Ֆինանսավորվում է
Եվրոպական միության կողմից

Destination
Management
Organisation

SYUNIK

ՊԱՐԶԵՑՎԱԾ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ



ՀՀ զբոսաշրջության ոլորտում գործող բիզնեսների և մասնագետների համար

Ժողովրդավարության
զարգացման
հիմնադրամ

People
in Need

:Բուն

Սույն ուղեցույցը պատրաստվել է Եվրոպական միության ֆինանսավորմամբ իրականացվող «ԿԱՆՔ» ծրագրի շրջանակում:

Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում «Սյունիքի տարածաշրջանի զբոսաշրջության կառավարման գրասենյակ» ՀԿ-ն և պարտադիր չէ, որ այն արտահայտի Եվրոպական միության տեսակետները:

ՊԱՐԶԵՑՎԱԾ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

ՀՀ զբոսաշրջության ոլորտում գործող բիզնեսների
և մասնագետների համար

«Զբոսաշրջության մասին» ՀՀ օրենքի և հիմնական
ենթաօրենսդրական ակտերի կիրառական բացատրություն

14 օգոստոսի 2026 թ.

Պատրաստվել է «Սյունիքի տարածաշրջանի
զբոսաշրջության կառավարման
գրասենյակ» ՀԿ-ի համար

«Քաղաքացիական կրթություն և
քաղաքականության երկխոսություն
զբոսաշրջության ոլորտում Սյունիքի մարզում»
ծրագրի շրջանակում

Ուղեցույցի նպատակը՝ օրենսդրական պահանջները ներկայացնել պարզ և կիրառելի ձևով՝ «ո՞ւմ է վերաբերում, ի՞նչ է պահանջվում, ինչո՞վ է հաստատվում,ի՞նչ պետք է անել,ի՞նչ ռիսկ կա չկատարելու դեպքում» տրամաբանությամբ:

ԾՐԱԳՐԻ ՄԱՍԻՆ

«Քաղաքացիական կրթություն և քաղաքականության երկխոսություն զբոսաշրջության ոլորտում Սյունիքի մարզում» ծրագիրն իրականացվում է Եվրոպական միության կողմից ֆինանսավորվող «Կայուն, ազդեցիկ և ներառական քաղաքացիական հասարակություն» (ԿԱՆՔ) ծրագրի շրջանակում:

ԿԱՆՔ ծրագիրն իրականացվում է Ժողովրդավարության զարգացման հիմնադրամի (ԺԶՀ), «Մարդը կարիքի մեջ» հասարակական կազմակերպության և «Բուն» գիտամշակութային հիմնադրամի կողմից:

Ծրագիրը նպատակ ունի ամրապնդել քաղաքացիական հասարակության դերը Հայաստանում՝ որպես դիմակայուն, անկախ և վստահելի դերակատար ժողովրդավարական կառավարման, հանրային քաղաքականությունների մշակման և համայնքային հզորացման գործընթացներում:

Սույն ուղեցույցը պատրաստվել է Եվրոպական միության ֆինանսավորմամբ իրականացվող «ԿԱՆՔ» ծրագրի շրջանակում: Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում «Սյունիքի տարածաշրջանի զբոսաշրջության կառավարման գրասենյակ» ՀԿ-ն և պարտադիր չէ, որ այն արտահայտի Եվրոպական միության տեսակետները:

Ինչպե՞ս օգտվել

1. Որոշեք՝ օրենքի իմաստով ո՞ր ծառայությունն եք մատուցում:
2. Ստուգեք՝ գործունեությունը ծանուցման ենթակա՞ է և ստացել եք հաշվառման համար:
3. Բացեք ձեր գործունեության բաժինը և անցեք ստուգաթերթով:
4. Պահպանեք համապատասխանությունը հաստատող փաստաթղթերը:

Փոփոխությունների դեպքում ստուգեք www.arlis.am կայքում գործող խմբագրությունը:

Ուշադրություն – *Ուղեցույցը տեղեկատվական նյութ է և չի փոխարինում կոնկրետ իրավիճակի համար իրավաբանական խորհրդատվությանը կամ իրավական ակտի պաշտոնական տեքստին*

1. Կարևոր ժամկետների ժամանակացույց

Զբոսաշրջության ոլորտի նոր իրավական համակարգի պահանջները կիրառվում են տարբեր ժամկետներից: Ստորև ներկայացված են տնտեսվարողների համար հիմնական ժամկետները և անհրաժեշտ գործողությունները:

ԺԱՄԿԵՏ	ԻՆՉ Է ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄ	Ո՞ՒՄ Է ՎԵՐԱԲԵՐՈՒՄ	ԻՆՉ ՊԵՏՔ Է ԱՆԵԼ
01.09.2024	«Զբոսաշրջության մասին» ՀՀ նոր օրենքի հիմնական կարգավորումների ուժի մեջ մտնելը	Զբոսաշրջության ոլորտի մասնակիցներին	Որոշել գործունեության իրավական տեսակը և գործունեությունը համապատասխանեցնել նոր օրենքով սահմանված պահանջներին:
21.10.2024 N 1613-Ն	Հյուրանոցային ծառայությունների գովազդներում, առցանց/այլ հարթակներում, հայտարարություններում և հյուրանոցային օբյեկտում տեղադրվող տեղեկատվության չափանիշներն ու կարգը	Հյուրանոցային ծառայություն մատուցող անձանց	Ստուգել կայքում, ամրագրման հարթակներում, սոցիալական էջերում, գովազդում և օբյեկտում ներկայացվող տեղեկատվությունը և համապատասխանեցնել սահմանված չափանիշներին:
08.02.2025 N 76-Ն	Զբոսաշրջային օպերատորների և գործակալների ծառայությունների մատուցման կազմակերպական, մասնագիտական, տեղեկատվական և վարքագծային պահանջները	Զբոսաշրջային օպերատորներին և զբոսաշրջային գործակալներին	Վերանայել գործունեության կազմակերպումը, աշխատողների/ղեկավարի համապատասխանությունը, կայքը, պայմանագրերը, ներքին կանոնները, բողոքների ընթացակարգը և պայմանագրերի հաշվառումը:
06.10.2025 N 1380-Ն	Հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտներին որակավորում տրամադրող զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող անձանց միավորման ընտրության չափանիշներն ու կարգը	Հիմնականում որակավորում տրամադրող միավորումներին, իսկ անուղղակիորեն՝ որակավորում ստանալ ցանկացող հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտներին	Որակավորում ստանալ ցանկացող օբյեկտների համար հետևել Կոմիտեի կողմից ընտրված իրավասու որակավորող միավորման և կիրառվող ընթացակարգի վերաբերյալ տեղեկատվությանը:

ԺԱՄԿԵՏ	ԻՆՉ Է ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄ	Ո՞ՒՄ Է ՎԵՐԱԲԵՐՈՒՄ	ԻՆՉ ՊԵՏՔ Է ԱՆԵԼ
06.10.2025 N 1383-Ն	Հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտների կամավոր որակավորման տեխնիկական պահանջները, չափանիշները, ընթացակարգը, վկայականի ձևն ու ժամկետը	Հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտներին, որոնք ցանկանում են ստանալ որակավորման կարգ	Ընտրել նպատակային որակավորման կարգը, կատարել ինքնագնահատում, համապատասխանեցնել օբյեկտը և դիմել սահմանված կարգով:
06.10.2025-ից հետո անցումային դրույթ	Մինչև N 1383-Ն որոշման ուժի մեջ մտնելը տրված հյուրանոցային որակավորման վկայականների գործողությունը	Նախկին կարգով արդեն որակավորված հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտներին	Նախկին վկայականը շարունակում է գործել մինչև դրանում նշված ժամկետի ավարտը կամ օրենքով նախատեսված ավելի վաղ դադարեցումը. անմիջապես նոր վկայական ստանալու պահանջ չկա:
N 1820-Ն 2025 թ. դեկտեմբեր	ՀՀ մի շարք բնակավայրերի՝ զբոսաշրջային գյուղ հայտարարելը	Զբոսաշրջային գյուղերում գործող կամ գործունեություն նախատեսող բիզնեսներին, համայնքներին և ոլորտային կառույցներին	Հաշվի առնել տարածքի նոր զբոսաշրջային կարգավիճակը ծրագրերի, համագործակցության, տեղական զբոսաշրջային արդյունքի զարգացման և առաջխաղացման ժամանակ:
01.04.2026 N 1765-Ն	Զբոսաշրջային ավտոբուսների պարտադիր որակավորման նոր համակարգի կիրառման սկիզբը	Զբոսաշրջային ավտոբուսով ուղևորափոխադրում իրականացնողներին, ինչպես նաև այդ ծառայությունն օգտագործող օպերատորներին և գործակալներին	Ստուգել ավտոբուսի տեխնիկական և որակավորման պահանջները և օգտագործել համապատասխան պահանջներին բավարարող ավտոբուսներ:
Մինչև 01.04.2027 N 1765-Ն անցումային ժամկետ	2026 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ շահագործման մեջ գտնվող զբոսաշրջային ավտոբուսների առաջին որակավորումը	Արդեն շահագործվող զբոսաշրջային ավտոբուսների սեփականատերերին/ շահագործողներին	Առաջին որակավորումն անցնել ոչ ուշ, քան N 1765-Ն որոշումն ուժի մեջ մտնելուց հետո 12 ամսվա ընթացքում:

ԺԱՄԿԵՏ	ԻՆՉ Է ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄ	Ո՞ՒՄ Է ՎԵՐԱԲԵՐՈՒՄ	ԻՆՉ ՊԵՏՔ Է ԱՆԵԼ
01.07.2026 N 136-Ն	Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցողների էլեկտրոնային գրանցամատյանի տեղեկատվության բովանդակությունը, ներկայացման և վարման նոր կարգը	Հյուրանոցային ծառայություն մատուցողներին, զբոսաշրջային օպերատորներին, գործակալներին, զբոսավարներին և ուղեկցորդներին	Էլեկտրոնային համակարգով ներկայացնել անհրաժեշտ տվյալները/ծանուցումը, ստանալ հաշվառման համար և հետագայում ապահովել տվյալների արդիականությունը:
16.07.2026 N 984-Ն	Զբոսաշրջային կենտրոն կառավարող կազմակերպությունների որակավորման ընթացակարգը, չափորոշիչները, վկայականը և որակավորման դադարման հիմքերը	Զբոսաշրջային կենտրոն կառավարող կազմակերպության որակավորում ստանալ ցանկացող իրավաբանական անձանց	Ուսումնասիրել չափորոշիչները, գնահատել կազմակերպության համապատասխանությունը և համապատասխանության դեպքում դիմել Զբոսաշրջության կոմիտե:
01.09.2026 N 383-Ն	Զբոսավարների և ուղեկցորդների որակավորման պահանջների, քննության, վերապատրաստման, վկայականների, անվանաքարտերի և մասնագիտացումների նոր համակարգը	Զբոսավարներին և ուղեկցորդներին	Ստուգել որակավորման ընթացակարգը, անհրաժեշտ փաստաթղթերը, կրթության/լեզվի պահանջները, մասնագիտացումը և ուղեկցորդի դեպքում՝ կիրառելի ապահովագրության պահանջները:
Մինչև 01.01.2028 գործունեությունը ծանուցած անձանց համար N 383-Ն	Զբոսավարների և ուղեկցորդների համար անցումային՝ կամավոր որակավորման հնարավորություն	Մինչև նշված ժամկետը գործունեությունը ծանուցած զբոսավարներին և ուղեկցորդներին	Կարող են օգտվել կամավոր որակավորման հնարավորությունից և նախապես պատրաստվել նոր համակարգի լիարժեք կիրառմանը:
01.03.2028-ից հետո գործունեությունը ծանուցող անձանց համար N 383-Ն	Որակավորման պահանջի կիրառումը որպես գործունեության իրականացման նախապայման	Այս ամսաթվից հետո գործունեությունը ծանուցող զբոսավարներին և ուղեկցորդներին	Մինչև գործունեության իրականացումը ունենալ սահմանված կարգով ստացված համապատասխան որակավորում:

Գործնական խորհուրդ – Յուրաքանչյուր տնտեսվարող պետք է ժամանակացույցից առանձնացնի հենց իր գործունեությանը վերաբերող ժամկետները և նախապես ապահովի անհրաժեշտ ծանուցումը, փաստաթղթերը, որակավորումը, ապահովագրությունը կամ այլ կիրառելի պահանջները:

2. Ինչ է փոխվել զբոսաշրջության ոլորտի նոր համակարգում

Գործող համակարգը զբոսաշրջային բիզնեսից պահանջում է ոչ միայն գրանցված լինել, այլև շարունակաբար ապահովել և փաստաթղթավորել համապատասխանությունը:

- Պաշտոնականացում՝ հստակեցվում է, թե ով է ոլորտի մասնակիցը:
- Ստանդարտացում՝ սահմանվում են ծառայությունների և մասնագետների չափանիշներ:
- Թվայնացում՝ ծանուցումն ու հաշվառումը տեղափոխվում են էլեկտրոնային միջավայր:
- Սպառողի պաշտպանություն՝ շեշտը դրվում է գնի, պայմանների և ծառայության թափանցիկության վրա:
- Տարածքային կառավարում՝ զարգանում են զբոսաշրջային կենտրոնների և գյուղերի գործիքները:

3. Առաջին քայլը՝ դասակարգում և ծանուցում

Օրենքով նախատեսված որոշ զբոսաշրջային գործունեությունների համար գործում է գործունեության իրականացման ծանուցման համակարգը: Բացի **զբոսաշրջային ավտոբուսով ուղևորափոխադրողից** մնացածը՝ պետք է ծանուցեն իրենց գործունեության մասին: Սա նշանակում է, որ տնտեսվարողը չի կարող սահմանափակվել միայն իրավաբանական անձի պետական գրանցմամբ, այլև պետք է ծանուցի իր գործունեության մասին ՀՀ ԷՆ զբոսաշրջության կոմիտեին: **Այսինքն, եթե գործունեությունը ծանուցման ենթակա է, բայց տնտեսվարողը չի ծանուցել, նա իրավաչափ կերպով չի կարող այդ զբոսաշրջային ծառայությունը մատուցել:**

Սխալ դասակարգումը կարող է բերել սխալ ծանուցման, փաստաթղթերի կամ անհրաժեշտ որակավորման բացակայության: Ծանուցման պարտականություն ունեն՝ հյուրանոցային ծառայություն մատուցողները, օպերատորները, գործակալները, զբոսավարներն ու ուղեկցորդները:

Ինչպե՞ս պետք է ծանուցել գործունեության մասին.

- Մուտք գործեք notify.tourism.gov.am հարթակ և նույնականացվեք:
- Լրացրեք անձի/կազմակերպության, գործունեության վայրի, ծառայության տեսակի և կապի տվյալները:
- Ներկայացրեք գործունեության տեսակից բխող լրացուցիչ տվյալներն ու փաստաթղթերը:
- Ստացեք ծանուցման հաշվառման համար:
- Տվյալների փոփոխության դեպքում տեղեկացրեք Կոմիտեին՝ փոփոխությանը հաջորդող երրորդ աշխատանքային օրը:

Չծանուցելու ռիսկ – *Ծանուցման ենթակա ծառայության մատուցումը առանց սահմանված ծանուցման իրավաչափ չէ և կարող է բերել գործունեության սահմանափակման ու վարչական պատասխանատվության, ինչպես նաև որակավորման մերժման:*

4. Էլեկտրոնային գրանցամատյան.

N 136-Ն որոշմամբ 2026 թ. հուլիսի 1-ից գործում է ծառայություն մատուցողների էլեկտրոնային գրանցամատյանի նոր մեխանիզմը: Այն տուրիզմի ոլորտի բիզնեսի պաշտոնական «իրավական պրոֆիլն» է: Այս կարգավորումը զբոսաշրջության ոլորտում ձևավորում է **պաշտոնական տեղեկատվության միասնական թվային միջավայր**: Տնտեսվարողը ծանուցման ենթակա զբոսաշրջային գործունեությամբ կարող է զբաղվել **ծանուցումը ներկայացնելուց և հաշվառման համարը ստանալուց հետո:** Եթե գրանցամատյանում ներկայացված տեղեկությունները փոխվում են, տնտեսվարողը պետք է համապատասխան փոփոխության մասին տեղեկությունը հարթակի միջոցով ներկայացնի Զբոսաշրջության կոմիտե՝ **փոփոխությունը կատարելու օրվան հաջորդող երրորդ աշխատանքային օրը:** Եթե փոխվում է հենց զբոսաշրջային ծառայություն մատուցող անձը, անհրաժեշտ է ներկայացնել **նոր ծանուցում:**

Դրանով պետությունը ստանում է հնարավորություն.

- ✓ Տեսնելու ոլորտի գործող մասնակիցներին,
- ✓ Հավաքագրելու նրանց վերաբերյալ ստանդարտացված տեղեկատվություն,
- ✓ Ապահովելու տեղեկատվության հրապարակայնություն,
- ✓ Վերահսկելու ոլորտի կառուցվածքը,
- ✓ Ձևավորելու ոլորտային վիճակագրական և կառավարչական տվյալների բազա:

Իրավաբանական անձից կամ ԱՁ-ից, մասնավորապես, պահանջվում են՝

- Անվանում/անուն-ազգանուն, գրանցման տվյալներ և ՀՎՀՀ:
- Գտնվելու և գործունեության վայր:
- Ծառայության տեսակ և կապի տվյալներ:
- Ըստ գործունեության՝ տուրերի ուղղություններ, համարների/ննջատեղերի քանակ, հավաստագրեր, երաշխիքի տվյալներ և այլն:
- Տվյալները պահեք արդիական և համադրեք կայքի ու փաստացի գործունեության հետ:

Գործնական կանոն – *Նշանակեք պատասխանատու անձ, որը պարբերաբար կհամեմատի պետական գրանցամատյանի տվյալները ձեր կայքի, սոցիալական էջերի, պայմանագրերի և փաստացի գործունեության հետ:*

5. Տուրօպերատորներ և զբոսաշրջային գործակալներ

N 76-Ն որոշումը ծանուցումից բացի սահմանում է կազմակերպական, մասնագիտական, տեղեկատվական և վարքագծային պահանջներ:

Առցանց գործունեության դեպքում օպերատորը պետք է ունենա մշտապես թարմացվող գործող կայք: Կայքը պետք է հասանելի լինի հայերենով: Կայքը պետք է պարունակի կազմակերպության անվանումը և նույնականացման տվյալները, ՀՎՀՀ-ն, հասցեն և բանկային վավերապայմանները, գրասենյակի և կառավարման մարմինների վերաբերյալ տվյալները, առաջարկվող զբոսաշրջային փաթեթների և ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ, կապի միջոցները, համապատասխան դեպքերում՝ պայմանագրի օրինակելի ձևը, ծառայությունների մատուցման կանոնները, պետական լիազոր մարմնին բողոք ներկայացնելու համապատասխան հղումը:

Օպերատորը պետք է ոչ միայն փաստացի ճիշտ աշխատի, այլ նաև ունենա որոշակի փաստաթղթավորված գործընթացներ՝ էթիկայի կանոններ, բողոքների քննության ընթացակարգ և գործակալների հետ հարաբերությունների կանոններ: Դրանք ընդունվում են որպես ներքին (լոկալ) իրավական ակտեր:

Տուրօպերատորի հիմնական պահանջները

- Ղեկավար կազմի համապատասխան անձը՝ առնվազն 3 տարվա ոլորտային փորձ կամ որոշմամբ նախատեսված կրթություն:
- Գործադիր մարմնից բացի՝ անորոշ ժամկետով աշխատանքային պայմանագրով առնվազն մեկ աշխատող:,

- Առցանց գործունեության դեպքում՝ մշտապես թարմացվող հայերեն կայք՝ նույնականացման, կապի, ծառայությունների, պայմանագրային և բողոքարկման տեղեկատվությամբ:
- Սպառողների հետ կնքված փաթեթների պայմանագրերի էլեկտրոնային հաշվառման մատյան:
- Էթիկայի ներքին կանոններ, բողոքների քննության ընթացակարգ և գործակալների հետ հարաբերությունների կանոններ:

Գործակալի հիմնական պահանջները.

- Ղեկավար կազմի համապատասխան անձի կրթությունը՝ որոշման պահանջներին համապատասխան:
- Գործադիր մարմնից բացի՝ առնվազն մեկ աշխատող անորոշ ժամկետով պայմանագրով:
- Առցանց ծառայությունների դեպքում՝ թարմացվող հայերեն կայք և պարտադիր տվյալներ:
- Վաճառքի ժամանակ հստակեցնել՝ ում անունից է գործում գործակալը և ում փաթեթն է իրացնում:

Փաստաթղթավորեք – *Ներքին կանոնները, բողոքների ընթացակարգը, պայմանագրերի հաշվառումը և աշխատողների փաստաթղթերը պահեք գրավոր/էլեկտրոնային տեսքով:*

Կարևոր՝ հին պայմանագրերը նույնպես պետք է վերանայել

Նոր իրավական պահանջներին համապատասխանությունը չի վերաբերում միայն նոր կազմվող պայմանագրերին: Եթե տուրօպերատորը կամ զբոսաշրջային գործակալը շարունակում է օգտագործել նախկինում մշակված պայմանագրերի ձևանմուշներ, դրանք անհրաժեշտ է վերանայել և համապատասխանեցնել գործող օրենսդրությանը:

Հատկապես ստուգեք այն պայմանները, որոնք վերաբերում են՝

- Տնտեսվարողի պատասխանատվության սահմանափակմանը կամ բացառմանը,
- Ծառայության միակողմանի փոփոխությանը,
- Զբոսաշրջային փաթեթի չեղարկմանը,
- Վճարված գումարների վերադարձին,
- Կանխավճարներին,
- Լրացուցիչ վճարներին,
- Սպառողի կողմից պայմանագրից հրաժարվելուն,

- Բողոք ներկայացնելու և վնասի հատուցման պայմաններին:

Պայմանագրում չպետք է ներառվեն այնպիսի պայմաններ, որոնք սպառողի համար ստեղծում են ակնհայտ անհավասարակշռություն կամ անհիմն կերպով սահմանափակում են օրենքով նախատեսված նրա իրավունքները:

Ռիսկ – Նախկին պայմանագրային ձևանմուշի շարունակական օգտագործումը ինքնին չի նշանակում, որ այն համապատասխանում է գործող օրենսդրությանը: Սպառողի իրավունքները սահմանափակող կամ անարդար պայմանները կարող են դառնալ սպառողի բողոքի, պայմանագրային վեճի և իրավասու պետական մարմնի կողմից պատասխանատվության միջոցների կիրառման հիմք:

Գործնական խորհուրդ – *Մեկ անգամ իրավաբանորեն վերանայեք տիպային պայմանագիրը և նույն տրամաբանությամբ համապատասխանեցրեք նաև կայքում, սոցիալական ցանցերում, ամրագրման ձևերում և առաջարկներում օգտագործվող պայմանները:*

6. Մինչև վաճառքը՝ ինչ պետք է իմանա զբոսաշրջիկը.

Սպառողին տեղեկացնելը ծառայության վաճառքի իրավական մաս է: Մինչև փաթեթի պայմանագիր կնքելը հստակ ներկայացրեք՝

- Ուղղությունը, երթուղին, տևողությունը և գիշերակացը,
- Տրանսպորտը, կացությունը, սնունդը և ներառված ծառայությունները,
- Խմբի չափը, ծառայության լեզուն և հասանելիության պայմանները,
- Ամբողջական գինը՝ հարկերով, տուրքերով և պարտադիր հավելավճարներով,
- Կանխավճարը, վճարման ժամանակացույցը, չեղարկման և վերադարձի պայմանները,
- Օպերատորի կոնտակտային տվյալները և կիրառելի այլ էական պայմանները:

Գովազդի կանոն – *Մի գովազդեք միայն «գրավիչ գինը», եթե կան պարտադիր հավելավճարներ: Գովազդը, կայքը և պայմանագիրը չպետք է միմյանց հակասեն:*

Գործընկերների ստուգում

Մինչև համագործակցությունը ստուգեք գործընկերոջ իրավական կարգավիճակը, ծանուցումը/որակավորումը և անհրաժեշտ թույլտվությունները:

7. Արտագնա զբոսաշրջություն և երաշխիք

Արտագնա ծառայություններ կազմակերպող օպերատորի համար օրենքը նախատեսում է երաշխիք:

Երաշխիքը կարող է տրամադրվել միայն օրենքով թույլատրված՝ ՀՀ-ում գրանցված և լիցենզավորված բանկի, օտարերկրյա **բանկի մասնաճյուղի, վարկային կազմակերպության կամ ապահովագրական ընկերության կողմից:**

Արտագնա գործակալի համար ևս գործում է ընդհանուր պահանջ, սակայն օրենքով նախատեսված դեպքերում առանձին երաշխիք չի պահանջվում, երբ նա միայն իրացնում է օպերատորի ձևավորած փաթեթը կամ գործում է նրա անունից:

- Երաշխիքը տրամադրվում է օրենքով թույլատրված ֆինանսական/ ապահովագրական կազմակերպության կողմից:
- Այն ապահովում է սպառողի նկատմամբ պարտավորությունների կատարումը:
- Երաշխիքի տվյալները պատշաճ արտացոլեք ծանուցման/ գրանցամատյանի գործընթացում:
- Վերահսկեք դրա գործողության ժամկետը շարունակաբար:

Ռիսկ – *Երաշխիքի բացակայությունը կամ ժամկետի ավարտը կարող է ազդել արտագնա ծառայություններ մատուցելու իրավաչափության վրա:*

Կարևոր՝ երաշխիքը չի վերացնում տնտեսվարողի ֆինանսական ռիսկը

Արտագնա զբոսաշրջության համար պահանջվող երաշխիքի նպատակը զբոսաշրջիկի ֆինանսական շահերի պաշտպանությունն է:

Եթե առաջանում են օրենքով նախատեսված պայմանները և երաշխիք տված բանկը, վարկային կազմակերպությունը կամ ապահովագրական ընկերությունը երաշխիքի շրջանակում կատարում է համապատասխան վճարում, դա դեռ չի նշանակում, որ տնտեսվարողի ֆինանսական պատասխանատվությունն ավարտվում է:

Երաշխիք տրամադրող կազմակերպության և տնտեսվարողի միջև կնքված պայմանագրով կարող է նախատեսվել, որ վճարված գումարը հետագայում ամբողջությամբ կամ մասամբ պահանջվի տնտեսվարողից՝ որպես հետադարձ պահանջ:

Ուստի երաշխիք ձեռք բերելիս անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ոչ միայն՝

Երաշխիքի արժեքը, դրա չափը,գործողության ժամկետը,
այլ նաև՝

- ✓ Երաշխիք տրամադրողի հետադարձ պահանջի պայմանները,
- ✓ Տնտեսվարողի կողմից տրամադրվող ապահովումները,
- ✓ Գրավի կամ այլ ապահովման պահանջները,
- ✓ Պատասխանատվության սահմանները,
- ✓ Վճարման դեպքում տնտեսվարողի հետագա ֆինանսական պարտավորությունները:

Ֆինանսական ռիսկ – Երաշխիքը սպառողին պաշտպանող գործիք է, սակայն այն չի կարելի ընկալել որպես տնտեսվարողի պատասխանատվությունը երրորդ անձի վրա վերջնականապես փոխանցող մեխանիզմ:

Գործնական խորհուրդ – *Բանկի կամ ապահովագրական ընկերության առաջարկները համեմատելիս ուսումնասիրեք ոչ միայն տարեկան վճարը, այլև պայմանագրի ամբողջ ռիսկային կառուցվածքը: Անհրաժեշտության դեպքում պայմանագիրը ստորագրելուց առաջ այն ենթարկեք իրավական և ֆինանսական գնահատման:*

8. Հյուրանոցային տնտեսություն. նախ որոշեք օբյեկտի տեսակը.

Հյուրանոցային ծառայություն մատուցող կարող է լինել իրավաբանական անձը կամ ԱՁ-ն, որը օբյեկտը շահագործում է սեփականության, վարձակալության, անհատույց օգտագործման, կառավարման կամ այլ օրինական հիմքով:

Օբյեկտ	**Հիմնական տարբերակիչ հատկանիշ**
Հյուրանոց	առնվազն 10 համար, որոնցից առնվազն 3-ը՝ մեկ/երկտեղանոց
Ապարտհոթել	խոհանոցային հատված, երկարաժամկետ կացության հարմարեցում
Մոթել	ճանապարհի հարևանությամբ, առնվազն 6 մեկ/երկտեղանոց համար
Հոսթել	առնվազն 10 ննջատեղ և ինքնասպասարկում
Հանգստյան տուն/պանսիոն	նվազագույն ծառայություններ՝ օրական առնվազն 3 անգամ սնունդ

Զբոսաշրջային տուն	ֆիզիկական անձ հյուրընկալ՝ նախաճաշ
Հյուրատուն	առավելագույնը 9 առանձնացված համար

Բոլոր օբյեկտների նվազագույն ծառայությունները.

- Կացարանի և սանհանգույցի տրամադրում,
- Կացարանի և սանհանգույցի մաքրում,
- Անկողնու հարդարում:

9. Հյուրանոցներ. գովազդ, գին, հյուրերի տվյալներ

N 1613-Ն պահանջները տարածվում են օբյեկտի ներսի, կայքի, սոցիալական ցանցերի, ամրագրման հարթակների և այլ հայտարարությունների վրա:

- Օբյեկտի տեսակը և ներկայացվող կարգը պետք է համապատասխանեն իրականությանը:
- Ծառայության նկարագրությունը պետք է համապատասխանի փաստացի մատուցմանը:
- Գինը ներկայացրեք այնպես, որ հասկանալի լինի վերջնական վճարման ծավալը:
- Պարբերաբար համեմատեք Booking/այլ հարթակների տվյալները ձեր կայքի և տեղում տեղեկատվության հետ:

Հյուրերի տվյալների գրանցամատյան.

Կացության ծառայություն մատուցողը վարում է հյուրերի առանձին գրանցամատյան: Այն չի փոխարինվում N 136-Ն պետական էլեկտրոնային գրանցամատյանով:

Հյուրի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, կոնտակտային կամ այլ նույնականացնող տեղեկությունները անձնական տվյալներ են: Հետևաբար հյուրանոցը դրանք հավաքելիս և պահպանելիս պետք է առաջնորդվի ոչ միայն «Զբոսաշրջության մասին» օրենքով, այլև **«Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքով:**

Անձնական տվյալներ – *Հավաքեք միայն իրավական հիմքով և անհրաժեշտ ծավալով տվյալներ, սահմանափակեք հասանելիությունը և մի օգտագործեք այլ նպատակով առանց համապատասխան հիմքի:*

Անձնական տվյալները պետք է ոչ միայն պաշտպանել, այլև ժամանակին ոչնչացնել

Հյուրի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, կոնտակտային և այլ նույնականացնող տեղեկությունները անձնական տվյալներ են:

Հյուրանոցային ծառայություն մատուցողը պետք է կազմակերպի դրանց անվտանգ մշակումը ամբողջ ընթացքում՝ տվյալների հավաքագրումից մինչև դրանց պահպանումն ու ոչնչացումը:

Գործնականում անհրաժեշտ է՝

- ✓ Հավաքել միայն այն տվյալները, որոնք անհրաժեշտ են օրինական նպատակի համար,
- ✓ Սահմանել, թե որ աշխատողները կարող են հասանելիություն ունենալ տվյալներին,
- ✓ Պաշտպանել թղթային փաստաթղթերը չարտոնված հասանելիությունից,
- ✓ Կիրառել համապատասխան կիբեռանվտանգության միջոցներ էլեկտրոնային տվյալների համար,
- ✓ Տվյալները չօգտագործել այլ նպատակով՝ առանց համապատասխան իրավական հիմքի,
- ✓ Պարբերաբար վերանայել պահպանվող տվյալների անհրաժեշտությունը,
- ✓ Օրինական նպատակի ավարտից և պարտադիր պահպանման ժամկետի լրանալուց հետո ապահովել դրանց ոչնչացումը կամ օրենքով նախատեսված համապատասխան այլ գործողությունը:

Խորհուրդ է տրվում ունենալ ներքին ընթացակարգ

Հյուրանոցային ծառայություն մատուցողին նպատակահարմար է ունենալ **«Անձնական տվյալների հավաքման, պահպանման, հասանելիության և ոչնչացման ներքին կարգ»,** որտեղ առնվազն նշված կլինեն՝

1. Ինչ տվյալներ են հավաքվում,
2. Ինչ նպատակով են հավաքվում,
3. Ով կարող է դրանք մշակել,
4. Որտեղ և ինչպես են դրանք պահպանվում,
5. Որքան ժամանակ են պահպանվում,
6. Ինչ եղանակով են ոչնչացվում,
7. Ով է պատասխանատու գործընթացի համար:

Կարևոր – *Տվյալը պարզապես համակարգչից կամ էլեկտրոնային փոստից ջնջելը միշտ չէ, որ բավարար է: Ներքին ընթացակարգը պետք է ներառի նաև թղթային պատճենները, սկանավորված փաստաթղթերը և պահուստային էլեկտրոնային կրիչները:*

10. Հյուրանոցների որակավորում

N 1383-Ն համակարգում որակավորումը կամավոր է, բայց ունի էական շուկայական նշանակություն՝ աստղերի, կարգի օգտագործման, դիրքավորման և վստահության համար:

Ինչ է գնահատվում

- ✓ **Շենքը և տարածքը՝** մուտքի հարմարավետություն, բարեկարգ տարածք, կայանատեղի, հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար մատչելիություն,
- ✓ **Տեխնիկական պայմանները՝** ջեռուցում, օդափոխություն, լուսավորություն, ինտերնետ, էլեկտրամատակարարում, անհրաժեշտության դեպքում՝ վերելակ,
- ✓ **Հյուրանոցային համարները՝** բավարար մակերես, կահույք, մահճակալ, լուսավորություն, պահարաններ և այլ անհրաժեշտ հարմարություններ,
- ✓ **Սանհանգույցները՝** լվացարան, զուգարան, ցնցուղ կամ լոգարան, հիգիենայի անհրաժեշտ պարագաներ,
- ✓ **Հյուրերի սպասարկումը՝** ընդունելության ծառայություն, ուղեբեռի և արժեքավոր իրերի պահպանություն, առաջին օգնության հնարավորություն, անկողնու և սրբիչների պարբերական փոխում,
- ✓ **Սննդի և լրացուցիչ ծառայությունները՝** նախաճաշ, իսկ ավելի բարձր կարգերի դեպքում՝ նաև ռեստորան, բար, համարում սննդի մատուցում, հանգստի կամ այլ լրացուցիչ ծառայություններ,
- ✓ **Անձնակազմի որակավորումը՝** որոշ կարգերի դեպքում ղեկավարի և ընդունարանի աշխատակիցների համապատասխան կրթություն, փորձ և օտար լեզվի իմացություն:

Ինչ պետք է անել

1. Ընտրեք նպատակային աստղային կարգը:
2. Կատարեք ինքնագնահատում:
3. Կարգավորեք անհամապատասխանությունները:
4. Դիմեք գործող կարգով իրավասու որակավորող մարմնին/Կոմիտեին:
5. Վկայականի ընթացքում պահպանեք համապատասխանությունը:

Հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտների որակավորումը կատարվում է միջազգային ընդունված չափանիշներով, մասնավորապես՝ **Hotelstars Union-ի** կամ առնվազն 10 երկրում կիրառվող այլ միջազգային որակավորման համակարգի պահանջներով: Կիրառվում են որակավորման պահին գործող վերջին չափանիշներն ու գնահատման մեթոդաբանությունը:

Հյուրանոցային տնտեսությունների որակավորման մրցույթը անցկացվում է ծառայությունների մատուցող անձանց միավորումը, որը ընտրվում է կոմիտեի կողմից հայտարարված բաց մրցույթի միջոցով՝ 10 տարի ժամանակով:

11. Զբոսավարներ և ուղեկցորդներ

N 383-Ն որոշումն ուժի մեջ է մտնում 2026թ. սեպտեմբերի 1-ից և սահմանում է որակավորման պահանջները, քննությունը, վերապատրաստումը, վկայականները, անվանաքարտերը և մասնագիտացումները:

Անցումային շրջան – *Մինչև 2028 թ. հունվարի 1-ը գործունեությունը ծանուցած զբոսավարներն ու ուղեկցորդները կարող են որակավորվել կամավոր: 2028 թ. մարտի 1-ից հետո ծանուցված զբոսավարներն ու ուղեկցորդները պետք է որակավորված լինեն:*

Զբոսավարի չափորոշիչները.

- Լրիվ քաղաքացիական գործունակություն և հայերենի իմացություն,
- Գիտելիքների և մասնագիտական հմտությունների գնահատում,
- Խումբ առաջնորդելու, հաղորդակցվելու և անվտանգությանն արձագանքելու կարողություն,
- Մասնագիտական էթիկա և հավաստի տեղեկատվություն,
- Մասնագիտացման դեպքում՝ լրացուցիչ պահանջներ:

Քննության թեմաների օրինակներ

Հայոց պատմություն և մշակույթ, ազգագրություն, հնագիտություն, աշխարհագրություն, բնաշխարհ, ճարտարապետություն և արվեստ, կրոնի և եկեղեցու պատմություն, հայկական խոհանոց, զբոսաշրջային ռեսուրսներ, ՀՀ պետական կառուցվածք, զբոսաշրջային օրենսդրություն, սոցիալական հոգեբանություն և այլ թեմաներ:

Եթե զբոսավարը ծառայություն է մատուցելու **ներգնա զբոսաշրջության ոլորտում**, նա պետք է ունենա համապատասխան լեզվական հմտություն:

Եթե մասնագիտացման ուղղությամբ զբոսավարի գործունեությունը պետք է ընդգրկի **ՀՀ ամբողջ տարածքը**, պահանջվում է բարձրագույն կրթություն կամ առնվազն զբոսաշրջության բնագավառի միջին մասնագիտական կրթություն:

Այսինքն՝ որոշ դեպքերում զբոսավար դառնալու համար միայն փորձը բավարար չէ. գործունեության ընտրված տեսակից կախված՝ կարող են անհրաժեշտ լինել նաև համապատասխան **կրթություն և լեզվի իմացություն**:

Որոշումը նախատեսում է երեք տարբեր ընթացակարգ՝

Պարզեցված ընթացակարգը հիմնականում կիրառվում է այն անձանց նկատմամբ, որոնք անցել են որոշմամբ նախատեսված համապատասխան վերապատրաստման ծրագիրը:

Արագացված ընթացակարգը նախատեսված է մասնագիտական նախապատմություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ նախկին կարգավորմամբ զբոսավարի լիցենզիա ստացած, աշխատանքային փորձ ունեցող կամ որոշ դեպքերում արտերկրում համապատասխան որակավորում ստացած անձանց համար:

Կանոնավոր ընթացակարգը կիրառվում է այն անձանց նկատմամբ, որոնք չեն համապատասխանում նախորդ երկու ընթացակարգերի պայմաններին կամ իրենք են ընտրում կանոնավոր ընթացակարգը:

Որակավորման համար դիմումը և կից փաստաթղթերը պետք է ներկայացվեն **էլեկտրոնային եղանակով՝ tourism.gov.am հասցեով գործող հարթակի միջոցով՝ ՀՀ Զբոսաշրջության կոմիտե:**

Ընդհանուր փաստաթղթերից պահանջվում են, մասնավորապես՝ սահմանված ձևի դիմում, անձը հաստատող փաստաթղթի պատճեն, 3x4 լուսանկար, անհրաժեշտության դեպքում՝ հայերենի իմացությունը հաստատող փաստաթուղթ կամ տեսանյութ, օտար լեզվով աշխատելու դեպքում՝ լեզվի իմացությունը հաստատող վկայական, դիպլոմ, տեսանյութ կամ համապատասխան տեղեկանք, անհրաժեշտության դեպքում՝ սուրդոթարգմանության որակավորումը հաստատող փաստաթուղթ, համապետական զբոսավարի դեպքում՝ բարձրագույն կամ համապատասխան միջին մասնագիտական կրթության փաստաթուղթ, քաղաքացիական գործունակությունը հաստատող փաստաթղթեր, պետական տուրքի վճարման անդորրագիր: Զբոսավարի որակավորման վկայականը տրվում է **3 տարի ժամկետով**: Դրա գործողության ժամկետը կարող է երկարաձգվել նախատեսված վերապատրաստումն անցնելու և համապատասխան քննության արդյունքով:

Ինչ է սահմանվում ուղեկցորդների համար

Ուղեկցորդը պետք է կարողանա՝

- ✓ Օտար լեզվով հաղորդակցվել և անհրաժեշտ մասնագիտական եզրույթները բացատրել, զբոսաշրջիկներին հասկանալի ձևով ներկայացնել անվտանգության կանոնները,
- ✓ Ղեկավարել առնվազն 5 անձից բաղկացած խումբ,

- ✓ Երթուղին հարմարեցնել խմբի անդամների ֆիզիկական կամ այլ սահմանափակումներին,
- ✓ Արագ կողմնորոշվել արտակարգ կամ կոնֆլիկտային իրավիճակներում,
- ✓ Օգտվել GPS-ից, քարտեզից, կողմնացույցից, բարձրաչափից, ռադիոկապի և այլ տեղորոշման սարքերից,
- ✓ Գնահատել երթուղու և եղանակային պայմանների հետ կապված ռիսկերը,
- ✓ Ապահով ուղեկցել խումբը գծանշված կամ չգծանշված երթուղիներով,
- ✓ Ցուցաբերել առաջին օգնություն,
- ✓ Անհրաժեշտության դեպքում ինքնուրույն կազմակերպել խմբի անվտանգությունը մինչև արտաքին օգնության հասնելը:

Կարևոր պահանջ է նաև ապահովագրությունը. ծառայություն մատուցելիս ուղեկցորդը պետք է ունենա **դժբախտ դեպքերից և պատահարներից կյանքի և առողջության ապահովագրություն**, որի ծածկույթը պետք է ներառի առնվազն **որոնողափրկարարական աշխատանքները և ուղղաթիռով էվակուացիան**:

Այս պահանջը հատկապես կարևոր է Սյունիքի համար, որտեղ զբոսաշրջային առաջարկի զգալի մասը կարող է կապված լինել՝

- ✓ Քայլարշավների և թրեքինգի,
- ✓ Լեռնագնացության,
- ✓ Ժայռամագլցման,
- ✓ Քարանձավային տուրիզմի,
- ✓ Հեծանվային երթուղիների,
- ✓ Ձմեռային և լեռնային ակտիվությունների,
- ✓ Դժվարամատչելի բնական տարածքներում կազմակերպվող այլ ծառայությունների հետ:

Այսպիսի գործունեության դեպքում սովորական դժբախտ պատահարների ապահովագրությունը կարող է բավարար չլինել, եթե ապահովագրական պայմանագիրը չի ծածկում որոնողափրկարարական աշխատանքների կամ ուղղաթիռով տարհանման ծախսերը:

Ինչ պետք է անի տնտեսվարողը

Մի սպասեք մինչև պարտադիր պահանջի կիրառման պահը:

Ակտիվ և արկածային տուրիզմի ծառայություններ կազմակերպող տնտեսվարողներին և ուղեկցորդներին խորհուրդ է տրվում արդեն նախապես դիմել ՀՀ-ում գործող ապահովագրական ընկերություններին և ճշտել՝

- ✓ Արդյոք առաջարկվող ապահովագրությունը ներառում է որոնողափրկարարական աշխատանքներ,
- ✓ Ներառվո՞ւմ է ուղղաթիռով էվակուացիան,
- ✓ Ինչ տարածքում է գործում ապահովագրությունը,
- ✓ Կան արդյոք բարձրության, երթուղու բարդության կամ գործունեության տեսակի սահմանափակումներ,
- ✓ Ինչ դեպքեր են բացառված ապահովագրական ծածկույթից,
- ✓ Որքան է ապահովագրական գումարը,
- ✓ Ինչպես է կազմակերպվում օգնությունը պատահարի դեպքում:

Կարևոր – *Ապահովագրության վկայականի պարզապես առկայությունը բավարար չէ: Անհրաժեշտ է սրտուգել հենց ապահովագրական ծածկույթի բովանդակությունը:*

Որակավորման պահանջներ են՝

- ✓ Հայաստանի կենդանական և բուսական աշխարհ, բնության հատուկ պահպանվող տարածքներ,
- ✓ Հայաստանի աշխարհագրություն,
- ✓ Հայաստանի զբոսաշրջային ռեսուրսներ և մշակութային ժառանգություն,
- ✓ Առաջին օգնություն,
- ✓ Ֆիզիկական պատրաստվածություն,
- ✓ Սանիտարահամաճարակային և հանրային առողջության անվտանգության կանոններ,
- ✓ Էթիկա,
- ✓ Ուղեկցորդի մասնագիտական հմտություններ՝ ըստ մասնագիտացման,
- ✓ «Զբոսաշրջության մասին» ՀՀ օրենք և հարակից իրավական ակտեր,
- ✓ Հոգեբանություն,
- ✓ Օտար լեզուներ,

- ✓ Միջմշակութային հաղորդակցություն և ներառականություն,
- ✓ Մասնագիտական գիտելիքները զբոսաշրջիկներին փոխանցելու հմտություններ:

12. Զբոսաշրջային ավտոբուսներ. պարտադիր որակավորում

9 և ավելի ծառայությունից օգտվող անձանց զբոսաշրջային երթուղու փոխադրման համար օրենքով նախատեսված դեպքերում պետք է օգտագործվի զբոսաշրջային ավտոբուս: Որակավորումը պարտադիր է: N 1765-Ն որոշումն ուժի մեջ է մտել 2026 թ. ապրիլի 1-ից, իսկ շահագործվող ավտոբուսների առաջին որակավորումը պետք է կատարվի 12 ամսվա ընթացքում:

Այսինքն՝ տնտեսվարողը չի կարող պարզապես ընտրել ցանկացած ուղևորատար տրանսպորտային միջոց միայն այն պատճառով, որ այն տեխնիկապես կարող է տեղափոխել համապատասխան թվով մարդկանց:

- ➢ Ստուգեք տեխնիկական և արտաքին/ներքին պահանջները՝ ըստ նստատեղերի կատեգորիայի:
- ➢ Ապահովեք բոլոր պարտադիր չափանիշները և կիրառելի պահանջների առնվազն 75%-ը:
- ➢ Ներկայացրեք դիմումը և փաստաթղթերը Կոմիտե:
- ➢ Անցեք հանձնաժողովի զննությունը:
- ➢ Վկայական ստանալուց հետո նշանը փակցրեք դիմապակու տեսանելի հատվածում:
- ➢ Պահպանեք տեխնիկական զննության, ԱՊՊԱ-ի և որակավորման պահանջները:

Տուրօպերատորներին և օրենքի այլ շահառուներին – *Ավտոբուս պատվիրելիս ստուգեք կոնկրետ ավտոբուսի գործող որակավորման վկայականն ու նշանը:*

13. Բողոքներ և սպառողի իրավունքներ

Սպառողը կարող է ծառայություն մատուցողի գործողությունների կամ ծառայության որակի վերաբերյալ բողոք ներկայացնել Զբոսաշրջության կոմիտե: Բիզնեսը պետք է ունենա արագ և փաստաթղթավորված ներքին արձագանք:

Ներքին ընթացակարգում նախատեսեք

- ➢ Բողոքի ընդունման եղանակը և պատասխանատու անձը,
- ➢ Քննության ժամկետը և ուսումնասիրության փաստագրումը,

- Պատասխանի ձևն ու ուղարկման եղանակը,
- Սխալ ամրագրման, վերադարձի կամ փոխհատուցման ընթացքը,
- Բողոքներից ստացված տվյալների օգտագործումը ծառայության բարելավման համար:

Վեճի դեպքում պահեք

- Պայմանագիրը և հավելվածները,
- Վճարման ու ամրագրման ապացույցները,
- Նախապես տրամադրված տեղեկատվությունը,
- Գովազդի/կայքի տվյալ տարբերակի պատճենը,
- Բողոքը, ուսումնասիրությունը և պատասխանը,
- Գործընկերների հետ պայմանագրերն ու կատարման ապացույցները:

Ո՞Վ Է ՎԵՐԱՀՍԿՈՒՄ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԲԻԶՆԵՍԻՆ

ՀՀ էկոնոմիկայի նախարարության Զբոսաշրջության կոմիտե

Կոմիտեն ոլորտի հիմնական պետական կառավարման մարմիններից է: Այն, մասնավորապես՝

- ✓ Վարում է զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցողների էլեկտրոնային գրանցամատյանը,
- ✓ Ընդունում և վարում է գործունեության ծանուցման վերաբերյալ տվյալները,
- ✓ Իրականացնում է օրենքով և ենթաօրենսդրական ակտերով իրեն վերապահված որակավորման գործընթացները,
- ✓ Ընդունում և ուսումնասիրում է զբոսաշրջային ծառայությունների վերաբերյալ բողոքները,
- ✓ Անհրաժեշտության դեպքում բողոքները վերահասցեագրում է իրավասու այլ մարմիններին:

Կարևոր – *Կոմիտեն ոլորտի պետական կառավարման և վարչարարության հիմնական դերակատարն է, սակայն բոլոր տեսակի սրտուգումներն ու տուգանքները բացառապես Կոմիտեն չի իրականացնում:*

Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմին

Զբոսաշրջության ոլորտում պետական վերահսկողության և համապատասխան ստուգումների իրականացման գործառույթներ ունի նաև Շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմինը:

Տնտեսվարողի համար սա նշանակում է, որ անհրաժեշտ է ոչ միայն փաստացի պահպանել պահանջները, այլև կարողանալ ստուգման դեպքում ներկայացնել դրանց կատարումը հաստատող փաստաթղթերը:

Օրինակ՝

- ✓ Ծանուցման և հաշվառման տվյալներ,
- ✓ Աշխատողների աշխատանքային փաստաթղթեր,
- ✓ Ներքին կանոններ,
- ✓ Բողոքների քննության ընթացակարգ,
- ✓ Պայմանագրերի հաշվառման տվյալներ,
- ✓ Որակավորման վկայականներ,
- ✓ Ապահովագրության փաստաթղթեր,
- ✓ Այլ համապատասխանության ապացույցներ:

Մրցակցության և սպառողների շահերի պաշտպանության հանձնաժողով

Մրցակցության և սպառողների շահերի պաշտպանության հանձնաժողովի իրավասության ոլորտում կարող են հայտնվել հատկապես՝

- ✓ Սպառողների հետ կնքվող պայմանագրերի անարդար պայմանները,
- ✓ Մոլորեցնող կամ ոչ պատշաճ առևտրային գործելակերպը,
- ✓ Սպառողին թերի կամ սխալ տեղեկատվության տրամադրումը,
- ✓ Գնի կամ ծառայության պայմանների ոչ թափանցիկ ներկայացումը,
- ✓ Սպառողների շահերի պաշտպանության այլ խախտումներ:

Հետևաբար պայմանագիրը, գովազդը, կայքում հրապարակված առաջարկը և փաստացի մատուցվող ծառայությունը պետք է միմյանց համապատասխանեն:

Պետական եկամուտների կոմիտե

ՊԵԿ-ը զբոսաշրջության ոլորտի մասնագիտական վերահսկող մարմինը չէ, սակայն իրականացնում է հարկային օրենսդրությամբ նախատեսված վերահսկողություն:

Միաժամանակ ոլորտում կիրառվող էլեկտրոնային համակարգերի և պետական տեղեկատվական բազաների միջև տվյալների փոխանակումը մեծացնում է տնտեսվարողի ներկայացրած տեղեկությունների համադրելիությունը:

Գործնական խորհուրդ – *Պետական տարբեր համակարգերում ներկայացված տվյալները պահեք համահունչ: Կազմակերպության անվանումը, ՀՎՀՀ-ն, գործունեության հասցեն, ծառայության տեսակը, աշխատողների և այլ էական տվյալները չպետք է տարբեր պետական համակարգերում հակասեն միմյանց:*

14. Զբոսաշրջային կենտրոններ և գյուղեր

Տարածքային կառավարման նոր համակարգը կարող է տեղական բիզնեսների համար ստեղծել համատեղ զբոսաշրջային արդյունքի, մարքեթինգի, ենթակառուցվածքների զարգացման և ծրագրային համագործակցության հնարավորություններ:

- Կառավարման պլանի իրականացում:
- Տեղական ծառայություն մատուցողների արդար և հավասար հասանելիություն միասնական զբոսաշրջային արդյունքին:
- Մարքեթինգի, ծրագրերի և համագործակցության համակարգում:
- Հանրային, մասնավոր և միջազգային ռեսուրսների ներգրավում:

Զբոսաշրջային գյուղը պետք է ունենա **գրավչություն, ծառայություններ, ենթակառուցվածքներ, մարդկային ռեսուրս, բնության և մշակույթի պահպանում, անվտանգություն:**

Ինչ կարող է անել տնտեսվարողը գործնականում.

Տնտեսվարողը կարող է իր գործունեությունը կազմակերպել այնպես, որ այն համապատասխանի տվյալ տարածքի զբոսաշրջային ներուժին՝ զարգացնելով տեղական արտադրանքը, սննդի, կացության, ժամանցի, զբոսաշրջային փորձառությունների և այլ ծառայություններ, համագործակցելով համայնքի և զբոսաշրջային կառավարման կառույցների հետ:

Տարածքային նախաձեռնություններին մասնակցելիս պատրաստ եղեք ներկայացնելու ձեր իրավական կարգավիճակը, ծառայության տեսակը, որակի/անվտանգության փաստաթղթերը և համագործակցության առաջարկը:

Զբոսաշրջային կենտրոններ, կառավարող կազմակերպություն.

2026 թվականի հուլիսի 2-ի N 984-Ն որոշումը նոր կարևոր ինստիտուտ է ձևավորում՝ զբոսաշրջային կենտրոն կառավարող կազմակերպության որակավորման համակարգը: Որոշումն ունի վեց հավելված՝ որակավորման ընթացակարգից և չափորոշիչներից մինչև վկայականի տրամադրում և որակավորման դադարեցման հիմքեր:

Որակավորված կազմակերպությունը կարող է իրականացնել զբոսաշրջային կենտրոնի կառավարման գործառույթներ՝ կախված իր որակավորման մակարդակից՝ **տեղական կամ մարզային**: Դրանք ներառում են զբոսաշրջային արդյունքի մշակում, մարքեթինգ և առաջխաղացում, տեղեկատվության տրամադրում, միջոցառումների կազմակերպում, շահառուների համակարգում, կարողությունների զարգացում, վիճակագրության հավաքագրում և զբոսաշրջային ծառայությունների որակի մշտադիտարկում:

Զբոսաշրջային կենտրոնը պետք է լինի արդեն ավելի **ամբողջական և կառավարվող զբոսաշրջային ուղղություն**, ոչ միայն զբոսաշրջային գրավչություն ունեցող տարածք:

Սա ցույց է տալիս, որ զբոսաշրջային կենտրոնի կառավարումը դիտարկվում է որպես տարածքային զարգացման համակարգ:

Զբոսաշրջային կենտրոնի դեպքում չափանիշներն ավելի լայն են և ներառում են ոչ միայն առանձին ծառայությունների առկայությունը, այլև ճանապարհների, արահետների, ջրամատակարարման, կոյուղու, հանրային տարածքների, թանգարանների, ժամանցի և սննդի ենթակառուցվածքների զարգացումը, ինչպես նաև զբոսաշրջային կենտրոն կառավարող կազմակերպության (DMO) գործունեությունը:

Տնտեսվարողի համար կարևոր է, որ զբոսաշրջային կենտրոնում նախատեսվում է նաև զբոսաշրջիկների վիճակագրության և ծախսերի մոնիթորինգ, թեմատիկ երթուղիների ստեղծում, մարքեթինգ և զբոսաշրջային ծառայությունների որակի բարձրացում:

Հրամանի հիմնական գաղափարը տնտեսվարողի համար կարելի է ձևակերպել այսպես՝ **զբոսաշրջային ուղղություն ունեցող տարածքում բիզնեսը պետք է ոչ միայն ծառայություն մատուցի, այլ նաև ներգրավվի տեղական զբոսաշրջային արժեքի ստեղծման, պահպանման, առաջխաղացման և այլ տնտեսվարողների հետ համագործակցության գործընթացում**:

Պետական քաղաքականության տարածքային մոդել.

զբոսաշրջային ռեսուրսներով օժտված տարածք ,զբոսաշրջային կենտրոն/գյուղ, կառավարման պլան, մասնագիտացված կառավարող կազմակերպություն, տեղական տնտեսվարողների ներգրավում, միասնական զբոսաշրջային արդյունք, տարածքային տնտեսական զարգացում:

Ոլորտում առաջացած բողոքների քննության կարգը.

Օրենսդրական կարգավորման հիմնական գաղափարն այն է, որ եթե զբոսաշրջիկը կամ այլ սպառողը դժգոհ է զբոսաշրջային ծառայություն մատուցողի **գործողությունից կամ մատուցված ծառայության որակից**, նա կարող է բողոք ներկայացնել զբոսաշրջության ոլորտի Կոմիտե: Կոմիտեն դառնում է ոլորտային բողոքների ընդունման և նախնական ուսումնասիրման կենտրոնական մարմինը:

15. Բիզնեսի 21-քայլանոց ստուգաթերթ

☐ Ճիշտ որոշել եմ գործունեության իրավական տեսակը:

☐ Կատարել եմ ծանուցման պարտականությունը:

☐ Ստացել եմ հաշվառման համար:

☐ Գրանցամատյանի տվյալները արդիական են:

☐ Կայքը/սոցիալական էջերը/ամրագրման հարթակները նույն տվյալներն են ներկայացնում:

☐ Գները և հավելավճարները հասկանալի են:

☐ Պայմանագրերը համապատասխանում են փաստացի ծառայությանը:

☐ Մինչև վաճառքը տրամադրվում է էական տեղեկատվությունը:

☐ Աշխատողների փաստաթղթերը առկա են:

☐ Պահանջվող ներքին կանոններն ընդունված են:

☐ Գործընկերների կարգավիճակը ստուգվում է:

☐ Բողոքները գրանցվում և քննվում են:

☐ Կացության դեպքում հյուրերի գրանցամատյանը պատշաճ է վարվում:

☐ Պահանջվող որակավորման վկայականները գործող են:

☐ Նշանակված է օրենսդրական համապատասխանության պատասխանատու:

☐ Ուղեկցորդի ապահովագրությունը ներառում է որոնողափրկարարական աշխատանքների և ուղղաթիռով էվակուացիայի ծածկույթը:

☐ Վերանայել և գործող օրենսդրությանը համապատասխանեցրել եմ նախկին տիպային պայմանագրերը:

☐ Արտագնա զբոսաշրջության երաշխիքի պայմանագրում ուսումնասիրել եմ հնարավոր հետադարձ պահանջի և այլ ֆինանսական ռիսկերը:

☐ Համոզվել եմ, որ կայքում, գովազդում և պայմանագրում ներկայացվող տեղեկատվությունը միմյանց չի հակասում:

☐ Գիտեմ, թե իմ գործունեության նկատմամբ որ պետական մարմինն ինչ իրավասություն ունի:

☐ Հյուրերի անձնական տվյալների համար ունեմ պահպանման, հասանելիության և ոչնչացման հստակ ընթացակարգ:

Լավ պրակտիկա — *Ստուգաթերթը վերանայեք առնվազն եռամսյակը մեկ և յուրաքանչյուր էական փոփոխությունից հետո:*

16. Հիմնական իրավական ակտերի քարտեզը

Իրավական ակտ	Հիմնական կարգավորում
«Ճբոսաշրջության մասին» ՀՀ օրենք	ոլորտի հիմնական կարգավիճակներ, պարտականություններ և որակավորում
N 76-Ն, 23.01.2025	օպերատորների և գործակալների պահանջներ
N 1613-Ն, 10.10.2024	հյուրանոցային գովազդ և տեղեկատվություն
N 1383-Ն, 25.09.2025	հյուրանոցների որակավորում
N 1380-Ն, 25.09.2025	որակավորող միավորման ընտրություն
N 136-Ն, 12.02.2026	էլեկտրոնային գրանցամատյան
N 383-Ն, 26.03.2026	զբոսավարների և ուղեկցորդների որակավորում
N 1765-Ն, 04.12.2025	զբոսաշրջային ավտոբուսների որակավորում
N 1820-Ն, 11.12.2025	զբոսաշրջային գյուղեր
N 984-Ն, 02.07.2026	զբոսաշրջային կենտրոն կառավարող կազմակերպություններ

Պաշտոնական գործող խմբագրությունները ստուգեք ՀՀ իրավական տեղեկատվական համակարգում՝ ARLIS (arlis.am):

17. Վերջնական ուղերձ բիզնեսին

Նոր համակարգի տրամաբանությունը պարզ է. զբոսաշրջային բիզնեսը պետք է ոչ միայն օրինական հիմքով գործի, այլև կարողանա ցույց տալ, որ համապատասխանում է իր գործունեության պահանջներին, պատշաճ տեղեկացնում է սպառողին, պահպանում է ծառայության որակն ու անվտանգությունը և փաստաթղթավորում է գործընթացները:

1. Ճիշտ դասակարգեք գործունեությունը:
2. Ծանուցեք և թարմացրեք տվյալները:
3. Փաստաթղթավորեք համապատասխանությունը:
4. Մի ներկայացրեք այն, ինչ փաստացի չեք մատուցում:
5. Պարբերաբար ստուգեք օրենսդրության գործող խմբագրությունը:

Սույն ուղեցույցը պատրաստվել է Եվրոպական միության ֆինանսավորմամբ իրականացվող «ԿԱՆՔ» ծրագրի շրջանակում:

Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում «Սյունիքի տարածաշրջանի զբոսաշրջության կառավարման գրասենյակ» ՀԿ-ն և պարտադիր չէ, որ այն արտահայտի Եվրոպական միության տեսակետները: