

TRAVEL BRIGHT  
WORK RIGHT!

ԲՐԱՅԹ ՏՈՒՐ  
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ  
ՎԱՐՔԱԳԾԻ  
ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀԻՄՆԱԴՐՎԵԼ Է 2022 ԹՎԱԿԱՆԻՆ

[www.armenian.travel](http://www.armenian.travel)

**BRIGHT**  
TOUR

# ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

3

ԲԱԺԻՆ 1: Ընկերության գործունեության հիմնարար սկզբունքները

4

ԲԱԺԻՆ 2. Ընկերության գործունեության իրավական սկզբունքները

5

ԲԱԺԻՆ 3. Ընկերության հաճախորդների սպասարկման սկզբունքները

6

ԲԱԺԻՆ 4: Ընկերության գործընկերների հետ հարաբերության սկզբունքները

8

ԲԱԺԻՆ 5: Ընկերությունում աշխատանքային սկզբունքները

9

ԲԱԺԻՆ 6: Ընկերության կառավարման սկզբունքները

10

ԲԱԺԻՆ 7: Ընկերության էկո պատասխանատվության սկզբունքները

11

ԲԱԺԻՆ 8: Եզրափակիչ դրույթներ

# ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Այս Կանոնագիրքը նպատակ ունի ընկերության գործունեության ներքին միջավայրում ստեղծել այնպիսի կառուցակարգեր, որոնք ձևավորելու են բիզնեսի անձնագիրը և պայմանավորելու մեր կողմից մատուցվող ծառայությունների մատուցման որակը: Այն պետք է նպաստի պատասխանատու և կայուն բիզնեսի վարմանը:

Մենք ձգտում ենք հաճախորդների համար ապահովել գերազանց սպասարկում, հարգել սպառողների, գործընկերների և ընկերության աշխատողների իրավունքները, նպաստել կայուն և պատասխանատու զբոսաշրջության զարգացմանը՝ իրազեկելու և կրթելու միջոցով:

## ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐ

Կանոնագիրքը սահմանում է Ընկերության հիմնական արժեքները, էթիկական սկզբունքները և գործարար բարեվարքության պահանջները, որոնք պարտադիր են կառավարիչների և բոլոր աշխատողների համար:

Կանոնագիրքը գործում է Ընկերության բոլոր ներկայացուցչությունների, մասնաճյուղերի, ստորաբաժանումների աշխատողների և Ընկերության հետ քաղաքացիաիրավական պայմանագրային հիմունքներով աշխատողների համար:

# ԲԱԺԻՆ 1: ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱՐԱՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

**Ազնվություն և թափանցիկություն:** Հաճախորդների և գործընկերների հետ աշխատելիս մենք հիմնվում ենք ազնվության և թափանցիկության սկզբունքների վրա՝ ապահովելով ճշգրիտ, պարզ հաղորդակցությունը և արդար գործընկերությունը: Մենք վարում ենք ազնիվ և թափանցիկ գնային քաղաքականություն:

**Պատասխանատվություն:** Մեր նպատակն է մատուցել որակյալ և լիարժեք ծառայություններ՝ պաշտպանելով հաճախորդի իրավունքները, կատարել գործընկերային պարտավորությունները՝ պահպանելով համաձայնությունները:

**Մասնագիտական մոտեցում:** Մեր կողմից մատուցվող ծառայությունները հիմնվում են մասնագիտական աջակցման, ուղղորդման և էթիկայի վրա: Նորարարություն և զարգացում: Մենք ձգտում ենք մշտապես կատարելագործել մեր ծառայությունները և կիրառել նորագույն տեխնոլոգիաները ճկուն, ժամանակակից և հարմարավետ սպասարկման համակարգեր ունենալու նպատակով: Ընկերության կողմից հաճախորդների համար գործարկված դիմում-բողոքների համակարգը նախատեսված է ոչ միայն սպառողների իրավունքների պաշտպանության, այլև ծառայությունների որակը անընդմեջ վերանայելու և կատարելագործելու նպատակով:

**Պատասխանատու տուրիզմ:** Մեր գործունեությունը իրականացվում է շրջակա միջավայրի, բնական և պատմական հուշարձանների, հատուկ պահպանվող վայրերի պաշտպանության, տեղական համայնքների և մշակույթի զարգացման, մեր հաճախորդներին ավելի պատասխանատու զբոսաշրջիկ դարձնելու հիմունքներով:



## **ԲԱԺԻՆ 2. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՐՈՒԹՅԱՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ**

### **ԻՐԱՎԱԿԱՆ**

Ընկերությունը գործում է ՀՀ Սահմանադրության, օրենսդրության և վավերացրած միջազգային պայմանագրերի պահանջներին համապատասխան:

### **ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆ**

Ընկերությունը գործում է ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգրքով, ՀՀ հարկային օրենսգրքով, Աշխատանքային օրենսգրքով, «Զբոսաշրջության մասին» օրենքով, և ՀՀ-ում իրավաբանական անձանց և առևտրային կազմակերպությունների գործունեությունը կարգավորող այլ օրենքներին և ենթաօրենսդրական ակտերին համապատասխան:

### **ՀԱՇՎԵՏՈՒ**

Ընկերությունը հաշվետու է փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի և կանխարգելման միջոցառումների շրջանակներում:

### **ՕՐԻՆԱԿԱՆ**

Ընկերությունը իր նպատակներին հասնելու համար կիրառում է օրինական ընթակարգերը և որևէ մեկին կաշառք կամ ատկատ չի առաջարկում:

### **ԲԱՐԵԽԻՂԾ**

Ընկերությունը մերժում է անբարեխիղճ մրցակցությունը շուկայում և հաճախորդներին՝ գնային քաղաքականությամբ մոլորեցնելու տարատեսակ պրակտիկաները:

### **ՄԱՍՆԱԿՑԱՅԻՆ**

Մենք պատրաստակամ ենք աջակցելու և նպաստելու զբոսաշրջության ոլորտում իրավական բարեփոխումների և օրենսդրական կարգավորումների օրակարգերին՝ հանդերձ գալով որպես ոլորտի շահառու և զարգացման ջատագով: Հասարակական և սոցիալական ակտիվությունը և ներդրումը Ընկերությունը դիտարկում է որպես ժողովրդավարական հասարակության և պետության համար անհրաժեշտ և կենսական խթան:

# ԲԱԺԻՆ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

3.1 Մարդը բարձրագույն արժեք է, հետևաբար Ընկերությունը հաճախորդին չի դիտարկում միայն որպես սպառող:

3.2 Ընկերության հաճախորդներին սպասարկելիս մենք գործում ենք ՀՀ Սահմանադրության և միջազգային երաշխիքներով մարդու իրավունքների պաշտպանության համընդհանուր սկզբունքներին համապատասխան: Մենք բացառում ենք խտրական վերաբերմունքը, մասնավոր և ընտանեկան կյանքին միջամտելը, մարդու շահագործումը և այլ իրավունքների նկատմամբ ցանկացած ոտնձգություն:

3.3 Մենք պարտավորվում ենք հաճախորդին տրամադրել պատշաճ որակի ծառայություն պիտանի հաճախորդի նպատակներին հասնելու համար:

3.4 Հաճախորդը պետք է ստանա անհրաժեշտ և ստույգ տեղեկատվություն Ընկերության մասին և մատուցվող ծառայությունների մասին:

3.5 Մենք Ընկերության գործիքակազմի շրջանակներում ապահովում ենք անվտանգ և հարմարավետ

ճանապարհորդություն՝ պահպանելով ոլորտում սահմանված անվտանգության տեխնիկական և օրենսդրական պահանջները:

3.6 Ընկերությունը չի մատուցում այնպիսի ծառայություններ, որոնք կարող են բավարարել հաճախորդի կողմից առաջադրված անօրինական նպատակները:

3.7 Մենք պահպանում ենք հաճախորդի անձնական տվյալների մշակման օրինականությունը և մշակում այն քանակով, որքանով անհրաժեշտ է ծառայությունների մատուցման շրջանակում առաջադրված նպատակին հասնելու համար:



## ԲԱԺԻՆ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

3.8 Հաճախորդին սպասարկելիս ցուցաբերվում է անհատական, կոմպետենտ և արձագանքող մոտեցում: Սպասարկումն իրականացվում է հաճախորդի կարիքների ու ցանկությունների նկատմամբ ուշադիր մոտեցմամբ՝ առաջարկելով անհատականացված ծառայություններ:

3.10 Ընկերությունը գործում է տեխնոլոգիաների և ավտոմատացման համակարգերի կատարելագործման և կիրառման անհրաժեշտությամբ հաճախորդներին սպասարկելու գործընթացները պարզեցնելու և արդյունավետությունը բարելավելու նպատակով:

3.11 Ընկերությունը առաջնորդվում է հաճախորդների հետ կոնֆլիկտների հաղթահարման նպատակով պատասխանատվություն ստանձնելու և ռացիոնալ լուծումներ փնտրելու և առաջարկելու մոտեցմամբ:



## ԲԱԺԻՆ 4: ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

4.1 Մենք ընտրում ենք բարեխիղճ և պատասխանատու գործընկերներ, որոնք ապահովում են զբոսաշրջային ծառայությունների պատշաճ որակը, պահանջները և անվտանգությունը:

4.2 Գործընկերների հետ աշխատում ենք բաց, արդար և թափանցիկ հաղորդակցության և համագործակցության պայմաններով՝ խուսափելով շահերի բախումից և կոռուպցիոն գործարքներից:

4.3 Մենք նախընտրում ենք կայուն երկարաժամկետ համագործակցություն, որը հիմնված է վստահության, կոնֆեդենցիալության և փոխադարձ հարգանքի վրա:

4.4 Մենք պահպանում ենք լոյալությունը գործընկերային պայմանավորվածություններին:



4.5 Մենք պատրաստակամ ենք աշխատել այն անհատների և ընկերությունների հետ, որոնք հետապնդում են կայուն զարգացման նպատակներ:

4.6 Մենք գործընկերների հետ համագործակցում ենք օրենսդրական նորմերի, կանոնակարգերի և ստանդարտների պահպանման պայմաններով:



## ԲԱԺԻՆ 5: ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

5.1 Ընկերության բոլոր աշխատողները պարտավոր են գործել ազնվորեն, պատասխանատվությամբ և պրոֆեսիոնալիզմով: Այս սկզբունքները առաջին հերթին վերաբերում են Ընկերության կառավարիչներին:

5.2 Աշխատանքային միջավայրում խրախուսվում է փոխադարձ հարգանքը, խտրականության և ոտնձգությունների բացառումը, համագործակցային մոտեցումը և միմյանց օգնելու պատրաստակամությունը:

5.3 Աշխատողները պարտավոր են հետևել Ընկերության ներքին ընթացակարգերով ընդունված և հաստատված կանոնանակարգերին և հրամաններին:

5.4 Աշխատողները պետք է խուսափեն մասնավոր շահերի բախումներից, չեն կարող ընդունել կամ առաջարկել այնպիսի նվերներ կամ խրախուսումներ, որոնք կարող են ունենալ կոռուպցիոն ռիսկեր:

5.5 Ընկերության աշխատողները անկաշկանդ բարձրաձայնում են Ընկերության ներսում կատարվող կամ կատարվելիք այնպիսի հակաէթիկական վարքագծի մասին, որը կարող է վնաս պատճառել Ընկերության բնականոն գործունեությանը կամ գործարար համբավին: Այդպիսի ռիսկերի բացահայտման դեպքերում պաշտպանվում է ազդարարող անձի կոնֆեդենցիալությունը:

5.6 Ընկերության աշխատողները իրենց պարտականությունները կատարելիս ազատ են օգտագործել արհեստական բանականության ստեղծարար հնարավորությունները, սակայն պարտավոր են հատուկ դեպքերում քննարկել, զգուշացնել կամ նշում կատարել այդ մասին:

5.7 Ընկերությունը չի խրախուսում սոցիալական ցանցերում աշխատակիցների հակաիրավական, ոչ էթիկական և մասնագիտական համբավին վնասող վարքագիծը: Արգելվում է հայհոյանքը, վիրավորանքը, ատելության խոսքի տարածումը և բուլինգը: Ընկերության բոլոր աշխատողները պետք է ցուցաբերեն հարգանք և հանդուրժողականություն այլոց կողմից արտահայտված կարծիքի և քննադատությունների նկատմամբ:

5.7 Ընկերությունը խրախուսում է աշխատակիցների մասնագիտական աճը և վերապատրաստումը՝ ապահովելով շարունակական կրթության և վերապատրաստման հնարավորություններ:

# ԲԱԺԻՆ 6: ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

6.1 Ընկերության կառավարիչները հաշվետու են իրենց որոշումների համար և պարտավոր են ապահովել, որ դրանք հիմնված են փաստերի և բիզնեսի շահերի վրա:

6.2 Ընկերության կառավարիչները պարտավոր են ստեղծել հոգեբանական անվտանգային և ոչ պատժիչ միջավայր աշխատակիցների համար, որպեսզի վերջիններս անկաշկանդ և պարզ բարձրաձայնեն խնդիրների, կոնֆլիկտների և այլ ծագած հարցերի մասին: Ընկերությունը մերժում է ճնշումները, հալածանքները, խտրականությունը և հաշվեհարդարը:

6.3 Ընկերության կառավարիչները որոշումների կայացման գործընթացում առաջնորդվում են ներառականության, թափանցիկության և աշխատակիցներին պատշաճ և ժամանակին ծանուցելու հիմունքներով:

## ՆԵՐԱՌԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

### ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

### ԱՌԱՋԻՍԱՂԱՅՈՒՄ

6.4 Ընկերության կառավարիչների որոշումների կայացման հիմքում ընկած են հարմարավետ, մոտիվացված և պատրաստակամ աշխատանքային միջավայրին նպաստելու և Ընկերության առաջխաղացման, ծառայությունների մատուցման որակը և արդյունավետությունը բարձրացնելու մղումները:

6.5 Ընկերության կառավարիչները չեն կարող ընդունել այնպիսի որոշումներ, որոնք հակաիրավական են և կարող են ոտնահարել աշխատողի և սպառողի իրավունքները:

6.6 Ընկերության կառավարիչները ներդնում են մասնագիտական առաջխաղացման արդար և թափանցիկ մեխանիզմներ՝ հիմնված մասնագիտական գերազանցության, առաջնորդության և պատասխանատվության բարձր զգացումի վրա:

## ԱՐԴԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

### ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ

### ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ

### ՄՈՏԻՎԱՑԻԱ



## ԲԱԺԻՆ 7: ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԷԿՈ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

7.1 Ընկերությունը գործում է շրջակա միջավայրի վրա բացասական ներգործությունները չեզոքացնելու, բնական ռեսուրսները խնայողաբար օգտագործելու և շրջակա միջավայրը բարելավելու ուղղությամբ աշխատանքներ իրականացնելու սկզբունքով:

7.3 Ընկերությունը իր գործառնություններում փորձում է հնարավորինս կիրառել էկո տեխնոլոգիաներ և լուծումներ:

7.2 Մենք աջակցում ենք տեղական համայնքներին և բիզնեսներին, խթանում ենք բնապահպանական նախաձեռնությունները և մշակութային ժառանգության պահպանումը:

7.4 Ընկերությունը հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելիս տրամադրում է ոչ միայն տեղեկատվություն ծառայությունների մասին, այլև ապահովում է ուսուցողական և ճանաչողական բնույթի տեղեկատվություն՝ ճամփորդությունները ավելի անվտանգ և օգտակար դարձնելու նպատակով:



## ԲԱԺԻՆ 8: ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

8.1 Կանոնագրքով սահմանված դրույթները պարտադիր են «Բրայթ Տուր» ընկերության բոլոր աշխատողների համար:

8.2 Կանոնագրքի խախտումը հանգեցնում է կարգապահական պատասանատվության:

8.3 Կանոնագիրքը օժտված է վերանայման մեխանիզմներով: Կանոնագիրքը պարբերաբար վերանայվում է՝ համահունչ մնալու ոլորտի նորագույն պահանջներին և միջազգային բարեվարքության ստանդարտներին:



# ԷԹԻՎԱՅԻ ԵՎ ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ

ԵՐԵՎԱՆ 2024

[www.armenian.travel](http://www.armenian.travel)

[info@armenian.travel](mailto:info@armenian.travel)+37498887667

Ք. ԵՐԵՎԱՆ, ԱԲՈՎՅԱՆ 28

