USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE | CAPS COMPETITIVE ARMENIAN PRIVATE SECTOR

ARMENIA'S COMPETITIVENESS NEWSLETTER ISSUE 1, OCTOBER 2006

Promoting IT Careers

SS մասնագիտությունների խթանում 3

Dilijan is Open for Business

Դիլիջանը բաց է գործարարության համար 5

Improving Customer Service in Armenia's Hospitality Industry

Հաճախորդների սպասարկման բարելավում Հայաստանի հյուրընկալության ոլորտում 6

Strong Business Service Providers to Serve Tourism and IT Companies

Գործարար ծառայություններ մատուցողներն աշխատելու են զբոսաշրջության եւ SS ոլորտի ընկերությունների հետ 7

The Competitive Armenian Private Sector Project (CAPS) is a three to five year project funded by the United States Agency for International Development (USAID). CAPS utilizes a cluster-based approach, which consists of coordinating the stakeholders of a specific industry in pursuit of mutually supportive objectives. CAPS is initially supporting Armenia's information technologies (IT) and tourism clusters. CAPS will:

• **Build Cluster Competitiveness** by assisting industry clusters to identify and achieve strategic goals and by offering sector-specific expertise in strategy, marketing, financial management and human resources management;

• **Strengthen Business Capacity** by working closely with Armenian business service providers to help companies to improve productivity, enhance marketing techniques, introduce good governance practices and upgrade the quality of products;

• **Develop Policy and Advocacy Capacity of Associations and Think Tanks** by strengthening business association and think tank sustainability and their ability to lobby for industry friendly laws and regulations;

• **Enhance Workforce and Skills Development** by improving the skills of the workforce, modernizing curricula, and facilitating better matching of qualified labor with employer needs.

Ուրցունակ մասնավոր հատված Հայաստանում (ՄՄՀՀ) ծրագիրը ԱՄՆ-ի Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆՄԶԳ) կողմից ֆինանսավորվող երեքից հինգ տարի տեւողությամբ աջակցության ծրագիր է: Ծրագիրը կիրառում է քլաստերային մոտեցում, որն ուղղված է տնտեսության կոնկրետ ոլորտի շահագրգիռ անձանց համախմբմանն ընդհանուր նպատակների իրականացման շուրջ: Ներկայումս ՄՄՀՀ ծրագիրն աջակցում է տեղեկատվական տեխնոլոգիաների (ՏՏ) եւ զբոսաշրջության ոլորտի քլաստերներին: Ծրագիրը իրականացնելու է հետեւյալը.

• **Քլաստերի մրցունակության զարգացում՝** աջակցելով քլաստերներին իրենց ռազմավարական նպատակների նախանշման եւ իրականացման գործընթացում, ինչպես նաեւ առաջարկելով յուրաքանչյուր ոլորտի համար համապատասխան փորձագիտական խորհրդատվություն ռազմավարության, մարկետինգի, ֆինանսական կառավարման եւ կադրերի կառավարման վերաբերյալ:

• **Գործարար ունակությունների ամրապնդում՝** սերտորեն համագործակցելով Հայաստանում գործարար ծառայություններ մատուցողների հետ նրանց հաճախորդների գործունեության արդյունավետության մեծացման, մարկետինգի ուղղությամբ տարվող աշխատանքների խթանման, արդյունավետ կառավարման եւ արտադրանքի որակի բարելավման ուղղությամբ:

• **Գործարար միությունների եւ հետազոտական կենտրոնների քաղաքականության մշակման եւ շահերի պաշտպանության ունակությունների զարգացում՝** գործարար միությունների եւ հետազոտական կենտրոնների արդյունավետության, ինչպես նաեւ ոլորտի համար բարենպաստ օրենքների եւ կանոնակարգերի լոբբինգի իրականացման ունակությունների ամրապնդման միջոցով:

• **Աշխատուժի ընդլայնում հմտությունների զարգացում** աշխատուժի հմտությունների բարելավման, կրթակարգերի արդիականացման, ինչպես նաեւ համապատասխան որակավորումներ ունեցող աշխատուժի եւ գործատուների կարիքների ավելի արդյունավետ համադրմանն աջակցելու միջոցով:

Promoting IT Careers

One of the most pressing problems in Armenia's IT industry – the difficulty IT firms face in finding staff with adequate technical and vocational skills – wa s addressed by CAPS through organizing IT Summer Camps in six regions of Armenia during June, July and August. The week-long camps in Charentsavan, Goris, Sisian, Berd, Kapan and Sevan promoted IT as an exciting career option for young Armenians. Sixty seven students (30 boys and 37 girls) from 8th and 9th grades in secondary schools were chosen competitively to participate in the camps.

The project built the success on the first pilot IT summer camp implemented in one region by Peace Corps volunteers in 2005. This year's IT Summer Camps were organized by a group of Peace Corps volunteers, in close cooperation with the CAPS project and local NGOs and schools. Charentsavan Community Support Center was the lead NGO, and was supported by Secondary School No.3 in Goris, Lusntag NGO in Sisian, Kaghni NGO in Berd, Youth Scientific-Cultural NGO in Kapan, and Reor Social Assistance

IT specialists instructing pupils on creating their own websites in IT Camp

SS մասնագիտությունների խթանում

Հայաստանի տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտի ամենաարդիական խնդիրներից մեկի՝ SS ընկերությունների համապատասխան տեխնիկական և մասնագիտական հմտություններով աշխատողներ գտնելու խնդրի լուծմանն էր ուղղված ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից հունիս, հուլիս և օգոստոս ամիսներին SS ամառային ճամբարների կազմակերպումը Հայաստանի վեց շրջաններում: Չարենցավանում, Գորիսում, Սիսիանում, Բերդում, Կապանում և Սևանում կազմակերպված մեկ շաբաթ տևողությամբ ճամբարները խթանեցին տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտը՝ հետաքրքրություն առաջացնելով հայ երիտասարդների մոտ հետագայում այս ոլորտում մասնագիտանալու նկատմամբ: Ճամբարներին մասնակցելու համար մրցութային հիմունքներով ընտրվել էր 67 աշակերտ միջնակարգ դպրոցների 8-րդ և 9-րդ դասարանցիներից:

Ծրագիրը 2005թ. կազմակերպված առաջին փորձնական SS ամառային ճամբարի հաջողության շարունակությունն էր: Այս տարվա SS ամառային ճամբարները կազմակերպվեցին Խաղաղության կորպուսի մի խումբ կամավորների կողմից ՄՄՀՀ ծրագրի, ինչպես նաև տեղական ՀԿ-ների և դպրոցների սերտ համագործակցությամբ: ՀԿ-ներից ամենաառաջատարն էր Չարենցավանի համայնքային աջակցության կենտրոնը, ներգրավված էին նաև Գորիսի թիվ 3 միջնակարգ դպրոցը, Սիսիանի «Լուսնթագ» ՀԿ-ն, Բերդի «Կաղնի» ՀԿ-ն, Կապանի «Երիտասարդական գիտա-մշակութային» ՀԿ-ն և Սևանի «Ռեոր» սոցիալական աջակցության կենտրոն ՀԿ-ն:

Հայաստանի զարգացող SS ոլորտի կարիքների բավարարման համար անհրաժեշտ մասնագետների պակասը ոչ միայն խան-

Center NGO in Sevan.
The lack of specialists to fill the needs of Armenia's growing IT industry is not only hindering short term growth, it is also casting a pall over the industry in the sense of reducing optimism for future investment and expansion. By conducting career orientation sessions at educational institutions CAPS anticipates boosting career interests in this priority clusters.

Armenian IT professionals spoke to the participants about IT professions and the potential for IT in Armenia. The participants were introduced the current trends in the Armenian IT industry and the types of IT jobs that will be available in the near future.

"It has been a motivational and challenging experience for the kids from the marzes who had hardly seen a computer before. These events made a drastic change in their views and possibly seeded love and interest towards technology," says Arina Hayrapetyan, CAPS Workforce Development Specialist.

During the interactive instruction, the students were able to learn the basics of HTML, design and upload their own simple web pages and explore the hardware and software for a LAN. Each participant had the chance to work as a team in dismantling a computer and reassembling it. The program was much more innovative than traditional computer training -- participants were introduced to today's uses for computer technology, and were led to conceptualize possibilities for their future.
In addition to supporting the IT industry's desire to attract more young people into IT-related

Proud participants receive certificates in Charentsavan

գարում է ոլորտի կարճաժամկետ աճին, այլև ստեղծում է ոլորտի շուրջ անբարենպաստ մթնոլորտ հետագա ներդրումների և ընդլայնման համար: Կրթական հաստատություններում մասնագիտական կողմնորոշման դասընթացների իրականացման միջոցով ՄՄՀՀ ծրագիրն ակնկալում է խթանել հետաքրքրությունն այս ոլորտում մասնագիտությունների ձեռք բերման նկատմամբ:

Հայաստանի SS ոլորտի մասնագետները զրույցներ ունեցան ճամբարների մասնակիցների հետ համապատասխան մասնագիտությունների և Հայաստանում տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացման ներուժի մասին: Ներկայացվեցին նաև երկրի SS ոլորտի ներկայիս միտումները և այն մասնագիտությունները, որոնք կզարգանան մոտ ապագայում:

Ինտերակտիվ դասընթացների ժամանակ մասնակիցները սովորեցին HTML ծրագրավորման լեզվի հիմունքները, կարողացան մշակել և արտաբեռնել իրենց սեփական պարզ ինտերնետային կայքերը, ինչպես նաև ծանոթանալ ներքին տարածքային ցանցի համար անհրաժեշտ տեխնիկական և ծրագրային ապահովմանը: Մասնակիցներից յուրաքանչյուրին ընձեռնվել էր համակարգչի դեմոնտաժի և կրկին հավաքելու աշխատանքներում մասնակցության հնարավորություն: Այս ծրագիրը շատ ավելի նորառճ էր համակարգչային հմտությունների ուսուցման ավանդական դասընթացների համեմատ, քանի որ մասնակիցները ոչ միայն ծանոթացան համակարգչային տեխնոլոգիաների այսօրվա կիրառմանը, այլև կարողացան ավելի լավ պատկերացում կազմել ոլորտում իրենց ապագա հնարավորությունների վերաբերյալ:

«Այս նախաձեռնությունը խթանիչ և քաջալերող փորձառություն էր մարզերի երեխաների համար, ովքեր երևի թե առաջին անգամ էին համակարգիչ տեսնում: Միջոցառումը կրտրուկ փոփոխություն մտցրեց նրանց աշխարհայացքում և, հնարավոր է, սերև հետաքրքրություն սերմանեց տեխնիկայի նկատմամբ», ասում է ՄՄՀՀ աշխատուժի զարգացման մասնագետ Արինա Հայրապետյանը:

Ամառային ճամբարների ծրագիրը ոչ միայն աջակցեց SS ոլորտին ավելի մեծ թվով երիտասարդների մոտ հետաքրքրություն առաջացնել SS-ին առնչվող մասնագիտությունների նկատմամբ, այլ նաև քաջալերեց քլաստերի մասնակիցներին

professions, the summer camp project has encouraged cluster representatives to work together towards IT career-orientation, education and workforce development activities

Dilijan is Open for Business

A new Information Center for tourists has been established in Dilijan with close cooperation between CAPS and the Dilijan Tourism Association. The competent multi-lingual employees of the center will provide Armenian and international visitors with information on places to visit, stay, and eat in Dilijan, as well as information on services like taxis to make the tourists' visits more enjoyable.

The Information Center is open at least five days a week, including both Saturday and Sunday all year round. To add an enjoyable activity for visitors and support the sustainability of the Information Center, a small bicycle rental enterprise will operate in Dilijan allowing visitors to use the newly marked cycle path.

Dilijan is a lovely city with a rich cultural history and is an easy day trip from Yerevan. The information center is located across the street from the municipality building in the heart of the city center.

The opening of the Information Center in Dilijan is one of several components of the Dilijan Pilot Project implemented by CAPS in its efforts to carry out its tourism cluster strategy.

Dilijan provides a model for other communities to follow by drawing more local and international visitors, keeping them longer and providing more information on the city and surrounding sites of

Goshavank Monastery, one of the most attractive tourist sites near Dilijan

աշխատել միասին SS մասնագիտական կողմնորոշման, կրթության և աշխատուժի զարգացման ուղղությամբ:

Դիլիջանը բաց է գործարարության համար

Դիլիջանում հիմնվել է նոր տեղեկատվական կենտրոն զբոսաշրջիկների համար ՄՄՀՀ ծրագրի և Դիլիջանի զբոսաշրջության ասոցիացիայի սերտ համագործակցությամբ: Կենտրոնի օտար լեզուների իմացությամբ հմուտ աշխատակիցները հայ և օտարերկրացի այցելուներին տրամադրում են տեղեկատվություն Դիլիջանի տեսարժան վայրերի, կացարանների և սնվելու վայրերի մասին, ինչպես նաև զբոսաշրջիկների այցելությունն ավելի հարմարավետ դարձնող ծառայությունների՝ օրինակ տաքսի ծառայության վերաբերյալ:

Տեղեկատվական կենտրոնն աշխատում է շուրջ տարի շաբաթական հինգ օր, ներառյալ շաբաթ և կիրակի օրերը, ողջ տարվա ընթացքում: Այցելուներին ժամանցի ևս մեկ միջոց տրամադրելու և Տեղեկատվական կենտրոնի արդյունավետության ապահովմանն աջակցելու նպատակով Դիլիջանում գործելու է հեծանիվների վարձակալման փոքր ընկերություն՝ այցելուներին ընձեռելով նոր նախանշված հեծանվային ճանապարհի օգտագործման հնարավորություն:

Դիլիջանի տեղեկատվական կենտրոնի հիմնումը ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից զբոսաշրջության քլաստերի ռազմավարության իրականացման նպատակով նախաձեռնված Դիլիջանի փորձնական ծրագրի բաղադրիչներից մեկն է:

Դիլիջանը կարող է մոդել հանդիսանալ մյուս համայնքների համար՝ գրավելով ավելի մեծ թվով տեղաբնակ և օտարերկրացի զբոսաշրջիկների, նպաստելով նրանց Հայաստանում ավելի երկար ժամանակ մնալուն առավել հարուստ տեղեկատվություն տրամադրելով քաղաքի և նրա շրջակայքում գտնվող վայրերի մասին: ՄՄՀՀ ծրագիրն ասոցիացիայի զարգացման միջոցով օգնել է Դիլիջանում ստեղծել զբոսաշրջության քլաստեր՝ միևնույն ժամանակ բարելավելով ոլորտի մրցունակությունը գործարար ունակությունների ամրապնդման և աշխատուժի զարգացման աշխատանքների համատեղման միջոցով: ՄՄՀՀ ծրագիրը և Դիլիջանի զբոսաշրջության

interest. CAPS has helped establish a local tourism cluster in Dilijan through association building, while increasing industry competitiveness through a combination of business capacity strengthening and workforce development activities.

During 2005 61,538 tourists visited Dilijan.

With strong support from local government, CAPS and the Dilijan Tourism Association have been busy at work developing comprehensive signs for local attractions, training local businesses, and assisting the city in new activities to improve the destination, such as placing trash containers in high use areas.

In the long term, the pilot program will serve as an example to public and private sector leaders in other tourist cities on how cooperative development and promotion in the tourism sphere can contribute to local economic development.

Improving Customer Service in Armenia's Hospitality Industry

Happy customers linger longer, order more and return to establishments where they feel comfortable. By fostering a customer-centered approach combined with practical steps in management and control, CAPS is helping hospitality service providers develop more profitable enterprises. Better service in local hotels and restaurants benefits all customers, but serves CAPS aims by providing a better experience for tourists who are then more likely to spend more, stay longer and, for those from abroad, return to Armenia.

In May, CAPS short-term advisor Alan McGuigan held an initial training in customer service for hospitality providers. Mr. McGuigan has 30 years of practical experience in tourism and hospitality and has worked in more than 50 countries, including hotel and restaurant management in his native Ireland. A group of 34 managers from hotels and restaurants received practical advice from Mr. McGuigan on their role in keeping their

ասոցիացիան տեղական իշխանությունների ակտիվ աջակցությամբ աշխատել են տեսարժան վայրերի համար նշանների մշակման և տեղի գործարար ընկերությունների ուսուցման ուղղությամբ, ինչպես նաև աջակցել են քաղաքին այնպիսի նորնախաձեռնություններիիրականացման գործընթացում, ինչպիսին է, օրինակ, աղբամանների տեղադրումը առավել շատ այցելուներ ունեցող վայրերում:

2005 թ. ընթացքում Դիլիջան է այցելել 61,538 զբոսաշրջիկ

Հետագայում փորձնական ծրագիրն օրինակ կծառայի այլ քաղաքների պետական և մասնավոր հատվածի առաջատար ներկայացուցիչների համար՝ ցույց տալով, թե ինչպես կարող են զբոսաշրջության ոլորտի զարգացման և խթանման ուղղությամբ գործադրված համատեղ ջանքերը նպաստել տվյալ վայրի տնտեսական զարգացմանը:

Հաճախորդների սպասարկման բարելավում Հայաստանի հյուրընկալության ոլորտում

Գոհ հաճախորդներն ավելի երկար են մնում ռեստորանում, ավելի շատ պատվերներ են տալիս և վերադառնում են այն հաստատությունները, որտեղ իրենց հարմարավետ են զգում: Խթանելով հաճախորդներին գրավելու մոտեցում, որն ուղեկցվում է կառավարման և վերահսկման ուղղությամբ գործնական քայլերով՝ ՄՄՀՀ ծրագիրն օգնում է հյուրընկալության ծառայություններ մատուցողներին մեծացնել ձեռնարկությունների շահութաբերությունը: Տեղական հյուրանոցների և ռեստորանների ծառայությունների բարելավումը շահեկան է բոլոր հաճախորդների համար, բացի այդ, այն ծառայում է նաև ՄՄՀՀ ծրագրի նպատակներին, քանի որ բարձրորակ ծառայությունները զբոսաշրջիկների մոտ ավելի լավ տպավորություններ են ձևավորում իրենց այցի վերաբերյալ և, այդպիսով, նպաստում են, որ նրանք ծախսեն ավելի շատ գումարներ, ավելի երկար մնան երկրում և կրկին այցելեն Հայաստան, եթե օտարերկրյա զբոսաշրջիկ են:

customers and attracting new ones. Especially important was the involvement of the newly established Armenian Hotels Association and Armenian Restaurant and Culinary Federation who were enlisted to help organize the training. This was a successful attempt to build these associations' capacity to deliver services. The associations assisted with the selection of companies and nomination of trainees and also contributed the venue.

In July, at the request of companies who found the first training so useful, Mr. McGuigan returned for

Hospitality service providers at the "Customer Care" session

a second, more detailed session. This time the training comprised two sessions: 20 employees from different hotels and restaurants attended the session for "Food and Beverage" training and 17 participated in the "Rooms and Front Desk" training course.

Strong Business Service Providers to Serve Tourism and IT Companies

Continuing its efforts to build the capacity of Armenian Business Service Providers (BSPs) to serve businesses, CAPS organized two pilot two-day trainings in IT and Tourism Marketing in May 2006. The objective of the courses was to provide an overview of basic marketing concepts that are essential for business success in the IT and tourism sectors.

During the IT Marketing course, Clifford Barton, an international IT and business development expert shared his experience with the participants in marketing off-shore IT services, E-marketing and preparing effective marketing plans.

Մայիսին ՄՄՀՀ կարճաժամկետ խորհրդատու Ալան Մաքգուիգանի կողմից անցկացվեց հաճախորդների սպասարկման վերաբերյալ նախնական ուսուցում հյուրընկալության ծառայություններ մատուցողների համար: Պրն. Մաքգուիգանն ունի 30 տարվա գործնական աշխատանքի փորձ զբոսաշրջության և հյուրընկալության ոլորտներում՝ աշխատելով ավելի քան 50 երկրներում: Բացի այդ, նա նաև ղեկավարում է հյուրանոց և ռեստորան իր հայրենիքում՝ Իռլանդիայում: Տարբեր հյուրանոցների և ռեստորանների 34 կառավարիչ գործնական խորհուրդներ ստացան պրն. Մաքգուիգանից այն մասին, թե ինչ է անհրաժեշտ անել հաճախորդներին չկորցնելու և նոր հաճախորդներ գրավելու համար: Հատկապես կարևոր էր վերջերս ստեղծված Հյուրանոցների հայկական ասոցիացիայի և Ռեստորանների և խոհարարական միության ներգրավվումը և աջակցությունը դասընթացի կազմակերպմանը: Այս նախաձեռնությունը կարելի է գնահատել որպես գործարար միությունների ծառայությունների մատուցման հմտությունների բարելավման հաջող փորձ: Գործարար միություններն աջակցեցին ընկերությունների և մասնակիցների ընտրության հարցում, բացի այդ դասընթացների անցկացման վայրը նույնպես ապահովվեց նրանց կողմից:

Հուլիսին առաջին դասընթացն օգտակար գնահատած ընկերությունների խնդրանքով պրն. Մաքգուիգանը վերադարձավ Հայաստան ավելի մանրամասն ուսուցում իրականացնելու նպատակով: Այս անգամ ուսուցման ծրագիրը բաղկացած էր երկու դասընթացից. «Կերակուր և խմիչքներ» դասընթացը, որին մասնակցեցին տարբեր հյուրանոցների և ռեստորանների 20 աշխատակից, և «Սենյակներ և ընդունարան» դասընթացը, որին ներկա էր 17 մասնակից:

Գործարար ծառայություններ մատուցողներն աշխատելու են զբոսաշրջության եւ ՏՏ ոլորտի ընկերությունների հետ

Հայաստանում գործարար ծառայություններ մատուցող (ԳԾՄ) ընկերությունների ունակությունների զարգացման ուղղությամբ կատարվող աշխատանքների շրջանակներում ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից 2006թ. մայիսին կազմակերպվեց երկու փորձնական երկօրյա

CAPS technical advisor Alan McGuigan designed and conducted the Tourism Marketing training. The participants were equipped with the necessary tools and techniques for consulting activities in the field of marketing in each of the sectors.

In July, each participant prepared additional materials and received more direct assistance from the international advisors. During September, the BSPs worked directly with companies in the appropriate sector to employ their enhanced skills. This direct firm-level consulting will be mentored by international advisors. Tourism and IT firms interested in using these trained BSPs for consulting assignments

Clifford Barton and training participants

in the field of marketing, which will be conducted on a cost-share basis, can contact the CAPS office for additional information.

The most qualified participants of the trainings were selected to assist in training additional trainers to deliver courses in IT and tourism marketing. In September 2006 Margaret Baburyan from Apricot Plus and Anna Makaryan from Economy and Values Research Center successfully conducted the tourism marketing session and Samvel Gevorgyan from Business Support Center together with Gayane Dallakyan from the IT Company Sourcio, delivered the IT marketing session.

In a survey of BSPs, they reported an average 30% increase in revenues during last 6 months as compared to the same period last year.

դասընթաց SS և զբոսաշրջության մարկետինգի վերաբերյալ: Դասընթացների նպատակն էր ներկայացնել տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և զբոսաշրջության ոլորտներում հաջող բիզնես վարելու համար անհրաժեշտ մարկետինգային հիմունքները:

SS մարկետինգի դասընթացի ժամանակ տեղեկատվական տեխնոլոգիաների և բիզնեսի զարգացման միջազգային փորձագետ Քլիֆֆորդ Բարտոնը մասնակիցներին ներկայացրեց արտասահմանում SS ծառայությունների, էլեկտրոնային մարկետինգի և արդյունավետ մարկետինգային պլանների մշակման ոլորտներում ունեցած իր փորձառությունը:

Զբոսաշրջության մարկետինգի դասընթացը մշակվեց և իրականացվեց ՄՄՀՀ տեխնիկական խորհրդատու Ալան Մաքգուիգանի կողմից: Դասընթացի ընթացքում մասնակիցները գիտելիքներ ձեռք բերեցին մարկետինգի ուղղությամբ խորհրդատվություն տրամադրելու SS և զբոսաշրջության ոլորտներում անհրաժեշտ գործիքների և մեթոդների վերաբերյալ:

Հուլիսին մասնակիցներից յուրաքանչյուրը պատրաստեց հավելյալ նյութեր և ավելի շատ ուղղակի աջակցություն ստացավ արտասահմանցի խորհրդատուներից: Սեպտեմբերին ԳՇՄ-ներն արդեն իսկ կարողացան աշխատել համապատասխան ոլորտի ընկերությունների հետ իրենց բարելավված հմտությունները կիրառելու նպատակով: Ընկերություններին խորհրդատվության տրամադրման գործընթացը ղեկավարվում էր օտարերկրյա խորհրդատուների կողմից: SS և զբոսաշրջության ոլորտի այն ընկերությունները, որոնք հետաքրքրված են վերապատրաստված այս ԳՇՄ-ների կողմից համաֆինանսավորման սկզբունքով մարկետինգի ոլորտում խորհրդատվական ծառայությունների տրամադրմամբ, կարող են դիմել ՄՄՀՀ ծրագրին հավելյալ տեղեկատվության համար:

ԳՇՄ-ները հարցման ժամանակ նշել են, որ վերջին 6 ամիսների ընթացքում իրենց մոտ գրանցվել է միջինում 30% աճ իրացման ծավալներում նախորդ տարվա միևնույն ժամանակահատվածի համեմատ:

Մասնակիցներից ընտրվել են լավագույնները, որոնք կաջակցեն SS և զբոսաշրջության մարկետինգի ոլորտում այլ վերապատրաստողների ուսուցմանը: 2006թ. սեպտեմբերին «Ապրիկոտ

Staff Highlight

The CAPS team welcomes Mr. Artak Melkonyan as Deputy Chief of Party and Senior Policy Specialist. Mr. Melkonyan is a professional with broad experience in management and development in business and public sectors. Before joining the CAPS project he was the CEO of ACRA Credit Reporting CJSC and worked with Dun and Bradstreet on setting-up the credit bureau operations in Armenia. Prior to that, Mr. Melkonyan was a partner with Ameria CJSC, a leading business consulting company in Armenia. For several years Mr. Melkonyan headed the Armenian operations of the Caucasus Fund, a US-based venture capital fund sponsored by the Overseas Private Investment Corporation. Previously, he also he performed audit and consulting assignments with KPMG Armenia and served in the Ministry of Trade and Economic Development and in the Office of the President of Armenia as an economic policy specialist.

Mr. Melkonyan holds a Master of Business Administration degree from the American University of Armenia, as well as Master's degree in Engineering Management and Diploma in Technical Cybernetics from the State Engineering University of Armenia. He received extensive training in foreign investment negotiations at Georgetown University's School of Foreign Service. Currently, Mr. Melkonyan is the Dean of the Commerce and Marketing Department at the French University in Armenia.

պլյուս» ընկերության աշխատակից Մարգարիտա Բաբուրյանը և «Տնտեսություն և արժեքներ» հետազոտական կենտրոնի աշխատակից Աննա Մակարյանը հաջողությամբ անցկացրեցին զբոսաշրջության մարկետինգին նվիրված դասընթաց, իսկ SS մարկետինգի ուսուցումն իրականացվեց Բիզնեսի աջակցության կենտրոնի աշխատակից Սամվել Գևորգյանի և «Սորսիո» SS ընկերության ներկայացուցիչ Գայանե Դալլաքյանի կողմից:

Աշխատակազմի համալրում

ՄՄՀՀ ծրագրի աշխատակազմը ողջունում է ծրագրի փոխտնօրեն Արտակ Մելքոնյանին: Պրն. Մելքոնյանն ունի գործարար և մասնավոր հատվածներում կառավարման և զարգացման հարուստ փորձ: Նախքան ՄՄՀՀ ծրագրին միանալը նա աշխատել է «ԱՔՐԱ» վարկային բյուրոյի գործադիր տնօրեն, ինչպես նաև «Dun and Bradstreet»-ի հետ Հայաստանում վարկային բյուրոյի ստեղծման ուղղությամբ: Նախքան այդ, պրն. Մելքոնյանը համագործակցել է Հայաստանի գործարար ոլորտում խորհրդատվություն տրամադրող առաջատար Ամերիա ընկերության հետ: Պրն. Մելքոնյանը տարիներ շարունակ ղեկավարել է Կովկասյան հիմնադրամի (Caucasus Fund) Հայաստանյան գրասենյակը, որը ԱՄՆ-ի մասնավոր ներդրումների խթանման կորպորացիայի (Overseas Private Investment Corporation) կողմից ֆինանսավորվող վենչուրային հիմնադրամ է: Բացի այդ պրն. Մելքոնյանը նաև իրականացրել է աուդիտային և խորհրդատվական աշխատանքներ ՔՓՄԺ-ի Հայաստանյան գրասենյակի համար (KPMG Armenia) և աշխատել է ՀՀ Առևտրի և տնտեսական զարգացման նախարարությունում, ինչպես նաև ՀՀ նախագահի աշխատակազմում որպես տնտեսական քաղաքականության մասնագետ:

Պրն. Մելքոնյանը բիզնեսի և կառավարման մագիստրոսի կոչում է ստացել Հայաստանում Ամերիկյան համալսարանում, ինչպես նաև Հայաստանի Ճարտարագիտական համալսարանի կողմից շնորհված Ճարտարագիտական կառավարման մագիստրոսի կոչում և տեխնիկական կիբեռնետիկայի մասնագետի դիպլոմ: Բացի այդ, նա նաև ուսանել է արտաքին ներդրումների բանակցություններ թեման Ջորջթաունի համալսարանի դիվանագիտական դպրոցում: Ներկայումս Արտակ Մելքոնյանը Հայաստանում Ֆրանսիական համալսարանի Առևտրի և մարկետինգի ֆակուլտետի դեկանն է:

CAPS Activities Finalized, March to September 2006

Reports

- Armenian Business Service Providers: An Overview of the Industry
- Needs Assessment and Baseline Industry Data: The Information Technology Sector in Armenia
- Needs Assessment and Baseline Industry Data: The Tourism Sector in Armenia
- Information Technologies Workforce Supply Assessment
- Overview of Think Tanks in Armenia (on website)
- Overview of Associations Serving CAPS Target Clusters in Armenia (on website)

Trainings, Roundtables and Workshops

- Pilot IT Marketing Workshop
- Pilot Tourism Marketing Workshop
- Followup Training for BSP Pilot Groups
- Customer Care Initial Workshop
- Front Desk Operations and Restaurant Operations
- Associations Management and Strategic Planning Capacity Building Program
- IT Summer Camps: Charentsavan, Goris, Sisian, Berd, Kapan and Sevan
- Dilijan Young Entrepreneurs Training
- Tourism Cluster Meeting
- Presentation of Global IT Report
- Videoconference with Michael Porter
- Competitiveness Executive Course, IT and Tourism
- Workshop on Competitiveness for Media Representatives
- Supervisory Skills for Hospitality Managers
- IT Marketing Training for BSPs (second round)
- Tourism Marketing Training for BSPs (second round)

ՄՄՀՀ ծրագրի աշխատանքները 2006թ. մարտ - սեպտեմբեր ամիսներին

Հաշվետվություններ

- Հայաստանի գործարար ծառայություններ մատուցողներ. ոլորտի ամփոփ նկարագիրը
- Կարիքների գնահատում և ոլորտի հիմնական տվյալներ. Հայաստանի տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտ
- Կարիքների գնահատում և ոլորտի հիմնական տվյալներ. Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտ
- Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտում աշխատուժի առաջարկի գնահատում
- Հայաստանում գործող հետազոտական կենտրոնների ամփոփ նկարագիր (ծրագրի ինտերնետային կայքում)
- ՄՄՀՀ ծրագրի նպատակային քլաստերներում ներգրավված գործարար միությունների ամփոփ նկարագիր (ծրագրի ինտերնետային կայքում)

Ուսուցում, կլոր սեղաններ եւ սեմինարներ

- ՏՏ մարկետինգի փորձնական դասընթաց գործարար ծառայություններ մատուցողների (ԳԾՄ-ներ) համար
- Զբոսաշրջության մարկետինգի փորձնական դասընթաց ԳԾՄ-ների համար
- Հետագա ուսուցում ԳԾՄ փորձնական խմբերի համար
- Հաճախորդների սպասարկման վերաբերյալ նախնական դասընթաց
- «Ընդունարան» և «Ռեստորանի գործարկում» թեմաներով սեմինար
- Գործարար միությունների կառավարման և ռազմավարական պլանավորման ունակությունների զարգացման ծրագիր
- ՏՏ ամառային ճամբարներ՝ Չարենցավան, Գորիս, Սիսիան, Բերդ, Կապան և Սևան
- Դիլիջանի երիտասարդ ձեռներեցների ուսուցում
- Զբոսաշրջության քլաստերի հանդիպում
- ՏՏ համաշխարհային զեկույցի ներկայացում
- Վիդեոհամաժողով Մայքլ Պորտերի հետ
- Մրցունակության ամփոփ դասընթաց, ՏՏ և զբոսաշրջություն
- Մրցունակության վերաբերյալ սեմինար լրատվամիջոցների ներկայացուցիչների համար
- Կառավարման հմտությունների զարգացում հյուրընկալության ոլորտի կառավարիչների համար
- ՏՏ մարկետինգի ուսուցում ԳԾՄ-ների համար (երկրորդ փուլ)
- Զբոսաշրջության մարկետինգի ուսուցում ԳԾՄ-ների համար (երկրորդ փուլ)

Important Upcoming Events

15 September – 15 October: IT Month in Armenia www.itmonth.am

In recognition of the importance of IT for Armenia's development, the Armenian government has declared the period mid-September to mid-October the Month of IT in Armenia. CAPS is working in partnership with industry and government in assisting with the promotion of IT Month and co-sponsoring important events such as the First Armenian Microelectronic Olympiad and Open Programming Contest.

14 November: Dilijan Information Center Opening

The Information Center in Dilijan, established by CAPS as part of the Dilijan Pilot Project, will be officially opened on 14 November, 2006. Government officials, representatives of the Armenian tourism sector, and USAID officials will join the CAPS team and the Dilijan Tourist Association in marking this significant event.

18 November: Tourism B2B Forum www.tourismB2B.org

The first Trans-Caucasus Tourism Business to Business Forum (B2B) will be held in Tbilisi on November 18. The B2B Forum will bring together tour operators from the region to meet, make new business contacts and learn about tourism development and marketing opportunities. The B2B is being organized by CAPS, in cooperation with the Armenian Tourism Development Agency, the Madrid-based UN World Tourism Organization, the Georgian State Department of Tourism, and other partners throughout the region.

Նախատեսվող կարեւոր միջոցառումներ

սեպտեմբերի 15 – հոկտեմբերի 15. «ՏՏ ամիս» Հայաստանում www.itmonth.am

Ի հաստատումն Հայաստանի զարգացման համար տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կարևորության՝ ՀՀ կառավարությունը սեպտեմբերի կեսից մինչև հոկտեմբերի կեսն ընկած ժամանակահատվածը հայտարարել է տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ամիս Հայաստանում: ՄՄՀՀ ծրագիրը համագործակցում է ոլորտի և կառավարության հետ «ՏՏ ամիս» միջոցառման խթանման գործընթացում և հանդիսանում է համատեղ հովանավոր այնպիսի միջոցառումների համար, ինչպիսիք են «Հայաստանի առաջին միկրոէլեկտրոնիկայի օլիմպիադա»-ն և «Ծրագրավորման բաց մրցույթ»-ը:

Նոյեմբերի 14. Դիլիջանի տեղեկատվական կենտրոնի պաշտոնական բացում

ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից Դիլիջանի փորձնական ծրագրի շրջանակներում Դիլիջանում հիմնված տեղեկատվական կենտրոնի պաշտոնական բացման արարողությունը տեղի կունենա 2006թ. նոյեմբերի 14-ին: Այս նշանակալի միջոցառման բացմանը ՄՄՀՀ ծրագրի աշխատակազմին և Դիլիջանի զբոսաշրջության ասոցիացիայի ներկայացուցիչներին կմիանան պետական պաշտոնյաներ, Հայաստանի զբոսաշրջության ոլորտի ներկայացուցիչներ և պաշտոնյաներ ԱՄՆՄԶԳ-ից:

Նոյեմբերի 18. Զբոսաշրջության բիզնեսը բիզնեսին (B2B) համաժողով www.tourismB2B.org

Անդրկովկասյան զբոսաշրջության բիզնեսը բիզնեսին առաջին համաժողովը տեղի է ունենալու նոյեմբերի 18-ին, Թբիլիսիում: Համաժողովի նպատակն է աջակցել տարածաշրջանի տուր օպերատորներին հանդիպել միմյանց, հաստատել նոր գործարար կապեր, ինչպես նաև տեղեկատվություն զբոսաշրջության զարգացման և մարկետինգային հնարավորությունների մասին: Միջոցառումը կազմակերպվում է ՄՄՀՀ ծրագրի կողմից Զբոսաշրջության զարգացման հայկական գործակալության, Մադրիդում տեղակայված ՄԱԿ-ի Զբոսաշրջության համաշխարհային կազմակերպության, Վրաստանի զբոսաշրջության պետական դեպարտամենտի և տարածաշրջանի այլ գործընկերների սերտ համագործակցությամբ:

The World Economic Forum's Global Competitiveness Report 2006, released in mid September, placed Armenia 82nd in the world in terms of economic competition as measured by the Global Competitiveness Index. Compared to other developing countries, Armenia has relatively good results in terms of macroeconomics, health care and primary education indicators and alarming results in the sphere of financial and commodity markets, business development and institutions. More results are available on the CAPS website.

Սույն թվականի սեպտեմբերի կեսերին հրապարակված Համաշխարհային տնտեսական ֆորումի «2006-2007թ.թ. Մրցունակության համաշխարհային զեկույց»-ում Հայաստանը՝ ըստ Մրցունակության համաշխարհային ինդեքսի, զբաղեցնում է աշխարհում 82-րդ տեղը տնտեսական մրցունակության տեսանկյունից: Հայաստանը համեմատաբար լավ արդյունքներ ունի մակրոտնտեսական եւ առողջության ու բազային կրթության ցուցանիշներում եւ մտահոգիչ արդյունքներ ապրանքային շուկաների արդյունավետության, ֆինանսական շուկաների զարգացման, գործարարության զարգացման, ինչպես նաեւ ինստիտուտների բնագավառներում այլ զարգացող երկրների համեմատ: Առավել մանրամասն տեղեկատվության համար կարող եք այցելել ՄՄՀՀ ծրագրի ինտերնետային կայք:

Visit the CAPS Website: www.caps.am, Now Also in Armenian

It contains an overview of the theory of competitiveness and is updated frequently with

- descriptions of program activities
- profiles of and links to think tanks and industry associations
- research reports

Այցելեք ՄՄՀՀ Ծրագրի ինտերնետային կայք. www.caps.am, այժմ նաեւ հայերեն

Կայքում հակիրճ կերպով ներկայացված է մրցունակության տեսությունը, բացի այդ, այնտեղ պարբերաբար տրամադրվում է թարմ տեղեկատվություն հետեւյալի վերաբերյալ.

- ծրագրի շրջանակներում իրականացվող աշխատանքների նկարագիրը
- հետազոտական կենտրոնների եւ ոլորտում ներգրավված գործարար միությունների նկարագրերը եւ հղումները
- հաշվետվություններ կատարված հետազոտությունների մասին

CAPS is led by Nathan Associates with partners J.E. Austin Associates, the Emerging Markets Group, Education Development Center and core Armenian partners Ameria and the Economy and Values Research Center. These companies have extensive experience in helping industries across the globe grow.

ՄՄՀՀ ծրագիրը ղեկավարվում է Նաթան Ասոշիէյթս ինկ.-ի կողմից ծրագրի գործընկերների՝ Ջ. Ի. Օստին Ասոշիէյթս-ի, Իմերջինգ Մարքեթս Գռուպ-ի, Կրթության զարգացման կենտրոնի, ինչպես նաեւ հայկական գործընկերներ Ամերիա ընկերության եւ «Տնտեսություն եւ արժեքներ» հետազոտական կենտրոնի հետ միասին: Նշված ընկերություններն ունեն աշխարհի տարբեր երկրների տնտեսության ոլորտների զարգացման խթանման հարուստ փորձ:

Our contacts:
Address: 15A Alek Manukian, 3rd floor
Yerevan, 0070, Armenia
Tel: + (374 10) 556328, 556371, 559602, 559284
Email: info@caps.am
Website: www.caps.am

Մեր հասցեն.
ք. Երեւան 0070,
Ալեք Մանուկյան 15ա, 3-րդ հարկ
Հեռ.՝ + (374 10) 556328, 556371, 559602,559284
Էլ. փոստ՝ info@caps.am
Ինտերնետային կայք՝ www.caps.am