

«ՇԷՆ» ԲԱՐԵԳՈՐԾԱԿԱՆ ՀԱՍԱՐԱԿԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ



ԻԶԵՎԱՆԱՏԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ



ԵՐԵՎԱՆ 2012

Շնորհակալություն

Հատուկ շնորհակալություն ենք հայտնում Հայաստանի Ամերիկյան Համալսարանին, որի «B&B-ի (Իջևանատան) կառավարումը» ձեռնարկը հիմք հանդիսացավ սույն ձեռնարկի ստեղծման համար:

Բովանդակություն

Միջազգային չափանիշներ. Ձեր՝ հյուրամետ ծառայության մատուցման մշակույթը	6
<i>Հեռախոսին պատասխանելիս</i>	<i>6</i>
<i>Հեռախոսով պատվերներ/ամրագրումներ ընդունելիս</i>	<i>7</i>
<i>Հյուրերի հետ շփումը</i>	<i>7</i>
<i>Բնչ է նշանակում «Հյուրը ուշադրության կենտրոնում»</i>	<i>7</i>
<i>Հյուրերի դժգոհությունները</i>	<i>7</i>
<i>Բնչ է անհրաժեշտ հիշել</i>	<i>8</i>
<i>Բնչ պետք չէ անել հյուրի դժգոհությունը լսելիս</i>	<i>8</i>
<i>Հիշեք</i>	<i>8</i>
<i>Սպասարկման որակի համբավ</i>	<i>8</i>
<i>Հաղորդակցություն</i>	<i>9</i>
Վարչարարություն	10
<i>Պատվերներ/ամրագրումներ ընդունելիս</i>	<i>10</i>
<i>Բնչ է անհրաժեշտ հիշել</i>	<i>10</i>
<i>Հեռախոսային պատվերներ</i>	<i>10</i>
<i>Ժամանման/Մեկնման ժամերը</i>	<i>11</i>
<i>Անմիջապես պատասխանեք բոլոր պատվիրել ցանկացողներին</i>	<i>11</i>
<i>Պատվերների/ամրագրումների հաշվառումը</i>	<i>11</i>
<i>Բնչ է անհրաժեշտ հիշել</i>	<i>11</i>
<i>Մենյակի գները</i>	<i>12</i>
<i>Նախատեսվող ծախսերը</i>	<i>12</i>
<i>Կանխավճարի պահանջները</i>	<i>12</i>
<i>Ամրագրման չեղյալ համարելու քաղաքականությունը</i>	<i>13</i>
<i>Միջազգային հեռախոսազանգեր</i>	<i>13</i>
<i>Բնչպե՞ս վարվել միջազգային զանգերի դեպքում</i>	<i>13</i>
<i>Բնտերներտ</i>	<i>13</i>
<i>Պարբերական օրացույց ամրագրումների գրանցման համար</i>	<i>13</i>
<i>Բնչ է անհրաժեշտ հիշել</i>	<i>13</i>
<i>Հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ ինտերնետային ծրագրեր</i>	<i>14</i>
<i>Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները</i>	<i>15</i>
<i>Երխաները</i>	<i>16</i>
<i>Հեռախոսից օգտվելը</i>	<i>16</i>
<i>Կենդանիներ</i>	<i>16</i>
<i>Կարո՞ղ են արդյոք հյուրերը իրենց ընկերներին բերել ձեր տուն</i>	<i>16</i>
<i>Ծխել</i>	<i>17</i>
<i>Խմել</i>	<i>17</i>
<i>Օգտվել խոհանոցից ու լվացքատնից</i>	<i>17</i>
Հյուրամետ ծառայությունների մատուցման մշակույթ	18
<i>Ողջունել հյուրերին</i>	<i>18</i>
<i>Գրանցել հյուրին</i>	<i>18</i>
<i>Ցույց տվեք ձեր հյուրին իջևանատան ողջ տարածքը</i>	<i>18</i>
<i>Պատասխանել հարցերի</i>	<i>19</i>
<i>Քննարկեք նախաճաշի ժամերը</i>	<i>19</i>
<i>Քննարկեք ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները</i>	<i>19</i>
<i>Տեղեկացեք ձեր հյուրերի ծրագրերի մասին</i>	<i>19</i>
<i>Բացատրեք ձեր հիմնական քաղաքականությունը</i>	<i>19</i>
<i>Անձնավորեք ձեր ծառայությունը</i>	<i>20</i>
<i>Բարյացակամություն և տեղական «համեմունք»</i>	<i>20</i>
<i>«Մեկուսացվածություն» և խաղաղություն</i>	<i>20</i>
<i>Հյուրերին ճանապարհելիս</i>	<i>21</i>
<i>Հյուրերի հաշիվ փակելը</i>	<i>21</i>
<i>Մոռացված անձնական իրեր</i>	<i>21</i>
<i>Բնչ է անհրաժեշտ հիշել այն հյուրերի մասին, որոնք իրեր են թողնում/մոռանում</i>	<i>21</i>
<i>Ընդունման բաժին</i>	<i>22</i>
<i>Լոգասենյակներ</i>	<i>22</i>
<i>Հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակ</i>	<i>22</i>

Հյուրերի ճաշասենյակը	22
Ձեր իջևանատան շենքը	23
Հյուրերի սենյակի կահավորում և հաճելիություն	23
Ի՞նչ պիտի լինի հյուրերի համար նախատեսված սենյակում	23
Անկողին, սպիտակեղեն և սրբիչներ	23
Ձեր անկողինը պիտի ձիգ լինի այլ ոչ	24
Անկողնային պարագաներ	24
Լոգասենյակը ԻՄԿԱՊԵՍ ԿԱՐԵՎՈՐ Է	24
Լոգասենյակ	24
Ցնցուղի վարագույրը	25
Սրբիչներ	25
Հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակ	26
Ճաշասենյակ	27
Նախաճաշի սեղանի համար նախատեսված պարագաներ	27
Խոհանոց	27
Հյուրերի համար մեքենայի կայանատեղի	28
Մաքրություն	29
Մաքուր, մաքուր, մաքուր	29
Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել	29
Անկողինը	30
Ինչպե՞ս երկարացնել զսպանակավոր ներքնակի կյանքը	30
Ինչպե՞ս հարդարել անկողինը	30
Փռշի	30
Փռշեծծիչ	31
Մանրուքները շատ կարևոր են	31
Լոգասենյակը	31
Լոգասենյակ մաքրելը	32
Ձեր իջևանատանից պետք է թարմության հոտ գա	32
Գարնանային մաքրություն	33
Մուուղ և խմիչք	35
Նախաճաշ	35
Ի՞նչ պիտի հաշվի առնեք, եթե ցանկանում եք ընտրել, թե որ նախաճաշի տիպն էք մատուցելու	35
Մայրաքաղաքային նախաճաշ	37
Ամբողջական նախաճաշ	37
Սուրճ և թեյ	38
Ապահով սնունդ	38
Միկրո-օրգանիզմները, որոնք հիվանդությունների պատճառ կարող են դառնալ	38
Խոհանոցի մաքրությանը վերաբերվող հիմնական սկզբունքներ	39
Մթերքի պահպանումը	39
Ջերմաստիճանը	39
Ուտելիքի պահպանման վայրը	39
Սառնարան	40
Մենդի պատրաստում	40
Անձնական հիգիենա և ապահով սնունդ	41
Առողջապահություն և անվտանգություն	43
Որոշ հիմնական սկզբունքներ	43
Անվտանգության կանոններ	43
Հյուրերի անձնական անվտանգությունը	43
Ձեր հյուրերի սպասելիքները և ինչ պետք է դուք անեք	43
Լրացուցիչ ծառայություններ	45
Պահպանել միջազգային չափանիշները	47

<i>Վերահսկում</i>	47
<i>Ապրանքի որակի վերահսկում</i>	47
<i>Ձեր իջևանատան տարածքը</i>	48
Ձեր իջևանատան զարգացումը	49
<i>Բնչպե՞ս գովազդել ձեր իջևանատունը արևմտյան ճանապարհորդներին</i>	49
<i>Ստեղծել ինտերնետային կայք</i>	49
<i>Կապի մեջ մնացե՞ք ձեր հյուրերի հետ.</i>	49
<i>Բրոշուրներ</i>	50
<i>Այլ առաջարկներ</i>	50
Ի՞նչ է անհրաժեշտ փոքր բիզնես սկսելու համար	52
Աշխատանքային գիրք	55

Միջազգային չափանիշներ. Ձեր՝ հյուրամետ ծառայության մատուցման մշակույթը

Շատ արևմտյան ճանապարհորդների համար, ովքեր ընտրել են ձեզ մոտ մնալ սա կարող է լինել առաջին այցը Հայաստան: Հայաստանը արևմտյան ճանապարհորդների համար նոր ուղղություն է, վայր, ուր երբևէ չեն էլ մտածել անցկացնել իրենց հանգիստը: Ակնհայտ է, որ այժմ գրոսաշրջիկներին հետաքրքրում են նոր, չբացահայտված ուղղություններ: Հայաստանը այս իմաստով մի երկիր է, որ հենց մի այդպիսի «բացահայտման» էլ սպասում է:

Գարելի է ասել, որ այս փուլում, արևմտյան ճանապարհորդները, ովքեր ընտրել են ճանապարհորդել դեպի Հայաստան, ամենայն հավանականությամբ շատ հետաքրքրված են Հայաստանի պատմությունով, մշակույթով, ավանդույթներով և այլն: Նրանք հավանաբար մի փոքր ավելի արկածախնդիր են, քան այն մարդիկ, ովքեր նախընտրում են ճանապարհորդել տնից ոչ հեռու: Արևմտյան ճանապարհորդները մի շարք պատճառներ ունեն իջևանատանը մնալու համար, բայց կարող ենք վստահորեն ասել, որ նրանց այդ ընտրության գլխավոր պատճառներից մեկը հենց դուք եք՝ իջևանատան տերը: Գնահատե՛ք ճանապարհորդները ցանկանում են ճանաչել ձեզ և հայ ժողովրդին: Էլ ինչպե՞ս կարող են ավելի լավ տեսնել իրական Հայաստանը, քան ընկերասեր և հյուրասեր հայերի տանը մնալով:

Արևմտյան ճանապարհորդները մեծամասամբ մեծ սպասելիքներ ունեն, երբ խոսքը վերաբերվում է որակյալ ապրանքներին ու ծառայություններին: Լայն ընտրության հնարավորություն ունենալով՝ նրանք կողմնորոշվում են դեպի այն կազմակերպությունները, որոնք գումարի դիմաց որակյալ ծառայություններ են մատուցում: Եթե արևմտյան ճանապարհորդը կարծի, որ դուք նրան գումարի դիմաց որակյալ ծառայություն չեք առաջարկում, նա ուղղակի կգնա մեկ այլ իջևանատուն, ռեստորան, խանութ և այլն: Նա հավատարիմ հաճախորդ չի լինի, եթե նրան չգոհացնի մատուցված ծառայությունը: Միևնույն ժամանակ, եթե դուք արևմտյան ճանապարհորդին առաջարկեք ընկերական, որակյալ ծառայություն իր վճարած գումարի դիմաց, նա ոչ միայն նորից կվերադառնա, այլ նաև ընտանիքին և բոլոր ընկերներին կպատմի այդ «հիասքանչ փոքրիկ իջևանատան» մասին, որտեղ նա մնացել է Հայաստան այցելելիս: Հատկանշական է, որ յուրաքանչյուր ոք կարող է որակյալ ծառայության իր սեփական ընկալումն ունենալ:

Որոշ ճանապարհորդներ կարևորում են մատուցվող ծառայության ցածր գինը, մատչելիությունը, մյուսները՝ որակը: Վերջինները պատրաստ են ավելի շատ գումար վճարել բարձրորակ ապրանքների ու ծառայությունների համար:

Տվյալ իրավիճակում արդարացի կլինի ենթադրել, որ մարդիկ, ովքեր նախընտրում են այցելել Հայաստանի գյուղական վայրերը, մի փոքր ավելի արկածախնդիր են, քան մյուսները: Նրանք գուցե անհրաժեշտ միջոցներ ունեն 4-աստղանի հյուրանոցում մնալու համար, սակայն որոշել են կանգ առնել իջևանատանը հենց արկածախնդրությունից ելնելով: Որակյալ սպասարկումը նրանց համար կարող է նշանակել մաքուր ու հարմարավետ վայր, որը նրանց հնարավորություն կտա ծանոթանալ հայկական միջավայրին, մշակույթին, խոհանոցին, պատմությանը և այլն: Մաքուր, հարմարավետ հյուրերի համար նախատեսված սենյակները ձիգ/ամուր ներքնակները և անբիծ մաքուր, լավ կահավորված լոգասենյակները միշտ շատ կարևոր են: Սակայն ամենակարևոր չափանիշը հավանաբար իջևանատիրոջ և հյուրի միջև շփումն է: Արևմտյան ճանապարհորդները ցանկանում են շփվել ընկերասեր, պրոֆեսիոնալ մարդու հետ, որը կարող է լսել հյուրերին, պարզել նրա սպասելիքները և ամեն ինչ անում է կարիքները առավելագույնս բավարարելու/ապահովելու համար:

Այսպիսով, ի՞նչ է նշանակում արևմտյան ճանապարհորդների համար «ընկերասեր» և «պրոֆեսիոնալ»: Ահա հյուրերի հետ տարբեր իրավիճակներում շփվելու օրինակներ՝

Հեռախոսին պատասխանելիս՝

- Հեռախոսին պատասխանելիս միշտ առաջինը ասեք ձեր իջևանատան անունը
- Ներկայացե՛ք, որպեսզի իմանան, թե ում հետ են խոսում
- «Ի՞նչով կարող եմ ձեզ օգնել», «Ի՞նչ կարող եմ անել ձեզ համար»

Միջազգային չափանիշներ. Ձեր՝ հյուրամետ ծառայության մատուցման մշակույթը

Հեռախոսով պատվերներ/ամրագրումներ ընդունելիս

Եթե ձեր նշված գները Հայկական արժույթով են, ապա ճիշտ կլինի տեղեկացնել նաև փոխարժեքների մասին, որպեսզի պոտենցիալ հյուրը հստակ պատկերացում ունենա արժեքի մասին:

- Հարցեր տվեք՝ նրա ճանապարհորդական փորձի ու անձնական նախընտրությունների մասին պատկերացում ունենալու համար
- Առաջարկեք նրան այցելել ձեր ինտերնետային կայքը, եթե հաճախորդը տեղյակ չէ վերջինիս մասին
- Տեղեկացրեք, որ ուղարկելու եք պատվերի հաստատման տեղեկատվությունը ինտերնետով կամ փոստով
- Շնորհակալություն հայտնեք հյուրին և ավարտեք խոսակցությունն ասելով, թե որքան ուրախ կլինեք հյուրընկալել նրան Հայաստանում և ձեր իջևանատանը:

Հյուրերի հետ շփումը

Արևմտյան ճանապարհորդները սովոր են իրենց զգալ իրավիճակի տիրոջ դերում.

- Ճանապարհորդական, հյուրանոցային կազմակերպությունները, ռեստորանները և ժամանցի վայրերը միշտ հարցնում են հյուրերից «Ի՞նչ եք ցանկանում և ինչպե՞ս եք ցանկանում»:
- Արևմտյան ճանապարհորդները սիրում են զգալ, որ իրենք արժեքավոր են ձեր բիզնեսի համար:

Ի՞նչ է նշանակում «Հյուրը ուշադրության կենտրոնում».

- Օգտագործել հյուրի անունը որքան հնարավոր է հաճախ:
- Լավագույն տարբերակը պաշտոնական դիմելաձևերից սկսելն է «պարոն կամ տիկին»:
- Որպես կանոն հյուրն ինքը կասի ձեզ, եթե ցանկանա անցնել ավելի ոչ պաշտոնական դիմելաձևի՝ իրեն միայն անունով դիմելու:
- Մարդկանց, ովքեր աշխատում են հյուրանոցներում, ռեստորաններում և իջևանատներում, խորհուրդ է տրվում դադարեցնել բոլոր տեսակի անձնական խոսակցությունները, երբ հյուրը ներս է մտնում սենյակ, նախասենյակ, ռեստորան և այլն:
- Արևմտյան ճանապարհորդները, որպես կանոն, չեն ցանկանում լսել ծառայություն մատուցողների անձնական խոսակցությունները:
- Ուշադրությունը պիտի լինի հյուրի կողմը:
- Ողջույնի խոսքերը միշտ խրախուսվում են. «Բարի առավոտ», «Ինչպե՞ս էր ձեր զբոսանքը/շրջագայությունը» և այլն:
- Այնուամենայնիվ, շատ արևմտյան ճանապարհորդներ կարող են ավելի անմիջական մթնոլորտ նախընտրել:
- Օգտագործեք հարմար առիթը նրանց հետ զրուցելու համար, բայց առանց նրանց ձանձրացնելու:

Հյուրերի դժգոհությունները

Պետք է հուսալ, որ արևմտյան ճանապարհորդները, ովքեր նախընտրել են հանգստանալ ձեր իջևանատանը, շնորհակալ կլինեն ու կգնահատեն ձեր հյուրընկալությունը: Ի վերջո դուք նրանց ձեր տանն եք ընդունել: Ծառայության մատուցման ընթացքում սխալներ միշտ էլ կարող են պատահել և ճանապարհորդների մեծամասնությունն այդ սխալներին լուրջ չի վերաբերվի, եթե հյուրընկալը ներողություն խնդրի և փորձի արագ հարթել խնդիրը: Եթե հյուրը իրոք ինչ-որ խնդիր կամ դժգոհություն ունի, ապա ամենակարևորն այն է, որ վերջինս զգա, որ դուք անհանգստանում եք և փորձում եք լուծել նրա դժգոհության պատճառը:

Արևմտյան ճանապարհորդները կներեն սխալները և թերացումները, եթե զգան, որ հյուրընկալը անհանգստանում է և ամեն ինչ անում է դրանք վերացնելու համար: Եթե դուք սկսեք վիճել և հյուրը զգա, որ ձեր համար միևնույն է, նա կմեկնի շատ բացասական տպավորություններով: Եվ նա կպատմի իր ընկերներին, որ դուք ոչինչ չփորձեցիք անել նրան գոհացնելու համար:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Եթե հյուրը ինչ-որ խնդրի վրա է հրավիրում ձեր ուշադրությունը, լսեք թե ինչու՞մն է կայանում նրա դժգոհությունը:
- Կոնկրետ հարցեր տվեք, որպեսզի ճիշտ հասկանաք, թե ինչու՞մն է խնդիրը:
- Ներողություն խնդրեք, թող հյուրն իմանա, որ դուք մտախոհված եք իր խնդրով:
- Կրկնեք խնդիրը, որպեսզի նա համոզվի, որ դուք իրականում հասկացել եք հարցի էությունը. «Դուք նկատի ունեք...»:
- Փորձեք խնդրին լուծում գտնել և տեղյակ պահեք հյուրին ձեռնարկվող քայլերի մասին:
- Խնդիրը լուծելուն պես տեղյակ պահեք հյուրին:
- Շնորհակալություն հայտնեք հյուրին ձեր ուշադրությունն այդ խնդրի վրա հրավիրելու համար:

Ի՞նչ պետք չէ անել հյուրի դժգոհությունը լսելիս

- Մի ասեք հյուրին «հանգստացեք», դա կարող է տպավորություն ստեղծել, որ լուրջ չեք վերաբերվում նրա խնդրին:
- Մի ընդհատեք հյուրին, որը փորձում է «սիրտը թեթևացնել»: Թող նա վերջացնի իր ասելիքը:
- Երբեմն նույնիսկ կարևոր չէ, թե ինչ եք ասում, այլ, թե ինչպես եք ասում: Տոնը, բառերի ընտրությունը, շարժումները հուշում են հյուրին, թե որքանով եք դուք անկեղծ:
- Քանի որ շփումը հյուրի հետ կարող է անզերեցնել լինել, հնարավոր է միմյանց սխալ հասկանաք:
- Ուշադրություն դարձրեք, թե հյուրը ինչպես է արձագանքում ձեր բառերի ընտրությանը, տոնին, և այլն:
- Հնարավոր է, որ դուք նույնիսկ առանց գիտակցելու միմյանց վշտացնեք:

Հիշեք...

Եթե նույնիսկ հյուրը սխալ է, իսկ դուք՝ ճիշտ, ստեղծեք նրանց մոտ այնպիսի տպավորություն, որ դուք շատ շնորհակալ եք, որ նրանք հրավիրեցին ձեր ուշադրությունն այդ թերության կողմը և կփորձեք այն վերացնել:

- Եթե կարողանաք արագ հարթել խնդիրը, հյուրը ուրախ կլինի:
- Եթե ձեզանից երկար ժամանակ խլի խնդրի լուծումը, կամ այնպիսի տպավորություն ստեղծվի, որ դուք չեք էլ շտապում այն լուծել, ապա հյուրը կարող է բարկանալ:

Սպասարկման որակի համբավ

- Շատ արևմտյան ճանապարհորդներ Հայաստան քիչ են ճանապարհորդել, կամ էլ ընդհանրապես այդպիսի փորձ չունեն:
- Նրանք հաճախ են հետաքրքրվում այլ մարդկանցից այն նպատակակետի մասին, ուր պատրաստվում են ճանապարհորդել:
- Դրական համբավը, հավանաբար, լավագույն գովազդն է:
- Եթե հյուրը կարծի, որ ձեզ համար միևնույն է նրա՝ ձեր իջևանատանը գտնվելը, ապա նա գոհ չի լինի:
- Դժգոհ հյուրերը միշտ չէ, որ ձեզ մոտ կարտահայտեն իրենց դժգոհությունը: Մակայն նրանք անպայմանորեն կպատմեն այդ մասին ուրիշներին:
- Այսպիսով, միշտ փորձեք համոզվել, որ հյուրը հաճելի ժամանակ է անցկացրել:
- Հարցրեք, թե ի՞նչ առաջարկներ ունի հյուրերի համար պայմանները ավելի բարելավելու համար:
- Շնորհակալություն հայտնեք նրանց ձեզ մոտ մնալու համար և նորից հրավիրեք:

Միջազգային չափանիշներ. Ձեր՝ հյուրամետ ծառայության մատուցման մշակույթը

Հաղորդակցություն

Ինչպես արդեն ասվել է, Հայաստանը կարող է լինել համեմատաբար չբացահայտված ուղղություն շատ արևմտյան ճանապարհորդների համար: Այդ առումով Հայաստան ճանապարհորդները մի փոքր ավելի արկածախնդիր են: Այնուամենայնիվ, գոյություն ունեն որոշ հանգամանքներ, որոնք պետք է հաշվի առնեք՝

- Ձեր ինտերնետային էջը պիտի հստակ արտացոլի ձեր իջևանատան որակը: Պետք չէ տեղադրել 4-աստղանի հյուրանոցի ննջասենյակի նկար, եթե ձեր իջևանատան ննջասենյակը այդպիսին չէ:
- Բոլոր գներն ու վճարները պետք է վերանայվեն պատվերն ընդունելիս:
- Իջևանատանը վերաբերվող ամբողջ տեղեկությունը պետք է ուղարկվի հյուրին ինտերնետով կամ փոստով:
- Ծառայության հետ կապված յուրաքանչյուր չնախատեսված փոփոխություն պիտի բաց քննարկվի պատվերն ընդունելիս/ջրի ու էլեկտրականության հետ կապված խափանումները, անկանոն ինտերնետային կապը, ճանապարհային խնդիրներ, շինարարություն/:
- Ավելի լավ է նրանց պատվերն ընդունելիս տեղյակ պահել, քան անակնկալի բերել այն ժամանակ, երբ ոտք են դնում ձեր իջևանատուն:



Հյուրերի սենյակ, Հռոմ

Վարչարարություն

Պատվերներ/ամրագրումներ ընդունելիս

Պատվերները ընդունում են հեռախոսով, ինտերնետով կամ փոստով:

- Հնարավորության դեպքում ստեղծեք ձեր իջևանատան ինտերնետային կայքը: Այժմյան քիզնես աշխարհում ինտերնետ **կայքը դարձել է անհրաժեշտություն քիզնեսների ճանաչելի լինելու համար**: Եթե չեք կարող ձեզ թույլ տալ պատվիրել ինտերնետային կայք որևէ ինտերնետ դիզայնի մասնագետին, ապա պատվիրեք ինտերնետ կայքի մատչելի տարբերակ, որը առաջարկում է www.info.am էջը:
- Վատթարագույն դեպքում **անհրաժեշտ** է ունենալ ինտերնետային հասցե՝ արագ, արդյունավետ, ուղղակիորեն հյուրերի կամ պոտենցիալ հյուրերի հետ հաղորդակցվելու համար: Օրինակ՝ ունենալ էջ Facebook- ում, կամ այլ սոցիալական կայքերում, **պարտադիր է ունենալ էլ.փոստ** և այլն:
- Կարող եք համագործակցել պատվերներ ապահովող այնպիսի կայքերի հետ ինչպիսին է օր.՝ www.bedandbreakfast.am : Այս կայքը Արիես ՄՊԸ ընկերության իջևանատների ցանցի կայքն է: Կամ էլ համագործակցեք այլ նմանատիպ կայքերի հետ:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Սահմանափակեք ընտանիքի անդամների՝ այն հեռախոսային գծի գործածումը, որով պատվերներ եք ընդունում:
- Հնարավորության դեպքում, ցանկալի է առանձին հեռախոսային գծեր ունենալ:
- Ցանկալի կլինի նաև ձեռք բերել ինքնապատասխանիչով հեռախոս կամ ձայնային փոստ՝ ձեր բացակայության պարագայում պատվերները չկորցնելու նպատակով:
- Փորձը ցույց է տալիս, որ մարդկանց մեծամասնությունը, ովքեր զանգահարում են ծառայություն պատվիրելու ակնկալում են առաջին փորձից արդյունքի հասնել և միայն շատ քչերն են շարունակում փորձել կրկին:
- Շատերը չեն սիրում ինքնապատասխանիչներ, ձայնային փոստ և դժկամությամբ են հաղորդակցություն թողնում:
- Անհրաժեշտ է նաև թողնել այլընտրանքային հեռախոսահամար:
- Հարցի ամենալավ լուծումը, այնուամենայնիվ, հեռախոսային գծերը չզբաղեցնելն է: Պետք է վստահ լինեք նաև, որ ձեր բացակայության դեպքում որևիցե մեկը կարող է պատասխանել հեռախոսին, պատվերներ ընդունել:

Պատվերներն անհրաժեշտ է ընդունել ընկերական և պրոֆեսիոնալ ձևով: **Անհրաժեշտ բոլոր ձևերը կարող եք գտնել հավելված 1-ում /էջ 53,54,55/:**

Հեռախոսային պատվերներ

- Հեռախոսին պատասխանելիս կարևոր է նշել ձեր իջևանատան անունը, պոտենցիալ հաճախորդի մոտ պրոֆեսիոնալ տպավորություն ստեղծելու համար:
- Ցանկալի է, որ հեռախոսին պատասխանելիս ինքներդ **ներկայանաք**:

54 էջում տրված պատվերների ընդունման ձևում այն հիմնական տեղեկատվությունն է, որը ձեզ անհրաժեշտ է հեռախոսով պատվեր ընդունելիս:

- Տեղեկացրեք զանգահարողին, որ իր պատվերը կհաստատվի կանխավճարն ստանալու դեպքում:
- Նշանակեք կանխավճարի ընդունման վերջնաժամկետ /օր.՝ 14 օրվա ընթացքում/:

Կանխավճարի ստացական/պատվերի հաստատում

- Հյուրի պատվերը հաստատելու համար, որպես կանոն կարելի է պահանջել «մեկ գիշերավարձ» կանխավճար:
- Կանխավճարը ստանալուն պես պատրաստեք պատվերի հաստատման ձևը ու ուղարկեք այն հյուրին:
- Պահեք մեկ օրինակ ձեր գրառումների համար:

Վարչարարություն

- Համոզվեք, որ կանխավճարի/հասուցման քաղաքականությունը/օրենքները հստակ նշված են պատվերի հաստատման ձևի վրա:
- Ամրացրեք ձեր օրինակը պատվերի նախնական ձևին:

Ժամանման/մեկնման ժամերը

- Անպայման ճշտեք սպասվող հյուրի ժամանման օրը և ժամը: Մա կօգնի ձեզ ամեն ինչ ծրագրել և վստահ լինել, որ սենյակը պատրաստ կլինի, երբ հյուրը ժամանի:
- Կարող եք նշել նաև օրվա ամենաուշ ժամը, երբ կկարողանաք ընդունել նրան:
- Եթե իջևանատունը ձեր տանն է, ապա կարող եք մի համակարգ մշակել, ըստ որի կկարողանաք ընդունել շատ ուշ կամ շատ վաղ ժամանող հյուրերին:
- Անհրաժեշտ է այդ ժամերի մասին տեղյակ պահել հյուրին պատվերն ընդունելիս:
- Այս տեղեկությունները նաև պետք է լինեն ձեր պատվերի հաստատման ձևում:

Անմիջապես պատասխանեք բոլոր պատվիրել ցանկացողներին

Եթե չափազանց երկար է տևում պոտենցիալ հյուրերի պատվերներին պատասխանելն ու դրանց հաստատումը, ապա հյուրը կկարծի, որ դուք հետաքրքրված չեք նրա պատվերի մեջ: Երբ արդեն ընդունել եք պատվերը հեռախոսով կամ ինտրնետով, հաստատեք այն և տեղյակ պահեք հյուրին: Կարող եք նաև ուղարկել որոշ տեղեկություն ձեր իջևանատան, Հայաստանի մասին և այլն:

Այն կարող է ներառել

- Քարտեզ, որի վրա նշված կլինի ձեր իջևանատան դիրքը:
- Այլ բրոշուրներ, տեղեկատվական թերթիկներ ձեր շրջակայքում տեղի ունեցող իրադարձությունների, ժամանցի ու զբոսաշրջիկների համար նախատեսված վայրերի մասին:
- Այս տեղեկությունը կարող եք ստանալ ձեզ ամենամոտ գտնվող զբոսաշրջիկների տեղեկատվական կենտրոնից:

Պատվերների/ամրագրումների հաշվառումը

- Նշեք բոլոր պատվերները օրացույցային գրքում կամ այնպիսի օրացույցային էջի վրա ինչպիսին տրված է էջ 55 հավելված 3-ում:
- Եթե տրամադրության տակ ունեք ավելին քան 1 սենյակ, բաժանեք օրացույցը նույնքան մասերի:
- Պատվերն ընդունելուն պես մատիտով լրացրեք հյուրի անունը համապատասխան մասում:
- Կանխավճարը ստանալիս կարող եք արդեն գրիչով գրել հյուրի անունը կամ ավելացնել «Կ»/կանխավճար/:
- Օրացույցային էջը ձեզ հնարավորություն կտա միշտ հստակ տեսնել ձեր բիզնեսի ամսական ծավալը/էջ55, հավելված 3/:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Ամենալավ տարբերակը համակարգչով աշխատելն է: Այն կհեշտացնի հյուրերի գրանցումը, նրանց հետ հաղորդակցությունը:
- Այն նաև կստեղծի համապատասխան պրոֆեսիոնալ տպավորություն:
- Ձեռքի տակ ունեցեք անհրաժեշտ գրենական պիտույքներ՝ ստացականներ, դրոշմանիշեր և այլն:
- Հարկային նպատակով գրառեք բոլոր փոխանցումները:
- Կարող եք խորհրդակցել հաշվապահի հետ, հաշվապահական և փոխանցումների հաշվետվության հետ կապված խնդիրներով:
- Գոյություն ունեն նաև մի շարք պարզագույն համակարգչային հաշվապահական ծրագրեր, որոնք կարող են օգտակար լինել ձեզ:

Վարչարարություն

Մենյակների գները

Ձեր սենյակի գինը պիտի ներառի այն բոլոր ծախսերը, որոնք կառաջանան իջևանատունը աշխատացնելիս: Սովորաբար ձեր առաջարկած գինը մրցակցային պիտի լինի, այսինքն այն մոտավոր պիտի համապատասխանի ձեր տարածքում գտնվող այլ իջևանատներին, հյուրանոցներին, մոթելներին: Եվ իհարկե սենյակի գինը ըստ պահանջի կարող է տատանվել: Դուք պիտի որոշեք, թե որքան պիտի կազմի ձեր շահույթը՝ այն գումարը, որը ցանկանում եք վաստակել ծախսերը հաշվարկելուց հետո:

Նախատեսվող ծախսերը կարող են ներառել

- Մաքրության համար անհրաժեշտ միջոցների ծախսերը:
- Գրասենյակի համար անհրաժեշտ պարագաների համար նախատեսվող՝ Ինտերնետ, հեռախոսային գծեր, գրասենյակային պիտույքներ և այլն:
- Կահավորման գինը՝ ներառյալ մաքրության, երեսպատման, ներքնակների փոփոխման և այլ ծախսեր:
- Սպիտակեղենի ծախսերը՝ անկողնային սպիտակեղեն, սրբիչներ, սեղանի ծածկոցներ, անձեռոցիկներ և այլն:
- Շենքի բարվոք վիճակի պահպանման համար անհրաժեշտ ծախսեր՝ սարքավորումների, շենքի վերանորոգման պարագաներ, ներկ և այլն:
- Տեղական հարկեր, բիզնես վճարներ, անդամավճարներ և այլն:
- Գովազդի համար նախատեսվող ծախսեր, ներառյալ բրոշուրներ, համագործակցություն և այլն:
- Նախատեսեք նաև աշխատավարձի վճարումներ՝ իջևանատան շահագործման, վարչարարության հետ կապված ծախսերը:
- Եթե դուք առաջարկում եք նաև հավելյալ ծառայություններ՝ ինտերնետ, հյուրին օդանավակայանից իջևանատուն և հակառակը տեղափոխումը, ապա պետք է հաշվի առնել այդ բոլոր ծախսերը սենյակի գինը որոշելիս:
- Հիշեք, որ ձեր առաջարկած գինը պետք է ներկայացնի ԱՄՆ դոլարին համապատասխան արդարացի գին: Ձեր իջևանատան դիրքը և առաջարկվող ծառայությունների որակը պիտի որոշի լինի վճարելիք գնի որոշման մեջ:
- Մոտավոր, ձեր առաջարկած գինը կարող է իրենից ներկայացնել մեծ հյուրանոցի և մոթելի առաջարկած միջինը:
- Հետաքրքրվեք և ճշտեք, թե ձեր տարածքում նման ծառայությունների համար որքան է միջին գինը:

Կանխավճարի պահանջները

- Ընդունված է պահանջել մեկ զիջերվա կանխավճար այն պահին, երբ հյուրը պատվեր է տալիս:
- Պատվերի հաստատման ձևը ուղարկվում է միայն կանխավճարի ստացականը ստանալուց հետո:
- Անհրաժեշտ է քաղաքականություն մշակել հյուրին՝ իր գումարը հատուցելու համար, եթե վերջինս որոշի չեղյալ համարել պատվերը/ամրագրումը:



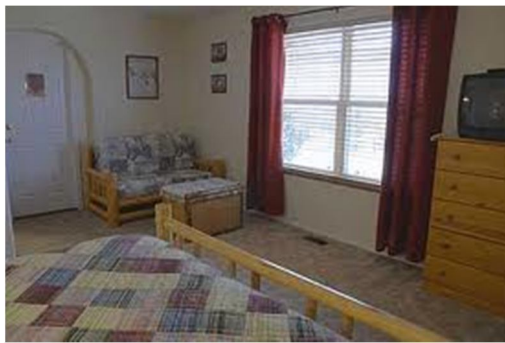
Իջևանատան արտաքին տեսք, Ռուսաստան

Վարչարարություն

Ամրագրումը չեղյալ համարելու քաղաքականությունը

- Հյուրանոցների մեծամասնությունը փոխհատուցում է կանխավճարը, եթե հյուրը ամրագրումը չեղյալ է համարում ժամանումից ամենաքիչը 48 ժամ առաջ:
- Ամրագրման՝ չեղյալ համարելու քաղաքականությունը մշակելիս հաշվի առեք, որ որքան մոտ է չեղյալ համարելու օրը, այնքան ավելի դժվար կլինի սենյակի վերամրագրումը:
- Համոզվեք, որ ձեր բոլոր հյուրերը հստակ հասկանում են չեղյալ համարելու ձեր քաղաքականությունը: Քննարկեք դա նրանց հետ, եթե ամրագրումը հեռախոսով է կատարվում:
- Հստակ նշեք այդ պայմանները ամրագրման հաստատման ձևում:
- Եթե ինտերնետային կայք ունեք, տեղադրեք այդ տեղեկատվությունը նաև կայքում:

Ամրագրման՝ չեղյալ համարելու պարագայում հատուցման քաղաքականության օրինակ կարող եք գտնել **էջ 53 հավելված 1:**



Հյուրերի սենյակ, Եղեգնաձոր

Միջազգային հեռախոսագանգեր

Ինչպե՞ս վարվել միջազգային գանգերի դեպքում

- Միջազգային հեռախոսագանգերի համար սովորաբար վճարում է ինքը գանգահարողը:
- Սակայն պետք չէ մոռանալ, որ պոտենցիալ հյուրերի հաղորդագրություններին պատասխանելու ծախսերը պիտի դուք հոգաք:
- Այդ իսկ պատճառով կարող եք նախօրոք զգուշացնել, որ այդպիսի գանգերի համար նրանք պիտի վճարեն:
- Ավելի մասշեղի է հաղորդակցվել ինտերնետային փոստով:

Ինտերնետ

Շատ ճանապարհորդներ կգնահատեն ինտերնետի առկայությունը, մյուսները՝ պարտադիր պայման կհամարեն: Յուրաքանչյուր սենյակում ինտերնետի հնարավորությունն իհարկե իդեալական է, սակայն իջևանատան պարագայում, այն ամենին պարտադիր չէ:

Ցանկալի կլինի ինտերնետի համար հատկացնել ձեր իջևանատան հասարակական համարվող վայրում որևէ տարածք ընդունման բաժնի մոտ, ճաշասենյակում կամ հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակում: Կախված տեղական գներից՝ կարող եք ինտերնետն առաջարկել որպես սիրալիրության նշան կամ կարող եք ներառել դրա ծախսը սենյակի գնի մեջ:

Պարբերական օրացույց ամրագրումների գրանցման համար

Հյուրերի համար նախատեսված քիչ քանակությամբ սենյակների առկայության դեպքում կարիք չկա ամեն ինչ բարդացնել: Ավելի հեշտ, ճշգրիտ ու արդյունավետ է գործածել պարզ համակարգ:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Անհրաժեշտ է ունենալ **մեկ հիմնական օրացույց**: Կրկնօրինակ օրացույցերը հանգեցնում են կրկնօրինակ ամրագրումների:

Վարչարարություն

- Չհաստատված ամրագրումները նշեք մատիտով:
- Մեկ գիշերավարձի ստացականը ստանալուն պես ամրագրումը նշեք մատիտով:
- Ամրագրման մոտ նշեք «Կ»/Կանխավճար/:
- Ամրագրումը օրացույցի մեջ պիտի ներառի՝
 - i. Հյուրի անունը
 - ii. Հյուրերի թիվը
 - iii. Ժամանման օրը և ժամը
 - iv. Մեկնման օրը և ժամը
- «Հատուկ խնդրանքները» կարող են նշվել «հատուկ խնդրանքների» համար նախատեսված գրքում, կամ, եթե բավականաչափ տեղ կա Հիմնական օրացույցի մեջ՝ հյուրի անվան մոտ: Տես օրինակը էջ 55՝ Մեկ էջ ամրագրման օրացույց:

Հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ ինտերնետային ծրագրեր

Կան մի շարք ինտերնետային ծրագրեր շուկայում, որոնք ստեղծված են հատուկ փոքր բիզնեսների համար: Օրինակ՝

InnReserve

www.innreserve.com

Easy InnKeepingSoftware

www.bbonline.com/vnd/grace/index.html

Reservation DeskTop

www.rezovation.com

Սա գովազդ չէ, ուղղակի օրինակներ են, որոնք կարող են օգտակար լինել:



Հյուրերի սենյակ, Դիլիջան



Հյուրերի սենյակ, Դիլիջան

Վարչարարություն

Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Ղուբ մարդկանց ձեր տանն էք հյուրընկալում: Բնական է, որ կարող էք սահմանել որոշակի կանոններ և կարևոր է, որ դուք հյուրերին տեղյակ պահեք դրանց մասին հենց սկզբից: Որոշ իջևանատներ այդ կանոնները հնարավորին չափ քաղաքավարի շարադրված ցանկով ներառում են ամրագրման հաստատման այն փաթեթի մեջ, որը ուղարկվում է հյուրին, ամրագրումը կատարելուց և կանխավճարը ստանալուց անմիջապես հետո:

Սովորաբար այդպիսի կանոնները կարող են վերաբերվել անձնական կյանքի, առողջական հարցերի, աղմուկի, վարքի հետ կապված սպասելիքներին: Եթե ձեր իջևանատանը ավելի քան մեկ հյուր է բնակվում, ապա դա կօգնի ձեզ վստահ լինել, որ բոլոր հյուրերը հաճելի ժամանակ են անցկացնում: Լավ շարադրված կանոնները յուրաքանչյուր հյուրին պարտադրելով՝ դուք կնվազեցնեք հյուրերի միջև կամ հյուրերի ու ձեր տան անդամների միջև հնարավոր խնդիրները:

Շատ իջևանատների տերեր մինչև ժամանումը հյուրերին օրենքները ուղարկելուց բացի, փակցնում են դրանք հյուրերի սենյակներում և/կամ ընդհանուր/հանգստի սենյակներում: Կանոնները պիտի քաղաքավարի շարադրված լինեն: Եթե ցանկանում էք դրանք փակցնել, տպեք ու կոկիկ շրջանակված փակցրեք ձեր իջևանատան ամենաբանուկ հատվածում:

Հիշեք՝ իջևանատունը նաև ձեր տունն է և դուք կարող էք փոփոխություններ կատարել կանոնների մեջ՝ իրավիճակից կախված: Կարևոր է միայն այն, որ հյուրերը կամ պոտենցիալ հյուրերը տեղյակ լինեն ու հասկանան ձեր սպասելիքները մինչև ժամանումը:



Իջևանատան ցուցանակ, Ֆրանսիա



RUBEN MANGASARYAN/PATHEK PHOTO

Իջևանատան ցուցանակ, Գորիս

Վարչարարություն

Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Երեխաները

Արդյոք ք դուք ցանկանում եք երեխաներ հյուրընկալել ձեր իջևանատանը: Մեծ թվով իջևանատներ այժմ հյուրընկալում են ընտանիքների և մնացած բոլոր հյուրերը, որոնց դուք հյուրընկալել եք, պիտի տեղյակ լինեն այդ մասին մինչև ժամանումը: Շատերը երեխաների հետ են ճանապարհորդում, մյուսները նախընտրում են հանգիստը անցկացնել առանց երեխաների՝ հանգիստ ու խաղաղ միջավայրում: Մի քանի հարց պիտի ինքներդ ձեզ տաք մինչև երեխաների հետ հյուրերին ընդունելը՝

- Երեխաներ հյուրընկալելու՞ եք ձեր իջևանատանը:
- Կլինի՞ արդյոք որևէ տարիքային սահմանափակում:
- Տրամադրելու՞ եք արդյոք խաղալիքներ, տեսաերիզներ և այլն, երեխաներին զվարճացնելու համար:
- Կլինի՞ արդյոք դայակի ծառայություն, որ ծնողները երբեմն առանց երեխաների զբոսնեն: Շատ հյուրանոցներում դայակի ծառայությունները ընդունցած ծառայություն է, որի համար ժամավճար են պահանջում:

Հեռախոսից օգտվելը

Հյուրերին ձեր իջևանատանը հյուրընկալելուց առաջ պետք է որոշեք հետևյալը՝

- Կարո՞ղ են արդյոք հյուրերը օգտագործել ձեր հեռախոսը:
- Եթե այո, կարող են միայն տեղական գանգեր կատարել, թե նաև միջազգային:
- Սովորաբար հյուրանոցները գանձում են հավելավճար հեռախոսը գործածելու համար: Կարող եք այդպես վարվել միայն միջազգային հեռախոսագանգերի պարագայում:

Կենդանիներ

- Թույլատրելու՞ եք արդյոք հյուրերին կենդանիներ բերել:
- Շատ արևմտյան ճանապարհորդներ, հաշվի առնելով հեռավորությունը, չեն վերցնում տնային կենդանիներին իրենց հետ, սակայն իջևանատները, որոնք պատրաստ են ընդունել նաև հյուրերի կենդանիներին ավելի հեռանկարային են դառնում:
- Այդ քաղաքականությունը պիտի հստակ լինի, քանի որ մեկից ավել հյուր ունենալու դեպքում իջևանատան տերը կարող է խնդիրներ ունենալ: Հնարավոր է, որ հյուրերից ոմանք կարող են պարզապես չսիրել կենդանիների կամ էլ ակերգիա ունենալ:
- Նաև պետք է հաշվի առնել մաքրության հետ կապված հավելյալ ծախսերը: Եթե, այնուամենայնիվ, կենդանիներ եք հյուրընկալում, կարող եք հավելավճար պահանջել նրանց հետ կապված կողմանկի ծախսերը հոգալու համար:
- Եթե ունեք կենդանիներ, ապա կարևոր է այդ մասին տեղեկացնել հյուրին նախապես:
- Եթե շուն ունեք, որը ապահովում է ձեր անվտանգությունը, ապա անհարաժեշտ է նախազգուշական միջոցներ ձեռք առնել, որպեսզի վերջինս ինչ-որ կերպ չվնասի կամ անհանգստություն չպատճառի հյուրերին:
- Շան կծածը կարող է հեշտությամբ դատարարության վերածվել կամ էլ՝ լավագույն դեպքում, վատ համբավ բերել ձեր իջևանատան համար:

Կարո՞ղ են արդյոք հյուրերը իրենց ընկերներին բերել ձեր տուն

- Թույլ կտա՞ք ձեր հյուրերին այցելուներ հրավիրել իրենց սենյակ:
- Թույլ կտա՞ք ձեր հյուրերին այցելուներ հրավիրել ձեր իջևանատան «հասարակական տարածք»:
- Կարող եք մի քանի հիմնական կանոն սահմանել, թե որ ժամերին կարելի է այցելուներ ընդունել:

Վարչարարություն

Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Ծխել

Հասարակական վայրերում ծխելու արգելքը արևմտյան ճանապարհորդների համար սովորական երևույթ է: Սակայն շատերը ուրախ կլինեն, եթե իջևանատանը ծխողների համար առանձին ծխելու համար նախատեսված տարածքներ լինեն:

- Նախօրոք քննարկեք ծխել/չծխելու կանոնները:
- Հիշեք, որ շատերին ծխախոտի հոտն անգամ անտանելի է թվում:
- Կարող եք ծխել թույլ տալ տանից դուրս, որևէ լավ օդափոխվող տարածքում:
- Այն պիտի հարմարավետ լինի, նստելու համար հարմարությամբ, նաև սուրճ կամ թեյ վայելելու հնարավորությամբ:
- Եթե ծխելը թույլատրվում է, ապա ապահովեք մոխրամանները բավականաչափ քանակությամբ ամբողջ տան մեջ և կանոնավոր դատարկեք դրանք:
- Հիշեք, որ անկողնում ծխելը կարող է հանգեցնել հրդեհի, և այդ պատճառով ավելի ճիշտ կլինի ծխել թույլ տալ միայն հասարակական վայրում:

Խմել

Որոշ մարդիկ սիրում են երեկոյան կոկտեյլ խմել կամ ուտելիքի հետ գինի համադրել: Շատ հյուրեր իրենց հետ գինի, գարեջուր կամ ալկոհոլ կբերեն: Դուք ալկոհոլային խմիչքներ կառաջարկեք ձեր հյուրին: Եթե հյուրին ալկոհոլային խմիչքներ եք առաջարկում, ապա նրանք նախօրոք տեղյակ պիտի լինեն դրանց արժեքի մասին:

- **Հիշեք**, ալկոհոլի վաճառքն ու սպառումը պիտի իրականացվեն տեղական և տարածաշրջանային օրենսդրությանը համապատասխան:

Օգտվել խոհանոցից ու վաղցքատնից

- Արդյո՞ք դեմ եք, որպեսզի ձեր հյուրերը օգտվեն խոհանոցից/վաղցքատնից, երբ դուք բացակայում եք:
- Որքա՞ն պիտի վճարեն հյուրերը վաղցքատնից օգտվելու համար, եթե դրա գինը չեք ներառել սենյակի գնի մեջ:
- Շատ իջևանատներում թույլատրված է հյուրերին օգտվել խոհանոցից/վաղցքատնից միայն որոշակի ժամերի: Նախօրոք տեղյակ պահեք հյուրին այդ մասին:
- Շատերը «հասարակական» համարվող վայրերում սառնարան են տեղադրում, որպեսզի հյուրերը կարողանան պահել այն սննդամթերքը, որը պատրաստելու կարիք չունի:
- Տեղյակ պահեք հյուրին, թե որտեղից կարող են վերցնել սառույց, բաժակներ խմիչքների համար:



Հյուրերի սենյակ, Իջևան

Հյուրամետ ծառայությունների մատուցման մշակույթ

Ողջունել հյուրերին

- Համոզվեք, որ հյուրի ժամանումից առաջ ամեն ինչ պատրաստ է:
- Եթե հնարավոր է՝ ամեն ինչ պատրաստեք հյուրի ժամանումից մի քանի ժամ առաջ:
- Որոշակի ժամանակ տրամադրեք հյուրին ձեր տանը ջերմ և սիրալիք ընդունելու/ողջունելու համար:
- Հարցրեք նրա կարծիքը ձեր իջևանատան բրոշուրի, ինտերնետային էջի, ամրագրման գործընթացի և այլնի մասին: Ձեր համար նրանց կարծիքը կարող է շատ օգտակար լինել որոշ բաներ շտկելու կամ փոփոխելու համար:
- Ուղեկցեք նրանց դեպի իրենց սենյակը:
- Նրանց «տեղավորվելուց հետո» հրավիրեք իրենց հյուրասենյակ:
- Ճիշտ ժամանակն է նրանց որևիցե «տիպիկ հայկական» բան առաջարկել՝ օր.հայկական խոտերով թեյ կամ սուրճ, կամ հայկական այլ զովագուցիչ ըմպելիքներ՝ օր.թան: Այս կարճ հանդիպումը միմյանց մի փոքր ճանաչելու լավ առիթ է:

Գրանցել հյուրին

- Հյուրանոցի ապահովության համար բոլոր հյուրերը ժամանելիս պետք է գրանցվեն:
- Գրանցումը պիտի ներառի հյուրի անունը, հասցեն, մեքենայի ապահովագրության համարը և մնայլու օրերը:
- Վերցրեք հյուրի պլաստիկ քարտի պատճեն:
- Հյուրերի մատյանը կարող է սովորական գրանցման գիրք լինել:
- Այդ տեղեկությունը մուտքագրեք համակարգիչ, վերջինիս առկայության դեպքում, հաճախորդների բազա ստեղծելու նպատակով:

Ցույց տվեք ձեր հյուրին իջևանատան ողջ տարածքը՝

Ներառյալ.

- «Ընդհանուր» վայրերը
- Խոհանոցը
- Հանգստի համար նախատեսված տարածքը
- Հրշեջ սանդուղքները/ելքերը
- Այգին և հետաքրքրություն ներկայացնող այլ վայրեր
- Հյուրի սենյակը



Հյուրերի սենյակ, Իջևան

Հյուրամետ ծառայությունների մատուցման մշակույթ

Պատասխանել հարցերի

Շատ արևմտյան ճանապարհորդների համար սա առաջին այցն է Հայաստան:

- Նրանք ընտրել են ձեզ մոտ մնալ, քանի որ ցանկանում են ճանաչել Հայաստանը:
- Պատմեք նրանց մի փոքր տեղական պատմությունից, տեղեկություններ հայտնեք տեղական ժամանցի, գեղատեսիլ վայրերի մասին և այլն:

Քննարկեք նախաճաշի ժամերը

Եթե դուք նախաճաշ եք առաջարկում, ապա ճիշտ ժամանակն է հարցնել, թե ինչ են նախընտրում հյուրերը: Տեղեկացեք, թե երբ է այն մատուցվելու և ինչ սպասելիքներ կարող են ունենալ:

Քննարկեք ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Եթե դեռ չեք քննարկել, ապա ճիշտ ժամանակն է նրանց կանոնների ցուցակը տալու, կամ մատնչելու, որ այն փակցված է սենյակում, ճաշասենյակում և այլն:

Տեղեկացեք ձեր հյուրերի ծրագրերի մասին

Հետաքրքրվեք շատ նրբանկատորեն, առանց խառնվելու նրանց ճանապարհորդական օրացույցի մեջ, պարզապես առաջարկեք, թե ինչ կարող են տեսնել:

- Ցանկալի է, որ հյուրի ներկայության ժամանակ ձեր ընտանիքի անդամներից կամ աշխատողներից մեկը լինի հյուրի տրամադրության տակ:

Բացատրեք ձեր հիմնական քաղաքականությունը

- Հյուրին տվեք կենտրոնական դռան բանալին, եթե այն կողպվելու է: Սա հնարավորություն կտա ձեզ ավելի ազատ տեղաշարժվել:
- Եթե նախընտրում եք դուռը բաց թողնել՝ քննարկեք, որ ժամին այն կկողպվի:



Իջևանատան արտաքին տեսքը, Դիլիջան



Իջևանատան արտաքին տեսքը, Օսփաթաղ, Սևանի ավազան

Հյուրամետ ծառայությունների մատուցման մշակույթ

Անձնավորեք ձեր ծառայությունը

Մարդիկ մի շարք պատճառներով են ընտրում իջևանատներում հանգստանալ՝ Գինը

- Շատ իջևանատներ ավելի մատչելի են քան հյուրանոցները:

Դիրքը

- Որոշ վայրերում իջևանատունը միակ տեղն է, որտեղ ճանապարհորդները կարող են մնալ:

Բարյացակամություն և տեղական կոլտրիստ

- Շատ ճանապարհորդներ ցանկանում են ճանաչել տեղացիներին և կարծում են, որ ամենալավ միջոցը ճանաչել տեղային կոլտրիստը իջևանատանը մնալն է:
- Նման հյուրերը ցանկություն կհայտնեն ձեզ հետ ժամանակ անցկացնել ու ճանաչել ձեզ:
- **Անպայման տեղեկացրեք հյուրին ձեր տարածաշրջանի պատմամշակութային շինությունների/վայրերի մասին:** Հնարավոր է, որ այս տեղերի մասին անգամ տուրիստական գործակալությունները չիմանան կամ նրանց հեռավորության պատճառով քիչ ճանապարհորդներ այնտեղ այցելեն: Անպայման մի ուղեցույց փակցրեք ձեր իջևանատան ամենաբանուկ մասում, որի վրա կլինի այդ շինությունների/վայրերի նկարները, նրանց կրճատ պատմությունը, հեռավորությունը ձեր իջևանատնից և խորհուրդ, թե ինչպես կարելի է այնտեղ հասնել:

«Մեկուսացվածություն» և խաղաղություն

Ճանապարհորդների մի մասի համար այլ պատճառներ կան իջևանատանը մնալու:

- Հնարավոր է, որ նրանք քաղաքավարի լինեն, սակայն շատ ժամանակ չցանկանան անցկացնել իջևանատան տիրոջ և նրա ընտանիքի հետ:
- Շատ զույգեր ռոմանտիկ ժամանցի համար են ընտրում իջևանատանը հանգստանալը և որքան քիչ անհանգստացնեք նրանց, այդքան լավ:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Ինքներդ կարող եք ընտրել, թե ինչպիսի ճանապարհորդ եք ուզում հյուրընկալել ձեր իջևանատանը: Կուզեք հյուրընկալել ամուսնական զույգի, թե երիտասարդ արկածախնդիր ուսանողի, թե մեծահասակ ճանապարհորդների, թե ճանապարհորդող ընտանիքի:
- Իջևանատան տերը և նրա ընտանիքի անդամները պիտի սովորեն «կարդալ» նշանները, որ հյուրերն իրենց ցույց են տալիս և վարվեն դրանց համապատասխան:
- Մովորաբար այն հյուրերը, որոնք կցանկանան շփվել ձեր հետ, իրենք առիթ կփնտրեն ձեզ հետ շփվելու:
- Այն հյուրերը, որոնք ավելի մեկուսացված են, նախընտրում հանգստանալ, քաղաքավարի կողջունեն ձեզ, բայց հակված չեն լինի զրույց սկսելու ձեզ հետ:



Հյուրերի սենյակ, Հռոմ



Հյուրերի սենյակ, Ուելս

Հյուրամետ ծառայությունների մատուցման մշակույթ

Հյուրերին ճանապարհելիս

Առաջին տպավորությունը անշուշտ շատ կարևոր է, բայց նույնպես ջերմ պետք է լինի նաև հրաժեշտը: Եթե սիրալիք և ջերմ ընդունելություն եք ցույց տվել, և հյուրերը հիանալի հանգիստ են անցկացրել, կարևոր է նաև նրանց սիրալիք և պրոֆեսիոնալ հրաժեշտ տալը: Կարևոր է, որ նրանք միայն լավը հիշեն և նորից վերադառնալու մեծ ցանկություն ունենան:

Որոշ ժամանակ անցկացրեք հյուրի հետ նրա մեկնումից առաջ.

- Հարցրեք արդյո՞ք լավ ժամանակ են անցկացրել ձեր իջևանատանը և Հայաստանում:
- Ի՞նչը դուր չի եկել և ի՞նչն է ամենից շատ դուր եկել:
- Ասեք, թե որքան ուրախ էիք նրանց հետ ծանոթանլ:
- Առաջարկեք երկտող թողնել ձեր «դիտողությունների գրքում»: Սովորաբար մարդիկ սիրում են կարդալ ուրիշի թողած կարծիքները և հաճույքով կլրացնեն իրենցը:
- Հրավիրեք նրանց նորից գալ ձեզ մոտ:
- Շատ հաճախ հյուրերը ցանկություն կհայտնեն նկարվել ձեր ու ձեր ընտանիքի հետ:
- Քիչ հավանական է, սակայն եթե հյուրը ֆոտոխցիկ չունենա՝ ձեռքի տակ ունեցեք ձեր սեփականը:
- Թվային ֆոտոխցիկներն ավելի հեշտ է գործածել, և դրանք հնարավորություն են տալիս անմիջապես հյուրին ֆոտոները ուղարկել Ինտերնետով:
- Հարցրեք, արդյո՞ք կարող եք նրանց նկարները տեղադրել ձեր ինտերնետային էջում:

Հյուրերի հաշիվ փակելը

- Պատրաստեք ու տպեք հյուրի հաշիվը:
- Մանրամասնեք բոլոր ծախսերը, հարկերը, հավելյալ ծախսերը և այլն:
- Վերանայեք հաշիվը հյուրի հետ վճարումներն անելուց առաջ:
- Պահեք ստացականի մեկ օրինակը ձեր գրառումների համար:
- Տրամադրեք ստացականի մեկ օրինակը ձեր հյուրին՝ ցանկալի է հատուկ ձևի վրա:
- Ցանկալի է, որ ստացականը և ձեր իջևանատան բրոշուրները, եթե այդպիսիք կան, ծրարի մեջ դնեք և այդպես փոխանցեք հյուրին՝ ծրարի վրա նշելով ձեր իջևանատան անունը, հասցեն, ինտերնետային կայքը, հեռախոսահամարները:
- Համոզվեք, որ հյուրը ստորագրել է բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը:

Մոռացված անձնական իրեր

- Հաճախ հյուրերը մոռանում են իրենց իրերը:
- Զգուշացրեք հյուրին մեկնելուց առաջ, որ նա մեկ անգամ ևս ստուգի իր սենյակը, որպեսզի համոզվի, որ ոչինչ չի մոռացել:
- Նրա մեկնելուց հետո ստուգեք անկողնու տակ, բոլոր դարակներում, լոգարանի դռան ետևում և այլն:
- Միջոցներ ձեռք առեք մոռացված իրերը հյուրերին վերադարձնելու համար:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել այն հյուրերի մասին, որոնք իրեր են թողնում/մոռանում

- Շատ արևմտյան հյուրանոցներ չեն տեղեկացնում հյուրին իր մոռացված իրերի մասին:
- Հյուրի մեկնելուց առաջ ճշտեք, թե որտեղ է պետք ուղարկել մոռացված իրերը:
- Կարող է նաև այնպիսի իրավիճակ ստեղծվի, երբ հյուրը ցանկանա գնել որևէ բան, ինչը կհասնի իրեն ձեր իջևանատան իր մեկնելուց հետո: Այս դեպքում հյուրը կարող է ձեզ խնդրել, որ դուք իրեն ուղարկեք իր գնած իրը: Պայմանավորվեք հյուրի հետ, թե որտեղ պետք կլինի ուղարկել իրը և քննարկեք բոլոր մանրուքները կապված փոստի կամ բեռնափոխադրողի հետ:

Ձեր իջևանատան շենքը

Ընդունման բաժին

- Հնարավորության դեպքում ցանկալի է ունենալ առանձնացված «ընդունելության բաժին»:
- Սա պետք է լինի մի վայր, որտեղ կարող եք ողջունել հյուրերին, ավարտել անհրաժեշտ թղթաբանությունը և այլն:
- Տեղական ժամանցի, ինչպես նաև ձեր իջևանատան մասին տեղեկատվական թերթիկ ունեցեք «ընդունելության բաժնում»:
- Ընդունելության բաժինը պետք է ապահով վայր լինի ձեր իջևանատանը: Այստեղ դուք պետք է կարողանաք պահել կանխիկ գումարը, հյուրերի կրեդիտ քարտի մասին տեղեկությունները, համակարգիչ և այլն:
- Ընդունելության բաժնում ունեցեք թարմ ծաղիկներ, տեղական արվեստի նմուշներ և այլն:

Լոգասենյակներ

- Հնարավորության դեպքում առանձնացրեք հյուրերի օգտագործման համար նախատեսվող լոգասենյակը:
- Եթե չկա նման հնարավորություն, ապա այն պիտի ընդհանուր լինի:
- Կիսալոգասենյակը հյուրի սենյակում նույնպես լավ տարբերակ է /միայն լվացարանակոնք և գուգարան/:
- Այդ պարագայում հյուրը միայն ընդհանուր լոգարանի կարիք կունենա:

Հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակ

Սա անհրաժեշտություն չէ, բայց ցանկալի է, հնարավորության դեպքում առանձնացնել սենյակ, նախատեսված հյուրերի հանգստի համար: Եթե հնարավորություն չունեք տան մեջ սենյակ առանձնացնելու, ստեղծեք նման պայմաններ տան բակում:

- Հյուրերի համար հանգստի սենյակ կարելի է դարձնել կից դատարկ սենյակը կամ որևէ այլ չօգտագործվող տարածք:
- Հնարավորության դեպքում այս սենյակում պետք է լինի համակարգիչ, ցանկալի է, Բնտրնետի հնարավորությամբ /ծախսերը կարելի է ներառել սենյակի գնի մեջ/:
- Այս տարածքում ունեցեք նաև տեղական առումով հետաքրքրություն ներկայացնող գրքեր՝ պատմական, մշակութային և այլն:
- Կարող եք զարդարել սենյակը այնպես, որ արտացոլվի տեղական մշակույթը:

Հյուրերի ճաշասենյակը

Հյուրերի նախաճաշի համար առանձնացված սենյակը, պարտադիր չէ, բայց ցանկալի է:

- Լավ կլինի, եթե նախաճաշը մատուցվի ոչ թե խոհանոցում, այլ ճաշասենյակում: Հիշեք, որ շատերը կնախընտրեն միայնակ, առանց կողմնակի անձանց և խոսակցությունների նախաճաշ: Շատերն էլ կցանկանան ավելի լավ ճանաչել ձեզ և ձեր երկիրը, դրա համար էլ ձեզ էլ կհրավիրեն իրենց հետ նախաճաշելու: Փորձեք կռահել, թե տվյալ հյուրը ինչ կնախընտրի:



Իջևանատան արտաքին տեսքը, Գորիս

Ձեր իջևանատան շենքը

Հյուրերի սենյակի կահավորում և հաճելիություն

Չնայած յուրաքանչյուր ազատ ննջասենյակ կարող է օգտագործվել հյուրերի համար, սակայն կան որոշ փաստարկներ, որոնք անհրաժեշտ է հաշվի առնել:

Օրինակ՝

Եթե ձեր տունը երկհարկանի է և ձեր ննջասենյակը առաջին հարկում է, ապա հյուրերի ննջասենյակների համար երկրորդ հարկը հրաշալի կլինի:

- Դա հնարավորություն կտա հյուրերին և տան տերերին համեմատաբար ավելի մեկուսացված լինել:
- Հաշվի առեք, որ աստիճանների առկայությունը խնդիր կարող է առաջացնել ավելի տարիքով հյուրերի համար:
- Նկուղային հարկը կարող էք օգտագործել, որպես հյուրերի համար նախատեսված սենյակ միայն եթե այն լավ օդափոխվում է, մեծ պատուհաններ ունի և տան մասն է կազմում:
- Առաջին հարկում գտնվող ննջասենյակները հարմարավետ կարող են լինել բոլոր հյուրերի համար:
- Գյուղական տարածքներում, որտեղ իջևանատունը ազարակում կամ ֆերմայում է, հյուրերի համար սենյակները կարող են նախատեսվել առանձին շենքում:
- Ինչպես արդեն ասվել է, բացի ննջասենյակից մեծ կարևորություն պիտի տալ լոգասենյակի, հանգստի սենյակի, մեքենայի կայանատեղի դիրքին:

Ի՞նչ պետք է լինի հյուրերի համար նախատեսված սենյակում.

Երկտեղանի/մեկուկես անկողին

- Յուրաքանչյուր սենյակ պետք է ունենա երկտեղանոց/մեկուկես, կամ երկու առանձին մեկտեղանոց մահճակալ:

Այլ կահույք՝

- Մեկ զգեստապահարան հագուստ կախելու համար
- Մեկ կամ երկու անկողնու մոտ դրվող սեղանիկ
- Մեկ կամ երկու հեշտ տեղաշարժվող աթոռ
- Անկողնու մոտ զգված փոքրիկ գորգ, եթե սենյակը ամբողջությամբ գորգապատված չէ:
- Հայելի, աղբաման, մոխրաման /եթե ծխելը թույլատրված է/:
- Վարագույրներ
- Պատուհանները պիտի ցանց ունենան և ներսից փակվող բռնակներ:
- Ջահ կամ գիշերային լամպ
- Ծխի դետեկտոր
- Դռան առջևի շոր
- Լրացուցիչ կահույքի մեջ կարող են ներառվել՝ գրասեղան, աթոռ, արբանյակային ալիքներով հեռուստացույց, ռադիո-ժամացույց, զարթուցիչ, օդափոխիչ, մանկական մահճակալ, ինտերնետի հնարավորություն և այլ իրեր, որոնք կնպաստեն հյուրի հարմարավետությանը:

Անկողին, սպիտակեղեն և սրբիչներ

Ամենից կարևորը անկողինն է

Արևմտյան ճանապարհորդները մեծ սպասելիք ունեն, երբ խոսքը վերաբերվում է հանգիստ գիշերային քնին:

- Բազմաթիվ խոշոր հյուրանոցներ իրենց ողջ գովազդային արշավը կազմակերպում են մահճակալի չափի, տեսքի և հարմարավետության շուրջ:
- Մահճակալը պիտի հարմարավետ լինի, մաքուր, առանց կողմնակի հոտերի և լավ հարդարված ու հարմարավետ բարձերով ու սպիտակեղենով:
- Շատ ճանապարհորդներ ընտրում են հյուրանոց կամ իջևանատուն ելնելով ինտերնետային էջում տեղակայված կամ բրոշուրում տպված մահճակալի նկարներից:
- Արևմտյան ճանապարհորդները տեսնելով մահճակալը միանգամից տպավորություն կկազմեն ողջ իջևանատան որակի, հարմարավետության ու մաքրության մասին:

Ձեր իջևանատան շենքը

Ձեր անկողինը պիտի ձիգ լինի

- Ինտերնետային էջում կամ բրոշուրում ձեր անկողինը պիտի ձիգ տեսք ունենա
- Ծածկոցը պիտի մաքուր ու թարմ տեսքի լինի
- Անկողինը պիտի պրոֆեսիոնալ ու շատ կոկիկ հարդարված լինի
- Բարձերը պիտի փքված ու փափուկ տեսք ունենան, այլ ոչ տափակ
- Սպիտակեղենը, ծածկոցը, բարձի երեսը պիտի համապատասխանեն միմյանց և կազմեն սենյակի ձևավորման առանցքային մաս
- Եթե ձեր սենյակը որոշակի ոճ ունի, ապա դրանք պիտի համապատասխանեն այդ ոճին
- Ցանկալի է ընտրել այնպիսի սպիտակեղեն, որը կարտացոլի հայկական մշակույթը
- Փորձեք համապատասխանեցնել նաև սպիտակեղենի ու ընդհանուր սենյակի գունային երանգները:

Անկողնային պարագաներ

Ահա յուրաքանչյուր անկողնու համար անհրաժեշտ նվազագույն պարագաների ցուցակը՝

- Չսպանակավոր ներքնակի ծածկոց
- Մեկ բարձ երեսով յուրաքանչյուր անձի համար
- Երկու սավան՝ վերևի և ներքևի /ներքևինը կարող է հազցվել զսպանակավոր ներքնակին/
- Մեկ վերմակ
- Անկողնու ծածկոց
- Յուրաքանչյուր մահճակալի համար խորհուրդ է տրվում ունենալ պահուստային սպիտակեղենի մեկ ամբողջական կազմ
- Սրբիչների մեկ ամբողջական կազմ /3 չափի/
- Խորհուրդ է տրվում ձեռք բերել բամբակյա բարձր տոկոսայնությամբ սպիտակեղեն, քանի որ այդպիսիներն ավելի երկար կօգտագործվեն և ավելի երկար կպահպանեն թարմ տեսքը

Լոգասենյակը ԻՄԿԱՊԵՍ ԿԱՐԵՎՈՐ Է

Հնարավորության դեպքում հյուրին պետք է տրամադրել առանձին լոգասենյակ: Եթե դա հնարավոր չէ, ապա այն պիտի ընդհանուր լինի հյուրերի և տան տերերի համար:

- Կես լոգասենյակը՝ լվացարան ու գուգարան, նույնպես լավ տարբերակ է:
- Այդ դեպքում ի նկատի ունեցեք, որ հյուրը կարիք կունենա նաև լոգարանի:
- Սա նշանակում է, որ հյուրը նկալ ընտանիքը պիտի հարմարեցնի լոգասենյակի իր գործածությունը հյուրի հետ:

Լոգասենյակ

- Սրբիչները կարող են դրվել կամ լոգասենյակում կամ ննջարանում:
- Օգտագործված սրբիչների համար նախատեսված զամբյուղը կարող է դրվել լոգասենյակում, որը պետք է կանոնավոր դատարկվի, որպեսզի օգտագործված սրբիչների խոնավ հոտը տհաճություն չպատճառի:
- Լոգասենյակը պիտի լավ լուսավորություն ունենա:
- Բաց գույների ներկերն այն ավելի կլուսավորեն:
- Պատերը պիտի կանոնավոր ներկվեն լոգասենյակների համար նախատեսված ներկերով: Այս ներկերը լավ են դիմակայում խոնավությանը և ջրին և ավելի հեշտ են մաքրվում:

Ձեր իջևանատան շենքը



Լոգասենյակ, Դիլիջան



Լոգասենյակ, Բսպանիա

Պետք է ուշադրություն դարձնել նաև՝

- Շատ կարևոր է, որ հատակին սահող սալիկներ չլինեն, սակայն եթե ձեր սալիկները սահում են, ապա կարող եք վրան հատուկ լոգարանների համար ռետինե գորգ գցել
- Լոգարանը և ցնցուղը պետք է ամեն օր մշակվեն
- Օձառի փրփուրի հետքերը պետք է մաքրել, ինչպես նաև հետևեք, որ խողովակները խցանված չլինեն
- Հատակին, լոգարանագոգին, լվացարանին երբևէ չպետք է լինեն մազեր

Ցնցուղի վարագույրը

- Օգտագործեք որակյալ սինթետիկ կտորից վարագույրներ, որոնք կարող են լվացքի մեքենայի մեջ լվացվել: Սրանք ավելի հեշտ են լվացվում և երկար կօգտագործվեն առանց իրենց տեսքը կորցնելու:
- Արևմտյան ճանապարհորդները մեծ սպասելիքներ ունեն լոգարանից՝ այստեղից պետք է «մաքրության հոտ» գա:
- Ցնցուղի վարագույրները պետք է կանոնավոր լվացվեն/փոխվեն:

Սրբիչներ

- Հյուրերին տվեք ընտրելու հնարավորություն՝ հարցրեք ինչպես կուզեն սրբիչները փոխվեն ամեն օր, թե կարող եք մի քանի օրը մեկ փոխել:
- Եթե հյուրը կարճ ժամանակով է եկել, կարող եք ինքներդ առաջարկել 2-րդ տարբերակը, սակայն անպայման հարցրեք նաև հյուրի կարծիքը:
- Լոգասենյակում օգտագործվող բոլոր պարագաները **պետք է** թարմացվեն ամեն հյուրի հետ:

Այլ պարագաներ

- Լոգարանում պետք է լինի հայելի, որակյալ գուգարանի թուղթ, աղբաման, անձեռոցիկներ և շամպուն:
- Հիվանդությունների հավանականությունը նվազեցնելու համար ամեն հյուրի հետ նոր օձառ դրեք: Իսկ որպեսզի խնայեք ձեր գումարը, դրեք հեղուկ օձառ, որը փոխելու կարիք չէք ունենա, կամ էլ գնեք փոքր օձառներ:



Լոգասենյակ, Իջևան



Լոգասենյակ, Բելգիա

Ձեր իջևանատան շենքը

Հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակ

Անհրաժեշտ չէ, սակայն, շատ ցանկալի է հնարավորության դեպքում առանձնացնել մի սենյակ հյուրերի հանգստի համար: Որպես այդպիսին կարող է ծառայել ձեր տան որևէ դատարկ տարածք:

- Հանգստի սենյակը հնարավորություն կտա հյուրին վայելել իր հանգիստն առանց տան տերերին անհագստացնելու:
- Ձեր հյուրը զբաղմունքի տեղ կունենա բացի իր ննջասենյակից, իսկ դուք ձեզ հանգիստ կզգաք տան մյուս հատվածում:
- Բացի բազմոցից, բազկաթոռից ու փոքրիկ սեղանից հանգստի սենյակում կարող են լինել՝
 - Թերթեր, գրքեր, ամսագրեր և բրոշուրներ
 - Հեռուստացույց, ռադիո
 - Հեռախոսի առկայություն, բայց հիշեք, որ պետք է կարողանաք վերահսկել նրա գանգերի տևողությունը, որ վերջում գանձեք վճարը
 - Խաղաթղթեր
 - Տաք ըմպելիքի հնարավորություն՝ թեյնիկ, սրճեփ, բաժակներ
 - Գրասեղան ձեր իջևանատան ունունը կամ լոգոն վրան փակցված, գրենական որոշ պիտույքներ՝ գրիչ, մատիտ, թուղթ



Հանգստի սենյակ , ԱՄՆ



Հանգստի սենյակ, Իջևան



Հանգստի սենյակ, Դիլիջան

Ձեր իջևանատան շենքը

Ճաշասենյակ

Հնարավորության դեպքում նախընտրելի է նախաճաշը հյուրերին մատուցել ոչ թե խոհանոցում, այլ ճաշասենյակում: Այդ դեպքում խոհանոցի հոսերից և լվացվող ամանների չխկչխկոցից հյուրերը հեռու կլինեն:

- Ճաշասենյակը նույնպես կարելի է զարդարել հայկական մշակույթը արտացոլող երանգներով

Նախաճաշի սեղանի համար նախատեսված պարագաները ներառում են

- Սեղանի ծածկոց կտորից անձեռոցիկներով, համապատասխան գունային երանգներով
- Թարմ ծաղիկներ
- Շաքարավազ, կաթ /փռշի/, աղ և բիբար
- Բաժակներ, ափսեներ, դանակ, պատառաքաղ
- Համեմունքներ՝ կարագ, ջեմ և այլն, որոնք պիտի պահվեն մաքուր ամաններում
- Համեմունքների, ինչպես նաև աղ և բիբարի ամանները, պետք է կանոնավոր մաքրվեն ու թարմացվեն
- Կարելի է նաև առանձնացնել ամանների մեկ կոմպլեկտ հատուկ հյուրերի օգտագործման համար:

Խոհանոց

Դժվար է, իհարկե ամբողջ ժամանակ մաքուր և կոկիկ պահել խոհանոցը, հատկապես եթե դուք ուտելիք եք պատրաստում և ձեր ընտանիքի համար և ձեր իջևանատան հյուրերի համար: Արևմտյան ճանապարհորդներից շատերի համար ցանկալի չի լինի տեսնել, թե ինչ է կատարվում ձեր խոհանոցում, չնայած նրանցից ոմանք էլ գուցե «իրենց զգան ինչպես տանը» և կցանկանան զրուցել ձեզ հետ, մինչ դուք ուտելիք եք պատրաստում:

Այնուամենայնիվ, խոհանոցը պետք է միշտ չափազանց մաքուր լինի: Եթե ձեր հյուրերը աղբ կամ սնունդի ավելցուկներ, փշրանքներ տեսնեն գետնին կամ սեղանին, ապա կմտածեն, որ ուտելիքը ապահով չի կարող լինել:



Խոհանոց, Երևան



Խոհանոց, Ծափաթաղ, Սևանի ավազան



Խոհանոց, Բեռլին

Ձեր իջևանատան շենքը

Հիշեք, թե որքան կարևոր է առաջին տպավորությունը: Ձեր իջևանատան շենքը արտաքինից էլ պիտի հրաշալի տեսք ունենա: Արտաքին տեսքը տպավորություն է ստեղծում ներքին հարդարանքի մասին ևս: **Անհրաժեշտ է հիշել՝**

- Շենքը և շրջակայքը պիտի մաքուր և կոկիկ տեսք ունենան:
- Խոտածածկը պիտի կանոնավոր մշակվի, ավելորդ անպետքությունները պիտի հեռացվեն, շրջակա այգին պետք է խնամված լինի
- Ներկերը պիտի թարմ տեսք ունենան
- Աստիճանները լավ պահպանված լինեն: Ձմռանը՝ ձյունից և սառույցից մաքրվեն
- Համոզվեք, որ երեխաների խաղալիքները թափթփված չեն
- Հյուրերի ժամանման ժամանակ հավաքեք փոխված լվացքը

Հյուրերի համար մեքենայի կայանատեղի

Անհրաժեշտ է հյուրերի համար մեքենայի կայանատեղի ունենալ: Եթե կայանելը փողոցում թույլատրված չի, ապա տանտերերը պիտի ավտոտնակ հատկացնեն հյուրին:

- Կայանատեղին պիտի լավ լուսավորված լինի, տանը մոտ ու ապահով:
- Տարածքը պետք է մաքրել մինչև հյուրի ժամանումը:
- Հիշեք՝ շատ կարևոր է, որ ձեր իջևանատան տարածքում **աղբ չլինի թափված**:



Իջևանատան արտաքին տեսքը,
Երևան



Իջևանատան արտաքին տեսքը,
Գյումրի



Իջևանատան արտաքին տեսքը,
Ֆրանսիա

Մաքրություն

Մաքուր, մաքուր, մաքուր

Անձնավորված, սիրալիր ծառայությունը, իհարկե, շատ կարևոր է, սակայն շատ ճանապարհորդների համար հավանաբար մաքրությունն ավելի կարևոր է: Արևմտյան ճանապարհորդները մեծ սպասելիքներ ունեն: Նրանց համար սա անհրաժեշտ նախապայման է և ամենափոքր կեղտոտությունն անգամ մեծ դժգոհության առիթ կարող է հանդիսանալ: Շատերը անմիջապես կհեռանան:

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել

Իջևանատունը ոչ միայն պետք է մաքուր տեսք ունենա, այլ այնտեղից նաև պիտի մաքրության հոտ գա: Սպիտակեղենն ու կահավորումը պիտի մաքուր և թարմ տեսք ունենան: Խոնավ, ճմրթված, հնացած սպիտակեղենն ու կահավորումը արագ կվանի բոլոր հյուրերին: Այսպիսով, հավելյալ ուշադրություն է անհրաժեշտ դարձնել որակյալ սպիտակեղենի ձեռք բերման, դրանց մաքրման, թարմացման և կահավորումի նորացման համար:

Ննջարանները մաքրելիս և անկողինը հարդարելիս պետք է հետևել մաքրության պահպանման համար որոշակի ստանդարտի: Յուրաքանչյուր հյուրի հետ անկողնային պարագաներն ու սպիտակեղենը պետք է փոխվի:

Որոշ հյուրանոցներ, որոնք կարևորում են «սիրալիրությունը» առաջարկում են՝

- Փոխել սրբիչները ամեն օր կամ մի քանի օրը մեկ
- Եթե հյուրը մնալու է շատ կարճ ժամանակվա ընթացքում, ապա նրան 2-րդ տարբերակն են առաջարկում:

Սակայն նոր հյուրերի պարագայում սրանք անպայման պետք է փոխվեն, իսկ պարզագույն մաքրության ծառայություններն ամեն օր պետք է իրականացվեն:



Հյուրերի սենյակ, Չինաստան



Հյուրերի սենյակ, Իջևան

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել

Անկողինը շատ կարևոր է

Ինչպես արդեն ասվել է անկողնու մաքրությունը չափազանց կարևոր է: Որակյալ զսպանակավոր ներքնակներն իհարկե թանկ են, սակայն, եթե դուք մեկը կամ երկուսը ձեռք բերեք և լավ հոգ տանեք դրանց մասին, ապա ավելի երկար կձառայեն ձեզ:

Ինչպե՞ս երկարացնել զսպանակավոր ներքնակի կյանքը

Որպեսզի ներքնակը ավելի երկար գործածվի, տարին 1-2 անգամ շրջեք այն: Շատ ներքնակներ պիտակ ունեն, որի վրա նշված է, թե որ կողմի վրա պետք է շրջել այն:

- Զսպանակավոր ներքնակները պետք է կանոնավոր փոշեծծել:
- Զսպանակավոր ներքնակները պետք է ձիգ լինեն, առանց պատռված տեղերի ու մաշվածության:
- Կախված ձեր բիզնեսի ծավալից պետք է ժամանակ առ ժամանակ՝ 4-5 տարին մեկ այն փոխել:

Ինչպե՞ս հարդարել անկողինը

- Զգեք ու թափահարեք անկողինը համոզվելու համար, որ ոչ մի կողմնակի իր մեջը չի մնացել:
- Թարմացրեք զսպանակավոր ներքնակի միջադիրը, եթե վրան ինչ-որ հետքեր կամ բծեր կան:
- «Ներքևի» սավանը հարդարեք մահճակալի վրա՝ ծայրերը դնելով զսպանակավոր ներքնակի տակ:
- Եթե համապատասխան սավան չկա, ապա կարող եք թողնել, որ սավանի ծայրերը կախվեն մահճակալի ոտքերի մոտ:
- Հարդարեք «վերևի» սավանը, այնպես որ այն հավասար լինի բոլոր կողմերից և համոզվեք, որ վերմակի հետ մոտ 20 սմ տարբերություն կա:
- Ծալեք սավանն ու վերնակը մահճակալի ոտքի մոտ միայն, որպեսզի ստանաք կոկիկ անկյուններ:
- Թողեք, որ սավանի ու վերմակի կողքերը կախված մնան:
- Բարձի երեսները փոխելուց հետո դրեք բարձերը բաց կողմը դեպի դուրս:
- Կարելի է նաև երկու բարձի երես հազցնել, որպեսզի բարձը չէրևա ու բարձն ավելի ուշ կեղտոտվի:
- Ծածկեք մահճակալը մաքուր ծածկոցով, այնպես, որ բոլոր կողմերից ծածկոցը հավասար կախվի:

Փոշի

Փոշին կարող է լուրջ խնդիրներ առաջացնել: Արևմտյան ճանապարհորդները ցանկանում են տեսնել մաքուր բնակավայր: Նրանցից շատերը ավերգիաներ ունեն, և փոշոտ սենյակները անհարմարությունների պատճառ կարող են դառնալ:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Պետք է վերցնել բոլոր փայտյա իրերի, կահույքի, նկարների շրջանակների, պատուհանագոգի, ջեռուցման, օդափոխիչ սարքերի և այլ պարագաների վրա նստած փոշին:
- Զմռռանաք վերև նայել: Լուսավորության սարքերի վրա ու սենյակի անկյուններում նույնպես չպետք է փոշի լինի:
- Հագուստի դարակների փոշին ներսից ու դրսից պետք է վերցնել յուրաքանչյուր նոր հյուրի գալուց առաջ:
- Տարբեր իրերի համար նախատեսված դարակները պետք է օդափոխվեն ժամանակ առ ժամանակ, որպեսզի խոնավության հոտ չգա:
- Կախված տեղանքից ու փոշու քանակից՝ փոշին պետք է վերցնել ամենաքիչը երկու օրը մեկ անգամ:

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել

- Հյուրի հեռանալուց հետո և նոր հյուրի ժամանումից առաջ սենյակի փոշիները պետք է մանրակրկիտ վերցնել:

Փոշեծծիչ

Ամեն օր փոշեկուլով մաքրելը հատկապես կարևոր է, եթե հատակին գորգ կա: Գորգը արագ կլանում է փոշին, աղբը, ինչպես նաև տհաճ հոտերը:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Փոշեկուլով մաքրել բոլոր գորգապատ տարածքները: Փայտե հատակը պետք է մաքրել չոր շորով:
- Փոշեկուլով պետք է մաքրել, երբ անկողինը հարդարված է, լոգարանը մաքրված ու սենյակի փոշին վերցված:
- Ստուգեք մահճակալի տակը փոշեծծիչ անելուց առաջ, արդյոք հյուրի իրերից ինչ-որ բան չի ընկել անյտեղ:
- Սենյակը մաքրելիս փոշեծծիչով կամ կտորի լաթով մաքրեք մահճակալի տակ:
- Սենյակը սկսեք մաքրել դռնից ամենահեռու գտնվող անկյունից շարժվելով դեպի դուրս: Դա սենյակին նոր մաքրված ու թարմ տեսք կտա, երբ հյուրը բացի իր սենյակի դուռը:

Մանրույթները շատ կարևոր են

- Լվացեք բոլոր մոխրամանները
- Դատարկեք ու սրբեք աղբամանները
- Ազատվեք անպետք իրերից
- Մաքրեք ապակիները տաք ջրով ու օճառով: Չորացրեք, որպեսզի ջրի հետքերը չմնան:
- Փոխեք վառված լամպերը:
- Դասավորեք (եթե կան) գրքերը կամ գրենական պիտույքները դարակներում, ուղղեք վարագույրները:
- Ստուգեք, արդյոք բոլոր սարքերը, որոնք առկա են սենյակում աշխատում են:

Մի վերջին հայացք գցեք սենյակի վրա

- Երբ սենյակն արդեն մաքրված է, կանգնեք դռան մոտ ու նայեք ձեր շուրջը:
- Ուղղեք թերացումները և փակեք դուռը:

Լոգասենյակը

Անկողնու որակի ու վիճակի հետ չափազանց կարևոր է լոգասենյակի տեսքը և հոտը: Առողջապահական խնդիրներից ելնելով միայն՝ լոգասենյակը պետք է մշտապես մաքուր, լավ կահավորված լինի: Տաք ցնցուղից ու լոգանքից առաջացող խոնավությունը հիանալի նախապայման է մանրէների և այլ վնասակար միկրոֆների առաջացման համար, ինչն էլ հանգեցնում է տհաճ հոտերի, ինչը հյուրերի մոտ տպավորություն կարող է ստեղծել, որ լոգասենյակը մաքուր չէ:

Կարևոր է

- Լոգասենյակը պետք է ամեն օր մաքրվի:
- Հյուրերը չեն ցանկանում մազեր տեսնել լվացարանին, հատակին, վաննայում կամ մեկ այլ տեղ:
- Լոգասենյակից պետք է թարմության ու մաքրության հոտ գա:
- Աղբամաններն ու գործածված սրբիչների զամբյուղները պետք է կանոնավոր դատարկել, տհաճ հոտերից խուսափելու համար:
- Լոգարանում չպետք է պակասեն զուգարանի թղթը, անձեռոցիկները, օճառը, թարմ սրբիչները:

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել

- Սրբիչները պետք է հաճախ փոխվեն (միշտ փոխել նոր հյուրերի դեպքում):

Լոգասենյակ մաքրելը

- Զուգարանակոնքը պետք է փայլի մաքրությունից, առանց որևէ բծերի:
- Լցրեք մաքրելու հեղուկը և թողեք որոշ ժամանակ մնա մինչև ջուրը քաշելը:
- Դրսի կողմից նույնպես մաքրեք այն:
- Ախտահանեք նստատեղը:
- Ստուգեք, որ այն թուլացած չլինի և ամրացրեք:
- Ախտահանեք բռնակները, դարակները և այլն:
- Լվացարանները, վաննան, ցնցուղի հասակը պետք է լվացվեն ու մաքրվեն ախտահանող կտորով:
- Քրոմապատ սանտեխնիկան պետք է փայլեցվի:
- Ստուգեք և մաքրեք ցնցուղի վարագույրները, որպեսզի օձառի կամ այլ բծեր չմնան:
- Սրբեք և փայլեցրեք հայելիները:
- Չմոռանաք վերև նայել: Լուսավորության սարքերի ու առաստաղի անկյունների փոշին մաքրելու համար:



Լոգարան, ԱՄՆ

Ձեր իջևանատնից պետք է թարմության հոտ գա

- Պարտադիր է բացել պատուհանները յուրաքանչյուր հյուրի մեկնելուց ու հաջորդի ժամանելուց առաջ սենյակը օդափոխելու համար:
- Լրացուցիչ ուշադրություն պետք է դարձնել այն սենյակներին, որտեղ ծխելն արգելված չէ:
- Մահճակալի ծածկոցներն ու կահույքի պաստառները շուտ են կլանում հոտերը, այդ պատճառով դրանք պետք է հաճախ լվանալ:
- Կարելի է նաև օդափոխել լոգասենյակը և հյուրերին լոգարանի անուշաբույր տրամադրել:
- Ուտելիքի բույրը կարող է տարածվել ողջ սնով մեկ:
- Պետք է օդափոխել ընդհանուր օգտագործման վայրերը և մաքրել ուտելիքի, յուղի հետքերը:
- Օգտագործեք օդը թարմացնող միջոցներ:

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել



Լոգարան, Ստեփանավան



Լոգարան, Անգլիա



Լոգարան, Վանաձոր



Լոգարան, Դիլիջան

Գարնանային մաքրություն

Բացի սովորական, կանոնավոր, ամենօրյա մաքրությունից, շատ արևմտյան հյուրանոցներ և իջևանատներ իրականացնում են իրենց սենյակների և հասարակական տարածքների «գարնանային ընդհանուր մաքրություն» տարին մեկ կամ երկու անգամ: Գախված ձեր բիզնեսի ծավալներից, կարող եք սկսել տարին մեկ անգամից, ապա անհրաժեշտության դեպքում ավելի հաճախակի կատարել այն:

«Գարնանային մաքրություն» արտահայտությունը եկել է այն ժամանակներից, երբ մարդիկ ձմեռն անց էին կացնում փակ պատուհաններով: Շատերը հիմա էլ ձմռան ավարտի հետ մեծ «գարնանային մաքրություն» են ձեռնարկում:

Ձմռան ամիսների ընթացքում փոշին հավաքվում էր գորգի, այլ կտորների վրա, իսկ վառարանների ծուխը փոշու մի շերտ էլ էր ավելացնում: Եվ երբ գալիս էր գարունը, մարդիկ բացում էին պատուհաններն ու դռները ու օդափոխում տունը: Նրանք դուրս էին հանում գորգերը, կախում ու խփելով փոշին հանում դրանց միջից: Լվանում էին բոլոր սրբիչները, վերմակները, սավանները և փռում արևի տակ չորանալու: Հատակը մաքրվում էր, փայլեցվում, փայտը՝ «յուղվում», որ ավելի ուշ փոշոտվի: Պատուհանները նույնպես վերնից ներքև լվացվում էին:

Նույն սկզբունքը կարելի է կիրառել նաև իջևանատան դեպքում: Բացի ամենօրյա մաքրությունից կարելի է տարին մեկ կամ երկու անգամ

- Վարագույրները և շերտավարագույրները լվանալ ու մաքրել:

Տեսնել, զգալ ու հոտ քաշել

- Հավաքել գորգն ու փայլեցնել հատակը:
- Մաքրել գորգերը:
- Մաքրել բազմոցի ու բազկաթոռերի վրա գցված կտորները:
- Լվանալ բոլոր պատուհանները:
- Շրջել բոլոր զսպանակավոր ներքնակները:
- Մաքրել անկյունների ու առաստաղի փոշին:
- «Փայլեցնել» փայտյա իրերը:
- Եթե անհրաժեշտ է մաքրել ծխնելույզը և վառարանը:
- Թարմացնել լոգասենյակի, հյուրերի սենյակի ներկը, եթե կա դրա անհրաժեշտությունը:
- Մաքրել պահարանները ու նետել չօգտագործվող, անպետքական իրերը:



Հյուրերի սենյակ, Մեղրի



Հյուրերի սենյակ, Մեղրի

Մտունդ և խմիչք

Նախաճաշ

Արևմտյան ճանապարհորդի համար անչափ կարևոր է նախաճաշը: Դուք կարող եք օգտագործել այս հնարավորությունը և հյուրերին ծանոթացնել հայկական խոհանոցի հետ: Կարևոր է, որ մինչև հյուրերի ժամանելը փորձեք հաղորդակցվել նրանց հետ: Հիմնականում արևմտյան ճանապարհորդները շատ նրբազգաց են սննդի հարցում՝ պլերգիաներ, շատերը բուսական են, մյուսներն էլ ուղղակի ամեն ինչ չէ, որ ուտում են: Սակայն նրանցից շատերն էլ կցանկանան տարբեր տեսակի ուտեստներ փորձել և ուրախ կլինեն, եթե օգնեք նրանց այդ հարցում:

Շատ իջևանատներ առաջարկում են հյուրերին երկու տիպի նախաճաշ՝ «մայրցամաքային նախաճաշ» և «ամբողջական նախաճաշ»: Կարող եք ինքներդ որոշել, որ մեկն եք առաջարկելու հյուրերին:

Ի՞նչ պիտի հաշվի առնեք, եթե ցանկանում եք ընտրել, թե որ նախաճաշի տիպն էք մատուցելու

- Խոհանոցի չափը
- Խոհանոցում առկա սարքավորումների որակը
- Բաղադրամասերի առկայությունը
- Ձեր անձնական խոհարարական հմտությունները
- Այն ժամանակը, որ կարող եք տրամադրել ուտելիք պատրաստելուն
- Արժեքը. Ի՞նչ կարժե՞նա ամբողջական նախաճաշը և որքան են պատրաստ վճարել ձեր հյուրերը

Որն էլ ընտրելու լինեք, կան մի քանի հիմնական սկզբունքներ

- Հյուրերը պետք է նախօրոք իմանան, թե ինչ նախաճաշ են ստանալու
- Նրանց տեղեկացրեք նախաճաշի մատուցման ժամի մասին՝ կամ կոնկրետ ժամ (նախաճաշը մատուցվելու է 8:00-ին), կամ որոշակի ժամանակահատված (նախաճաշը մատուցվելու է 7:00-ից 9:00):
- Կարող եք նախաճաշի ժամերը փակցնել հյուրերի սենյակում:
- Ուտելիքը պետք է լինի թարմ և պետք է գեղեցիկ մատուցվի:
- Եթե ուտելիքը դրսում էք թողնում, որ հյուրը օգտվի ցանկացած ժամանակ, չպետք է մոռանալ սնունդի ապահովության կանոնների մասին:
- Հավաքեք օգտագործված ամանները, դանակ-պատառաքաղը և այլն, հյուրի ուտելուց անմիջապես հետո:
- Համեմունքների ամանները պետք է մաքուր լինեն ու միշտ լիքը:
- Սովորաբար իջևանատան տերն ու նրա ընտանիքը հյուրի հետ չեն նախաճաշում, եթե իհարկե վերջինս չի հրավիրում նրանց:
- Կարելի է նախաճաշից հետո միասին սուրճ խմել:

Եվ ինչպես արդեն ասվել է, սա հիանալի հնարավորություն է ծանոթացնել հյուրերին հայկական ավանդական ուտելիքներին:



Խոհանոց, Դիլիջան

Մտունդ և խմիչք

Նախաճաշ

Ի՞նչ է անհրաժեշտ իմանալ

- Ստեղծագործ եղեք նախաճաշի ճաշացանկը կազմելիս:
- Ձուն կարող է մատուցվել ամենատարբեր տեսքով և շատ արևմտյան ճանապարհորդներ կնախընտրեն գոնե մեկ ընտրություն ունենալ
- Հացերի կամ բուլկեղենի տարբեր տեսակները հիանալի լրացում են:
- Տանը պատրաստված բազմատեսակ ուտելիքները նույնպես խրախուսվում են: Արտաքին տեսքը շատ կարևոր է, այնպես որ եթե կարող եք, ապա «զարդարեք» այն թարմ մրգերով կամ բանջարեղենով:
- Ավելի լավ է մի փոքր ավելի շատ գումար վերցնել ու որակյալ նախաճաշ մատուցել, քան խնայել ու հիասթափեցնել հյուրին:



Մայրաքաղաքային նախաճաշ , Անգլիա



Ամբողջական նախաճաշ, Հայաստան



Ամառային խոհանոց, Շորժա, Սևանի ավազան

Մտունդ և խմիչք

Մայրաքաղաքային նախաճաշ

Եթե կարծում եք, որ տարածքը, ժամանակը, խոհարարական ունակությունները, խոհանոցային սարքավորումները խնդիրներ կարող են առաջացնել, ապա ավելի լավ կլինի ձեր հյուրերին առաջարկել *Մայրաքաղաքային նախաճաշ*: Եթե սուրճը տաք է, իսկ թխված ուտելիքներն էլ թարմ՝ հյուրերը շատ գոհ կմնան: Եթե *մայրաքաղաքային նախաճաշ* եք առաջարկում, ապա այն պետք է ներառի սուրճ կամ թեյ, հյուսիս և բուլկիբլիթ, որն է տեսակի թխվածք: Լավ առիթ է ձեր հյուրերին ծանոթացնելու ավանդական հայկական հացին, սուրճին, մածունին և այլն: Տեղական մրգերը՝ խաղող, դեղձ, ծիրան, հիանալի լրացում կարող են լինել: Կարող եք առաջարկել կարագ, ջեմ, մարմելադ կամ այլ պահածոներ, ինչպես նաև սառը եգիպտացորեն և այլն:

Հաշվի առեք այդ ամենի արժեքը, պահպանման հնարավորությունները և այլն:

Դուք կարող եք ինքներդ մատուցել հյուրին նախաճաշը կամ թողնել ինքնասպասարկման:



Մեղանի սպասարկում



Ինքնասպասարկում

Ինքնասպասարկում – Ներկայացում

- Ուտելիքը պետք է դրվի գրավիչ կերպով:
- Մեղանի ծածկոցն ու կտորի անձեռոցիկները պետք է մաքուր լինեն:
- Երկար ժամանակ մի թողեք թխվածքները սեղանին:
- Կանոնավոր թարմացրեք ուտելիքն ու համեմունքները:

Ինքնասպասարկում – Մասանաբաժնի վերահսկում

- Դժվար է վերահսկել, թե որքան է հյուրի վերցրած նախաճաշի քանակությունը, եթե Նա ինքնասպասարկում է:
- Տարբեր տեսակի թխվածքներ գնելը համեմատաբար մատչելի է, այդ իսկ պատճառով կարելի է մեծ տեսականի մատուցել:

Ամբողջական նախաճաշ

Եթե դուք ունեք խոհանոցային բոլոր հարմարությունները, հյուրերի հանգստի համար նախատեսված սենյակում կամ ճաշասենյակում բավարար տարածք, հյուրերին կարող եք առաջարկել նախաճաշի այդ տեսակը:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հաշվի առնել

- Եթե մի քանի հյուր ունեք, ապա նրանք կարող են միաժամանակ նախաճաշ ցանկանալ:
- Շատ ջանք կպահանջվի նրանց պատվերները կատարելու, ուտելիքը պատրաստելու, մատուցելու և սեղանը հավաքելու համար:
- Չմոռանաք նաև անհրաժեշտ բաղադրամասերի համար ծախսվող գումարը, դրանց պահպանումը և պատրաստումը:

Դուք կարող եք հյուրերին սահմանափակ ճաշացանկ առաջարկել.

- Չվի տեսականի
- Միս՝ երշիկ, ապխտած միս

Մտունդ և խմիչք

- Հացի տեսականի
- Հյուր՝ նարինջ, խնձոր, հատապտուղ
- Թեյ կամ սուրճ

Եվ ինչպես արդեն ասվել է, ճիշտ ժամանակն է ծանոթացնելու նրանց տեղական ուտեստներին: Առավել արկածախնդիրներին կարող եք նույնիսկ «խաշ» առաջարկել: Ամեն դեպքում ունեցեք որևէ այլընտրանքային տարբերակ:



Հայկական ավանդական տոլմա

Սուրճ և թեյ

- Հյուսիսային ամերիկացիները սովոր են մեծ սուրճի կամ թեյի բաժակի:
- Ռեստորաններն ու հյուրանոցներն այնքան են ավելացնում թեյն ու սուրճը, որքան հաճախորդի սիրտն ուզի: Եվ հավելյալ բաժակների համար գումար չի գանձվում:
- Արևմտյան եվրոպացիները սովորաբար վճարում են յուրաքանչյուր խմած բաժակի համար:
- Անվճար բաժակները հաճելի նախընտրություն կլինեն արևմտյան հյուրերի համար:
- Եթե որոշեք, որ նրանք պետք է վճարեն յուրաքանչյուր բաժակի համար, նախօրոք զգուշացրեք նրանց այդ մասին:
- Առանց կոֆեինի սուրճը և խոտաբույսային թեյերը ավելի ու ավելի են տարածում գտնում Հյուսիսային Ամերիկայում և Արևմտյան Եվրոպայում, այդ իսկ պատճառով ցանկալի է ունենալ նաև այդպիսի սուրճ և թեյ:

Ապահով սնունդ

Ինչպես արդեն ասվել է բազմաթիվ անգամ, մաքրությունը չափազանց կարևոր է արևմտյան ճանապարհորդների համար: Դա վերաբերվում է հյուրի սենյակին, լոգասենյակին, բայց ավելի է կարևորվում, երբ խոսքը վերաբերվում է ուտելիքի պահպանման, պատրաստման և մատուցման տարածքին: Ուտելիքի հետ կապված բոլոր տարածքները պետք է ունենան

- Մաքուր տեսք
- Մաքուր հոտ
- Մաքուր զգացողություն

Միկրո-օրգանիզմները, որոնք հիվանդությունների պատճառ կարող են դառնալ, հաստատվում են

- Կեղտոտ մակերևույթներին՝ սառնարանի դարակներին, գազօջախներին և այլն:
- Կտրելու տախտակներին, սեղաններին և այլն:
- Լվացարանների և դարակների միջև անցքերում:
- Խողովակներում, լվացքի մեքենաների և լվացարանի հատակին:
- Մարդկանց վրա, ահա թե ինչու ձեռքերը լավ լվանալը շատ կարևոր է:

Մնունդ և խմիչք

Խոհանոցի մաքրությանը վերաբերվող հիմնական սկզբունքներ

- Այն տարածքը, որտեղ ուտելիքն է պատրաստվում, պետք է մաքուր լինի:
- Խոհանոցային բոլոր դարակների մակերևույթները և սեղանները պետք է առանց բծերի և հետքերի լինեն:
- Աղբամանները պետք է աչքից հեռու լինեն դրված, ինչպես նաև չպետք է մոտ լինեն այն վայրերից, որտեղ պահպանվում և պատրաստվում է ուտելիքը:
- Կրծողներից ու միջատներից խուսափելու համար այլուրի, շաքարավազի, հացի, ընկույզի, չամիչի և այլնի բացված տուփերը պետք է պահպանվեն հատուկ, փակ տարաներում:
- Լվացարանները և խոհանոցային դարակների մակերևույթները պետք է կանոնավոր մաքրվեն օձառով կամ հատուկ հեղուկներով:
- Կտրելու տախտակները և ուտելիքի պատրաստման համար օգտագործվող մակերևույթները պետք է մաքրվեն ու լվացվեն յուրաքանչյուր գործածությունից առաջ:
- Սառնարանը կարևոր է: Ջերմաստիճանը պետք է կարգավորվի, որպեսզի այն ապահով լինի ամեն տեսակի սնունդ պահպանելու համար՝ միս, մրգեր, պանիր, ձու և այլն:
- Կաթասները պետք է լվացվեն տաք ջրով ու օձառով կամ հատուկ հեղուկով:
- Ամանեղենը, դանակ-պատառաքաղը պետք է յուղոտ կաթասներից առանձին լվանալ:
- Հատակը պետք է կանոնավոր լվացվի:
- Աղբամանը հաճախակի է պետք դատարկել՝ տեղափոխելով խուսափելու համար:
- Ուտելիքի պահպանման պահարաններն ու դարակները պետք է կանոնավոր մաքրվեն:
- Ժամկետանց բաղադրամասերը պետք է դեն նետել:
- Սառնարանը պետք է կանոնավոր մաքրվի և ժամկետանց ուտելիքները պետք է դեն նետվեն:

Մթերքի պահպանումը

Ակնհայտ է, որ ոչ մի իջևանատան տեղ գիտակցաբար իրեն, իր ընտանիքին կամ հյուրերին չի մատուցի վտանգավոր ուտելիք, սակայն երբեմն շատ հեշտ է անգիտակցաբար բոլորին վտանգի ենթարկել: Գոյություն ունեն պարզագույն սկզբունքներ, որոնք անհրաժեշտ է հիշել սնունդը պահպանելիս, պատրաստելիս ու մատուցելիս:

Ջերմաստիճանը

- Մանրէների մեծ մասը զարգանում է 4°C - 60°C ջերմաստիճանում:
- 4 ժամվա մեջ, 20 մանրէն կարող է դառնալ 1.310.720 և այդպես շարունակ:
- Սառեցումը ճիշտ է չի սպանի մանրէներին, սակայն նրանց «կքնեցնի»:
- Հավված հում սնունդը խթանում է նրանց աճը:
- Բավարար ջերմությունը/ժամանակը, ջերմաստիճանը, խոնավությունը կարող է նրանց սպանել:
- Որոշ թունավոր նյութեր չեն վնասվում ջերմաստիճանից:
- Կարևոր է, որ սառեցված մթերքը պահպանվի 4°C -ից ցածր ջերմաստիճանում:
- Մնունդը չպետք է պահպանվի սենյակային ջերմաստիճանում չորս ժամից ավելի երկար:

Ուտելիքի պահպանման վայրը

- Մի ծանրաբեռնեք դարակները, օդի շրջանառությունը շատ կարևոր է:
- Պահեք մթերքը ամենաքիչը 15 սմ գետնից վերև:
- Հնարավորինս իրարից առանձնացված պահեք տարբեր տեսակի մթերքները:

Ապահով սնունդ

Սառնարան

- Պահպանեք ջերմաստիճանը 4°C կամ դրանից ցածր:
- Հում մթերքը երբեք չպետք է պահել մյուսներից վեր:
- Սառեցված մթերքը պետք է պահպանվի -18°C կամ դրանից ցածր ջերմաստիճանում:
- Աշխատեք օգտագործել սառեցված մթերքը երեք ամսվա ընթացքում:
- Երբեք կրկնակի անգամ մի սառեցրեք մթերքը, որը մեկ անգամ արդեն հալվել է:
- Շատ մանրէներ չեն վերանում սառեցնելիս:



Ինչպես պահել մթերքը սառնարանում



Ջերմաստիճանը կարևոր է

Մենդի պատրաստում

Սառած մթերքը հալեցնելիս

- Հալեցրեք սառը հոսող ջրի տակ, այլ ոչ տաք:
- Հալեցրեք սառնարանում:

Մթերք պատրաստելը

Հում մթերքում առկա մանրէները սպանելու համար այն պետք է պատրաստել նվազագույն ջերմաստիճանում և այն պետք է այդ ջերմաստիճանում պահպանվի նվազագույն ժամանակ: Դա տարբեր կարող է լինել տարբեր մթերքների պարագայում: Մթերքի բոլոր մասերը պետք է հավասար պատրաստվեն՝ կենտրոնը և ծայրերը:

Օրինակ

Տավարի տապակա 63°C նվազագույնը 3 րոպե
Թռչնի միսը ... 85°C նվազագույնը 15 վայրկյան
Ձու ... 63°C նվազագույնը 15 վայրկյան

Որպեսզի վստահ լինեք, որ մթերքը նշված ջերմաստիճանում է պատրաստվել կարող եք

- Մսի մեծ կտորները փոքր մասերի կտրատել
- Պատրաստել փոքր մասնաբաժիններով

Ապահով սնունդ

- Հաճախակի խառնել կերակուրը

Միկրովառարանում կերակուր պատրաստելը

- Այս վառարանները կարող են ժամանակի ընթացքում կորցնել իրենց ուժը:
- Նրանց մեջ պատրաստված կերակուրը կարող է բավարար չտաքանալ:

Ի՞նչ պետք է հիշել միկրովառարանում կերակուր պատրաստելիս

- Հաճախակի խառնեք կերակուրը
- Շարժեք ու շրջեք այն
- Որոշ ժամանակ թողեք այն մնա մինչև վառարանից հանելը

Պատրաստված կերակուրը տաքացնելիս

- Արագ տաքացրեք այն նվազագույն ջերմաստիճանում

Պատրաստված ուտելիքը սառեցնելը

Մատուցվելուց առաջ պատրաստված ուտելիքը պետք է որքան հնարավոր է արագ սառեցվի, որպեսզի մանրէներ չառաջանան: Այն պետք է սառեցվի հետևյալ կերպ.

- 60°C - 20°C երկու ժամվա ընթացքում
- Ապա մինչև 4°C չորս ժամվա ընթացքում
- Սենյակային ջերմաստիճանից մթերքը պետք է սառեցվի մինչև 4°C չորս ժամվա ընթացքում

Անձնական հիգիենա և ապահով սնունդ

Մարդիկ իրենց մարմնի վրա կրում են տարբեր տեսակի միկրոբներ, վիրուսներ, մանրէներ: Եվ եթե սննդի հետ գործ ունեցողները չպահպանեն անձնական հիգիենայի կանոնները, դրանք կարող են հեշտությամբ անցնել ընտանիքի մյուս անդամների, հյուրերի վրա:

Հիվանդությունների տարածումը կանխելու նպատակով յուրաքանչյուր մարդ, որ գործ ունի սննդի հետ, պատրաստում կամ մատուցում է այն, պետք է հետևի այս կանոններին.

- Ոչ մի վատառողջ մարդ չպետք է աշխատի ձեր իջևանատանը, մինչև լիակատար ապաքինումը:
- Պետք է միշտ մաքուր գոգնոց կրել:
- Գոգնոցը պետք է կանոնավոր լվանալ, ցանկալի է ամեն օր:
- Ձեռքերը պետք է միշտ մաքուր լինեն, եղունգները՝ կարճ ու մաքուր:
- Միկրոբները կարող են թաքնվել զարդերի մեջ, այդ իսկ պատճառով մի կրեք դրանք ուտելիք պատրաստելիս:
- Մեր մազերն ու դեմքը ծածկված են միլիոնավոր մանրէներով:
- Մազերը ետ սանրեք և ծածկեք ուտելիք պատրաստելիս:
- Ձեռքերը դեմքից ու մազերից հեռու պահեք, երբ ուտելիք եք պատրաստում:
- Մի մտցրեք ձեր մատները այն ուտելիքի մեջ, որը հյուրերին եք մատուցելու:
- Եթե ցանկանում եք համտեսել կերակուրը յուրաքանչյուր անգամ օգտագործեք մաքուր գդալ կամ պատառաքաղ:
- Եթե մրսել եք, հարբուխ ունեք, մի պատրաստեք կամ մի մատուցեք սնունդը:

Լվանալ ձեռքերը

- Շատ մանրէներ փոխանցվում են ձեռքից ձեռք, այնուհետև՝ ձեռքից ուտելիքին:
- Հում մթերքներին՝ միս, թռչնեղեն, ձու, ձեռք տալուց անմիջապես հետո պետք է լվանալ ձեռքերը:

Ապահով սնունդ

- Որևէ տեսակի սննդի հետ գործ ունենալուց առաջ պետք է լվանալ ձեռքերը:
- Ձեռքերը պետք է լվանալ ամենաքիչը 15 վայրկյան ջրով և օձառով:
- Չորացրեք ձեռքերը մաքուր թղթե սրբիչով:
- Յուրաքանչյուր անգամ լոգասենյակից օգտվելիս պետք է լվանալ ձեռքերը օձառով և ջրով, ամենաքիչը 15 րոպե և օգտագործեք թղթե սրբիչները դուռը բացելու համար:
- Ձեռքերը լվանալուց հետո մի կպեք դռան բռնակին, քանի որ շատերը չեն պահպանում հիգիենայի կանոնները:

Միշտ լվացեք կտրելու տախտակները, խոհանոցի պահարանների մակերևույթները, դանակները յուրաքանչյուր սթերք կտրելուց, մաքրելուց առաջ:



Առողջապահություն և անվտանգություն

Ելնելով ձեր բիզնեսի ծավալներից, լրացուցիչ քայլեր պետք է ձեռնարկել վստահ լինելու համար, որ կոյուղու համակարգի, աղբի և թափոների կառավարումը արդյունավետ է կատարվում:

Որոշ հիմնական սկզբունքներ

- Արևմտյան ճանապարհորդները առանց ընդհատումների ջրի մատակարարում են ակնկալում:
- Եթե ջրհորից եք օգտվում, ապա պետք է համապատասխան ջրի փորձարկման սարքեր ունենալ:
- Միշտ ունեցեք շշալցված ջուր, տհաճ անակնկալներից խուսափելու համար:
- Տաք ջուրը կարող է խնդիրներ առաջացնել: Եթե սահմանափակ տաք ջրի մատակարարում ունեք, ապա նախազգուշացրեք հյուրերին ձեզանից առաջ լոգանք ընդունել:
- Կոյուղու համակարգը պետք է գործի, պետք է վստահ լինել նաև, որ վերջինիս ծավալները բավարար են զբաղված սեզոնին գործելու համար:
- Կրծողների և միջատների դեմ վերահսկման ծրագրերը պետք է գործեն:

Անվտանգության կանոններ

Ձեր, ձեր ընտանիքի և ձեր հյուրերի անվտանգությունը պետք է ձեր ուշադրության կենտրոնում լինի: Արևմտյան ճանապարհորդները սովոր են բնակվել հյուրանոցներում, մոթելներում, իջևանատներում, որոնք խստորեն համապատասխանում են անվտանգության և ապահովության չափանիշներին: Բիարկե, այդ չափանիշները կարող են տարբերվել վայրից վայր, սակայն կան որոշ պարտադիր կանոններ: Դրանց մեջ են մտնում.

- Վթարային պլան – դուք և ձեր աշխատակազմը պետք է պլան ունենաք վթարների դեպքում:
- Ի՞նչ պետք է անել հրդեհի պարագայում:
- Ի՞նչ պետք է անել, եթե ինչ-որ մեկը վնասվել է:
- Ի՞նչ է պետք անել կողոպուտի դեպքում:
- Որտե՞ղ է ձեր վթարային լուսավորությունը:
- Ի՞նչ էք անում հոսանքի խափանման դեպքում:

Պետք է հաշվի առնել նաև, թե որքան հեռու են գտնվում ոստիկանությունը, հրշեջ ծառայությունը և հիվանդանոցը: Ինչպես նաև պետք է տեղյակ պահել հյուրերին, թե ինչ է անհրաժեշտ անել վթարների ու դժբախտ պատահարների դեպքում: Հյուրերը պետք է իմանան.

- Վթարային ելքերը
- Կրակմարիչների տեղերը
- Շտապ օգնության բոլոր հեռախոսահամարները
- Առաջին օգնության համար անհրաժեշտ սարքավորումներով արկղիկի տեղը:

Հյուրերի անձնական անվտանգությունը

Անկախ նրանից, թե ուր եք ճանապարհորդում, միշտ պետք է զգոն լինեք ձեր անձնական անվտանգության հարցում: Ձեր հյուրերը ձեզ են վստահել իրենց ու իրենց իրերի անվտանգությունը:

Ձեր հյուրերի սպասելիքները և ի՞նչ պետք է դուք անեք

- Հյուրերը պետք է կարողանան ներսից փակել իրենց սենյակի դուռը և պատուհանը:
- Վթարների դեպքում հյուրերը պետք է կարողանան արագ հեռանալ սենյակից:
- Գուցե որոշ ճանապարհորդներ կցանկանան ունենալ չհրկիզվող պահարան, որտեղ կարող են պահել իրենց թանկարժեք իրերը:
- Եթե դուք ունեք այդպիսի չհրկիզվող պահարան, պետք է տեղում նաև համապատասխան համակարգ ունենաք դրանք ապահով պահելու համար:
- Խորհուրդ է տրվում հյուրին խնդրել ստորագրել, որ ձեզ մոտ ի պահ է տալիս իր արժեքավոր իրերը:
- Նրանք պետք է նաև ստորագրեն ստացական իրերը վերադարձնելուց հետո:

Առողջապահություն և անվտանգություն

- Մուտքը ձեր իջևանատուն պետք է փորձեք սահմանափակել /միայն ձեր ընտանիքի անդամների և գրանցված հյուրերի համար/:
- Դռները և պատուհանները պետք է ներսից կողպվեն:
- Եթե անվտանգության համակարգ ունեք, տեղեկացրեք հյուրերին, ինչ պայմաններում այն կմիանա և ինչպես մուտք գործել շենք առանց այն ակտիվացնելու:



Հյուրերի սենյակ, Սիսիան



Հյուրերի սենյակ, Ստեփանակերտ

- Տեղեկացրեք հյուրին թե որտեղ են վթարային լույսերը
- Տեղեկացրեք նաև թե ինչ պետք է անել, երբ էլեկտրականությունը անջատվի:

Լրացուցիչ ծառայություններ

Ինչպես արդեն բազմաթիվ անգամ ասվել է, շատ ճանապարհորդներ քիչ բան են տեսել ու քիչ բան գիտեն Հայաստանի մասին, և սա հիանալի հնարավորություն է նրանց համար ծանոթանալ տեղական պատմությանը, թանգարաններին, արվեստագետներին, ժամանցի վայրերին և այլն: Կախված ձեր ժամանակից, բյուջեից և ձեր իջևանատան դիրքից, կարող եք ձեր հյուրերին առաջարկել որոշ լրացուցիչ ծառայություններ՝ օր. օդանավակայանից ձեր իջևանատուն նրանց տեղ հասցնելուց մինչև տեղական ժամանցի վայրերին ծանոթացնելն ու տարբեր միջոցառումների տոմսեր առաջարկելը:

Կամ կարող եք բազմազան ծառայություններ առաջարկել հենց ձեր իջևանատան ներսում: Ընտրությունը ձերն է: Որքան հնարավոր է ստեղծագործ եղեք:

Այդ լրացուցիչ ծառայությունների մեջ մտնում են.

- Տրանսպորտային ծառայություն
- Լվացք
- Դայակի ծառայություն
- Առաջարկեք հնավոճ իրեր ու հուշանվերներ գտնելու լավագույն վայրը:
- Մտունդ - առաջարկեք բնության գրկում կազմակերպել պիկնիկներ, սարեր բարձրանալ և այլն:
- Լեռներ բարձրանալու, բնության գրկում գիշերելու համար անհրաժեշտ սարքավորումների վարձակալություն:
- Տեղական ժամանցի վայրերի, թատրոնի, սպորտային իրադարձությունների, թանգարանների տոմսերով զբաղվող մարդ:
- Ուղեկցորդի ծառայություններ:
- Թարգմանչի ծառայություններ և այլն:

Տրանսպորտը դեպի իջևանատուն

- Եթե ձեր հյուրերը մեքենա չունեն, ապա մինչև նրանց ժամանելը պետք է նրանց հետ քննարկել, ինչպես հասնել իջևանատուն:
- Ուղղություն տվեք նրանց մոտակա գնացքի կայանից, օդանավակայանից կամ ավտոբուսի կայանից ինչպես հասնել իջևանատուն:
- Կարող եք պայմանավորվել տեղական տաքսի ծառայության հետ, ձեր հյուրերին կայարանից իջևանատուն հասցնելու համար:
- Կարող եք առաջարկել այդ ծառայությունը և ներառել վճարը սենյակի գնի մեջ:
- Շատ տաքսի ծառայություններ ձեզ համար սակագին կառաջարկեն՝ կախված իհարկե ձեր առաջարկած գործի ծավալից:
- Տեղեկացրեք հյուրերին, արդյոք նրանք պետք է վճարեն տաքսու վարորդին, թե վճարը կներառվի սենյակի գնի մեջ:
- Կամ կարող եք որպես հավելյալ ծառայություն առաջարկել ինքներդ տեղ հասցնել հյուրերին:
- Եթե որոշեք այդպես վարվել, չմոռանաք հաշվարկել վառելիքի, ձեր ժամանակի, մեքենայի հետ կապված ծախսերը և այլն ու ներառել այդ ամենը սենյակի գնի մեջ:

Լվացք

- Շատ հյուրեր կգնահատեն, եթե լվացքը արվի իրենց փոխարեն:
- Այս ծառայության գինը որոշելիս հաշվի առեք ձեր ժամանակը, օձառի ու այլ հեղուկների, տաք ջրի և այլնի գինը:

Դայակի ծառայություն

Եթե ձեր իջևանատանը հյուրընկալում եք երեխաներ, հնարավոր է ձեր հյուրերին անհրաժեշտ լինի դայակ: Այս ծառայության գինը որոշելիս հաշվի առեք ձեր ժամանակը, խաղալիքների և այլ

Լրացուցիչ ծառայություններ

անհրաժեշտ իրերի ծախսերը: Հստակ սահմանեք, որքան ժամ եք խնամելու երեխաներին և երբ են վերադառնալու ծնողները:

Միշտ քննարկեք մանրամասները մինչև երեխայի մասին հոգ տանելը

- Մննդի նախընտրությունները և ալերգիաները
- Դեղորայքը
- Քնելու ժամը
- Գրքերի և տեսաժապավենների նախընտրությունները

Համագործակցեք տեղական բիզնեսների հետ

Արևմտյան ճանապարհորդները սիրում են գործարքներ: Համագործակցելով որոշ տեղական բիզնեսների հետ, կարող եք երկկողմանի ձեռնառու գործարք ունենալ: Հյուրերին առաջարկելով տեղական ժամանցի վայրերի տոմսեր, ուղղորդելով նրանց դեպի անտիկ իրերի շուկա, հուշանվերների խանութներ, ռեստորաններ և այլն, կարող եք հանգիստ լինել, որ ձեր հյուրերը հուսալի ձեռքերում են: Իսկ նշված բիզնեսի տերերը իրենց հերթին կշահեն, կբարձրանա նրանց բիզնեսի ծավալը և հյուրերն էլ գոհ կմնան: Կարող եք որոշ դեպքերում պայմանավորվածություն ձեռք բերել սակագների շուրջ և առաջարկել ձեր հյուրերին, ովքեր, այսպիսով, իրենց ավելի կարևոր կզգան:

Ուղեկցորդի ծառայություններ

Ո՞վ ձեզանից լավ գիտի տեղանքը և ձեր երկիրը: Կարող եք առաջարկել հյուրերին իրենց ընտրությամբ շրջագայություններ՝ ծրագրված ըստ նրանց նախասիրությունների, ֆինանսական միջոցների և ժամանակի: Որպես այս ծառայության մի մաս կարող եք նաև որպես թարգմանիչ աշխատել:

Ի՞նչ պետք է հաշվի առնել ծառայության արժեքը որոշելիս

- Ձեր ժամանակը
- Վառելիքի ծախսը, մեքենայի համար անհրաժեշտ ծախսերը, կայանելու ծախսերը և այլն:
- Տեղական ժամանցի վայրերի մուտքի տոմսի արժեքը:



Իջևանատան արտաքին տեսքը, Լոռի

Պահպանել միջազգային չափանիշները

Վերահսկում

Երբ արդեն հաստատել եք ձեր բիզնեսը և հրաշալի հեղինակություն եք ձեռք բերել, պետք է ամեն ինչ անեք չափանիշները պահպանելու համար: Արևմտյան ճանապարհորդները, որոնք շատ լավ ժամանակ են անցկացրել ձեր իջևանատանը, կպատմեն այդ մասին տանը, իրենց ընկերներին ու ընտանիքի անդամներին: Նրանք գուցե նաև վերադառնան՝ հիմք ունդունելով սիրալիր ծառայությունը, մաքուր սենյակները և հրաշալի կերակուրները:

Եթե ժամանակի ընթացքում ձեր իջևանատան որակը վատանա, դա չի ուրախացնի ձեր հյուրերին: Նրանք մեծ սպասելիքներով գալով հետագայում կհիասթափվեն և այլևս չեն վերադառնա: Եվ նույնիսկ կպատմեն բոլորին, որ «դուք այլևս այն չեք»:

Ահա թե ինչու չափազանց կարևոր է բարելավման ուղիներ փնտրել կամ գոնե պահպանել առկա չափանիշները: Որոշ հիմնական սկզբունքներ հաստատելն ու պահպանելը կգոհացնի հյուրերին ու կգարզացնի ձեր բիզնեսը:

Օրինակներ

- Չնախատեսված ծախսերի համար փոքր կանխիկ գումարի առկայություն:
- Գումարը չպետք է վերցվի դրամարկղից առանց բիզնեսի համար անհրաժեշտ գնման ստացականի:
- Բիզնես օրվա (շաբաթվա, ամսվա) վերջում կանխիկ գումարի ստացականը պիտի համաձայնեցվի մնացորդի, վաճառքի թվերի հետ:
- Խորհուրդ է տրվում ձեռքի տակ ունենալ կայուն շրջանառվող գումար:
- Պահպանեք ձեր շրջանառվող գումարը ապահով տեղ ընդունման բաժնի մոտ, որպեսզի հնարավորություն ունենաք անհրաժեշտության դեպքում հյուրին վերադարձնել մանրը:
- Այդ գումարը միայն լիազորված մարդիկ պետք է տնօրինեն:
- Յուրաքանչյուր բիզնես օրվա վերջում շրջանառվող գումարը պետք է հաշվարկվի և համաձայնեցվի:



Իջևանատան արտաքին տեսք, Սիսիան

Ապրանքի որակի վերահսկում

Բացի ձեր ամենօրյա գործունեությունից ժամանակ առ ժամանակ ստուգեք ձեր ողջ շենքը: Հաճախականությունը կախված է ձեր բիզնեսի ծավալից և իջևանատան ծանրաբեռնվածությունից:

Ապրանքների որակը

- Համագործակցեք ձեր տեղական մատակարարի հետ, որ վստահ լինեք ապրանքների ու ծառայությունների որակի մեջ:
- Ամենաքիչը ունեցեք ննջարանի, լոգասենյակի, խոհանոցի սպիտակեղենի երկու կազմ: Սա թույլ կտա փոխառփոխ օգտագործել, ինչի շնորհիվ էլ վերջիններս ավելի երկար կդիմանան:
- Հաճախակի թարմացրեք սննդի պաշարները:
- Ստուգեք պահպանման ժամկետները, նվազագույն կասկածի դեպքում անգամ դեն նետեք այն:

Պահպանել միջազգային չափանիշները

Ձեր իջևանատան տարածքը

Մաքրության, հարմարավետության և ապահովության վրա ուշադրություն դարձնելով ստուգեք ողջ տարածքը մթերքի պահպանման, պատրաստման վայրերը:

Ինչի՞ վրա պետք է ուշադրություն դարձնել:

- Փոշին ու աղբը, հատկապես դժվար հասանելի վայրերում, անկյուններում, դարակների տակ և այլն:
- Բոլոր լուսավորող սարքերը՝ ապահովության և վատված լամպերը փոխելու նպատակով:
- Սարքավորումները, որոնք չեն աշխատում (սառնարան, հեռուստացույց, ռադիո և այլն):
- Պահեստային տարածքները պետք է մաքրվեն փոշուց, աղբից, անպետք իրերից և այլն:
- Մթերքը պետք է պահպանվի դարակում, գետնից բարձր ամենաքիչը 15 սմ բարձրության վրա (օդի շրջանառության համար և խոնավությունից պաշտպանվելու):
- Դրսի տարածքները նույնպես պետք է ստուգվեն անվտանգությունից ելնելով:
- Պատուհանները պետք է կանոնավոր մաքրվեն:
- Այգիս պետք է կանոնավոր թարմացվի:
- Բոլոր աստիճանները պետք է անվտանգ լինեն, առանց ճեղքերի կամ արգելքների:



Իջևանատան արտաքին տեսք, Շիկահող

Ձեր իջևանատան զարգացումը

Ինչպե՞ս գովազդել ձեր իջևանատունը արևմտյան ճանապարհորդներին

Հատկապես սկզբնական շրջանում դժվար է մեծացնել պահանջարկը, անհրաժեշտ է նվիրվածություն, զարգացման ռազմավարական ծրագիր: **Կարելի է՝**

Ստեղծել ինտերնետային կայք

- Հարկավոր է այնպիսի ինտերնետային կայք ունենալ, որը կգրավի արևմտյան ճանապարհորդների ու գործակալների ուշադրությունը:
- Ցանկալի է, որ ներգրավվեք որևէ ցանցի մեջ (օր.՝ Արիես ընկրության իջևանատների ցանցը, Հյուր Սերվիս տուրիստական գործակալություն)
- Ժամանակ տրամադրեք և ծանոթացեք աշխարհի տարբեր իջևանատների ինտերնետային կայքերին:
- Եթե ցանկանում եք ավելի շատ արևմտյան ճանապարհորդներ գրավել, ապա ուշադրությունը կենտրոնացրեք այդ տարածքում տեղակայված իջևանատներին:

Այս կայքերում դուք կտեսնեք մյուս իջևանատների՝

- Մենյակի դիրքն ու կահավորումը
- Մաքրությունը և չափանիշները
- Ձևավորման գաղափարներ, որոնք կարող եք կիրառել ձեր իջևանատունը ձևավորելիս և այլն:
- Իջևանատների կողմից առաջարկվող լրացուցիչ ծառայությունները:
- Կերակուրների տարատեսակները և դրանց մատուցումը:
- Գնային համեմատությունը՝ չնայած դուք ձեր գինը սահմանել եք էլնելով տեղական շուկայից:



Հյուրերի սենյակ, Հնդկաստան



Հյուրերի սենյակ, ԱՄՆ

Կապի մեջ մնացեք ձեր հյուրերի հետ

Շատերը նախընտրում են հանգիստն անցկացնել իջևանատներում, քանի որ ցանկանում են ծանոթանալ նրա տերերի հետ: Խորհուրդ է տրվում կապի մեջ մնալ հյուրերի հետ նրանց տուն վերադառնալուց հետո: Պահպանեք պաշտոնական հարաբերություններ. տոներին բացիկներ ուղարկել ինտերնետով կամ տեղեկացնել նրանց ձեր իջևանատան հետ կապված նորությունների, տարածքում տեղի ունեցող իրադարձությունների մասին: Կամ կախված ձեր ու հյուրի միջև հարաբերություններից՝ կարող եք ավելի մտերմիկ կապ պաշտպանել:

Այն, թե ինչպիսի հարաբերությունների մեջ կլինեք հյուրերի հետ, իհարկե կախված է ձեզանից և նրանցից: Որքան հնարավոր է շփվող եղեք: Ինտերնետը հիանալի կապի միջոց է և մեծ է

Ձեր իջևանատան զարգացումը

հավանականությունը, որ ձեր հյուրերը կրկին կգան ձեզ մոտ: Ինչպես նաև ավելի մեծ է հավանականությունը, որ նրանք կպատմեն ձեր մասին իրենց ընկերներին:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Ունեցեք ինտերնետային հասցեների ցուցակ և հաճախակի ուղարկեք նորությունները, տոնական բացիկներ, ծննդյան շնորհավորանքներ և այլն:
- Նախքան նորություններն ուղարկելը, հարցրեք հյուրին, արդյո՞ք նա ցանկանում է դրանք ստանալ:
- Կարող եք շնորհակալական նամակներ ուղարկել հյուրին, երբ նա տուն վերադառնա:
- Եթե թվային տեսախցիկ ունեք, կարող եք նկարվել հյուրերի հետ և տեղադրել ձեր ինտերնետային կայքում:
- Ավելի ուշ կարող եք այդ նկարները ուղարկել հյուրերին, նրանք հավանաբար այդ նկարները ցույց կտան իրենց ընկերներին:
- Եթե հյուրը ինչ-որ քայլեր է ձեռնարկում ձեզ հետ կապի մեջ մնալու համար, ապա կարևոր է, որ դա ձեր կողմից էլ փոխադարձ լինի:
- Կոպիտ ու անկիրթ կլինի ձեր կողմից չպատասխանել, եթե նախկին հյուրը ձեզ նամակ է գրում:

Բրոշուրներ

Լավ գրված և ձևավորված բրոշուրները նույնպես շատ կարևոր կարող են լինել և լավ գովազդ կարող են հանդիսանալ: Ինչպես արդեն նշել ենք, մեկնող հյուրերին բրոշուրներ տալը պոստենցիալ հյուրերին այդ բրոշուրները հասցնելու հիանալի տարբերակ է:

- Ձեր բրոշուրը դուք կարող եք նաև ամրագրման հաստատման ձևի հետ ուղարկել հյուրերին:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել

- Բրոշուրները պետք է պարզ տեսք ունենան, քանի որ նրանք են տեղեկություն տարածում ձեր իջևանատան մասին:
- Եթե հնարավոր է տպել տվեք դրանք հատուկ մասնագիտացված տպող սարքերով:
- Եթե անգլերենը ձեր մայրենի լեզուն չէ, բրոշուրը տվեք գրելու այն մարդուն, ով հիանալի է տիրապետում անգլերեն լեզվին և քերականությանը:
- Բրոշուրում չպետք է քերականական կամ տպագրական սխալներ լինեն: Դա նշանակում է, որ դուք մանրուքների նկատմամբ ուշադիր չեք:
- Գծագրերն ու նկարները նույնպես պետք է պարզ լինեն:
- Չափազանց շատ տեղեկությունները կարող են շփոթեցնել:
- Չմոռանաք մեջբերել այն ճանապարհորդների վկայությունները և մաղթանքները, որոնք ձեր իջևանատանը նախկինում հանգստացել են, եթե իհարկե այդպիսիք կան:

Պարզ բրոշուրը պետք է ներառի

- Իջևանատան հասցեն և տիրոջ անունը:
- Իջևանատան մանրամասն նկարագրությունը և գները:
- Ամրագրման ձևը
- Ձեր ինտերնետային կայքի հասցեն կամ ինտերնետային հասցեն:

Բացի այդ բրոշուրում կարող է ներառվել

- Մոտակա ժամանցի վայրերի ցանկը:
- Տարածաշրջանի համառոտ պատմությունը:
- Ձեր տան կարճ պատմությունը, եթե այն հին է կամ պատմական արժեք է իրենից ներկայացնում:
- Հյուրերի կողմից արված դիտողություններից հատվածներ:
- Անհրաժեշտ հասցեներ:
- Տարածքի քարտեզը:

Ձեր իջևանատան զարգացումը

Այլ առաջարկներ

Միացե՛ք ձեր տարածքային տուրիստական ասոցիացիային

Անդամակցությունը Տուրիստական Ասոցիացիային ավելի լայն տեղեկատվական հնարավորություններ կտա ձեզ:

Տեղեկացրե՛ք բոլորին

- Ձեր տարածքում բոլորին տեղեկացրե՛ք ձեր իջևանատան առկայության մասին:
- Այցելե՛ք խանութներ, ժամանցի վայրեր, թանգարաններ և զբոսաշրջության հետ առնչվող այլ վայրեր և տվե՛ք նրանց ձեր բրոշուրները:
- Ինչպես արդեն ասվել է, փորձե՛ք համագործակցել տեղական այլ տուրիստական բիզնեսների հետ:
- Կարող ե՛ք թողնել ձեր բրոշուրները նաև գնացքի, ավտոբուսի կայարաններում, օդանավակայաններում և այլն:

Պոտենցիալ հյուրեր գրավելու լավագույն տարբերակներից է ճանապարհորդական տպագրություններում ձեր իջևանատունը գովազդելը:

Օրինակ

Միջազգային իջևանատների ինտերնետային էջը www.ibbp.com
«Շնորհակալություն միջազգային իջևանատների ինտերնետային էջը այցելելու համար, այն ձեզ տեղեկատվություն կտա հարյուրավոր որակյալ իջևանատների, պանդոկների, բնակարանների, փոքրիկ հյուրանոցների մասին: Կարող ե՛ք տեսնել նկարները, մանրամասները, առանձնահատկությունները և այլն»:



Հանգստի սենյակ, Դիլիջան

Կապեր հաստատե՛ք միջազգային Բիզնես Խորհրդի հետ

Քանի որ տարբեր երկրների շուկաներ շատ ավելի հասանելի են դառնում շատ գործարարներ նախընտրում են գովազդել իրենց ապրանքանիշը Բիզնես Ասոցիացիաների և Միջազգային Առևտրի Պալատի միջոցով: Վերջիններիս ներկայացուցիչների հետ կապ հաստատելը և հնարավորությունները քննարկելը կարող է որոշ դոմեն բացել ձեր առջև, նրանք կարող են մատնանշել ճիշտ ուղղությունը և ձեզ տրամադրել որոշ արժեքավոր տեղեկություններ/հասցեներ:

Ամերիկյան Առևտրի Պալատ Հայաստանում

Էլեն Ղազարյան, գործադիր տնօրեն
Մարիոտ Արմենիա Հյուրանոց սենյակ 313
Ամիրյան 1, Երևան

Հեռ.՝ (37410) 599187
Ֆաքս՝ (37410) 599256
E-mail: amcham@arminco.com

Ամերիկյան Առևտրի Պալատ Հայաստանում ներկայացնում է արևմտյան բիզնեսը Հայաստանում: Այն զարգացնում է հայ-ամերիկյան բիզնես հարաբերությունները, աջակցում է անդամ կազմակերպություններին և նպատակ ունի ավելի լավ բիզնես միջավայր ստեղծել Հայաստանում:

Կանադահայ Բիզնեսի Խորհրդի Գլխավոր Գրասենյակ

1805 Rue Sauve O.Suite 302-2
Montreal, QC H4N 3B8
Կանադա

Հեռ.՝ 333-7655
Ֆաքս՝ 333-7280
E-mail: info@cabc.ca

Վերջինիս նպատակն է զարգացնել Հայաստան բիզնես համայնքը և օգնել դուրս գալ կանադական և հյուսիս-ամերիկյան շուկա: Հիմնվելով հայկական ժառանգության և ձեռնարկատիրական պոտենցիալի վրա այն ցանկանում է մեծացնել համագործակցության եզրերը հայերի միջև, բիզնեսը ավելի պրոֆեսիոնալ դարձնելու, ծավալները մեծացնելու նպատակով:

ԿՀԲԽ ցանկանում է խաղալ այդօրինակ շուկայական գործիքի դեր Հյուսիսային Ամերիկայի և հայկական բիզնեսի համար նրանց միջև ֆինանսական համագործակցությունը ուժեղացնելու և ավելի մեծ շուկաներին ներկայացնելու համար:

Բրիտանական Շրջանավարտների Ասոցիացիա Հայաստան
Գլխավոր գրասենյակ
Վարդանանց 11, բն.13
Հեռ.՝ (37410)529446
E-mail: baa@baa.am

Ի՞նչ է անհրաժեշտ իջևանատան գործունեությունը սկսելու համար

Հայաստանի Հանրապետությունում կազմակերպությունները և ֆիզիկական անձիք պարտավոր են իրենց բիզնես գործունեության ժամանակ վճարել ՀՀ օրենքով սահմանված հարկեր:
Որևէ շահույթ հետապնդող բիզնես սկսելուց առաջ անհրաժեշտ է հաշվառվել հարկային մարմնում: Միկրո և փոքր բիզնես սկսելու համար, ինչպիսինը ձեր իջևանատունն է, խորհուրդ է տրվում գրանցվել, որպես անհատ ձեռնարկատեր: Անհատ ձեռնարկատերը ֆիզիկական անձ է, որն իրավունք ունի զբաղվելու տնտեսական գործունեությամբ, ընդ որում՝ գործունեություն կարող է ծավալել բիզնեսի գրեթե բոլոր բնագավառներում: Բիզնեսի չափերի հետ կապված ՀՀ օրենսդրությամբ որևէ սահմանափակում չկա: Միևնույն ժամանակ նման կարգավիճակով գրանցվելու դեպքում հաշվապահական պահանջները ավելի թեթև են, իսկ հարկային և այլ թղթաբանությունն ավելի հեշտացված է: Սակայն անհատ ձեռնարկատերը լիովին պատասխանատու է իր գործունեության, պարտավորությունների և պարտքերի համար իր գույքով:

Բիզնեսի գրանցումը իրականացվում է Պետական Ռեգիստրում, որը կազմված է կետրոնական մարմնից և տարածքային ստորաբաժանումներից: Բնակչությանը կապված պետական գրանցման վայրի պետական ռեգիստրի տարածքային ստորաբաժանում պետք է ներկայացնել հետևյալ փաստաթղթերը՝

- Որևէ բանկում վճարված պետական տուրքի (3000 դրամ) վճարման պայմանագիր
- Լրացված գրանցման դիմում: Դիմումի ձևը կարող եք ստանալ Պետական Ռեգիստրի տարածքային գրասենյակից
- Անձնագրի պատճենը (նկարով և գրանցման էջը)
- Մեկ լուսանկար 3*4 չափի:

Բոլոր փաստաթղթերի առկայության դեպքում գրանցումը իրականացվում է երկու օրվա ընթացքում: Հաստատման դեպքում 'Դուք ստանում եք համապատասխան վկայականը՝ անհատ ձեռնարկատիրոջ գործունեությամբ զբաղվելու իրավունքը հաստատող փաստաթուղթ: Եթե ձեր բիզնեսը գտնվում է մի քանի տարբեր վայրերում, յուրաքանչյուր վայրում պետք է ունենաք վկայականի մի պատճեն՝ պետական մարմինների կողմից ստուգումների ժամանակ ներկայացնելու համար: Այժմ պետական ռեգիստրում գրանցել ձեր բիզնեսը կարող եք էլեկտրոնային տարբերակով www.e-register.am կայքում, ինչպես նաև նույն կայքում կարող եք հետևել ձեր դիմումի ընթացքին:

Այժմ Հարկային ծառայությունում հաշվառման կանգնելու և հարկ վճարողի հաշվառման համար (ՀՎՀՀ) ստանալու համար կարող եք նույնպես դիմել Պետական Ռեգիստր և ստանալ ձեր համարը, Պետոռեգիստրում կարող եք և գրանցվել և ստանալ հարկ վճարողի հաշվառման համարը: Անհատ ձեռնարկատերերին անհրաժեշտ է բոլոր փաստաթղթերի հետ կցել նաև անձնագրի պատճենը: ՀՀ սոցիալական ապահովագրության պետական հիմնադրամում գրանցվելու համար նույնպես պետք է ներկայացնեք Պետական Ռեգիստրում գրանցման վկայականի պատճենը: Անհատ ձեռնարկատերերին անհրաժեշտ է կցել նաև անձնագրի պատճենը: Նախապես այցելեք www.taxservice.am հարկային ծառայության կայքը ճշտելու անհրաժեշտ տեղեկությունը, թե ինչ փաստաթղթեր ձեզ կարող են այնտեղ պետք գալ:

Մի շարք ձեռնարկատիրական գործունեություններ կարելի է իրականացնել միայն հատուկ լիցենզիաների առկայության դեպքում: Նախ և առաջ պետք է պարզեք արդյոք Ձեր բիզնեսի համար անհրաժեշտ է լիցենզիա թե ոչ: Օրինակ, եթե որոշեք ձեր իջևանատանը նաև

Դրա համար ՀՀ «Լիցենզավորման մասին» օրենքի հոդված 43-ի Լիցենզավորման ենթակա գործունեության տեսակների ցանկում փնտրեք Ձեր բիզնեսի տեսակը: Եթե այն առկա է ցանկում, ապա պարզեք, թե ինչ տեսակի լիցենզավորում է անհրաժեշտ Ձեր բիզնեսի համար, և որ մարմինն է տրամադրում այդ լիցենզիան: Լիցենզիայի գինը և լրացուցիչ պայմանները կարող եք ճշտել դիմելով լիցենզավորման համապատասխան մարմին:

Խորհուրդներ իջևանատան գործունեությամբ զբաղվող սկսնակ ձեռներեցներին

- **Սովորեք փորձված ձեռներեցներից.**

Դուք շատ բան կարող եք իմանալ այն մարդկանցից, որոնք անցել են սկզբնական փուլը, անկախ այն բանից նրանք հասել են հաջողության, թե ոչ: Խոսեք հնարավորինս շատ իջևանատան գործունեությամբ զբաղվող ձեռներեցների հետ, համադրեք տարբեր աղբյուրներից ստացված տեղեկությունները մինչև վերջնական որոշում կայացնելը:

- **Մտածեք, թե ովքեր պետք է օգտվեն ձեր մատուցած ծառայությունից, արդյո՞ք ունեն ձեր մատուցած ծառայության կարիքը և արդյո՞ք պատրաստ են ձեզ վճարել.**

Զրուցեք ձեր ընտանիքի անդամների, ընկերների, հնարավոր հաճախորդների հետ: Հաշվարկեք, թե օրական քանի հոգի կարող եք սպասարկել կամ ինչ ծառայություններ և ինչ գին կարող եք սահմանել:

- **Մտեղծեք ձեր ուրույն ոճը.**

Փորձեք հասկանալ, թե ինչով է տարբերվում ձեր առաջարկած ծառայությունը գոյություն ունեցողներից, ինչու պոտենցիալ հաճախորդը պետք է օգտվի ձեր մատուցած ծառայությունից և ոչ գոյություն ունեցողից: Մի բավարարվեք միայն ցածր գին առաջարկելով: Հիշեք, որ ձեր մրցակիցը ևս կարող է իջեցնել իր ծառայության գինը և դրանով ձեզ դուրս մղել շուկայից:

- **Գտեք ձեր ընտրած բիզնեսի համար լավագույն պայմանները.**

Հաշվի առեք տվյալ շրջանի բնակչության խտությունը, մոտակա նմանատիպ բիզնեսով զբաղվող հաստատությունների թիվը, ձեզ անհրաժեշտ հումքի կամ ապրանքի տեղափոխման համար պահանջվող տրանսպորտային ծախսերը, շրջակա միջավայրի աղտոտման խնդիրները, որոնք նույնիսկ եթե այսօր ուշադրության կենտրոնում չեն, հետագայում կարող են ձեր բիզնեսի փակման պատճառ դառնալ և այլն:

- **Եղեք հաշվեկատ.**

Հիշեք՝ սեփական բիզնեսը սկսելու օրվանից ձեր աշխատավարձը վճարվելու է ձեր բիզնեսի գումարներից, իսկ բիզնեսի յուրաքանչյուր դրամը պետք է բերի հաշվարկված շահութային մաս: Մի

հասեք ժմատոհիթյան աստիճան ծայրահեղոթյան, բայց եղեք միշտ հաշվենկատ: Նաս հիշեք, որ էժան և անորակ հումքից հնարավոր չէ ստանալ որակյալ արտադրանք, քանի որ Հայաստանում օրեցօր խստանում են մարդկանց պահանջները ապրանքների կամ ծառայոթյունների նկատմամբ: Հաշվարկեք կատարվելիք յուրաքանչյուր քայլը և ընտրեք օպտիմալ տարբերակ:

- **Եղեք հետևողական.**

Աշխատեք յուրաքանչյուր ծագած հարցին արագ լուծում տալ, առանց հետաձգելու այն: Ինչքան ձեռներեցը արագ է գործում, այնքան ավելի մեծ փորձ, հմտոթյուններ և նոր գելիքներ է ձերք բերում և ավելի հեշտոթյամբ է հաղթահարում դժվարոթյունները: Նման դեպքում աշխատում է գլորվող ձնագնդի սկզբունքը, որը ի վերջո վեր է ածվում մեծ գնդի, որն էլ աստիճանաբար ձեռք է բերում ձեր բիզնեսի համար ստեղծվող ավելի ու ավելի մեծ արգելքներ հաղթահարելու ունակոթյուններ:

- **Եղեք իրատես.**

Գործունեոթյան ընթացքում յուրաքանչյուր վիճակում աշխատեք գտնել որևէ լավ բան, նույնիսկ առաջացած դժվարոթյունները փորձեք օգտագործել ի շահ ձեր գործին: Դժգոհելու փոխարեն ռացիոնալ կերպով փորձեք փնտրել ձեր խնդրի լուծումը: Աշխատեք միշտ նայել առաջ և ոչ թե հետ՝ փնտրելով մեղավորներ կամ պատճառներ, եղեք լավատես: Հսկեք ձեր մտքերը:

Իջևանատան Կառավարումը

Աշխատանքային գիրք

Միջազգային Չափանիշներ՝ Հյուրամետ ծառայությունների մշակույթ

Դասընթացի նպատակն է հասկանալ արևմտյան կամ միջազգային ճանապարհորդի սպասելիքները իջևանատներից՝ նրանց սպասումները բավարարելու համար:

Լավ համբավը շատ հզոր պայման է, եթե ուզում եք Արևմտյան Եվրոպայից, Ավստրալիայից, Նոր Զելանդիայից, Հյուսիսային Ամերիկայից և այլ երկրներից հյուրեր գրավել: Նրանց պետք է տրամադրեք ուտելիքի, ըմպելիքի, հարմարավետության և ծառայության այն չափանիշները, որոնց նրանք սպասում են: Դրանք այն չափանիշներն են, որոնք միջազգայնորեն սահմանված են և որոնց մենք պետք է փորձենք համապատասխանել:

Այս դասընթացի նպատակը այդ չափանիշների մի մասին ծանոթանալն է և Ձեզ օգնելն է հասկանալ, թե ինչպես կարող ենք դրանք կիրառել մեր բիզնեսում: Իհարկե, ձեր մտքերն ու կարծիքները շատ կարևոր են: Վերջիվերջո, դա Ձեր իջևանատունն է: Այնպես որ խնդրում ենք, որքան հնարավոր է շատ մասնակցել և նպաստել մեր խմբային քննարկումներին:

Շնորհակալություն գալու համար: Մենք իսկապես հույս ունենք, որ Դուք այս դասընթացներից կհեռանաք մեծ ոգևորությամբ:



«Իջևանատան Կառավարում» դասընթացը, Վարդենիսում

Միջազգային Չափանիշներ՝ Հյուրամետ ծառայությունների մշակույթ

Ինչպե՞ս կրնորոշեք հյուրամետ ծառայությունների մշակույթը: Ինչպե՞ս եք պատկերացնում այն:

Լավ համբավը շատ հզոր է: Կարևոր չէ, թե ՄԵՆՔ ինչ ենք ասում այցելուներին մեր երկրի և մեր ծառայությունների մակարդակների մասին: Կարևորն այն է, թե ինչ են մեր ԱՅՅԵԼՈՒՆԵՐԸ պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին այստեղ ունեցած իրենց փորձի մասին: Մտածեք Ձեր իջևանատանը հյուրընկալած արևմտյան ճանապարհորդների մասին: Ի՞նչ եք կարծում, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմել իրենց ընկերներին և ընտանիքին Ձեր իջևանատան մասին, երբ վերադարձել են տուն:

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են նրանք ասել իրենց ընկերներին և ընտանիքին Հայաստանում ստացած ծառայության մասին:

Ձեր կարծիքով, ինչպե՞ս են պատկերացնում հյուրամետ ծառայությունների մշակույթը արևմտյան ճանապարհորդները:

Ի՞նչ կարող եք առաջարկել իրավիճակի բարելավման համար: Ի՞նչ եք կարծում, ինչի՞ վրա մենք պետք է կենտրոնանանք:

Հաղորդակցություն

Ինչպես արդեն ասվել է՝ լավ համբավը հաղորդակցության շատ հզոր գործիք է: Ձեր տրամադրության տակ գտնվող հաղորդակցության մեկ այլ շատ կարևոր գործիք է համացանցը: Քանի որ շատ արևմտյան ճանապարհորդներ նախկինում Հայաստանում չեն եղել, նրանք ամենայն հավանականությամբ կփորձեն ինտերնետային էջի միջոցով տեղեկություն ստանալ Հայաստանի մասին:

Դուք ունե՞ք ինտերնետային էջ:

Այո

Ոչ

Եթե չունեք ինտերնետային էջ, կարո՞ղ եք ստեղծել այն:

Այո

Ոչ

Նախքան Ձեր սեփական ինտերնետային էջը ստեղծելը կամ նախքան որևէ պրոֆեսիոնալ դիզայներ կստեղծի այն ձեզ համար, լավ կլինի ուշադրություն դարձնեք որոշ մրցակից ինտերնետային էջերի վրա: Որոշ ժամանակ ծախսեք և փնտրեք իջևանատների ինտերնետային էջեր ամբողջ աշխարհով մեկ: Այն պահին, երբ պատկերացնեք մրցակցության դերը, ավելի հեշտ կլինի հասկանալ, թե ինչն են կարևորում միջազգային ճանապարհորդները:

Այլ ինտերնետային էջեր ուսումնասիրելու հնարավորության դեպքում կատարեք նշումներ՝

Ինչպիսի՞ն էին դրանք:

Ինչպիսի՞ն էին նկարները:

Արդյո՞ք ստացաք իջևանատան ուրույն/յուրահատուկ ոճի զգացում:

Կարո՞ղ եք արդյոք որոշ գաղափարներ օգտագործել ձեր ինտերնետային էջի համար:

Թվարկեք, թե ինչ կարող եք ներառել ձեր ինտերնետային էջում, որ շեշտի ձեր իջևանատանը բնորոշ յուրահատկությունը:

Հաղորդակցությունը շատ կարևոր դեր է խաղում ծառայություն մատուցելիս: Այն չի սահմանափակվում լոկ խոսքով, այլ նաև մեր վարվեցողությամբ, ժեստերով: Այս ամենը հյուրին հուշում է, թե որքանով ենք մենք հետաքրքրված նրա՝ մեր իջևանատանը հյորընկալվելու մեջ: Ահա թե ինչու ոչ միայն կարևոր է այն, թե ինչ ենք ասում, այլ նաև թե ինչպես ենք ասում:

Ձայնի նրբերանգր

Արևմտյան ճանապարհորդները շատ զգացմունքային են ինտոնացիայի՝ նրբերանգի նկատմամբ: Միշտ կարևոր է ինքնագիտակցումը: Փորձեք Ձեզ կողքից լսել:

Եթե դուք վստահ չեք, փորձեք հյուրի պահվածքից գլխի ընկնել: Եթե քաղաքավարի կերպով հյուրին հրավեր եք տվել կամ նրան որոշ տեղեկատվություն եք տվել, իսկ նա բարկացած կամ վրդովված տեսք ունի, փորձեք ճշտել, թե ճի՞շտ է արդյոք նա ձեզ հասկացել:

Կարո՞ղ եք բերել օրինակներ, երբ Դուք և Ձեր հյուրը միմյանց ճիշտ չեք հասկացել՝ տարբեր շեշտադրությունների, խոսակցական տոնի, ինտոնացիայի և այլնի պատճառով: Ի՞նչ էր պատահել : Ինչպե՞ս դուրս եկաք այդ իրավիճակից:

Շարժումներ, «մարմնի լեզուն»

Տիպիկ արևմտյան ճանապարհորդը սովոր է լինել ուշադրության կենտրոնում: Նա ձեր ուշադրության կարիքն ունի, երբ ձեզ հարց է տալիս կամ փորձում է ուսուցիչ պատվիրել: Մենք նաև պետք է ի վիճակի լինենք հյուրի մտքերը կարդալ, քանի որ երբեմն նրան ընդամենը հետաքրքրում է հանգիստ նստելը և գիրք կարդալը:

Ի՞նչ կարող եք անել վստահ լինելու համար, որ հյուրին ճիշտ տեղեկատվություն եք ուղղարկում ձեր շարժումների միջոցով:

Ի՞նչ նշաններ եք փնտրում, երբ փորձում եք պարզել, թե ինչ է իրականում ուզում հյուրը:

Հյուրերի դժգոհությունները

Սովորաբար շատ հյուրեր, որոնք դժգոհում են, ուղղակի ուզում են, որ Դուք լուծեք նրա խնդիրը: Նույնիսկ եթե մենք չենք կարող SEՄՆԵԼ կամ ՀԱՍԿԱՆԱԼ, թե ինչից են նրանք դժգոհում, սա Ձեր խնդիրն է հասկանալու և լուծելու: Հյուրը դժգոհ է: Պետք է բուրբ առաջ լուծել խնդիրը:

Ամենից կարևոր է գիտակցել այն, որ այստեղ չկան հաղթողներ ու պարտվողներ: Մա ձեր բիզնեսն է և եկամուտի աղբյուրը: Եթե փորձեք համոզել հյուրին, որ նա սխալվում է, իսկ դուք ճիշտ եք, իմացեք որ այդ կոնֆլիկտը անհետք չի անցի: Ամենից կարևոր է հիշել լավ համբավի մասին:

Ի՞նչ կասի հյուրը՝ մասնավորապես արևմտյան ճանապարհորդը, իր ընկերներին ձեր՝ հաճախորդների սպասարկման մասին, եթե դուք վեճի մեջ մտել նրա հետ՝ թեկուզ և բավարարելով նրա բողոքը:

Այդ դեպքում, ու՞մ օգտին է ավելի նպաստավոր հարցը լուծվում: Բերեք օրինակ:

Ի՞նչ է անհրաժեշտ հիշել, երբ հյուրը դժգոհում է: Անգամ եթե նա բարկացած է:

- Պահպանեք հանգստություն: Բողոքները մի ընդունեք որպես անձնական վիրավորանք:
- Լսեք: Վստահ եղեք, որ ճիշտ եք հասկացել խնդրի էությունը:
- Հետևեք ձեր շարժումներին՝ մարմնի լեզվին: Մի երևացեք բարկացած և ագրեսիվ:
- Մի ընդհատեք հյուրին՝ նրան ավելի չբարկացնելու համար:
- Մի ասեք «Հանգստացեք»:
- Ներողություն խնդրեք: Շատ հաճախ ձեր հյուրը սպասում է այդ խոսքերին, ինչից հետո կոնֆլիկտը սպառված կարող է լինել:
- Գտեք լուծում: Խնդիրը լուծելու համար Ձեր հետագա քայլերի մասին տեղյակ պահեք հյուրին:
- Նաև հարցրեք, թե ինչ առաջարկներ ունի հյուրը:
- Լուծեք խնդիրը: Հետևողական եղեք, որ խնդիրը լուծվի:

Եթե հյուրը շատ է բարկանում կամ կոպտում, ապա, իհարկե, եղեք առողջ դատողության կողմնակից: Լինում են դեպքեր, երբ հյուրը 100%-ով սխալ է: Եթե կարողանաք ստիպել նրան մտածել, որ ինքը ճիշտ է և լուծել խնդիրը, ապա երկուսը էլ կշահեք:

Եթե չեք կարող լուծել խնդիրը, ապա արեք հնարավորին ամեն ինչ նրան գոհացնելու համար: Դուք չեք կարող բոլորին գոհացնել: Բայց քանի դեռ Դուք անտարբեր չեք հյուրերի զգացմունքների նկատմամբ և անում եք առավելագույնը իրավիճակը փոխելու համար, հյուրը կգնահատի դա:

Իջևանատան վարչարարությունը

Ամրագրումներ /Ամրագրումների Հաստատում/ Կանխավճարներ/ Ամրագրումը չեղյալ համարելը

Ժամանակ տրամադրեք և գրանցեք պոտենցիալ հյուրերի ամրագրումների հետ կապված Ձեր բոլոր քայլերը՝

Ծանոթանալով ամրագրման ստանդարտ գործընթացին ի՞նչ փոփոխություններ կցանկանայիք կատարել Ձեր ամրագրումների ներկա գործընթացի մեջ: Նշեք, թե որոնք են դրանք:

- Անմիջապես պատասխանեք հեռախոսագանգերին
- ԺՊՏԱՑԵՔ հեռախոսով
- Անմիջապես պատասխանեք էլեկտրոնային նամակներին
- Ունեցեք ամրագրումների հիմնական օրացույց
- Հետևողական եղեք
- Ողջ տեղեկատվությունը պետք է մանրամասն տեղադրված լինի Ձեր ինտերնետային էջում
- Քննարկեք ձեր իջևանատան օրենքները նախնական ամրագրում անելիս
- Տվյալներն ուղարկեք էլ.փոստով կամ ֆաքսով՝ սխալներից խուսափելու համար
- Ստանդարտ կանխավճար
- Տեղում ամրագրումը չեղյալ համարելու քաղաքականություն
- Չեղյալ համարելու քաղաքականությունը պետք է վերանայվի ամրագրումն անելիս

Ինչպե՞ս պետք է սա ձեզ օգնի ավելի շատ հյուրեր գրավելու համար:

Ունե՞ք այլ մտքեր, որ չեն քննարկվել: Որո՞նք են դրանք:

Հյուրերի գրանցումը, հյուրերի՝ գրանցումից դուրս գալը

Ի՞նչն է Ձեր կարծիքով կարևոր հյուրերի գրանցման գործընթացում: Ինչու՞:

Ձեր կարծիքով ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին Ձեր իջևանատնում գրանցման գործընթացի մասին:

Ծանոթանալով չափանիշներին ինչ կցանկանայիք փոխել գրանցման/ հաշվառման գործընթացում: Որո՞նք են դրանք:

Հաշվառումը/Գրանցում

- Կրեդիտային քարտի գործընթաց
- Հյուրերի Գրանցում
- Ծանոթացում ձեր իջևանատան հետ
- Ոչ պաշտոնական գրույց՝ նրանց՝ որպես անհատներ ճանաչելու համար
- Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները
- Նախաճաշ: Ե՞րբ և որտե՞ղ
- Հյուրերին հասանելի տարածքների և ընտանիքի անդամներին հասանելի տարածքների մասին
- Դրսի դռան/ բանալու հետ առնչվող հարցերը

Հաշվառումից հանելը

- Վերջնական հաշիվ՝ Ձեր հաստատության ձևի վրա
- Բոլոր ծախսերը և հարկերը՝ մանրամասնորեն ներկայացված
- Տվեք նրանց բանկային քարտի ստացական: Համոզվեք, որ ունեք նրանց հասցեն:
- Հարցրեք մոռացված իրերի մասին
- «Առաջարկությունների գիրք». Խնդրեք հյուրերին թողնել իրենց մեկնաբանությունները
- Հարցրեք, թե արդյո՞ք կարող եք ներկայացնել նրանց ձեր վեբ-կայքում/ձեռնարկում
- Նկարներ և հուշանվերներ՝ որպես հուշ

Այս փոփոխություններն ինչպե՞ս կնպաստեն Ձեր՝ ավելի լավ պատրաստված լինելու, ավելի մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասելիքներն արդարացնելու համար:

Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Արագ գրի առեք ձեր իջևանատան համար սահմանած օրենքներն ու կանոնները

Այժմ ծանոթացեք ընդունված օրենքների ու կանոնների որոշ տեսակներին: Կա՞ն տարբերություններ: Որո՞նք են Ձեզ մոտ բացակայում: Որո՞նք են նրանց մոտ բացակայում:

Ժամանակ հատկացրեք և գրառեք այն օրենքներն ու կանոնները, որոնք այս պահին ձեզ մոտ առկա չեն:

Ինչպե՞ս այս նոր օրենքներն ու կանոնները սահմանելը Ձեզ ավելի լավ պատրաստված կդարձնեն՝ ավելի շատ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասելիքները արդարացնելու համար:

Արդյոք ունե՞ք այլ մտքեր, որ չեն քննարկվել: Որո՞նք են դրանք:

Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները, շարունակություն...

Խնդիրը միայն նրանում չէ, թե ինչ էք ասում, այլ թե ինչպես էք ասում: Ձեր սահմանած օրենքներն ու կանոնները կարող են բավականին խելամիտ լինել, ինչպես նաև՝ ի նպաստ հյուրերի հարմարավետությանը: Ինչու՞ է կարևոր հաշվի առնել, թե ինչպես էք ձեր հյուրին ծանոթացնում այս կանոնները:

Ի՞նչ կարող է պատահել, եթե Ձեր հյուրը կարծում է, թե Դուք չափազանց խիստ էք կամ որ Դուք ասում էք նրան “ինչ անել”:

Ինչպե՞ս է այն փաստը, որ դուք տարբեր լեզուներով խոսող շատ մարդկանց հետ էք շփվելու, ազդելու նրանց՝ Ձեր մասին ունեցած կարծիքի վրա և Ձեր՝ նրանց մասին ունեցած կարծիքի վրա:

Առաջին տպավորություն

Իջևանատան շինությունը

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին ձեր իջևանատան մասին ունեցած իրենց առաջին տպավորության մասին: Ի՞նչ են նրանք պատմել նրանց՝ Ձեր շենքի արտաքին տեսքի մասին:

Ծանոթանալով ընդհանուր չափանիշներին՝ ըստ Ձեզ ի՞նչն է իջևանատան արտաքին տեսքի համար արժանի հատուկ ուշադրության:

- Գեղեցիկ ներկված
- Աղյուսը լավ վիճակում է
- Լավ վերանորոգված ճեմասրահ և ճանապարհ
- Գունագեղ և խնամված մարգագետիններ և այգիներ
- Մաքուր պատուհաններ
- Լավ վերանորոգված դռներ
- Իսկ ի՞նչ կասեք ձեր տանիքի մասին
- Ոչ մի տեղ աղբ չկա
- Երեխաների խաղալիքները դրված են մի կողմ

Ժամանակ տրամադրեք և գրառեք, թե ինչն է Ձեզ անհանգստացնում Ձեր շինության արտաքին տեսքի վերաբերյալ: Ի՞նչ կցանկանայիք փոխել:

Ձեր շինության արտաքին տեսքի ինչպիսի՞ փոփոխությունները Ձեզ ավելի լավ պատրաստված կդարձնեն ավելի մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասելիքներն արդարացնելու համար:

Արդյոք ունե՞ք այլ մտքեր, որ չեն քննարկվել: Որո՞նք են դրանք:

Տեսնել, զգալ ու շնչել մաքրությունը

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին Ձեր իջևանատան մաքրության մասին: Արդյո՞ք նրանք 100%-ով գոհ են եղել Ձեր իջևանատան հետևյալ տարածքների մաքրությունից՝

- ընդունարանի տարածք
- ճաշասենյակի
- Խոհանոցի
- Հանգստի համար նախատեսված սենյակի
- Հյուրասենյակի
- Լոգարանի

Ծանոթանալով ընդհանուր չափանիշներին՝ ըստ Ձեզ Ձեր իջևանատանը կա՞ն տարածքներ, որոնք հավելյալ ուշադրության կարիք ունեն, երբ խոսքը գնում է մաքրության մասին: Որո՞նք են դրանք:

Հյուրասենյակներ

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին իրենց առաջին տպավորության մասին Ձեր իջևանատան մաքրության վերաբերյալ: Արդյո՞ք նրանք 100%-ով գոհ են եղել Ձեր հյուրասենյակների մաքրությունից:

Եղե՞ք ավելի կոնկրետ: Օգտագործե՞ք ստորև բերված ենթավերնագրերը և գրե՞ք Ձեր կարծիքը: Ի՞նչ կարող եք այլ կերպ անել՝ Ձեր չափանիշներն արևմտյան տուրիստների սպասելիքներին համապատասխանեցնելու համար:

Տեսնել մաքրությունը

- Անկողինը պատշաճ հարդարված է
- Փռշեկուլով մաքրված
- Ոչ մի աղբ

Զգալ մաքրությունը

- Մաքրեք բոլոր մակերևույթները
- Փոխեք սպիտակեղենը

Շնչել մաքրությունը

- Սենյակներն օդափոխվում են
- Ամեն օր օդը թարմեցվում է հոտավետ օդափոխիչով
- Աղբը դատարկվում է
- Սպիտակեղենը կանոնավոր կերպով փոխվում է
- Գորգերը կանոնավոր կերպով մաքրվում են

Ժամանակ տրամադրեք և գրի առեք Ձեր սենյակների մաքրության հետ կապված որևէ այլ խնդիր կամ մտահոգություն:

Ինչպե՞ս կանդրադառնա Ձեր հյուրասենյակների մաքրությունն ավելի մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասումները բավարարելու համար:

Լոգարաններ

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին իրենց առաջին տպավորության մասին՝ Ձեր իջևանատան լոգարանների մաքրության վերաբերյալ: Արդյո՞ք նրանք 100%-ով գոհ են եղել:

Եղեք ավելի կոնկրետ: Օգտագործեք ստորև բերված ենթավերնագրերը և գրեք Ձեր կարծիքը: Ի՞նչ կարող եք այլ կերպ անել՝ Ձեր չափանիշները արևմտյան զբոսաշրջիկների սպասելիքներին համապատասխանեցնելու համար:

Տեսնել մաքրությունը

- Մաքրեք բոլոր մակերևույթները
- Փայլեցրեք ամեն ինչ
- Ոչ մի տեղ մազ չպետք է լինի
- Փռշեկուլով մաքրեք և լվացեք ամբողջ հատակը

Զգալ մաքրությունը

- Ոչ մի մազ
- Ոչ մի փոշի
- Ոչ մի օձառի փրփուր

Շնչել մաքրությունը

- Լոգարանների օդը մաքրվում է
- Մաքրեք և ախտահանեք զուգարանը
- Մաքրեք և ախտահանեք ցնցուղը
- Մաքրեք / փոխեք ցնցուղի վարագույրը
- Փոխեք թաց սրբիչները
- Դատարկեք աղբը
- Թարմացրեք օդը հոտավետ օդափոխիչով

Ժամանակ տրամադրեք և գրի առեք Ձեր լոգասենյակների մաքրության հետ կապված որևէ այլ խնդիր կամ մտահոգություն:

Ինչպե՞ս կանդրադառնա Ձեր լոգասենյակներին մաքրությունը ավելի շատ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասումները բավարարելու համար:

Խոհանոց / Ճաշելու տարածք

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը պատմում իրենց ընկերներին և ընտանիքին իրենց առաջին տպավորության մասին՝ Ձեր խոհանոցի/ճաշելու տարածքի մաքրության վերաբերյալ: Արդյո՞ք նրանք 100%-ով գոհ են եղել Ձեր խոհանոցի և/կամ ճաշասրահի մաքրությունից:

Եղեք ավելի կոնկրետ: Օգտագործեք ստորև բերված ենթավերնագրերը և գրեք Ձեր կարծիքը: Ի՞նչ կարող եք այլ կերպ անել՝ Ձեր չափանիշներն արևմտյան զբոսաշրջիկների սպասելիքներին համապատասխանեցնելու համար:

Տեսնել մաքրությունը.

- Մաքրեք բոլոր մակերևույթները
- Փայլեցրեք ամեն ինչ
- Կաթսաները և թավաները պետք է լինեն պահարաններում
- Փոշեկուլով մաքրեք և լվացեք ամբողջ հատակը
- Պահարաններում միշտ պետք է կարգ ու կանոն լինի, դրանք պետք է միշտ փակ պահել

Զգալ մաքրությունը

- Կանոնավոր կերպով օգտագործեք յուղահեռացման հեղուկներ
- Ոչ մի մակերևույթի վրա բծեր կամ յուղահետքեր չպետք է լինեն
- Կանոնավոր կերպով մաքրեք փոշեկուլով և լվացեք հատակը

Շնչել մաքրությունը

- Հատակը մաքրվում է կանոնավոր կերպով
 - Աղբը պահվում է փակ տարայի մեջ
 - Աղբը դատարկվում է կանոնավոր
 - Ուտելիքը մթերված է ճիշտ կերպով
 - Ուտելիքը հաճախ թարմեցվում է
 - Պատուհանները բացվում են սենյակը օդափոխելու համար
-
-
-

Ժամանակ տրամադրեք և գրի առեք Ձեր խոհանոցի մաքրության հետ կապված որևէ այլ խնդիր կամ մտահոգություն:

Ինչպե՞ս կանդրադառնա Ձեր խոհանոցի մաքրությունն ավելի մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասումները բավարարելու համար:

Գարնանային մաքրություն

Ի հավելումն Ձեր կանոնավոր կատարվող մաքրությանը՝ արդյո՞ք կատարում եք ամբողջական մաքրում առնվազն տարին մեկ անգամ: Այո՞, թե՞ ոչ:

Եթե իրագործում եք ամբողջական մաքրում առնվազն տարին մեկ անգամ, խնդրում ենք նշել ստորև բերված ցուցակից ինչն եք իրականացնում մաքրման ժամանակ:

Տեսնել մաքրությունը

- Տեղաշարժեք կահույքը՝ դրա տակը մաքրելու համար
- Մաքրեք ամբողջ փոշին մինչև առաստաղ, մինչև պատերի անկյունները
- Հեռացրեք բոլոր սարդոստայնները
- Մաքրեք պատուհանները՝ ներսից և դրսից
- Անհրաժեշտության դեպքում՝ ներկեք

Զգալ մաքրությունը

- Տեղաշարժեք և մաքրեք բոլոր գորգերը
- Իջեցրեք և լվացեք բոլոր վարագույրները, շերտավարագույրները և այլն
- Մաքրեք փոշեկուլով և փայլեցրեք հատակը
- Փոշեգրկեք բոլոր մակերևույթները

Շնչել մաքրությունը

- Բացեք պատուհանները՝ սենյակները օդափոխելու համար
- Մաքրեք բոլոր գորգերն ու կարպետները
- Թարմեցրեք հոտավետ օդամաքիչով

Ժամանակ տրամադրեք և գրեք, թե ի՞նչ կհավելեիք ամբողջական մաքրման մեջ:

Ինչպե՞ս կանդրադառնա ամբողջական մաքրումը շատ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասումները բավարարելու համար:

Անկողինը չափազանց կարևոր է

Մենք շատ ժամանակ ենք ծախսել՝ առաջին լավ տպավորությունների կարևորության մասին խոսելով: Բազմաթիվ անգամ կրկնել ենք, թե որքան կարևոր է արևմտյան ճանապարհորդների համար զգալը, որ իրենք մնում են մաքուր իջևանատանը:

Այժմ, եկեք խոսենք *մահճակալի* մասին: Շատ արևմտյան ճանապարհորդների համար մահճակալը կարևորագույն տեղ է գրավում: Նրանք հյուրանոց կամ իջևանատուն կամրագրեն, եթե մահճակալը ինտերնետ կայքի նկարներում նոր, մաքուր և հարմարավետ տեսք ունի: Եթե մահճակալը նոր, մաքուր և հարմարավետ չի թվում, շատ և շատ արևմտյան ճանապարհորդներ Ձեր իջևանատանը սենյակ չեն ամրագրի: Եթե սենյակը լավ տեսք ունի Ձեր գովազդներում, բայց իջևանատուն ժամանելուն պես հյուրը գտնում է, որ այն լավը չէ, ապա նա շատ կհիասթափվի: Եվ իր ընկերներին և ընտանիքին խորհուրդ կտա մեկ ուրիշ տեղ մնալ:

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը մտածում Ձեր իջևանատանը մահճակալների տեսքի, հարմարավետության և մաքրության մասին: Ի՞նչ են նրանք պատմել իրենց ընկերներին Ձեր մահճակալների մասին:

Առաջին տպավորություններ՝ Մահճակալը

- Մահճակալները պետք է ձիգ երևան
- Մահճակալները պետք է հարմարավետ տեսք ունենան
- Մահճակալները պետք է նոր և մաքուր տեսք ունենան

Առաջին տպավորություններ՝ Մահճակալի սպիտակեղենը՝

- Մահճակալների սպիտակեղենը պետք է նոր տեսք ունենա
- Մահճակալների սպիտակեղենը պետք է դեկորատիվ տեսք ունենա
- Դեկորատիվ միջոց չէ, որ նշանակում է «զծեր» կամ «ծաղիկներ»
- Համապատասխանեցրեք գույնը կահույքի, հատակի, սենյակում առկա արվեստի իրերի հետ

Բարի գիշերվա քուն

- Մահճակալները պետք է հարմարավետ լինեն
- Ոչ շատ չոր
- Ոչ խոնավ

Անկողինը պետք է թարմ լինի

Հիմնական չափանիշներին ծանոթացնելուց հետո ի՞նչ կարող եք անել վստահեցնելու համար, որ մահճակալի հարցում Դուք բավարարում եք Ձեր արևմտյան ճանապարհորդների սպասելիքները:

Արդյոք կարո՞ղ եք.

Գնել ավելի լավ զսպանակավոր ներքնակ

- Շրջեք զսպանակավոր ներքնակը երեք ամիսը մեկ անգամ
- Փոխեք այն՝ կախված բիզնեսի ծավալից

Գնել ավելի լավ բարձեր

- Հաշվի առեք, որ հյուրերը կարող են ավերգիա ունենալ
- Հաճախ փոխեք
- Դրանք միշտ փքված պահեք
- Միշտ ունեցեք պահեստայինը

Գնել ավելի լավ սպիտակեղեն

- Յուրաքանչյուր մահճակալի համար նվազագույնը երկու կազմ
- Համոզվեք, որ սպիտակեղենը թարմ տեսք ունի
- Դեն նետեք հետքերով, ճղճղված, բծերով սպիտակեղենը
- Համոզվեք, որ յուրաքանչյուր բարձի վրա երկու բարձի երես ունեք

Ժամանակ տրամադրեք և գրի առեք Ձեր մահճակալի հետ կապված այլ խնդիրներ կամ մտահոգություններ:

Ինչպե՞ս կանդրադառնա մահճակալի հետ կապված փոփոխությունները ավելի մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասելիքներն արդարացնելու համար:

Արդյոք ունե՞ք այլ մտքեր, որ չեն քննարկվել: Որոն՞ք են դրանք:

Մանկի և խմիչքի չափանիշներ

Այսպիսով, մենք քննարկել ենք Ձեր իջևանատան տեսքը, Ձեր մահճակալների որակը և շինության մաքրությունը՝ սենյակ առ սենյակ: Այժմ ժամանակն է ուշադրություն դարձնել իջևանատանը մատուցվող սննդին:

Տարբեր երկրների մարդիկ տարբեր պատկերացումներ ունեն այն մասին, թե ինչպիսի տեսք և համ ունի լավ ուտելիքը: Գոյություն ունեն որոշ հիմնական չափանիշներ, որոնք կօգնեն վստահ լինել, որ արևմտյան ճանապարհորդները, որոնք մնում են Ձեր իջևանատանը, գոհ կլինեն Ձեր ուտելիքի որակից և Ձեր սիրալիր վերաբերմունքից:

Ըստ Ձեզ ի՞նչ են Ձեր հյուրերը մտածում Ձեր ուտելիքի և ծառայության որակի մասին: Ի՞նչ են նրանք ասել իրենց ընկերներին Ձեր նախաճաշի մասին: Ի՞նչ են նրանք պատմել իրենց ընկերներին այն անձի մասին, ով կերակուր է մատուցել իրենց:

Այժմ, երբ ծանոթացել եք արևմտյան հյուրերի որոշ սպասելիքների, աչքի անցկացրեք նշված ցուցակը: Նշեք այն կետերը, որոնք կիրառում եք Ձեր իջևանատանը:

Ձեր հյուրերին գրանցելիս տեղեկացնում եք

- Երբ է մատուցվում նախաճաշը
- Որտեղ է այն մատուցվում
- Թե ինչ նախաճաշ են նախընտրում

Պետք չէ մոռանալ նրանց սպասելիքները

- սուրճի անհատական բաժակ
- Բազմազանություն և ընտրության հնարավորություն
- Ներկայացում

Ինչպե՞ս կանդրադառնա սննդի մատուցման հետ կապված այս նշումները ավելի շատ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելու և նրանց սպասելիքներն արդարացնելու վրա:

Նախաճաշի ո՞ր տեսակն եք առաջարկում

Մայրցամաքային Ամբողջական նախաճաշ

Ընտրություն կատարելիս, արդյո՞ք հաշվի առել եք հետևյալը՝

- Խոհանոցի տարածքը
- Նստելու վայրը
- Հյուրերի քանակը
- Խոհարարական ունակությունները
- Արժեքները/գները

Ի՞նչ կարող եք առաջարկել այս պահին: Ժամանակ տրամադրեք և գրի առեք հինգ կետ, որոնց միջոցով, կփորձեք բարելավել մատուցվող նախաճաշերի քանակը: Մի հապաղեք Ձեր մտքերը կիսել խմբի հետ:

Սպասարկող անձնակազմ

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը մտածում Ձեր սպասարկող անձնակազմի սիրալիրության և պրոֆեսիոնալիզմի մասին: Ի՞նչ են նրանք ասել իրենց ընկերներին Ձեր իջևանատանը ստացած ծառայության արդյունավետության մասին: Ի՞նչ են նրանք պատմել իրենց ընկերներին այն մարդու մասին, ով կերակուր է մատուցել իրենց:

Այժմ, երբ ծանոթացել եք արևմտյան հյուրերի որոշ սպասելիքներին, աչքի անցկացրեք վերը նշված ցուցակը: Նշեք այն կետերը, որոնք կիրառելով կարդարացնեք հյուրերի սպասելիքները:

- Հիգիենա՝ մաքուր շորեր, մազեր, կոշիկներ, ձեռքեր, եղունգներ և այլն;
- Հարդարանք՝ որքան հնարավոր է զուսպ, թարմ շրթներկ և այլն:
- Զարդեղեն՝ իջևանատան ոճին համապատասխան և որքան հնարավոր է քիչ
- Ուտելիք պատրաստողները ընդհանրապես պետք չէ, որ զարդեր կրեն:

Այժմ, երբ ծանոթացաք նրանց սպասելիքներին, արդյոք կարծում եք, որ արևմտյան ճանապարհորդները ձեզ կամ ձեր իջևանատան սպասարկող անձնակազմին կբնորոշեն հետևյալ կերպ՝

- Կազմակերպված՝ ամեն ինչ նախապատրաստում են նախքան ծառայության սկսելը
- Ժպտերես՝ դեմքի արտահայտությունը շատ կարևոր է
- Շփվող՝ դուք պետք է հյուրերի հետ խոսակցություն սկսեք
- Տեղեկացված՝ պատասխանել հյուրերի հարցերին իջևանատան կամ տեղական ժամանացի վայրերի և այլնի վերաբերյալ
- Հիգիենիկ՝ մաքուր մազեր, շորեր, եղունգներ, ձեռքեր, կոշիկներ և այլն
- Ըմբռնող՝ զգում են, թե երբ զրուցել հյուրերի հետ, երբ թողնել նրանց հանգիստ

Ի՞նչ կարող եք Ղուք և Ձեր սպասարկող անձնակազմն անել այս պահին, ցույց տալու համար, որ պատրաստ եք մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելուն և նրանց սպասելիքները արդարացնելուն:

Ճենապակի, ապակեղեն, արծաթեղեն

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են Ձեր հյուրերը մտածում այն բաժակների, ափսեների և դանակ-պատառաքաղի որակի և տեսքի մասին, որոնցով նրանց կերակուր եք մատուցում: Ի՞նչ կպատմեն նրանք իրենց ընկերներին դրանց տեսքի և Ձեր ճաշասենյակի մասին:

Այժմ, երբ արդեն ծանոթացել եք Արևմտյան ճանապարհորդների սպասելիքներին, ժամանակ տրամադրեք այժի անցկացնելու հետևյալ ցուցակը: Նշեք այն կետերը, որոնք արդարացնում են հյուրերի սպասելիքները:

Ձեր բաժակները, ափսեները, դանակ-պատառաքաղները

- Դիմացկուն
- Գրավիչ տեսքով
- Շատ մաքուր
- Առանց ճաքերի և քերծվածքների
- Չծոված, լավ սրված

Առանձնացվա՞ծ է արդյոք հյուրերի համար նախատեսված ճենապակին, ապակեղենն ու արծաթեղենը: Եթե այո, ինչպե՞ս է հյուրը դրանից օգուտ քաղում:

Ի՞նչ կարող եք անել Դուք և Ձեր սպասարկող անձնակազմը այս պահին վստահեցնելու համար, որ Դուք ավելի լավ եք պատրաստված մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելուն և նրանց սպասելիքներն արդարացնելուն:

Եթե չեք նախատեսել այդ ծախսը/տոբ ճենապակի, ապակեղեն, արծաթեղեն, ապա կներառե՞ք այն Ձեր ծախսերի մեջ: Ինչպե՞ս օգուտ կքաղեն դրանից Ձեր հյուրերը:

Մփռոց, սրբիչներ

Ձեր կարծիքով ի՞նչ են մտածում Ձեր հյուրերը Ձեր սեղանի ծածկոցի տեսքի մասին: Ի՞նչ են նրանք ասել իրենց ընկերներին:

Այժմ, երբ արդեն ծանոթացել եք արևմտյան ճանապարհորդների սպասելիքներին, ժամանակ տրամադրեք այժի անցկացնելու հետևյալ ցուցակը: Նշեք այն կետերը, որ Ձեր կարծիքով արդեն բավարարում են արևմտյան ճանապարհորդի սպասելիքները:

Սեղանի սփռոց

- Միշտ գործածեք սեղանի սփռոց
- Միշտ գործածեք ափսեի տակ դնելու անձեռոցիկներ միայն նրա համար, որ այդպես կշեշտվի սեղանի հիանալի տեսքը

- Մփռոցը պետք է միշտ մաքուր և թարմ լինի, լավ արդուկված, առանց բծերի ու հետքերի
- Թղթե անձեռոցիկները միայն երկշերտ կամ եռաշերտ

Արդյո՞ք Ձեր հյուրերի համար ունեք սեղանի սփռոցի առանձին կազմ: Ունե՞ք տարբեր սեղանի սպիտակեղենի կոմպլեկտներ, որոնք գործածում եք տոների կամ տարվա տարբեր եղանակներին: Եթե այո, ինչպե՞ս է հյուրը դրանից օգուտ քաղում:

Եթե ոչ, չե՞ք կարծում, որ դա լավ միտք կարող էր լինել: Ինչու՞ այո, իսկ ինչու՞ ոչ:

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին՝ վստահեցնելու համար, որ Դուք ավելի լավ եք պատրաստված մեծ թվով արևմտյան ճանապարհորդներ գրավելուն և նրանց սպասելիքները արդարացնելուն:

Եթե չէիք նախատեսել այս ծախսը, ապա կներառե՞ք այն Ձեր ծախսերի մեջ: Ինչպե՞ս օգուտ կքաղեն դրանից Ձեր հյուրերը:

Ապահով սնունդ

Սա շատ կարևոր խնդիր է նրանց համար, ովքեր իրենց հաճախորդներին սնունդ և խմիչք են մատուցում: Վարակն ու մանրէները հեշտ են տարածվում, սակայն շատ դժվար է պարզել վտանգավոր է սնունդը, թե ոչ մինչև ուտողը իրեն վատ չի զգում:

Ձեր կարծիքով, ի՞նչ են մտածում Ձեր հյուրերը Ձեր իջևանատանը մատուցվող ուտելիքի ապահովության մասին: Ի՞նչ են նրանք ասել իրենց ընկերներին: Կարծում եք նրանք ունե՞ն պատճառ անհանգստանալու համար:

Այժմ, արդեն ծանոթ եք ապահով սննդի սկզբունքներին: Արևմտյան ճանապարհորդը ակնկալում է այդ նվազագույն չափանիշները: Յուրաքանչյուր հյուր ակնկալում է, որ Դուք կապահովագրեք նրան վնասելուց և հիվանդանալուց: Ժամանակ տրամադրեք և աչքի անցկացրեք հետևյալ ցուցակը: Նշեք այն կետերը, որոնք արդեն տեղ են գտել Ձեր իջևանատանը:

Մթերքի պահպանումը

Դուք արդեն՝

- Տեղյակ եք հնարավոր մանրէների մասին
- Տեղյակ եք վարակը մի հյուրից մյուսին փոխանցելու վտանգի մասին
- Կանոնավոր կերպով մաքրում և ախտահանում եք մթերքի պահպանման տեղերը
- Կանոնավոր կերպով թարմացնում եք մթերքները
- Հետևում եք մթերքի պահպանման հիմնական կանոններին
- Սառնարաններն աշխատանքային վիճակում են
- Տարաները մաքրվում և ախտահանվում են կանոնավոր կերպով

Իմանալով վերը նշվածները՝ կարո՞ղ եք ասել, որ Դուք ճիշտ եք պահպանում սնունդը: Եթե ոչ, ի՞նչ կարող եք անել այս պահին՝ ավելի ապահով մթերք մատուցելու համար:

Ուտելիքի մթերում

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին՝ վստահեցնելու համար, որ պահպանում եք ուտելիքի մթերման այն բոլոր կանոնները, որոնք Ձեզանից ակնկալում են արևմտյան ճանապարհորդները:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Անձնական հիգիենա

Մարդիկ միկրոբակիրներ են: Մենք ծածկված ենք միկրոբներով և մանրէներով: Ահա թե ինչու է աղքատ կարևոր, որ բոլոր նրանք, ովքեր գործ ունեն սննդի հետ, հետևեն որոշ հիմնական կանոնների: Եթե Դուք չեք հետևում հիմնական կանոններին, ի վերջո որևէ մեկը վատ կգգա: Եվ ոչինչ ավելի վատ չի կարող լինել Ձեր իջևանատան հեղինակության համար, քան այն, որ հյուրը պատմի իր ընկերներին, որ ինքը վատ է գգացել Ձեր հաստատությունում՝ սննդից:

Ինչպե՞ս եք Դուք և Ձեր անձնակազմը վարվում: Կարո՞ղ եք վստահորեն ասել, որ՝

- Ձեր իջևանատանը հիվանդ մարդիկ երբեք կերակուր չեն պատրաստում կամ մատուցում: Հիշե՛ք՝ «հիվանդ» կարող է լինել գրիպ, հարբուխ և այլն կրող մարդը:

Ձեր իջևանատանը մարդիկ, որոնք գործ ունեն սննդի հետ՝

- Հաճախ լվանում են իրենց ձեռքերը
- Ծածկում են իրենց մազերը՝ գլխարկով կամ մազերի ցանցով
- Որքան հնարավոր է քիչ զարդեր են կրում
- Ուտելիք պատրաստելիս չեն դիպչում դեմքին կամ մազերին
- Հազալիս կամ փռշտալիս մի կողմ են շրջվում և լվանում են իրենց ձեռքերը հազալուց կամ փռշտալուց անմիջապես հետո

Ի՞նչ կարող եք Դուք և Ձեր սպասարկող անձնակազմը գրել այս պահին՝ վստահեցնելու համար, որ Ձեր իջևանատանը պահպանվում են սննդի ապահովության բոլոր կանոնները:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Առողջապահություն և անվտանգություն

Մենք քննարկել ենք, որ արևմտյան ճանապարհորդներն ակնկալում են մաքուր, անընդհատ մատակարարվող ջուր: Նրանք նաև ակնկալում են էլեկտրականություն ունենալ, երբ ուզում են հեռուստացույց միացնել: Չնայած չեք կարող վերահսկել ջրի և էլեկտրականության մատակարարումը կան բաներ, որ կարող են Ձեզ օգնել բավարարել արևմտյան ճանապարհորդների սպասելիքները:

Ձեր կարծիքով ի՞նչ են Ձեր հյուրերը մտածում Ձեր իջևանատան հարմարավետության մակարդակի մասին: Ի՞նչ կպատմեն նրանք իրենց ընկերներին ջրի և էլեկտրականության մատակարարման մասին: Սա Ձեզ համար խնդիր է արդյոք:

Ջրի կամ էլեկտրականության վթարի դպքում պատրաստ եք արդյոք.

- Փորձեք Ձեր խմելու ջրի որակը
- Միշտ շշալցված ջրի պաշար ունեցեք
- Խորհուրդ տվեք Ձեր հյուրերին Ձեզանից առաջ լողանալ
- Հետևեք կոյուղու աշխատանքին, որպեսզի ծանրաբեռված սեզոնին խնդիրներ չառաջանան

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին վստահեցնելու համար, որ Դուք ավելի լավ եք պատրաստված մեծ թվով արևմտյան հյուրեր գրավելուն և նրանց սպասելիքները արդարացնելուն (ջրի և էլեկտրականության):

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Անվտանգության կանոններ

Ձեր, Ձեր ընտանիքի և Ձեր հյուրերի անվտանգությունը պետք է Ձեր ուշադրության կենտրոնում լինի: Արևմտյան ճանապարհորդները սովոր են բնակվել հյուրանոցներում, մոթելներում, իջևանատներում, որոնք խստորեն համապատասխանում են անվտանգության և ապահովության չափանիշներին: Բնակեք, այդ չափանիշները կարող են տարբերվել ըստ բնակավայրի, սակայն կան որոշ պարտադիր կանոններ:

Ունե՞ք Դուք արդյոք նորացված վթարային պլան: Այո Ոչ

Հյուրը, որը բնակվում է Ձեր իջևանատանը պետք է իմանա.

- Ի՞նչ պետք է անել հրդեհի պարագայում
- Ի՞նչ պետք է անել, եթե ինչ-որ մեկը վնասվել է
- Ի՞նչ պետք է անել կողոպուտի դեպքում
- Ի՞նչ պետք է անել հոսանքի խափանման դեպքում
- Վթարային ելքերի տեղերը
- Կրակմարիչների տեղերը
- Շտապօգնության բոլոր հեռախոսահամարները

Ի՞նչ կարող եք անել այժմ վստահեցնելու համար, որ Դուք և Ձեր հյուրերը ավելի լավ են պատրաստված վթարային իրավիճակների համար:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Հյուրերի անձնական անվտանգությունը

Անկախ նրանից, թե ուր եք ճանապարհորդում, միշտ պետք է զգոն լինեք Ձեր անձնական անվտանգության հարցում: Ձեր հյուրերը վստահել են Ձեզ իրենց և իրենց ունեցվածքը Ձեզ մոտ մնալու ընթացքում:

Ձեր իջևանատանը մնալու ընթացքում արդյո՞ք Ձեր հյուրերը կարող են.

- Ներսից կողպել իրենց դուռն ու պատուհանները
- Վթարի դեպքում անմիջապես դուրս գալ իրենց սենյակներից
- Իրենց թանկարժեք իրերի համար ապահով տեղ խնդրել Ձեզ մոտ բնակվելու ընթացքում
- Վստահեցնել, որ չլիազորված մարդիկ մուտք չեն ունենա Ձեր իջևանատուն
- Վստահեցնել, որ բոլոր դռներն ու պատուհաններն ունեն աշխատող կողպեքներ
- Վստահեցնել, որ անվտանգության համակարգի առկայության դեպքում այն լավ աշխատանքային վիճակում է

Ի՞նչ կարող եք անել այժմ վստահեցնելու համար, որ Ձեր հյուրերը և իրենց իրերն ապահով են Ձեր իջևանատանը:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Լրացուցիչ ծառայություններ

Ի հավելումն հիմնական բիզնեսի, շատ իջևանատների սեփականատերեր կարող են առաջարկել լրացուցիչ ծառայություններ: Հիմնական նպատակ ունենալով ձեռք բերել լավագույն փորձ՝ այս ծառայությունները պետք է արդարացնեն Ձեր հյուրի հավելյալ պահանջները և սպասելիքները: Լավ կլիներ նաև հաշվի առնել, որ շատ արևմտյան զբոսաշրջիկներ այդ ծառայություններից շատերը կարող են համարել «չափանիշ»:

Նշե՛ք լրացուցիչ ծառայությունները, որ արդեն առաջարկում եք Ձեր իջևանատանը հանգստացող հյուրերին.

- Տրանսպորտային ծառայություն
- Լվացք
- Դայակի ծառայություն
- Առաջարկեք հնաոճ հուշանվերներ գնելու լավագույն վայրը
- Լեռներ բարձրանալու, բնության գրկում գիշերելու համար անհրաժեշտ սարքավորումների վարձակալություն

- Ուղեկցորդի ծառայություններ
- Թարգմանչի ծառայություններ

Նշե՛ք ծառայություններ, որոնք չկան այս ցուցակում, մի՛ հապաղեք դա կիսել խմբի հետ

Ձեր կարծիքով ի՞նչ են մտածում Ձեր հյուրերը Ձեր առաջարկած լրացուցիչ ծառայությունների որակի մասին: Ի՞նչ են նրանք պատմել իրենց ընկերներին այն մեքենայի մաքրության մասին, որ նրանց օդանավակայանից բերեց Ձեր իջևանատուն: Լվացքը պատշաճ վիճակում է վերադարձվել: Ճաշը բնության գրկում տաք ու համե ղ էր:

Ի՞նչ լրացուցիչ ծառայություններ կցանկանայիք առաջարկել, բացի նրանցից, որոնք առկա են:

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին վստահեցնելու համար, որ Ձեր հյուրերին տրամադրում եք որակյալ լրացուցիչ ծառայություններ:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Պահպանել միջազգային չափանիշները

Վերահսկում

Երբ արդեն հաստատել եք Ձեր բիզնեսը և հրաշալի հեղինակություն եք ձեռք բերել, պետք է ամեն ինչ անել չափանիշները պահպանելու համար: Արևմտյան ճանապարհորդները, որոնք շատ լավ ժամանակ են անցկացրել Ձեր իջևանատանը, կպատմեն այդ մասին տանն իրենց ընկերներին և ընտանիքի անդամներին: Նրանք գուցե նաև վերադառնան սիրալիք ծառայության, մաքուր սենյակների և հրաշալի կերակուրների համար: Նրանց ընկերները կարող են գալ Ձեզ մոտ նախորդ հյուրերի փորձի հիման վրա:

Եթե ժամանակի ընթացքում Ձեր իջևանատան որակը վատանա, դա չի ուրախացնի Ձեր հյուրերին: Նրանք մեծ սպասելիքներով գալով կհիասթափվեն և այլևս չեն վերադառնա: Եվ նույնիսկ կպատմեն բոլորին, որ «Դուք այլևս այն չեք»:

Կանխիկ գումարի վերահսկում

Եթե Ձեր սեփական բիզնեսն ունեք, ապա կարևոր է, որ կարողանաք վերահսկել Ձեր կանխիկ դրամի հոսքը: Փոքր բիզնեսների տերերը հիմնականում սխալվում են՝ չհաշվարկելով գումարի ելքն ու մուտքը:

Նշեք այն կետերը, որոնց Դուք և Ձեր իջևանատան աշխատակիցներն արդեն հետևում եք՝

- Չնախատեսված ծախսերի համար «փոքր կանխիկ գումարի» առկայություն
- Գումարը պետք չէ վերցնել դրամարկղից առանց բիզնեսի համար անհրաժեշտ գնման ստացականի

- Բիզնես օրվա/շաբաթվա, ամսվա/ վերջում «փոքր կանխիկ գումարի» ստացականը պիտի համաձայնեցվի վաճառքի թվերի և մնացորդի հետ
- Խորհուրդ է տրվում ձեռքի տակ ունենալ կայուն շրջանառվող գումար
- Պահպանե՛ք Ձեր շրջանառվող գումարը ապահով տեղ ընդունման բաժնի մոտ, որպեսզի հնարավորություն ունենաք անհրաժեշտության դեպքում հյուրին վերադարձնել մանրը
- Այդ գումարը պետք է հասանելի լինի միայն լիազորված անձանց համար
- Յուրաքանչյուր բիզնես օրվա վերջում շրջանառվող գումարը պետք է հաշվարկվի և համաձայնեցվի

Արդյոք ունե՞ք հնարավորություն խստացնել կանխիկ գումարի հսկողությունը:

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին վստահեցնելու համար, որ խստորեն վերահսկում եք Ձեր կանխիկ գումարի հոսքը:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից:

Ապրանքի որակի վերահսկում

Բացի Ձեր ամենօրյա գործունեությունից, ժամանակ առ ժամանակ ստուգեք ամբողջ շենքը: Հաճախականությունը կախված է Ձեր բիզնեսի ծավալից և իջևանատան ծանրաբեռնվածությունից:

Ապրանքների որակը

Այս ցուցակից ընտրե՛ք այն կետերը, որոնց հույս արդեն հետևում եք.

- Համագործակցեք տեղական մատակարարի հետ՝ ապրանքների ու ծառայությունների որակի մեջ վստահ լինելու համար
- Ունեցեք ամենաքիչը երկու լրակազմ՝ ննջարանի, լոգասենյակի, խոհանոցի սպիտակեղեն: Սա թույլ կտա փոխառփոխ օգտագործել, ինչի հետևանքով էլ վերջիններս ավելի երկար կդիմանան
- Հաճախակի թարմացրեք սննդի պաշարները
- Ստուգեք պահպանման ժամկետները, նվազագույն կասկածի դեպքում անգամ դեն նետեք ապրանքը

Արդյո՞ք ունեք հնարավորություն խստացնել Ձեր որակային վերահսկողությունը:

Ի՞նչ կարող եք անել այս պահին վստահեցնելու համար, որ հույս կիրառում եք հիմնական որակային ստանդարտները:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից

Զարգացնել Ձեր իջևանատան գործունեությունը

Հասարակայնությանը տեղյակ պահել նման պահանջարկի առկայության մասին: Անհրաժեշտ է նվիրվածություն, զարգացման ռազմավարական ծրագիր:

Նշեք ցանկացածը, որն արդեն կատարում եք՝

- Ինտերնետային կայքի ստեղծում
- Հետադարձ կապի մեջ մնալ հյուրերի հետ համացանցի միջոցով, նրանց ուղարկել իրենց նկարները
- Բրոջյուրներ թարմ նկարներով
- Միանալ տարածաշրջանային տուրիստական ասոցիացիաներին
- Իջևանատան ուղեցույցեր/վեբ կայքեր

Արդյո՞ք հնարավորություն ունեք անել ավելին Ձեր բիզնեսը զարգացնելու համար:

Ի՞նչ օգուտ կարող են ստանալ Ձեր հյուրերը դրանից

Ինչպե՞ս օգուտ կբաղեն Ձեր հյուրերը = Ինչպե՞ս Դուք օգուտ կբաղեք Մենք խոսել ենք այն մասին, թե ինչպես Ձեր հյուրերը օգուտ կբաղեն փոփոխություններից, որ մտադիր եք կատարել Ձեր իջևանատանը:

Իհարկե ուղիղ կապ կա հյուրի և Ձեր շահերի միջև:

Ժամանակ տրամադրեք լրացնելու այն գաղափարներն ու ծրագրերը, որ առաջ եկան այս դասընթացի ընթացքում: Ենթադրենք, որ Դուք կարող եք հասնել Ձեր նպատակներից որոշներին:

Մտածեք այն մասին, թե ինչպես կարող եք օգուտ քաղել այս փոփոխություններից: Ավելի շատ հյուրեր և ավելի շատ բավարարված հյուրեր:

Հայաստանը շատ զբոսաշրջիկների համար չբացահայտված ուղղություն է: Այն հարուստ և հուզիչ պատմություն ունի: Հայ արվեստն ու մշակույթը սպասում են բացահայտման: Մեր երկիրն ունի հարուստ բնություն: Պարզապես անհրաժեշտ է միջոցներ ձեռնարկել զբոսաշրջիկներին տեղեկացնելու մեր կողմից առաջարկվող ծառայությունների և նրանց՝ մեր երկրում հյուրընկալելու պատրաստակամության մասին: Այս ոլորտում ներգրավված անձիք պետք է մշտապես վերապատրաստվեն, քաջատեղյակ լինեն զբոսաշրջիկների սպասելիքներին և փորձեն բարելավել իրենց առաջարկած ծառայությունները:

