղիների հստակեցումը:

Հյուրանոցային բիզնեսում գոյություն ունեն մի շարք խնդիրներ, որոնք բացասաբար են անդրադառնում հյուրերի սպասարկման գործընթացի վրա և նվազեցնում հյուրերին ըստ պատշաճի սպասարկելու՝ աշխատակիցների մոտիվացիան: Այսպես՝ Ռ. Գարեևը նշում է, որ հյուրանոցների աշխատանքի արդյունավետության վրա ազդող հիմնախնդիրներից հատկանշական է ոլորտի մասնագետների համակողմանի պատրաստման համակարգի սխալ կազմակերպումը: Բարձրակարգ սպասարկումը պահանջում է բարձր որակավորում ունեցող աշխատակիցներ, իսկ վերջիններիս պատրաստման համար անհրաժեշտ են նյութական զգալի ծախսեր<sup>6</sup>: Այս առումով՝ որպես կարևոր պայման՝ պետք է նշել աշխատակիցների հատկապես հյուրակենտրոն գործելակերպի մշակումը, ձևավորումն ու զարգացումը, քանի որ նրանք մշտապես առնչվում են ծառայություններից օգտվող տարբեր սպառողների հետ: Հյուրակենտրոն<sup>7</sup> գործելակերպը ենթադրում է աշխատակիցների մասնագիտական այնպիսի կոմպետենտության զարգացում, որը կներառի աշխատակցի հատուկ հոգեբանական, անհատական համապատասխան առանձնահատկությունների համալիր:

Հյուրանոցային սպասարկման հաճախադեպ խնդիրներից հատկանշական է սպասարկման հնացած տեխնոլոգիաների կիրառումը, որը ենթադրում է SS և հաղորդակցական արդի տեխնոլոգիաների և սարքավորումների ներդրում հյուրանոցային ծառայությունները որակյալ և արդյունավետ մատուցելու համար: Սա նաև հնարավորություն կտա ապահովել հնարավորինս արագ և ժամանակին սպասարկում, սպասարկել առավել մեծ քանակությամբ այցելուների, զբոսաշրջային խմբերի: Հայտնի իրողություն է այն, որ ժամանակակից այցելուներին գրավում է առավելա-

<sup>4</sup> Джарруж Ж., Никольская Е.Ю., Повышение качества обслуживания клиентов в гостинице, Наука XXI века: актуальные направления развития. 2016. № 1-1. с. 134-135.

<sup>5</sup> Гареев Р., Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения, с. 331.

<sup>6</sup> Гареев Р., Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения, с. 331.

<sup>7</sup> Այդ մասին տրավել մանրամասն տե՛ս Նազարեյան Ա.Գ., Սոնցա Օ.Կ., Клиентоориентированность как инструмент повышения качества гостиничных услуг, Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. Новосибирск, 2015. № 26. С. 125-130 с. 125-129.

գույն արագ սպասարկումը, հետևաբար՝ հյուրանոցային սպասարկման տեխնոլոգիաների արդիականացումն ու նորացումը կօժանդակի նաև այցելուների մեծ հոսք սպասելուն:

Հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրներից առանձնացվում է նաև աշխատակիցների ինքնակատարելագործման, ինքնագարգացման և արդյունավետ աշխատանքի ցանկությունը խթանելու համակարգի սխալ կազմակերպումը<sup>8</sup>: Իբրև այս խնդրի լուծում առաջարկվում է ոչ միայն բարձր վարձատրությունն, այլ պրեմիաների հաճախակի տրամադրումը: Սպասարկման հիմնախնդիրներից հատկանշական են նաև հյուրանոցի աշխատակազմում կոնֆլիկտները, որոնք կարող են առաջանալ աշխատանքային խմբում: Կոնֆլիկտները բացասաբար են ազդում աշխատակիցների աշխատանքի արդյունավետության վրա:

Ներկայումս հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրներից արդիական է նաև էկոլոգիական անվտանգության ապահովումը, որը կապվում է հյուրանոցային սպասարկման երկու հիմնական գլոբալ խնդրի հետ՝ զբոսաշրջիկին (հյուրին) ծառայությունների մատուցում և հյուրանոցում նրա բացարձակ անվտանգության ապահովում: Ասվածը հիմնավորվում է այն պնդմամբ, որ հյուրերի և այցելուների անվտանգության ապահովումը հյուրընկալության առաջին անհրաժեշտ և անփոխարինելի պայմանն է: Սա վերաբերում է նաև հյուրանոցային համալիրների աշխատակիցների (անձնակազմի անվտանգություն) անվտանգության ապահովմանը: Բացի այդ՝ անվտանգության պահանջներին համապատասխանությունը զբոսաշրջության և հյուրանոցային ոլորտում լիցենզավորման և սերտիֆիկացման անհրաժեշտ նախադրյալն է:

«Հյուրանոցային սպասարկման ձեռնարկությունում անվտանգության ապահովման հիմնական ուղղություններից առանձնացվում են՝ հակահրդեպային համակարգը, էկոլոգիական, բժշկական և սանիտարահամաճարակային, տեղեկատվական, ֆինանսատնտեսական, կադրային, իրավական անվտանգության ապահովումը: Բացի այդ, հյուրանոցային

սպասարկման ձեռնարկությունների էկոլոգիական անվտանգության խնդրին ուշադրություն է դարձվում էկոտուրիզմի զարգացման ուղղությամբ: Այսինքն՝ էկոլոգիական անվտանգությունը, թերևս, առաջին հերթին կարևորվում է հյուրանոցային սպասարկման ձեռնարկության հյուրերի անվտանգությունը ապահովող միջոցառումների համալիրում: Այնուամենայնիվ, բոլոր ձեռնարկությունները բավարար ուշադրություն չեն դարձնում էկոլոգիական անվտանգության ապահովմանը: Ուստի՝ շատ կարևոր է հյուրանոցային համալիրի նախագծման փուլում՝ ուշադրություն դարձնել շրջակա միջավայրի անվտանգության նորմերին և միջձեռնարկատիրական ստանդարտների մշակմանը:

Հյուրանոցային ձեռնարկության՝ էկոլոգիական անվտանգության պահպանման գործունեությունը ներառում է.

- բնական էկոլոգիական համակարգերի պաշտպանություն և վերականգնում,
- բնական և տեխնածին գործոնների վտանգավոր հետևանքների մակարդակի նվազեցում,
- բնապահպանական կրթություն, լուսաբանում»<sup>9</sup>:

Էկոլոգիական անվտանգության ապահովման համակարգի ստեղծումը պայմանավորվում է արտաքին և ներքին գործոններով: *Արտաքին գործոնները* ներառում են բնապահպանական գործունեության նորմատիվ-իրավական հիմքը, էկոլոգիական անվտանգության պետական կարգավորման ֆինանսատնտեսական մեխանիզմները, տեխնոլոգիական նորարարությունների մշակում և ներդրում (ռեսուրսա և էներգախնայող տեխնոլոգիաներ), բնապահպանական ոլորտում վերահսկողության համակարգի ստեղծում: *Ներքին գործոններն* են արտադրական գործընթացի վերահսկման պարամետրերի կազմակերպական մեխանիզմները, էկոլոգիական ծախսումների և արդյունքների հաշվառում, ձեռնարկության գործունեության արդյունավետությամբ:

<sup>8</sup> Гареев Р., Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения, с. 332-333.

<sup>9</sup> Радыгина Е.Г., Проблема экологической безопасности на предприятиях гостиничного обслуживания, II Молодежный Экологический Форум Сборник материалов форума. Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева, Администрация Кемеровской области, Департамент природных ресурсов и экологии Кемеровской области, Российская Экологическая Академия. 2014. с. 59.

յան էկոլոգիական, տնտեսական և սոցիալական ցուցանիշների համալիր համակարգի մշակում, որակի մենեջմենթի համակարգի ստեղծում<sup>10</sup>:

Այսպիսով՝ հյուրանոցային կազմակերպությունում սպասարկման բնապահպանական կամ էկոլոգիական անվտանգության ապահովման արդյունավետ համակարգ ստեղծելու համար անհրաժեշտ է.

1. Էկոլոգիական անվտանգության ապահովումը, մի կողմից՝ պետք է լինի անվտանգության համակարգի ապահովման միասնական համակարգի խնդիրներից մեկը, մյուս կողմից՝ այն պետք է ներառի ձեռնարկության գործունեության տարբեր տարրեր և ասպեկտներ:
2. Ընկերության աշխատակիցները պետք է ունենան անհրաժեշտ գիտելիքներ բնապահպանական անվտանգության ապահովման ոլորտից (ակնհայտ է հատուկ վերապատրաստման անհրաժեշտությունը), ինչպես նա՝ ունենան անհրաժեշտ իրավասություններ, պաշտպանական կամ ուղղիչ գործողությունների վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու համար:
3. Էկոլոգիական անվտանգության ապահովման ողջ մեխանիզմը պետք է հենվի հիմնականում կանխարգելիչ միջոցառումների իրականացման վրա:
4. Ձեռնարկությունում բնապահպանական անվտանգության ապահովման միջոցառումների համակարգի ներդրումը պետք է հանգեցնի օգտագործված ռեսուրսների նվազեցմանը, ինչպես նաև՝ շրջակա միջավայրի վրա ձեռնարկության գործունեության ազդեցության նվազեցմանը:

Այսպիսով՝ կարելի է եզրակացնել, որ հյուրանոցային սպասարկման ձեռնարկության էկոլոգիական համապատասխան միջոցառումների համակարգի մշակումն ու ներդրումն անմիջականորեն ազդում է նրա գործունեության արդյունավետության և մրցունակության ապահովման վրա: Պետք է նշել, որ

ձեռնարկության գործունեության արդյունքում ֆինանսական շահույթ ստանալու նպատակին ավելի արագ կարելի է հասնել շրջակա միջավայրի էկոլոգիական պահպանության սկզբունքների իրականացմամբ:

Մատուցվող հյուրանոցային ծառայությունների որակը գնահատելու համար անհրաժեշտ է պարզել գնահատման ցուցանիշներն ու չափանիշները: Այդ ցուցանիշներից սպասարկման առումով հատկապես կարևորվում են նյութատեխնիկական բազան, անձնակազմի որակավորումը, սերվիսի մակարդակը, մարքեթինգը և ռեսուրսները<sup>11</sup>:

Այսպիսով՝ հյուրերի որակյալ սպասարկման գործընթացը խոնջրդոտող հյուրանոցային սպասարկման հիմնական խնդիրները գերազանցապես վերաբերում են աշխատակիցների մասնագիտական պատրաստվածության, նրանց բարձր որակավորման, հյուրանոցների ծառայություններից օգտվող այցելուների և հյուրանոցային աշխատակիցների շրջանում սպասարկման հիմնախնդիրների առաջացման պատճառները, դրանք կանխելու և հնարավորինս բացառելու արդյունավետ ուղիները պարզելուն՝ նպատակամիտված հարցումներ անցկացնելու, ինչպես նաև հյուրանոցային մրցակցության բարձրացման հետ կապված հիմնահարցերին: Առանձնակի կարևորվում է հյուրերի և աշխատակիցների էկոլոգիական անվտանգության ապահովումը, ինչպես նաև հյուրանոցային աշխատակիցների հյուրակենտրոն գործելակերպի ապահովումը և սպասարկման որակի կատարելագործման աշխատանքներում նրանց մասնակցության հնարավորությունների ընդլայնումը:

Հյուրերի սպասարկման մեթոդաբանության արդիականացում նորարական մեթոդների մշակում, թրենինգների անցկացման մոդելների մշակման, ինչպես նաև սպասարկման հիմնախնդիրների կարգավորման լուծումներ գտնելու և որոշումներ կայացնելու գործընթացում ողջ անձնակազմի ներգրավման, աշխատակիցների համար մասնագիտական կատարելագործման, պատրաստման թրեյնինգների անցկացում, աշխատակիցների վերապատրաստման և ուսուցման ծրագրերի մշակում, կոնֆլիկտները նվազեցնելու, սպա-

<sup>10</sup> Мерзляков И. Н., Теоретические аспекты построения организационно-экономического механизма управления экологической безопасностью предприятия / И. Н. Мерзляков // Ежегодник «Виттевские чтения». 2013. № 1. – с. 199.

<sup>11</sup> Джарруж Ж., Никольская Е.Ю., Повышение качества обслуживания клиентов в гостинице, с. 133.

սարկման որակի առնչությամբ դժգոհությունների, դրանց պատճառների վարհանմանն ուղղված հարցումների անցկացում հյուրանոցային ծառայություններից օգտվող անձանց շրջանում, ինչպես նաև հյուրերի սպասարկման խնդիրների, դրանք կարգավորելու վերաբերյալ հյուրանոցային աշխատակիցների տեսակետները պարզելուն միտված հարցումների կազմակերպում և անցկացում՝ դրանք գործնականում կիրառելու հնարավորությունները փորձարկելու համար, հյուրանոցային աշխատակիցների հյուրակենտրոն գործելակերպի ապահովում: Կարևորվում է նաև հյուրանոցային տարածքների և ողջ կառույցի մշտական վերահսկումը, նորարական տեխնոլոգիաների անընդհատ և աշխատանքի նոր մեթոդների ներդրումը, հյուրերի հարցումը՝ պարզելու համար, արդյոք լուծվել է այս կամ այն խնդիրը: Շատ կարևոր է նաև իմանալ հաճախորդների, հյուրերի պահանջունքները, որպեսզի սպասարկման որակը համապատասխանի նրանց սպասելիքներին, իսկ սպասարկման գործընթացը ուղեկցվի հյուրանոցի բոլոր հիմնական ծառայությունների արդյունավետ փոխազդեցությամբ: Նշենք նաև, որ հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրներն անմիջականորեն կապված են հյուրանոցային ծառայությունների որակի մակարդակի հետ, հետևաբար՝ հյուրանոցային ծառայությունների որակի բարձր մակարդակ ապահովելու համար անհրաժեշտ և կարևոր պայման է համարվում հյուրանոցային սպասարկման հիմնախնդիրների արդյունավետ և ժամանակին կարգավորումը: Ընդ որում՝ նշված հիմնախնդիրների կարգավորումը պայմանա-

վորում է հյուրանոցային մրցակցության ու հյուրանոցային գործունեության ֆինանսական շահույթի ավելացման արդյունավետությունը:

#### Օգտագործված գրականություն

1. Гареев Р., Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения, Непроизводственная сфера. Сфера услуг, Ресурсы Информация Снабжение Конкуренция, 4/2010, с. 331.
2. Джарруж Ж., Никольская Е.Ю., Повышение качества обслуживания клиентов в гостинице, Наука XXI века: актуальные направления развития. 2016. № 1-1. с. 133-136.
3. Мерзляков И. Н., Теоретические аспекты построения организационно-экономического механизма управления экологической безопасностью предприятия / И. Н. Мерзляков // Ежегодник «Виттевские чтения». 2013. № 1. – с. 199-201.
4. Назаретян А.Г., Прончева О.К., Клиентоориентированность как инструмент повышения качества гостиничных услуг, Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. Новосибирск, 2015. № 26. с. 125-129.
5. Радыгина Е.Г., Проблема экологической безопасности на предприятиях гостиничного обслуживания, II Молодежный экологический Форум Сборник материалов форума. Кубанский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева. Администрация Кемеровской области, Департамент природный ресурсов и экологии Кемеровской области, Российская Экологическая Академия. 2014, с. 59.
6. Рустамова С.С., Аноприева Е.В., Проблемы обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса Белгородской области, Проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства: опыт и инновации I Международная студенческая научно-практическая интернет-конференция : сборник статей. под ред. В. В. Лихановой, М. П. Титовой. 2015. с. 89-92.