

# ՀՅՈՒՐԱՏԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԲԱՐԵԼԱՎՄԱՆ ԶԵՎԱԹՂԹԵՐ ԵՎ ՍՏՈՒԳԱԹԵՐԹԵՐ



THIS PROJECT IS CO-FUNDED BY THE  
EUROPEAN UNION

**IDEA**  
FOUNDATION

Հայաստանի  
Չարգացման  
Նախաձեռնություններ

**BSC**

BUSINESS  
SUPPORT  
CENTER

# Հյուրատան ծառայությունների բարելավման ձևաթղթեր և ստուգաթերթեր

## Forms and checklists for the improvement of B&B services

**«Հյուրատան ծառայությունների բարելավման ձևաթղթեր և ստուգաթերթեր»** - Երևան, 2018թ.:  
«Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոն, «Հայաստանի զարգացման նախաձեռնություններ» (IDeA)  
հիմնադրամ, Եվրոպական Միություն (ԵՄ) - 28 էջ:

**«Հյուրատան ծառայությունների բարելավման ձևաթղթեր և ստուգաթերթեր»** ուղեցույցի նյութերի պատճենահանումը կամ այլ եղանակով օգտագործումը պետք է կատարվի միայն «Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոնի, «Հայաստանի զարգացման նախաձեռնություններ» (IDeA) հիմնադրամի ու Եվրոպական Միության (ԵՄ) թույլտվությամբ:  
Հայաստանի Հանրապետությունում մտավոր սեփականությունը պաշտպանված է օրենքով:

Սույն հրատարակությունը պատրաստվել է տպագրվել է Եվրոպական Միության (ԵՄ) աջակցությամբ:  
Սույն հրատարակության մեջ ամփոփված տեսակետները, մեկնաբանություններն ու եզրակացությունները կարող են չհամընկնել Եվրոպական Միության (ԵՄ) տեսակետների հետ:

Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են:

© «Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոն, «Հայաստանի զարգացման նախաձեռնություններ» (IDeA) հիմնադրամ, Եվրոպական Միություն (ԵՄ), 2018թ.

## Բովանդակություն

Նախաբան .....	3
1. Հյուրատան նախասրահում անհրաժեշտ պարագաների և ձևաթղթերի ստուգաթերթ .....	4
2. Օգտակար հեռախոսահամարների ցանկի ձևաթուղթ .....	5
3. Սենյակի ամրագրման ձևաթուղթ .....	6
4. Հյուրի ընդունման (check-in) և դուրսգրման (check-out) ստուգաթերթեր, օրվա ընդունումների և դուրսգրումների գրանցամատյան .....	7
5. Հյուրի գրանցման ձևաթուղթ .....	9
6. Հյուրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ .....	11
7. Հյուրերի կորած և գտնված իրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ .....	12
8. Ընդհանուր օգտագործման սենյակների տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ .....	13
9. Ազատված սենյակի տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ .....	15
10. Տվյալ պահին զբաղեցված սենյակի տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ .....	17
11. Ճաշարահի նախապատրաստման, ուտեստների մատուցման և մաքրության իրականացման ստուգաթերթ .....	19
12. Նախաճաշի մենյուի մշակման ձևաթուղթ .....	20
13. Մարթեթինգային նյութերի ստուգաթերթ .....	21
14. Չքոսաշրջային, տեղեկատվական հարթակներում, սոցիալական ցանցերում տվյալների առկայության ստուգաթերթեր .....	23
15. Ծառայությունների գնահատման ձևաթուղթ .....	25

## Նախաբան

«Հյուրատան ծառայությունների բարելավման ստուգաթերթեր և ձևաթղթեր» հրատարակությունը նախատեսված է նրանց համար, ովքեր հյուրատնային բիզնես են կառավարում և կարիք ունեն գործընթացների կանոնակարգման և բարելավման: Ստուգաթերթերի և ձևաթղթերի միջոցով հյուրատան սեփականատերը կկարողանա առավել արդյունավետ ու արագ կազմակերպել ծառայությունների մատուցման ընթացքը՝ հասնելով որակի շարունակական աճի: Մշակված ստուգաթերթերն ու ձևաթղթերը վերաբերում են հյուրատան գործունեության հետևյալ հիմնական ուղղություններին.

1. Ընդունարանի աշխատանք
2. Տնտեսական սպասարկում
3. Սննդի ապահովում
4. Մարքեթինգ և հաճախորդների սպասարկում

Ուղեցույցը մշակվել է «Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոնի կողմից՝ «Հայաստանի զարգացման նախաձեռնություններ» (IDeA) հիմնադրամի ու Եվրոպական Միության (ԵՄ) համաֆինանսավորմամբ իրականացվող «Դիվիզանի և հարակից համայնքների զարգացման նախաձեռնության» շրջանակում:

Օգտակար ձևաթղթերն ու ստուգաթերթերը կարելի է պատճենել անհրաժեշտ քանակով և կիրառել՝ ըստ անհրաժեշտության, քանի որ հնարավորություն է տրված՝ օգտագործել դրանք կոնկրետ դեպքի կամ ժամանակահատվածի համար:

# 1. Հյուրատան նախասրահում անհրաժեշտ պարագաների և ձևաթղթերի ստուգաթերթ

## Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Հյուրատան աշխատանքի կարևոր մաս է կազմում հյուրերի ընդունման գործընթացը: Ուստի այն պետք է լինի հնարավորինս կանոնակարգված: Այս նպատակով հարկ է ունենալ բոլոր անհրաժեշտ ձևաթղթերն ու պարագաները, որոնք հասանելի կլինեն յուրաքանչյուր պահի և կհեշտացնեն հյուրատան աշխատանքը:



**Նպատակ:** Մշտապես ձեռքի տակ ունենալ անհրաժեշտ պարագաներն ու ձևաթղթերը՝ աշխատանքների արագ, արդյունավետ կազմակերպման համար:



**Լրացման ցուցումներ:** Եթե պարագան կամ ձևաթուղթն առհասարակ օգտագործվում են, «Կիրառելի է» սյունակում դնել «✓» նշանը, այնուհետև ստուգել դրանց առկա քանակն ու նշել, թե որքան է հարկավոր ունենալ: Օրինակ՝ առկա է 10 հատ «Հյուրի գրանցման ձևաթուղթ», բայց այս ամսվա համար անհրաժեշտ է ևս 20-ը:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Թարմացումներ յուրաքանչյուր ամսվա կամ եռամսյակի դրությամբ՝ կախված հյուրատան զբաղվածությունից:

Հ/հ	Ամսաթիվ	Կիրառելի է	Առկա քանակություն	Երբ է ենթակա համալրման
1	Օգտակար հեռախոսահամարների ցանկ (Ձևաթուղթ 2)			
2	Սենյակի ամրագրման ձևաթուղթ (Ձևաթուղթ 3)			
3	Օրվա ընդունման և դուրսգրման գրանցամատյան (Ձևաթուղթ 4.2.)			
4	Հյուրի գրանցման ձևաթուղթ (Ձևաթուղթ 5)			
5	Հյուրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ (Ձևաթուղթ 6)			
6	Հյուրերի կորած և գտնված իրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ (Ձևաթուղթ 7)			
7	Մարքեթինգային նյութերի ստուգաթերթ (Ստուգաթերթ 13)			
8	Չբոսաշրջային, տեղեկատվական հարթակներում, սոցիալական ցանցերում տվյալների առկայության ստուգաթերթեր (Ստուգաթերթ 14)			
9	Ծառայությունների գնահատման թերթիկ (Ձևաթուղթ 15.1.)			
10	Առաջին բժշկական օգնության պարագաներ (ստերիլ բինտ, լեյկոպլաստ, արյունահոսությունը դադարեցնող լարան (жгут), ախտահանման միջոցներ և այլն)			
11	Անհրաժեշտ գրենական պիտույքներ			
12	Այլ _____			

## 2. Օգտակար հեռախոսահամարների ցանկի ձևաթուղթ

### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Հյուրերին ընդունելիս կարևոր է ձեռքի տակ ունենալ օգտակար հեռախոսահամարների ցանկ, որը կներառի ինչպես հյուրընկալող ընտանիքի անդամների, այնպես էլ սպասարկող և համագործակցող կազմակերպությունների կոնտակտային տվյալները: Սա կարելի է փակցնել կամ դնել որևէ հասանելի վայրում:



**Նպատակ:** Արագ արձագանքել հնարավոր անկանխատեսելի իրավիճակներում՝ ձեռքի տակ ունենալով անհրաժեշտ հեռախոսահամարները:



**Լրացման ցուցումներ:** Ներկայացված ցանկին կարելի է ավելացնել նաև այլ հեռախոսահամարներ՝ ըստ անհրաժեշտության:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Կազմելուց հետո թարմացնել՝ ըստ անհրաժեշտության:

Հ/հ	Մշակման ամսաթիվ ____ . ____ .20__ թ.	Հեռախոսահամար
1	Հյուրատան սեփականատեր (տան տեր)	
2	Ընտանիքի այլ անդամներ	
3	Էլեկտրականության սպասարկում	
4	Ջրի սպասարկում	
5	Գազի սպասարկում	
6	Ինտերնետի սպասարկում	
7	Մեքենաների վարձույթ	
8	Տաքսի ծառայություն/ներ	
9	Չբոսաշրջային/ էքսկուրսիոն ընկերություններ	
10	Մեքենաների վարձույթ	
11	Այլ _____	
12	Այլ _____	
13	Այլ _____	

### 3. Սենյակի ամրագրման ձևաթուղթ

#### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Առցանց ամրագրումներից բացի՝ հաճախ պատահում է, որ պոտենցիալ այցելուները ցանկանում են սենյակ ամրագրել հեռախոսով, էլեկտրոնային կամ այլ եղանակներով: Այս տեսանկյունից կարևոր է ձեռքի տակ ունենալ հասանելի ձևաթուղթ, որի միջոցով հյուրընկալող կողմը կկարողանա պարզել այցելուի վերաբերյալ անհրաժեշտ բոլոր տվյալները և լրացնել դրանք համապատասխան դաշտերում:



**Նպատակ:** Արագ կազմակերպել ամրագրումը՝ չսպասեցնելով հաճախորդին և բաց չթողնելով որևէ կարևոր մանրամասնություն:



**Լրացման ցուցումներ:** Լրացվում է հյուրընկալի (սեփականատեր կամ ընտանիքի այլ անդամ) կողմից՝ տալով համապատասխան հարցեր:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Յուրաքանչյուր ամրագրման համար:

<b>ԱՄՐԱԳՐՄԱՆ ՁԵՎԱԹՈՒՂԹ</b>		<b>Ամսաթիվ</b> ____.____.20____թ.
Անուն _____	Ազգանուն _____	
Ժամանման ամսաթիվ, ժամ _____	Մեկնման ամսաթիվ, ժամ _____	
Այցելուների ընդհանուր քանակը _____ Մեծահասակներ _____ Երեխաներ (մինչև 2 տարեկան) _____	Զբաղեցվող սենյակների քանակը և տեսակը Մեկտեղանի _____ Երկտեղանի _____ Այլ _____	
<b>Անձնական տվյալներ</b>		
Հասցե _____ Երկիր _____ Քաղաք _____	Հեռախոսահամար _____ Փոստային ինդեքս _____	Էլ. փոստի հասցե _____
Հատուկ խնդրանքներ/պահանջներ _____ _____		

## 4. Հյուրի ընդունման (check-in) և դուրսգրման (check-out) ստուգաթերթեր, օրվա ընդունումների և դուրսգրումների գրանցամատյան

### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Այն պահից սկսած, երբ այցելուն որոշում է օգտվել տվյալ հյուրատան ծառայություններից (Նախնական ամրագրման կամ տեղում ծանոթանալու միջոցով), պետք է կատարել ընդունում/գրանցում, որը «check-in»-ի գործընթացն է: Իսկ մեկնումից առաջ պարտադիր է դուրս գրման՝ «check-out»-ի կազմակերպումը: Այս երկու գործընթացներն էլ պետք է կատարվեն նախապես մշակված կանոնակարգի համաձայն՝ ըստ հաջորդական քայլերի:



**Նպատակ:** Հյուրերի ընդունման և դուրսգրման գործընթացների կանոնակարգված կազմակերպում:



**Լրացման ցուցումներ:** 4.1.-ը լրացվում է հյուրընկալի կողմից՝ հյուրին ընդունելիս կամ դուրս գրելիս համապատասխան գործողության կատարումից հետո դնելով «✓» նշանը:

4.2.-ը լրացվում է հյուրընկալի կողմից:



**Օգտագործման հաճախականություն:** 4.1.-ը լրացվում է յուրաքանչյուր հյուրին ընդունելիս ու դուրս գրելիս:

4.2.-ը՝ յուրաքանչյուր օրվա համար, երբ առկա է ընդունում ու դուրսգրում:

### 4.1. Հյուրի ընդունման և դուրսգրման քայլերի ստուգաթերթ

Հյուրի ընդունում (check-in)	✓	Հյուրի դուրսգրում (check-out)	✓
1. Ողջունել հյուրին		1. Ողջունել հյուրին	
2. Ստուգել ինքնությունը		2. Հարցնել, թե ինչպիսի տպավորություն ունի մատուցված ծառայություններից	
3. Նախնական ամրագրման առկայության դեպքում ստուգել մանրամասները		3. Գրանցել մեկնման վերաբերյալ մանրամասներ (մեկնման օր, ժամ, զբաղեցրած համար)	
4. Ճշտել հյուրի նախընտրությունները		4. Ճշտել՝ արդյո՞ք վճարումս իրականացված է	
5. Տրամադրել գրանցման ձևաթուղթը և իսկրել լրացնել		5. Ստուգել հավելյալ վճարումների կարիքը (վազքատան, ճաշի կամ այլ ծառայության դիմաց)	
6. Ճշտել վճարման ձևը		6. Ներկայացնել վերջնական հաշիվը և ընդունել վճարումը	
7. Ներկայացնել հիմնական պայմանները, հյուրատան ծառայությունները		7. Իսկրել հյուրին լրացնել հյուրատան ծառայությունների գնահատման թերթիկը	
8. Առաջարկել հավելյալ ծառայություններ (օր.՝ ճաշ, ընթրիք, զբոսավարություն)		8. Ընդունել բանալին և ստուգել սենյակը	
9. Տրամադրել սենյակի բանալին		9. Օգնել բեռների տեղափոխման հարցում	



10. Հավելյալ տեղեկատվություն տրամադրել տեղանքի և հնարավոր գբաղմունքների մասին		10. Տրամադրել մարքեթինգային տպագիր կյութեր (այցեքարտեր, թռուցիկներ և այլն)	
11. Ուղեկցել հյուրին դեպի սենյակ		11. Հրաժեշտ տալ հյուրին՝ առաջարկելով ցանկության դեպքում մեկնաբանություն թողնել գբոսաշրջային պորտալներում կամ սոցիալական ցանցերում	
12. Սենյակ տեղափոխել բեռները		12. Թարմացնել հյուրի պատմությունը	

#### 4.2. Օրվա ընդունման և դուրսգրման գրանցամատյան

Ամսաթիվ ____ . ____ . 20__ թ.						
Սեն- յակի N	<i>Դուրսգրումներ</i>			<i>Ընդունումներ</i>		
	Անուն	Ժամ	Նշումներ	Անուն	Ժամ	Նշումներ
1						
2						
3						
4						

## 5. Հյուրի գրանցման ձևաթուղթ

### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Հյուրի ընդունման (check-in) գործընթացի կարևոր մաս է կազմում հյուրի կողմից Գրանցման ձևաթղթի լրացումը: Այն հնարավորություն է տալիս հյուրատանը հաշվի առնել հյուրի վերաբերյալ բոլոր մանրամասները, ինչպես նաև արխիվացնել այն: Սա կարող է լրացվել նաև հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման (CRM) համակարգի միջոցով:



**Նպատակ:** Գրանցել հյուրի վերաբերյալ բոլոր մանրամասները, հետևել դրանց և կանոնավոր արխիվացնել տեղեկատվությունը՝ օգտագործելով նաև մարքեթինգային նպատակներով:



**Լրացման ցուցումներ:** Բոլոր դաշտերում համապատասխան տվյալներ լրացնելուց հետո հյուրը ստորագրում է ձևաթուղթը:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Յուրաքանչյուր հյուր ընդունելիս:

### ԳՐԱՆՑՄԱՆ ՁԵՎԱԹՈՒՂԹ

Անուն _____	Ազգանուն _____	Սենյակի/սենյակների համարներ _____
Ժամանման ամսաթիվ _____	Մեկնման ամսաթիվ _____	Վճարման պայմաններ <input type="checkbox"/> փոխանցում <input type="checkbox"/> կանխիկ
Այցելուների ընդհանուր քանակը _____ Մեծահասակներ _____ Երեխաներ (մինչև 2 տարեկան) _____	Զբաղեցվող սենյակների քանակը և տեսակը Մեկտեղանի _____ Երկտեղանի _____ Այլ _____	
<b>Անձնական տվյալներ</b>		
Հասցե _____ Երկիր _____ Քաղաք _____	Հեռախոսահամար _____ Փոստային ինդեքս _____	Էլ. փոստի հասցե _____
Ծննդյան օր, ամիս, տարի _____	Ազգություն _____	Անձնագրի համար _____
Անձնագիրը տրված է (ում կողմից) _____ (երբ) _____	Անձնագիրը վավեր է մինչև _____	Ճամփորդության նպատակ <input type="checkbox"/> Հանգիստ <input type="checkbox"/> Գործնական <input type="checkbox"/> Այլ _____

Չբաղմունքը <input type="checkbox"/> աշխատող <input type="checkbox"/> գործազուրկ <input type="checkbox"/> թոշակառու <input type="checkbox"/> ուսանող <input type="checkbox"/> այլ _____	Տարիք _____	Հատուկ ինդրանքներ/պահանջներ՝ կապված սենյակի, սննդի (ալերգիա, հակացուցումներ) և այլնի հետ _____ _____ _____
	Սեռ <input type="checkbox"/> արական <input type="checkbox"/> իգական	
	Ինչպե՞ս եք իմացել հյուրատան մասին _____ _____	
Ի՞նչ այլ հավելյալ ծառայությունների կարիք ունեք: _____ _____		
<p>Ես հասկանում եմ, որ _____ հյուրատունը պատասխանատու չէ իմ կողմից կորցված գումարի, պարդերի կամ այլ արժեքավոր իրերի համար, որոնք գողացվել են հանրային տարածքներում, տրանսպորտային վայրերում կամ սենյակում:</p> <p style="text-align: center;">Հյուրի ստորագրություն _____</p>		

## 6. Հյուրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ

### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Հյուրերին ընդունելիս և ճանապարհելիս կարևոր է չմոռանալ գրանցել և պահպանել նրանց մասին տեղեկատվությունը: Այս հարցում օգտակար են հատուկ մշակված համակարգչային ծրագրերը, որոնք պահպանում են հյուրի պատմությունը: Սակայն նման ծրագրերի բացակայության դեպքում կարելի է վարել գրանցամատյան, որը հնարավորություն կտա մեկ տեղում պահելու այցելուների մասին հիմնական տեղեկությունները:



**Նպատակ:** Պահպանել այցելուների վերաբերյալ հիմնական տեղեկատվությունը:



**Լրացման ցուցումներ:** Հյուրընկալը լրացնում է հյուրի անունը, ազգանունը, ամրագրման սկիզբը, ավարտը, այնուհետև ծառայության տեսակ ու քանակ սյունակում նշում, օրինակ՝ «Գիշերակաց + Նախաճաշ»՝ 3 հատ:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Յուրաքանչյուր ամսվա կամ եռամսյակի կտրվածքով:

Հ/հ	_____ (ամիս), 20__ թ.						
	Հյուրի անուն, ազգանուն	Ամրա- գրման սկիզբ	Ամրա- գրման ավարտ	Ծառայության տեսակ և քանակ			Այլ _____
				Գիշերա- կաց	Գիշերակաց + Նախաճաշ	Գիշերակաց + Նախաճաշ + Ընթրիք	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

## 7. Հյուրերի կորած և գտնված իրերի գրանցամատյանի ձևաթուղթ

### Ընդունարանի աշխատանք



**Նկարագրություն:** Բավական հաճախ հյուրերը մոռանում են իրենց անձնական իրերը սենյակում կամ հյուրատան ընդհանուր տարածքներում: Պետք է ունենալ կորած-գտնված իրերի գրանցամատյան, որում կկատարվեն համապատասխան գրանցումներ:



**Նպատակ:** Մի տեղում պահել կորած և գտնված իրերի մասին տեղեկությունները:



**Լրացման ցուցումներ:** Ձևաթուղթը լրացվում է հյուրընկալի կողմից:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Ըստ անհրաժեշտության:

Հ/հ	Ամսաթիվ	Գտնված իրի նկարագրություն	Որտե՞ղ է գտնվել իրը	Ո՞վ է գտել իրը	Ստորագրություն	Ի՞նչ գործողություններ են կատարվել
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

## 8. Ընդհանուր օգտագործման սենյակների տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ

### *Տնտեսական սպասարկում*



**Նկարագրություն:** Հյուրատան տնտեսական սպասարկման մեջ կարևոր մաս է կազմում հանրային տարածքների (ընդհանուր սրահ, միջանցքներ, ճաշասրահ, ընդհանուր սանհանգույց, այգի և այլն) մաքրության ապահովումը: Սա առաջինն է, որ տեսնում է այցելուն հյուրատուն մտնելիս: Ուստի անփույթ, կեղտոտ վիճակը կարող է բացասական տպավորություն ստեղծել ու ստիպել նրան փնտրել այլ տարբերակներ:



**Նպատակ:** Կանոնակարգված ապահովել հյուրատան ընդհանուր օգտագործման սենյակների խնամքն ու մաքուր տեսքը:



**Լրացման ցուցումներ:** Նախապես լրացնել ստուգում իրականացնելու ամսաթիվը: Այնուհետև հերթով ստուգել պահանջները: Դրանցից յուրաքանչյուրի դիմաց դնել «✓» նշանը, եթե բավարարված է, և անցնել հաջորդի ստուգմանը:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Մինչ հյուրերի ժամանումը և բոլոր այն օրերին, երբ հյուրատանը հյուրեր կան:

Իրականացման ամսաթիվ _____ . _____ . 20__ թ.	✓
1. Նախասրահի սեղանը մաքուր է:	
2. Թղթերը և թղթապանակները հավաքված են:	
3. Համակարգիչը, հեռախոսը, մնացած տեխնիկական մաքուր են ու ախտահանված:	
4. Նախասրահի բոյսերը ջրված են ու խնամված (առկայության դեպքում):	
5. Պատերը, առաստաղը մաքուր են, չկան սարդոստայններ:	
6. Վարագույրները մաքուր են և արդուկած:	
7. Պատուհանները մաքուր են:	
8. Հատակը, աստիճանները (առկայության դեպքում) մաքուր են և չոր:	
9. Կահույքն ու գորգը (առկայության դեպքում) մաքուր են, չկան հետքեր ու փոշի:	
10. Այգին (առկայության դեպքում) ջրված է, ծաղիկներն ունեն խնամված տեսք:	
11. Մուտքի աստիճանները, դռան բռնակները մաքուր են:	
12. Ջահերը մաքուր են, բոլոր լամպերը՝ սարքին:	
13. Աղբամանները դատարկ են, փոխված են մեկանգամյա օգտագործման տոպրակները:	
14. Դատարկ և մաքուր են մոխրամանները՝ դրված իրենց տեղերում:	

15. Բոլոր պարագաները (ծաղկամաններ, նկարի շրջանակներ, այլ աքսեսուարներ) մաքուր են, չկա փոշի:	
16. Տիպիկ հոտ չկա, տարածքն օդափոխված է:	
17. Ճաշարահում չկան սննդի մնացորդներ:	
18. Ճաշարահի կահույքը փայլեցված է, փոշին՝ հեռացված է:	
19. Սպասքը լվացված է ու տեղավորված:	
20. Ճաշարահի պատերը, առաստաղն ու պատուհանները մաքուր են՝ առանց հետքերի:	
21. Ճաշարահի տեխնիկան մաքրված է ու սարքին, անսարքությունների մասին տեղեկությունները գրանցված են:	
22. Նորերով են փոխարինված սեղանների կեղտոտ սփռոցները (առկայության դեպքում) և այլն:	
23. Ճաշարահի հատակը մաքուր է և չոր:	
24. Ընդհանուր լոգասենյակի առաստաղը, պատերն ու հատակը մաքուր են և չոր:	
25. Ընդհանուր լոգասենյակի զուգարանակոնքը, լվացարանը, լոգախցիկը և հայելին մաքուր են:	
26. Ընդհանուր լոգասենյակի սրբիչները նոր են ու մաքուր:	
27. Այլ _____	
28. Այլ _____	
29. Այլ _____	

## 9. Ազատված սենյակի տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ

### Տնտեսական սպասարկում



**Նկարագրություն:** Երբ հյուրը պատրաստվում է լքել հյուրատունը և հանձնում է բանալին, սենյակը պատրաստ է մաքրման ու ստուգման: Տնտեսական սպասարկումն անցնում է հատուկ կանոնակարգով: Նաև կարևոր է նախապես սահմանել, թե որքան ժամանակ կպահանջի հյուրի կողմից ազատված սենյակի մաքրությունն ու ստուգումը. օրինակ՝ 30 րոպե:



**Նպատակ:** Պատրաստել սենյակը հաջորդ հյուրի այցելությանը՝ մաքրելով և կատարելով համապատասխան ստուգումներ:



**Լրացման ցուցումներ:** Նախապես լրացնել տնտեսական սպասարկում իրականացնելու ամսաթիվը: Այնուհետև հերթով կատարել գործողությունները՝ ըստ պահանջի: Եթե վերջինս բավարարված է, աջ սյունակում դնել «✓» նշանը և անցնել հաջորդին:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Հյուրի մեկնումից հետո:

Իրականացման ամսաթիվ _____ . _____ . 20____ թ.	Սենյակի համար _____	✓
<b>ՓՈՒԼ 1: Մուտք և ընդհանուր գործողություններ</b>		
Սենյակի դուռը և պատուհանները բացված են մաքրություն կատարելու ամբողջ ընթացքում:		
Օդորակիչը (առկայության դեպքում) անջատված է:		
Վարագույրը կամ շերտավարագույրը բացված են:		
Պատշգամբի (առկայության դեպքում) դուռը բացված է:		
Փոշեկուլը, մաքրող միջոցներն ու նյութերը սենյակում են:		
Հյուրի որևէ անձնական իր սենյակում (ննջարան, լոգասենյակ) մոռացված չէ:		
Մաքրող աշխատակցի ձեռքերը լվացված են, ձեռնոցները՝ ձեռքին:		
Աղբամանները դատարկված են, մաքուր:		
<b>ՓՈՒԼ 2: Ննջարանի տնտեսական սպասարկում</b>		
Հեռուստացույցը և օդորակիչը (եթե առկա են), լամպերը և մնացած տեխնիկական սարքին են:		
Կեղտոտ սպիտակեղենը հեռացված է:		
Կահույքի, նաև էլեկտրատեխնիկայի փոշին մաքրված է:		
Հատակը փոշեկուլով մաքրված է (սենյակի ներսից դեպի մուտք):		
Նոր անկողինը պատրաստված է:		
Անկողինն ու ծածկոցն ուղղված/հարթեցված են:		
Տեղահանված պարագաները նորից տեղադրված են:		
Կորած պարագաների մասին տեղեկությունը գրանցված է:		



<b>ՓՈՒԼ 3: Լոգասենյակի տնտեսական սպասարկում</b>	
Լոգասենյակի կեղտոտ սրբիչները հեռացված են, նորերը՝ տեղադրված:	
Մաքրող/ախտահանող միջոցները կիրառված են:	
Լոգասենյակի պատերը մաքուր են:	
Լոգասենյակի հատակը, առկայության դեպքում՝ գորգը (ռետինե) մաքուր են ու չոր:	
Հայելին մաքրված է և փայլեցված:	
Չուգարանակոնքը, վացարանը, լոգախցիկը մաքրված են:	
Հյուրատան տրամադրած ինսամբի օգտագործված միջոցներն ու զուգարանի թուղթը հեռացված են, փոխարինված նորերով:	
Լոգասենյակի դուռն ու բռնակները մաքուր են:	
Լոգասենյակի դուռը մաքրելուց հետո բաց է:	
Բոլոր անսարքությունների մասին տեղեկությունը գրանցված է:	
Մուտքի դուռը մաքուր է:	
<b>ՓՈՒԼ 4: Վերջնական ստուգում և ավարտ</b>	
Պատշգամբի դուռը փակված է (առկայության դեպքում):	
Վարագույրը և կամ շերտավարագույրը փակված են:	
Բոլոր վնասված կամ կորած իրերի մասին գրանցումներն արված են:	
Որևէ սենյակում մաքրող միջոց, նյութ կամ այլ աշխատանքային իր մոռացված չէ:	
Սենյակի դուռը փակված է:	

## 10. Տվյալ պահին զբաղեցված սենյակի տնտեսական սպասարկման ստուգաթերթ

### Տնտեսական սպասարկում



**Նկարագրություն:** Հյուրատներում հիմնականում մաքրման են ենթակա հյուրի կողմից ազատված սենյակները: Սակայն, ըստ հյուրի հատուկ պահանջի, հնարավոր է՝ իրականացվի նաև տվյալ պահին զբաղեցված սենյակի տնտեսական սպասարկում՝ համաձայն մշակված կանոնակարգի: Պետք է սահմանել, թե որքան ժամանակ կպահանջի հիշված համապատասխան սենյակի տնտեսական սպասարկումը (օր.՝ 15 րոպե):



**Նպատակ:** Ապահովել հյուրի զբաղեցրած սենյակի (ննջարան, լոգասենյակ) մշտական մաքրությունը, բաց չթողնել որևէ մանրուք:



**Լրացման ցուցումներ:** Նախապես լրացնել տնտեսական սպասարկման իրականացման ամսաթիվը: Այնուհետև հերթով կատարել գործողությունները՝ ըստ պահանջի: Եթե դա բավարարված է, աջ սյունակում դնել «✓» նշանը և անցնել հաջորդին:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Ամեն օր, օրվա առաջին կեսին:

Իրականացման ամսաթիվ ____ . ____ .20 ____ թ.	Սենյակի համար _____	✓
<b>ՓՈՒԼ 1: Մուտք (համաձայն ընդունված կանոնների) և ընդհանուր գործողություններ</b>		
Սենյակի դուռը և պատուհանները բացված են մաքրություն կատարելու ամբողջ ընթացքում:		
Օդափոխման համակարգն (առկայության դեպքում) անջատված է:		
Վարագույրը կամ շերտավարագույրը բացված են:		
Պատշգամբի (առկայության դեպքում) դուռը բացված է:		
Փոշեկուլը, մաքրող միջոցներն ու նյութերը սենյակում են:		
Հյուրի՝ հատակին կամ անկողնու վրա թողած իրերը բարձրացված ու դրված են մոտակա աթոռին/բազկաթոռին:		
Մաքրող աշխատակցի ձեռքերը լվացված են, ձեռնոցները՝ ձեռքերին:		
Աղբամանները դատարկված են, մաքուր:		
<b>ՓՈՒԼ 2: Ննջարանի տնտեսական սպասարկում</b>		
Հեռուստացույցը, օդորակիչը (եթե առկա են), լամպերը և մնացած տեխնիկան սարքին են:		
Կահույքի, նաև էլեկտրատեխնիկայի փոշին մաքրված է:		
Հատակը փոշեկուլով մաքրված է (սենյակի ներսից դեպի մուտք):		
Անկողինն ու ծածկոցն ուղղված/հարթեցված են:		
Տեղից հանված պարագաները նորից տեղադրված են:		
Կորած պարագաների մասին տեղեկությունը գրանցված է:		

<b>ՓՈՒԼ 3: Լոգասենյակի տնտեսական սպասարկում</b>	
Մաքրող/ախտահանող միջոցները կիրառված են:	
Լոգասենյակի պատերը մաքուր են:	
Լոգասենյակի հատակը (առկայության դեպքում՝ գորգը (ռետիկետ)) մաքուր է ու չոր:	
Չայելին մաքրված է և փայլեցված:	
Չուգարանակոնքը, լվացարանն ու լոգախցիկը մաքրված են:	
Սպառված միջոցները լրացված են (զուգարանի թուղթ, օդափոխիչ, հեղուկ օճառ և այլն):	
Լոգասենյակի դուռն ու բռնակները մաքուր են:	
Լոգասենյակի դուռը մաքրելուց հետո բաց է:	
Բոլոր անսարքությունների մասին տվյալները գրանցված են:	
Մուտքի դուռը մաքուր է:	
<b>ՓՈՒԼ 4: Վերջնական ստուգում և ավարտ</b>	
Պատշգամբի դուռը (առկայության դեպքում) փակված է:	
Վարագույրը և կամ շերտավարագույրը փակված են:	
Բոլոր վնասված կամ կորած իրերի մասին գրանցումներն արված են:	
Որևէ սենյակում մաքրող միջոց, նյութ կամ այլ աշխատանքային իր մոռացված չէ:	
Սենյակի դուռը փակված է:	

## 11. Ճաշարահի նախապատրաստման, ուտեստների մատուցման և մաքրության իրականացման ստուգաթերթ

### Սննդի ապահովում



**Նկարագրություն:** Հյուրատան ծառայությունների կարևոր մաս է կազմում նախաճաշի մատուցումը: Համաձայն հատուկ մշակված կանոնակարգի՝ պետք է ճաշարահը նախապատրաստել, այնուհետև ընդունել հյուրերին և մատուցել ուտեստները, իսկ նրանց դուրս գալուց հետո իրականացնել մաքրման աշխատանքներ:



**Նպատակ:** Մաքուր և հարմար պայմաններում ապահովել հյուրի նախաճաշը:



**Լրացման ցուցումներ:** Գործողության իրականացումից հետո համապատասխան վանդակում դնել «✓» նշանն ու անցնել մյուսին:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Յուրաքանչյուր անգամ նախաճաշ մատուցելիս:

Ամսաթիվ ____ . ____ . 20__ թ.	✓
<b>Ճաշարահի նախապատրաստում</b>	
Ստուգել ճաշարահի մաքրությունը վերից վար (առաստաղ, պատեր, կահույք, հատակ):	
Սեղանին դնել անձեռոցիկներ, սպասք:	
Ըստ անհրաժեշտության՝ սեղանին դնել համեմունք (աղ, պղպեղ և այլն):	
Նախապատրաստել սուրճը:	
<b>Ուտեստների մատուցում</b>	
Ողջունել հյուրին ճաշարահ մտնելիս:	
Օգնել հյուրերին տեղավորվել:	
Ճշտել հյուրերի նախընտրությունները՝ համաձայն նախապես սահմանված ցանկի:	
Հյուրերին ըմպելիք առաջարկել (ջուր, սուրճ, թեյ):	
Ուտեստները մատուցել ըստ նախընտրության:	
Ընթացքում ստուգել ինքնասպասարկման հատվածը (օր.՝ տաք ջրի առկայություն):	
Երբ հյուրերը լքեն ճաշարահը, ժպիտով հարցնել՝ արդյո՞ք հավանեցին ուտեստները, ապա մաղթել լավ օր:	
<b>Ճաշարահի մաքրություն</b>	
Ազատել սեղաններն օգտագործված սպասքից և սննդի մնացորդներից:	
Մաքրել աթոռներն ու սեղանները:	
Համալրել համեմունքի տարաները և անձեռոցիկների տուփը:	
Լվացնել օգտագործված սպասքը, չորացնել, տեղավորել:	
Մաքրել հատակն ու չորացնել:	
Վերանայել պարագաների դասավորվածությունը, ստուգել էլեկտրատեխնիկայի վիճակը:	

## 12. Նախաճաշի մենյուի մշակման ձևաթուղթ

### Մենդի ապահովում



**Նկարագրություն:** Նախաճաշին մատուցվելիք ուտեստների ցանկը սովորաբար նախապես սահմանվում է հյուրատան կողմից՝ հաշվի առնելով հյուրերի հատուկ պահանջները (ալերգիա, հակացուցումներ): Ուտեստների տարբերակների մասին հյուրին կարելի է տեղեկացնել՝ ամեն օր պատին փակցնելով այս ձևաթուղթը:



**Նպատակ:** Հյուրին տեղեկացնել նախաճաշի ժամին մատուցվելիք ուտեստների տարբերակների մասին:



**Լրացման ցուցումներ:** Նախապես տպված ձևաթղթում ձեռագիր լրացնել օրվա ուտեստները:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Ամեն օր՝ առավոտյան, եթե հյուրատանը կան հյուրեր:

Բարի լույս, այսօր \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20 \_\_\_\_ թ. Է:

Ժամը \_\_\_\_ : \_\_\_\_ -ին համեցեք նախաճաշի և համտեսեք հետևյալը.

#### Ուտելու

1.

2.

3.

4.

#### Խամելու

1.

2.

3.

4.

ԲԱՐԻ ԱՆՈՐԺԱԿ ☺

### 13. Մարքեթինգային նյութերի ստուգաթերթ

#### Մարքեթինգ և հաճախորդների սպասարկում



**Նկարագրություն:** Հյուրատան ծառայությունները խթանելու (promotion) տեսանկյունից կարևոր են ինչպես տպագիր, այնպես էլ էլեկտրոնային նյութերը: Անհրաժեշտ է մշտապես վերահսկել նշված նյութերի առկայությունը և թարմացնել դրանք: Այս ամենի հնարավորությունն են տալիս ստուգաթերթերը (13.1. և 13.2.): Ցանկում ներառված տարբերակները պարտադիր չեն, սակայն կարելի է ընտրել դրանցից որոշները և կիրառել՝ ըստ անհրաժեշտության:



**Նպատակ:** Նպաստել նոր այցելուների ներգրավմանը, նաև նախկին հյուրերի կրկնակի այցելությանը:



**Լրացման ցուցումներ:** Լրացնել ամսաթիվը, թե որ ժամանակահատվածի համար է ստուգաթերթը: Եթե տվյալ միջոցը ենթակա է օգտագործման, «Կիրառելի է» սյունակում դնել «✓» նշանը, այնուհետ լրացնել հաջորդական վանդակները՝ ըստ տեղեկատվության առկայության:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Հյուրատունը հիմնելիս կարելի է նախնական լրացնել ստուգաթերթը՝ ընտրելով, թե որոնք են կիրառելի միջոցները: Այնուհետև թարմացնել տվյալներն էլեկտրոնայինի դեպքում՝ 1, տպագրի դեպքում՝ 3-6 ամսվա կտրվածքով:

#### 13.1. Տպագիր նյութերի ստուգաթերթ \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ .20\_\_\_\_ թ. համար

N	Օրինակներ	Կիրառելի է	Տարեկան անհրաժեշտ քանակ	Այժմ առկա քանակություն	Համալրման ենթակա քանակ
1	Այցեքարտեր՝ հյուրատան կոնտակտային տվյալներով				
2	Հյուրատունը ներկայացնող թռուցիկներ/բուկլետներ				
3	Մագնիսներ՝ տեղանքին բնորոշ թեմայով, հյուրատան անունով				
4	Գրիչներ՝ հյուրատան անունով				
5	Նոթատետրեր՝ հյուրատան անունով, նկարով				
6	Ուսապարկեր, կտորից պայուսակներ՝ հյուրատան անունով				
7	Կախազարդ կամ USB կրիչ՝ հյուրատան անունով				
8	Այլ _____				
9	Այլ _____				

13.2. Էլեկտրոնային նյութերի ստուգաթերթ \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ .20\_\_\_\_ թ. համար

N	Օրինակներ	Կիրառելի է	Ամսական նախատեսված քանակ	Արդեն իրականացված քանակ	Մնացորդային քանակ
1	Էլեկտրոնային գովազդ սոցիալական ցանցերում կամ այլ համապատասխան հարթակներում				
2	E-mail մարքեթինգ (Էլ. նամակների տարածում նախկին կամ պոտենցիալ այցելուների էլեկտրոնային հասցեներին)				
3	Նորությունների հրապարակում տեղական կամ միջազգային լրատվական, թեմատիկ կայքերում				
4	Այլ _____				
5	Այլ _____				

## 14. Չբոսաշրջային, տեղեկատվական հարթակներում, սոցիալական ցանցերում տվյալների առկայության ստուգաթերթեր

### Մարբեթինգ և հաճախորդների սպասարկում



**Նկարագրություն:** Որպեսզի հյուրատան ծառայություններն ունենան պատվերների կայուն քանակ և հնարավորինս խուսափեն սեզոնային խնդիրներից, պետք է լավագույնս ներկայացված լինեն բոլոր համապատասխան հարթակներում: Ստուգաթերթերի միջոցով հնարավոր կլինի մշտապես հետևել տարբեր հարթակներում տեղադրված տվյալների առկայությանն ու թարմացումներին: Ցանկում ներառված տարբերակները պարտադիր չեն, սակայն ցանկալի է գրանցվել տվյալներ լրացնել ու հնարավորինս շատ հարթակներում լինել ակտիվ:



**Նպատակ:** Ապահովել հյուրատան մասին տվյալների լայն տարածումը, որն իր հերթին կնպաստի նոր պատվերների գրանցմանը և ծառայությունների վաճառքի աճին:



**Լրացման ցուցումներ:** Եթե սույն հարթակում առկա են տվյալներ կամ բացված հաշիվ (account), «Առկա են տվյալներ/ բացված հաշիվ» (14.1.) կամ «Առկա է» (14.2.) սյունակում դնել «✓» նշանը, այնուհետև լրացնել հաջորդական վանդակները «✓» նշանով, իսկ վերջինում նշել իրականացված վերջին թարմացումների ամսաթիվը:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Հյուրատունը հիմնելիս կարելի է նախնական լրացնել ստուգաթերթերը՝ ընտրելով, թե որոնք են կիրառելի հարթակները: Այնուհետ շարունակաբար թարմացնել տվյալները:

### 14.1. Էլեկտրոնային հարթակներում ներկայացված տեղեկատվության ստուգաթերթ \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ .20 \_\_\_\_ թ. համար

Չբոսաշրջային և տեղեկատվական համակարգեր	Առկա են տվյալներ/ բացված հաշիվ	Նկարները տեղադրված են	Հյուրատան հնարավորությունները ներկայացված են	Ծառայության պայմանները ներկայացված են	Թարմացումների ամսաթիվ
www.tripadvisor.com					
www.booking.com					
www.airbnb.com					
www.expedia.com					
www.hotels.am					
www.armhotels.am					
www.spyur.am					
www.yell.am					
Այլ _____					
Այլ _____					



**14.2. Սոցիալական ցանցերում և կայքում ներկայացված տեղեկատվության ստուգաթերթը \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ .20 \_\_\_\_ թ. համար**

Չարթակներ	Առկա է	Հիմնական կոնտակտային տվյալները լրացված են	Նկարները տեղադրված են	Հյուրատան հնարավորությունները ներկայացված են	Տեղանքի վերաբերյալ հետաքրքիր տեղեկատվությունը տեղադրված է	Թարմացումների ամսաթիվ
Հյուրատան վեբ կայք						
Էջ www.facebook.com - ում						
Էջ www.instagram.com - ում						
Էջ www.vk.com-ում						
Այլ _____						
Այլ _____						

## 15. Ծառայությունների գնահատման ձևաթուղթ

### Մարբեթինգ և հաճախորդների սպասարկում



**Նկարագրություն:** Հյուրատան ծառայությունների որակի շարունակական բարելավման տեսակետից օգտակար է մշտապես ունենալ ծառայությունների գնահատման թերթիկի նմուշ և առաջարկել հյուրերին լրացնել այն:



**Նպատակ:** Ծառայությունների որակի բարելավում, վիճակագրական տվյալների հավաքագրում:



**Լրացման ցուցումներ:** 15.1.-ը լրացվում է այցելուների կողմից. մեկնումից առաջ: 15.2.-ը լրացվում է հյուրընկալողի կողմից ամսվա կամ շաբաթվա կտրվածքով:



**Օգտագործման հաճախականություն:** Տրամադրել բոլոր հյուրերին՝ մեկնումից առաջ:

### 15.1. Ծառայությունների գնահատման թերթիկ

Գնահատման թերթիկի N \_\_\_\_\_

Հարգելի այցելու, շնորհակալություն \_\_\_\_\_ հյուրատունն ընտրելու և ծառայություններից օգտվելու համար: Հուսով ենք՝ այստեղ անցկացրած ժամանակը հաճելի էր ու հիշարժան: Խնդրում ենք լրացնել այս հարցաթերթը, որի շնորհիվ կշարունակենք բարելավել հյուրատան ծառայությունների որակը:

1. Գնահատե՛ք 1-5 սանդղակով (1–ն ամենացածրն է, 5–ը՝ ամենաբարձրը).

	1 շատ վատ	2 վատ	3 միջին	4 լավ	5 շատ լավ
սպասարկման որակ (1)					
սպասարկման արագություն (2)					
մաքրություն (3)					
Նախաճաշ (4)					
հյուրատան գտնվելու վայր (5)					
հարմարություններ (6)					
ամրագրման ծառայություն (7)					
գնացուցակ (8)					

2. Ի՞նչը հավանեցի՞ք ամենաշատը: (9) \_\_\_\_\_

3. Ի՞նչն ունի բարելավման կարիք: (10) \_\_\_\_\_

4. Ի՞նչը կփոխեի՞ք մատուցվող ծառայությունների առումով: (11) \_\_\_\_\_

5. Կվերադառնա՞ք \_\_\_\_\_ հյուրատուն: (12)

այո

ոչ

6. Խորհուրդ կտա՞ք հյուրատունն այլ մարդկանց: (13)

այո

ոչ

7. Հավելյալ մեկնաբանություններ: (14)

### 15.2. Գնահատման թերթիկների վերլուծման ձևաթուղթ

Գնահատման լրացված թերթիկներ	(1)-ի գնահատականները	(2)-ի գնահատականները	(3)-ի գնահատականները	(4)-ի գնահատականները	(5)-ի գնահատականները	(6)-ի գնահատականները	(7)-ի գնահատականները	(8)-ի գնահատականները	(12)-ի գնահատականները	(13)-ի գնահատականները
Գնահատման թերթիկ N1										
Գնահատման թերթիկ N2										
Գնահատման թերթիկ N3										
Գնահատման թերթիկ N4										
... ..										
Ընդհանուր միջինացված գնահատական	(1)-ի միջինացված գնահատական	(2)-ի միջինացված գնահատական	(3)-ի միջինացված գնահատական	(4)-ի միջինացված գնահատական	(5)-ի միջինացված գնահատական	(6)-ի միջինացված գնահատական	(7)-ի միջինացված գնահատական	(8)-ի միջինացված գնահատական	(12)-ի միջինացված գնահատական	(13)-ի միջինացված գնահատական

(9)-ը, (10)-ը, (11)-ը և (14)-ը ենթակա են առանձին վերանայման, խմբավորման ու վերլուծման:

A series of horizontal dotted lines for writing.

# Հյուրատան ծառայությունների բարելավման ձևաթղթեր և ստուգաթերթեր

## Forms and checklists for the improvement of B&B services

*Ուղեցույցը պատրաստվել է և տպագրվել է «Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոնի,  
«Հայաստանի զարգացման նախաձեռնություններ» (IDeA) հիմնադրամի ու  
Եվրոպական Միության (ԵՄ) կողմից*

### Աշխատանքային խումբ`

Չառա Նուրբեգյան  
Սաթենիկ Մովսեսյան

### Խմբագիր`

Սամվել Մելքոնյան

### Համակարգչային ձևավորում`

Մովսես Ալեքսանյան

### «Բի Էս Սի» Բիզնեսի Աջակցման Կենտրոն ՍՊԸ

Հասցե` ՀՀ, ք.Երևան, 0002, Եկմայան 6  
Հեռ.՝ +374 10 57 47 78, +374 11 57 47 78  
Էլ.փոստ՝ bsc@bsc.am, marketing@bsc.am  
Կայք՝ www.bsc.am



Տպագրված է «ՍԵԿՈ ՊՐԻՆՏ» տպարանում  
www.seko.am