

սպառողներին մատուցվող ծառայությունների այս առավելությունների մասին, ձևավորել և կատարելագործել արտադրանքի իրացման ուղիները և այլն:

Այս ամենին զուգընթաց զբոսաշրջային կազմակերպությունները պետք է կարողանան ցուցաբերել ճկունություն՝ արագ փոփոխով արտաքին միջավայրին հարմարվելու համար: Պետք է կարողանալ արագ արձագանքել շուկայական իրադրության, սպառողների պահանջմունքների և արտաքին միջավայրի այլ փոփոխություններին՝ անհրաժեշտության դեպքում փոփոխելով կազմակերպության կողմից վարվող մրցակցային քաղաքականությունը, յուրացնելով ի հայտ եկող նորարարությունները, նոր տեխնոլոգիաները:

### **ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

1. Բ. Սելվինազյան, Ռ. Հաջոյան, «Զբոսաշրջության մարքեթինգ», ուսումնական ձեռնարկ, «Տնտեսագետ» Երևան 2003, էջ 108, էջ 101-107,
2. Гельвановский М., Жуковская В., Трофимова И. Конкурентоспособность в микро-, мезо- и макроуровневом измерениях // Рос. экон. журн. 1998. No 3. с. 34;
3. Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Дж., Армстронг Г., Основы маркетинга, 4-ое издание, изд. Вильямс, Москва, 2009, с. 240-253,
4. Мокроносов А.Г., Маврина И. Н. Конкуренция и конкурентоспособность, уч. Пособие, Екатеринбург, Из. Уралского унив., 2014. с. 43
5. Портер М. Международная конкуренция: конкурентные преимущества стран. М.: Междунар. отношения, 1993. 896 с.
6. Философова Т. Г., Быков В. А. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: учеб. пособие / под ред. Т. Г. Философовой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. с. 58-59.

### **FORMING OF CRITERIA OF COMPETITIVENESS OF TOURISM ORGANIZATIONS**

Davtyan T.P.

Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia, tigrandavtian@gmail.com

### **ANNOTATION**

The article discusses the importance of ensuring the competitiveness of tourism organizations and the role of marketing in management of competitiveness. It also describes the necessary measures for increasing the competitiveness of tourism organizations.

### **ՄԵՐՎԻՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՇԽԱՐՀԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱՄԵԹՈՂԱԿԱՆ ՓՈԽԱՌՆՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ**

**Ավագյան Ա.Ռ., Հայրապետյան Հ.Լ.**

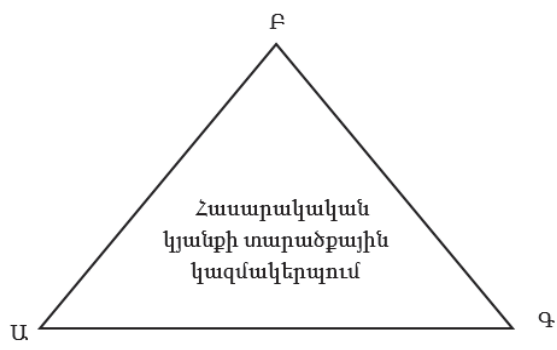
Երևանի պետական համալսարան, Երևան, Հայաստանի Հանրապետություն  
humangeo@mail.ru

Մերվիսի ոլորտի կազմակերպման գիտական սկզբունքները, մոտեցումները և մեթոդները հիմնավորվել են սերվիսագիտության կողմից: Սակայն, սերվիսագիտությունը լինելով համեմատաբար գիտական նոր ուղղություն, դեռևս գտնվում է գիտական որոնումների, ճշգրտումների մեջ՝ օգտվելով հոգեբանության,

սոցիոլոգիայի, պատմության, տնտեսագիտության, աշխարհագրության և այլ գիտությունների հիմնադրույթներից: Սերվիսագիտությունն իր գիտական մոտեցումներով, սկզբունքներով, ընդհանուր մտածելակերպով առավել մոտ է աշխարհագրությանը:

Սերվիսագիտության ուսումնասիրության օբյեկտը նույնպես իրերի և երևույթների փոխկապակցված ու միմյանցով փոխալայնանավորված համակարգ է: Այդ համակարգի նպատակային ձևի կառուցմանը կարող է օգնել աշխարհագրությունն իր մտածողությամբ: Ինչպես նշում է Է. Ալանն «Աշխարհագրական մտածողության հիմնական գծերն են տարածականությունը, կոմպլեքսայնությունը, կոնկրետությունը» [6]:

Աշխարհագրական մտածողության այս երեք ձևերն, իրենց առանձնահատկություններով հանդերձ, միասնական են վերջնականին հասնելու նպատակադրությամբ, իսկ վերջնականն է՝ «Երկիրը տեսնել ոչ միայն միասնության այլ ներքին բազմազանության մեջ [1]: Այդ բազմազանության դաշտում աշխարհագրությունը պատասխանում է «որտե՞ղ», «ի՞նչ» և «ինչո՞ւ» հարցերին [1]: Այդ հարցերի պատասխանը կարելի է գտնել աշխարհագրական մտածողության երեք ձևերի միասնության տիրույթում (տես գծ.1):



- Ա-Բ՝ տարածականություն
- Բ-Գ՝ կոմպլեքսայնություն
- Գ-Ա՝ կոնկրետություն

Գծ.1. Աշխարհագրական մտածողության ձևերը

Ն.Ն.Բարանսկու բնորոշմամբ աշխարհագրական մտածողությունը մտածողություն է, որն առաջին հերթին կապված է տարածքի հետ [1]:

Տարածականությունն արտահայտվում է երկրի մակերևույթի որոշակի տարածքում: Տարածք, որտեղ բնական և հասարակական բոլոր բաղադրիչները, երևույթները միմյանց հետ գտնվում են միասնության մեջ: Այդ միասնության դաշտում էլ ձևավորվում է աշխարհագրության ուսումնասիրության օբյեկտը:

Աշխարհագրության օբյեկտը մի ընդհանրություն է, որի բոլոր բաղադրիչները գտնվում են միմյանց հետ փոխկապակցությունների և փոխազդեցությունների մեջ: Այդ ընդհանրության դաշտում է գտնվում սերվիսի ոլորտը, որը կյանքի կազմակերպման յուրահատուկ, բացառիկ ձև է: Սերվիսի ոլորտի բացառիկությունը նրա վերջնարդյունքի՝ մարդու պահանջմունքների բավարարման մեջ է: Այսօր, ավելի քան երբևէ, բացառիկ է նաև սերվիսի դերը հասարակական կյանքի մյուս ոլորտների՝ արդյունաբերության, գյուղատնտեսության կազմակերպման մեջ: Ընդ որում, սերվիսի զարգացման մակարդակն է որոշում հասարակական կյանքի ողջ համակարգային որակը, «կյանքի» որակը: Ն.Ն. Բարանսկու բնորոշմամբ «աշխարհագրական մտածողությունը չի սահմանափակվում մեկ «էլեմենտի» կամ «ճյուղի»

շրջանակներում, այն կոմպլեքսային է» [1]:

Կոմպլեքսայնության մոտեցման դեպքում ուսումնասիրվող օբյեկտը մի ընդհանրացված համակարգ է, որի բոլոր բաղադրիչները ունեն իրենց որոշակի տեղը և դերն ընդհանուրի մեջ: Այս ընդհանրության բոլոր բաղադրիչները միմյանց հետ գտնվում են գենետիկական և տրամաբանական փոխկապակցության մեջ: Այդ փոխկապակցությունների և փոխներգործությունների հետևանքով որոշակի տարածքային դաշտում, որոշակի ժամանակի ընթացքում առաջանում է սերվիսի օբյեկտը: Օբյեկտի կառուցվածքում սերվիսի ամբողջական կառուցվածքն է, որի բաղադրիչները, իրենց առանձնահատկություններով հանդերձ, ունեն ընդհանուր նպատակ՝ ստեղծել որակյալ կայուն սերվիս, ըստ որի անհրաժեշտ է՝

- նպատակային օգտագործել ոլորտի կազմակերպման անհրաժեշտ բոլոր բնական ու հասարակական նախադրյալները,
- սերվիսի օբյեկտի գործունեության ընթացքում ապահովել բոլոր բաղադրիչների հանուն մեկ նպատակի ծառայելը,
- ապահովել այնպիսի կառուցվածքի ստեղծում, որտեղ կան համագործակցության ավելի մեծ հնարավորություններ:

Ինչպես հայտնի է, ամբողջի գումարային արդյունքն ավելի է, քան առանձին բաղադրիչների ազդեցության արդյունքների թվաբանական գումարը: Կոմպլեքսային մոտեցումն ինչպես աշխարհագրության, այնպես էլ սերվիսային գործունեության կազմակերպման մեջ նոր հնարավորություններ է ստեղծում: Կոմպլեքսային մոտեցման հետևանքով ենթահամակարգերի փոխներգործությունը հանգեցնում է տարածաժամանակային կառուցվածքի ստեղծմանը:

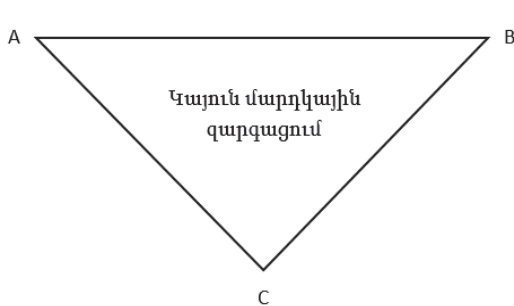
Կոնկրետությունն ուսումնասիրության օբյեկտ տարածքը կապող օղակներից մեկն է: Ինչպես նշում է Լ. Վալեսյանն «Ամեն մի աշխարհագրական օբյեկտ (նույնը նաև սերվիսային օբյեկտը՝ Ա.Ավագյան) եզակի է, հետևապես և կոնկրետ է և ունի իր ուրույն, միայն իրեն հատուկ հատկանիշներն ու զարգացման պայմանները, որոնք այլ տեղում նույնությամբ կրկնվել չեն կարող» [4]: Հենց այդ անկրկնելիության հետևանք են օբյեկտի տարածքային (աշխարհագրական) տարբերությունները և առանձնահատկությունները: Կոնկրետությունը, սերվիսի օբյեկտը կապելով տարածքի հետ, այն դարձնում է ավելի իրատեսական, թույլ է տալիս այն կառուցել տեղական (տեղի) բնական և հասարակական կարողությունների հենքի վրա՝ ելնելով ընդհանուրի և տեղականի շահերից: Կոնկրետ մոտեցման դեպքում սերվիսի ոլորտը ստեղծվում է ծառայեցնելու տեղի սոցիալ-տնտեսական, էկոլոգիական, կայուն զարգացման շահերին: Կոնկրետությունը սերվիսը դարձնում է որոշակի և ինքնուրույն կառուցվածքային միավոր, միաժամանակ հնարավորություն է տալիս համեմատել.

- նույն տարածքում (շրջանում) գտնվող հասարակական կյանքի այլ կառուցվածքային միավորների հետ,
- այլ տարածքներում (շրջաններում) գտնվող սերվիսային օբյեկտների հետ:

Կոնկրետությունը սերվիսային օբյեկտին տալիս է կիրառական բովանդակություն. երբ սերվիսի օբյեկտի գործունեության մեջ արժեքավորվում է մարդկային՝ հոգևոր, հոգեբանական, բարոյական, գիտական ձեռներեցության ոգին: Երբ ձեռներեցը պատրաստ է ռիսկի դիմելու, նոր տեխնոլոգիաներ կիրառելու,

մրցակցությանը դիմակայելու և գործարարության նոր կոնկրետ ուղղություններ ներմուծելու [3]:

Մարդկային կապիտալն է որոշում մեկ ընդհանուր՝ կայուն մարդկային զարգացման նպատակին ծառայեցնել սերվիսագիտության մտածողության երեք ձևերը:

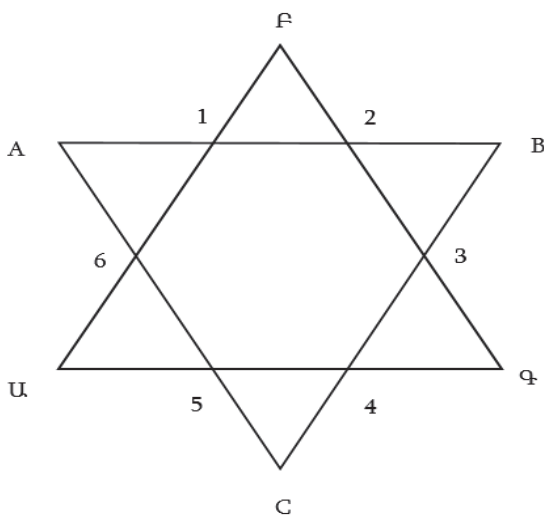


A-B՝ բնական և հասարակական կարողությունների նպատակային օգտագործում  
 B-C՝ որակյալ սերվիսի ապահովում  
 C-A՝ մարդու պահանջմունքների բավարարում

**Գծ. 2. Սերվիսագիտության մտածողության ձևերը**

Բնական և հասարակական կարողությունների նպատակային օգտագործումը տնտեսության բոլոր ճյուղերի զարգացման ընդհանուր գործոնն է: Սերվիսի ամբողջ համակարգի զարգացման գլխավոր հենքը նույնպես բնական պայմաններն ու ռեսուրսներն են: Սակայն դրանց նպատակային օգտագործումը կապված է հասարակական կարողությունների հետ՝ որքանով է հասարակությունը պատրաստ ռեսուրսների նպատակային օգտագործման:

Բնական և հասարակական կարողությունների նպատակային օգտագործումը պայմաններ կստեղծի որակյալ սերվիսի կազմակերպման համար: Իսկ որակյալ սերվիսը բերում է մարդու պահանջմունքների լիակատար բավարարմանը: Սերվիսագիտության և աշխարհագրության մոտեցումների համատեղումը սերվիսի ոլորտի կազմակերպումը դնում է կայուն հիմքի վրա:



1. Ա-Բ, Ա-Բ
2. Բ-Գ, Ա-Բ
3. Բ-Գ, Բ-Ը
4. Ա-Գ, Բ-Ը
5. Ա-Գ, Ա-Ը
6. Ա-Բ, Ա-Ը

**Գծ.3.** Աշխարհագրության և սերվիսագիտության մտածողության ձևերի համատեղումը

Այսօր մարդկության համար առաջին խնդիրը տարածքի բնական և հասարակական կարողությունների նպատակային օգտագործումն է՝

1. Աշխարհագրության և սերվիսագիտության մտածողության (մոտեցումների) միասնականությունը ելնում է նպատակդրման և ակնկալիքների ընդհանրությունից, ըստ որի միայն տարածքային որոշակի դաշտում է հնարավոր լուծել բնական և հասարակական կարողությունների լիարժեք օգտագործումը սերվիսի արդյունավետ ձևերի կազմակերպման համար:
2. Տարածքային դաշտում (տարածքի), սոցիալ-տնտեսական զարգացման էկոլոգիական խնդիրների լուծման համար, անհրաժեշտ է բնական և հասարակական բոլոր կարողություններն օգտագործել կոմպլեքսային ձևով: Դա հնարավորություն կտա կամուրջներ գցել բնական երևույթի և տնտեսական վերլուծության, կյանքի պայմանների, բնակչության գործունեության վերաբերյալ:
3. Կոմպլեքսային օգտագործումը դեպի որակյալ սերվիսին տանող ուղիներից մեկն է: Համակարգային (կոմպլեքսային) հետազոտության միջոցով սերվիսագիտությունը վեր է հանում ոլորտի բազմաբնույթ կառուցվածքն իր բոլոր տարրերով և ցույց է տալիս դրանց բովանդակային դերն ու նշանակությունն ընդհանուրի մեջ [2]: Կոմպլեքսային կազմակերպման աշխարհագրական սկզբունքը՝ ա/բնական և հասարակական կարողությունների օգտագործման ողջ համակարգը ինտեգրում է տարածքի սերվիսային ոլորտի հետ, ք/մեծացնում է բնական և հասարակական կարողությունների օգտագործման սերվիսի ոլորտը գործունեության արդյունավետությունը, գ/ավելի լավ պայմաններ է ստեղծում մարդկանց պահանջմունքների բավարարման համար:
4. Կոնկրետությունը սերվիսագիտության օբյեկտը դարձնում է ավելի հասցեական: Սերվիսային գործունեությունն ուղղվում է որոշակի նպատակի, միաժամանակ մարդու պահանջմունքի լիարժեք բավարարման համատեքստում առանձնահատուկ վերաբերմունք է առաջանում սերվիսի որակի նկատմամբ: Որակի խնդիրը կապվում է նաև մրցակցության դաշտում իր կայուն տեղն ունենալու անհրաժեշտության հետ:
5. Կոնկրետությունը հնարավորություն է տալիս ստեղծել սերվիսագիտության օբյեկտի հիերարխիկ համակարգ, ուր յուրաքանչյուր բաղադրիչ կունենա իր որոշակի տեղն ու դերն ընդհանուրի մեջ: Օբյեկտի հիերարխիկ համակարգում պահանջմունքները կդասավորվեն ըստ կարևորության: Սերվիսի կառուցվածքը կստեղծվի ըստ պահանջմունքների բավարարման կարևորության:
6. Տարածքային դաշտում մարդկանց պահանջների բավարարման համակարգը ստեղծում է զարգացման աճի կենտրոններ: Այդ կենտրոնները բնորոշվում են տարածքի բնական և հասարակական կարողությունների լիարժեք օգտագործմամբ:

#### **ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

1. Աշխարհագրության արվեստն ու գիտությունը, Երևան, 2007, 90 էջ
2. Ավագյան Ա.Ռ. Սերվիսագիտության հիմունքներ, Երևան, 2017, 184 էջ
3. Փոլ Ա. Սամուելսոն, Ուիլյամ Դ. Նորդհաուս Տնտեսագիտություն I, Մակրոտնտեսագիտություն, Երևան, 1995, 302 էջ
4. Վալեսյան Լ.Հ. Հասարակական աշխարհագրության ներածություն, Երևան, 1999, 227 էջ

5. Алаев Э.Б. Социально-экономическая география. Понятий-терминологический словарь, М., 1983, 350 с.

## THEORETICAL-METHODOLOGICAL INTERCONNECTIONS OF SERVICEOLOGY AND GEOGRAPHY

Avagyan A.R., Hayrapetyan H.L.

Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia humangeo@mail.ru

### ANNOTATION

The object of Serviceology is shaped on the unified platform of three forms of thinking: targeted use of natural and social capabilities, assurance quality of service as well as satisfaction of human needs. Three forms of geographical thinking – spatiality, complexity and concreteness, support this trinity. The use of geographical thinking forms increases the capacity of the Serviceology, creates conditions whereby organization and activity of the services sector supports the sustainable development process.

## ԿԱՅՈՒՆ ԶԲՈՍԱՇՐՋՈՒԹՅՈՒՆԸ ՈՐՊԵՍ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅՈՒՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ

Սուվարյան Ս.Ռ.

Երևանի պետական համալսարան, Երևան, Հայաստանի Հանրապետություն  
sr.suvaryan@mail.ru

ՀՀ տնտեսության զարգացումը հանդիսանում է ներկա ժամանակների գլխավոր հարցը, ավելին՝ այն դարձել է ազգային անվտանգության ապահովման անխուսափելի պայման: Ինչպես ցույց է տալիս երկրների տնտեսական զարգացման պատմությունը, ամբողջ տնտեսության զարգացումն ավելի մատչելի է, երբ մեկ ճյուղ կամ ենթաճյուղ զարգանում է և մյուսերի զարգացման համար նպաստավոր պայմաններ է ստեղծում: Անկախության տարիներին որպես զարգացման առաջատարներ են հայտարարվել ինչպես արդյունաբերության և գյուղատնտեսության առանձին ճյուղերը, այնպես էլ տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և զբոսաշրջության բնագավառները: Մեր կարծիքով, ելնելով ՀՀ տնտեսության արտաքին և ներքին միջավայրերի առանձնահատկություններից, և ՀՀ պայմաններում կայուն զբոսաշրջության բազմարկիչ արդյունավետության (մուլտիպլիկատիվ էֆֆեկտի) իրականացման ավելի մեծ հնարավորություններից, առաջարկվում է զբոսաշրջությունն ընդունել որպես ՀՀ տնտեսության վերականգման հիմք: Զբոսաշրջության նախընտրելիությունը պայմանավորված է նաև ավանդաբար առաջատար համարվող ճյուղերի ՀՀ-ում առկա խնդիրներով: Դրանցից կարելի է առանձնացնել գյուղատնտեսության զարգացման բնական և սոցիալ-տնտեսական մեծ ռիսկերը, արդյունաբերության զարգացման ֆինանսական, ռեսուրսային, կադրային