Strengthening Evidence-Based Management of Labour Migration in Armenia

«Հայաստանում աշխատանքային միգրացիայի գիտավերլուծական կառավարման հզորացում»

Policy Brief
Համառոտագիր

This project is funded by
the EUROPEAN UNION
Ծրագիրը ֆինանսավորվում է
Եվրոպական միության կողմից

Մարդկային զարգացման
միջազգային կենտրոն
International Center for
Human Development

Միգրացիայի միջազգային
կազմակերպություն
International Organization
for Migration

Աշխատանքի տեղավորման և զբաղվածության գործակալությունների զարգացման հեռանկարները. համագործակցություն և մրցակցություն

Համառոտագիր

Մարդկային զարգացման միջազգային կենտրոն

Միջնորդական ծառայություններ՝ զարգացման խթան

Վերջին տարիներին Հայաստանում ծառայությունների ոլորտում արձանագրվել է զգալի առաջընթաց, օրինակ՝ 2007 թվականի համեմատությամբ 2011 թվականին մատուցվող ծառայությունների ծավալն ըստ ընթացիկ գների աճել է 1.5 անգամ: Առաջընթաց է արձանագրվել է բոլոր բնագավառներում՝ կրթություն, առողջապահություն, տուրիզմ և այլն: 2011 թվականին, ի տարբերություն 2009 թվականի, յուրաքանչյուր բնակչին բաժին ընկնող ծառայությունների միջին ծավալն ավելացել է 20%-ով: Մատուցվող ծառայությունների ծավալի աճն անդրադարձել է նաև Հայաստանի ՀՆԱ-ի վրա, օրինակ՝ 2006 թվականին ծառայությունները կազմում էին ՀՆԱ-ի 36%-ը, մինչդեռ 2011-ին՝ արդեն 45%-ը: Այս ցուցանիշները խոսում են այն մասին, որ ծառայությունների ոլորտը շարունակաբար զարգանում է՝ զուգահեռաբար ստեղծելով նաև նոր մարտահրավերներ:

Շուկայի զարգացումն ուղղակիորեն անդրադառնում է միջնորդ կազմակերպությունների վրա. այն մասնավորապես դրդում է վերջիններիս բարձրացնել իրենց մատուցած ծառայությունների որակը: Միաժամանակ միջնորդ կազմակերպությունները շուկայի փոփոխություններին արդյունավետ արձագանքելու նպատակով շարունակաբար կատարելագործում են իրենց գործիքներն ու հմտությունները, ինչպես նաև ներդնում նորերը: Այդուհանդերձ, չնայած ծառայություններից օգտվող մարդկանց թվի աճին՝ ծառայություններ մատուցողները մի շարք լուրջ խնդիրների առաջ են կանգնում, ինչն էլ խոչընդոտում է շուկայում նրանց ավելի արդյունավետ աշխատանքին:

Ընդհանուր ճանապարհ, ընդհանուր մարտահրավերներ, ընդհանուր փորձ

Ըստ Համաշխարհային բանկի՝ ծառայությունների նկատմամբ պահանջարկը մեծանում է եկամտի ավելացման հետ մեկտեղ. մարդիկ այլևս չեն բավարարվում իրենց հիմնական նյութական կարիքները հոգալով: Սպառողի տեսանկյունից սա հանգեցնում է ծառայությունների պահանջարկի ծավալների մեծացման, օրինակ՝ առողջապահության, կրթության կամ զվարճանքի ոլորտներում:

Հայաստանյան շուկայում առկա բիզնես կազմակերպություններն իրենց ձեռնարկատիրական գործունեության արդյունավետության բարձրացման համար նպատակահարմար են գտնում լրացուցիչ տարբեր գործառույթների իրականացումը պատվիրակել ծառայություններ մատուցող միջնորդ կազմակերպություններին: Արտապատվիրված (աութսորսինգային) ծառայությունները թույլ են տալիս կազմակերպությանը կենտրոնանալ այն առանցքային գործառույթների իրականացման վրա, որոնք բիզնեսի հաջողության համար առավել կարևոր են, օրինակ՝ շուկայաբանությունն ու վաճառքը, հաշվապահությունը, մարդկային ռեսուրսները, ֆինանսները և այլն: Արտապատվիրված ծառայություններ մատուցողների թվին են պատկանում նաև տուր օպերատորները և աշխատանքի տեղավորման և զբաղվածության խնդիրներով զբաղվող միջնորդ կազմակերպությունները: Ավելին, ծառայությունների ոլորտում գրանցված աճը ներառում է ծառայության այս երկու տեսակները, և դրանք ոլորտի զարգացման հիմնական ուղղությունների շարքում են:

Աշխատանքի տեղավորման և զբաղվածության գործակալությունները շատ մարդկանց համար մուտք են դեպի աշխատանքային շուկա. նրանք միջնորդ են հանդիսանում աշխատանք փնտրողի և աշխատանք առաջարկողի միջև: Հայաստանի կադրերի հավաքագրմամբ[1] զբաղվող գործակալությունների զգալի մասն իրենց գործունեությունը հիմնականում ծավալում է տեղական շուկայում, բացառությամբ այն սակավաթիվ գործակալությունների, որոնք որոշակի կապեր ունեն միջազգային շուկայի ներկայացուցիչների հետ, ընդ որում, հաճախ այդ կապերը սահմանափակվում են ԱՊՀ-ի շուկայում գործող կազմակերպություններով: Այս հանգամանքը խոչընդոտ է հանդիսանում միջազգային փորձի ավելացման, ինչպես նաև հաղորդակցության հմտությունների զարգացման համար, որն էլ կարող է դժվարություններ առաջացնել Հայաստանի կադրերի հավաքագրման գործակալությունների՝ միջազգային շուկայում ամուր գործընկերային հարաբերությունների ձևավորման հարցում:

Միջազգային աշխատանքային շուկա մուտքը հեշտացնելու, ինչպես նաև հայաստանյան աշխատանքային շուկայի զարգացումն ապահովելու համար անհրաժեշտ է զարգացնել կադրային գործակալությունների դերն ու կարողությունները: Այն կարող է նպաստել նաև միգրացիայի կարգավորմանը՝ մասնավորապես փորձելով վերափոխել անկանոն միգրացիան շրջանառու աշխատանքային կանոնավոր միգրացիայի: Այս փաստի կարևորությունը չի կարելի թերագնահատել: Փաստ է, որ վերջին տարիներին Հայաստանից արտագաղթածների 94%-ը աշխատանքային միգրանտներ են. Հայաստանում յուրաքանչյուր 6 ընտանիքի առնվազն 1 անդամը աշխատանքային միգրանտ է: Քանի որ միգրանտների ճնշող մեծամասնությունն արտասահման է մեկնում կա՛մ իր անձնական կապերի աջակցությամբ, կա՛մ այլ՝ երրորդ կողմի միջնորդությամբ, կադրերի հավաքագրման գործակալությունները մեծ դեր կարող են խաղալ այս գործընթացի կարգավորման և արտասահմանում գտնվող միգրանտների օժանդակման գործում:

Ի տարբերություն կադրերի հավաքագրման ոլորտի՝ տուրիզմի ոլորտը համեմատաբար ավելի երիտասարդ է: Չնայած այս փաստին՝ վերջին տարիներին այն զարգացման արագ տեմպեր է արձանագրել: Միջազգային շուկայի

[1] Կադրերի հավաքագրման գործառույթ իրականացնող գործակալությունները Հայաստանում հայտնի են որպես աշխատանքի տեղավորման և զբաղվածության գործակալություններ, սակայն համառոտագրում կիրառված է միջազգայնորեն ավելի լայն տարածում գտած բնորոշումը:

Երևան 0001
Սայաթ Նովա 19
Հեռ.՝ +374 10 582638
Ֆաքս՝ +374 10 527082

mail@ichd.org
www.ichd.org

հետ շարունակական համագործակցությունը ու հաղորդակցությունն այն կարևորագույն գործոններն են, որոնք նպաստում են այս ոլորտի արագ աճին և դրա ներկայացուցիչների զարգացմանը: Օր օրի գլոբալիզացվող աշխարհում տուր օպերատորները պետք է շարունակական զարգացում ապահովեն, հղկեն իրենց հաղորդակցության հմտությունները, ինչպես նաև բարելավեն մատուցվող ծառայությունների որակը, որպեսզի կարողանան մրցունակ լինել շուկայում և դիմակայեն մարտահրավերներին:

Ոլորտի արագ զարգացման մեկ այլ հիմնական գործոնը կարող է համարվել շուկայի կոշտ մրցակցությունը, որը ստիպում է շարունակաբար թարմացնել առաջարկվող տուրիստական փաթեթները, ստեղծել նորերը, մշակել սեզոնային թեժ առաջարկներ, ինչպես նաև զուգահեռաբար ընդլայնել գործունեության սահմանները:

Չնայած ծառայություններ մատուցող այս երկու կազմակերպությունները սպասարկում են մեծ թվով հաճախորդների՝ նրանց մատուցած ծառայությունների որակի միջև զգալի տարբերություն կա: Տուր օպերատորները կարծես թե ավելի լավ են պատրաստված և զգալի փորձ ունեն, երբ խոսք է գնում միջազգային շուկայի հետ գործ ունենալու մասին: Կադրերի հավաքագրման գործակալությունները չնայած պատրաստ են ընդլայնել իրենց կարողությունները և համաշխարհային աշխատաշուկայում իրենց համար նոր ուղղություններ բացահայտել, այնուամենայնիվ, նրանք դեռևս պատրաստ չեն միջազգային աշխատաշուկա մուտք գործելուն:

Սա միգուցե կարելի է բացատրել նրանց սահմանափակ կարողություններով և անհրաժեշտ հմտությունների անբավարար մակարդակով: Նման հմտություններ են, օրինակ, արտերկրում աշխատանքի հնարավորություններ բացահայտելը և միջազգային շուկայում գործընկերներ գտնելը և նրանց հետ համագործակցություն ձևավորելը: Մինչդեռ կադրերի հավաքագրման գործակալությունների գործունեության մասշտաբները սահմանափակված են տեղական շուկայով և երկրի ներսում աշխատանքային միգրացիայի կազմակերպմամբ:

Միևնույն ժամանակ, կադրերի հավաքագրման գործակալությունների համար հրատապ է դառնում միջազգային աշխատաշուկա մուտք գործելու ուղղությամբ քայլերի ձեռնարկումը, քանի որ միգրանտ աշխատուժի պահանջարկ կա, և Հայաստանը նման աշխատուժի աղբյուր կարող է հանդիսանալ: Կադրերի հավաքագրման գործակալությունների մուտքը միջազգային աշխատաշուկա շահավետ կլինի ոչ միայն վերջիններիս համար, այլև ողջ տեղական աշխատաշուկայի զարգացման համար:

Խելոքը սովորում է ուրիշի փորձից. տուր օպերատորների փորձը՝ զբաղվածության գործակալություններին

Նման իրավիճակում տուր օպերատորների և ընդհանուր առմամբ այդ ոլորտի փորձառությունը կարող է օրինակ և մեկնակետ հանդիսանալ կադրերի հավաքագրման գործակալությունների համար՝ ամրապնդելու վերջիններիս դերը տեղական շուկայում, ինչպես նաև ընդլայնելու իրենց հմտությունների շրջանակը ու մուտք գործելու միջազգային աշխատաշուկա: Տուր օպերատորները կարող են կադրերի հավաքագրման գործակալությունների հետ կիսվել իրենց փորձով, օրինակ՝ ինչպես կազմակերպել ՀՀ քաղաքացիների մուտքը դեպի արտերկիր կամ հաղորդակցվել և համագործակցել միջազգային գործընկերների հետ:

Տուր օպերատորները ստիպված են եղել աստիճանաբար բարելավել իրենց ծառայությունների որակը, իսկ իրենց գործունեության բնույթը, որը ենթադրում է միջազգային համագործակցություն, նպաստել է այդ փոփոխությանը: Նմանապես, միջազգային շուկա մուտքը նպաստավոր կլինի կադրերի հավաքագրման գործակալությունների համար:

Օրինակ՝ դեպի արտերկիր ՀՀ քաղաքացիների մուտքը հեշտացնելու առումով տուր օպերատորների փորձն իսկապես ուսանելի կարող է լինել կադրերի հավաքագրման գործակալությունների համար, որոնք կարող են աջակցել հայաստանցի աշխատանք փնտրողներին մուտք գործել միջազգային աշխատաշուկա՝ օգտվելով տուր օպերատորների համապատասխան փորձից: Մասնավորապես, կարևոր է փորձի փոխանակմանն ուղղված հանդիպումների կազմակերպումը հյուպատոսական ծառայությունների ներկայացուցիչների և ծառայություններ մատուցողների՝ հատկապես տուր օպերատորների և կադրերի հավաքագրման գործակալությունների համար: Ակնհայտ է, որ նման հանդիպումները կարող են փոխշահավետ արդյունք ապահովել:

ԵՄ որոշ երկրների հյուպատոսական ծառայությունների, տուր օպերատորների ու կադրերի հավաքագրման գործակալությունների միջև վերջին հանդիպումներն ակնհայտ են դարձնում, որ հյուպատոսական ծառայությունները ևս շատ բարձր են գնահատում միջնորդների դերը: Նրանց հետաքրքրությունը սահմանափակված չէ միայն որոշ հարցադրումներով և քննարկումներով: Հյուպատոսական ծառայությունները միջնորդների հետ համագործակցության ուղիներ են փնտրում, օրինակ՝ վավերականացման համակարգի ներդման հարցում: Նման հանդիպումների ընթացքում հյուպատոսական ծառայությունները կարող են ծանոթանալ այն դժվարություններին, որոնց առնչվում են ծառայություններ մատուցողները իրենց հետ աշխատելիս:

Մյուս կողմից էլ ծառայություններ մատուցողները հնարավորություն ունեն ուղղակիորեն հարցեր հղելու հյուպատոսական ծառայությունների ներկայացուցիչներին: Հյուպատոսական ծառայությունների հետ առավել հաճախակի հանդիպումները ծառայություններ մատուցողների համար կարող են մեկ այլ հնարավորություն հանդիսանալ միջազգային շուկայում իրենց կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը բարելավելու հարցում:

Ամփոփելով կարելի է նշել, որ թերևս ամենակարևոր խնդիրը հայաստանյան տուր օպերատորներին և կադրերի հավաքագրման գործակալություններին ի մի բերելն է, նրանց բանակցելու հնարավորություն ընձեռելը, որը կնպաստի փորձի փոխանակման և ծառայությունների ոլորտի զարգացմանը: Այս երկխոսությունը կարող է իրականանալ հաճախակի հանդիպումների, կլոր սեղանների, դասընթացների միջոցով: Այդ միջոցառումները հնարավորություն կընձեռեն տեղեկատվության համախմբման և տրամադրման, ինչպես նաև փորձի փոխանակման համար, որն իր հերթին խթան կհանդիսանա կադրերի հավաքագրման գործակալությունների կարողությունների և հմտությունների զարգացման, անհրաժեշտ ցանցերի ստեղծման համար:

Համառոտագիրը մշակվել է «Հայաստանում աշխատանքային միգրացիայի գիտավերլուծական կառավարման հզորացում» ծրագրի շրջանակներում 2012թ-ի սեպտեմբերի 12-ին կայացած «Լեհաստանի հյուպատոսական ծառայությունները, աշխատանքի տեղավորման գործակալություններն ու տուրօպերատորները» թեմայով համատեղ քննարկման մասնակիցների կողմից արտահայտված կարծիքների հիման վրա: Քննարկմանը մասնակցում էին անկախ վերլուծաբաններ, պետական պաշտոնյաներ, միջազգային կառույցների ներկայացուցիչներ: Ծրագիրը ֆինանսավորվում է Եվրոպական միության կողմից: