**Лекції № 1-2 Етика фахівця в сфері соціально - культурного сервісу і туризму**

1.1 Особливості походження етики

Етика (лthicб від зthos - звичай, вдача, характер) - це сукупність принципів і норм поведінки, прийнятих в даній епосі і в даному соціальному середовищі. Основним предметом вивчення етики є мораль.

Мораль - це норми і правила, що пред'являються людині, здійснення яких носить добровільний характер.

Слово «етика» відбувається від грецького «ethos», слово «мораль» - від латинського «mos». Значення обох слів - вдача, звичай. На відміну від простого звичаю або традиції, етичні норми отримують ідейне обгрунтування у вигляді ідеалів добра і зла, справедливості і т. п.

На відміну від права, виконання вимог моралі санкціонується лише формами духовного впливу (наприклад, схвалення або засудження). Властивість моралі вимагати певної поведінки називається императивностью.

Нарівні із загальнолюдськими елементами мораль включає історично скороминущі норми, принципи, ідеали.

«Батьком» античної етики є Сократ. Він абсолютизує мораль, вважаючи її основою гідного життя і культури. Тільки моральна людина може бути щаслива.

Першою спробою систематизації етичних ідей, здійсненою на об'єктивно - ідеалістичній основі, було зроблено Платоном (V - IV вв. до н. е.)

Систематичний виклад етики як теоретичної науки уперше здійснив Арістотель. Наука, яка вивчає етичну доброчесність і досліджує, який характер і який образ дій людини є найкращим, була названа Арістотелем етикою (IV в. до н. е.) Йому належить перший спеціальний етичний труд «Нікомахова етика». Він уперше побудував глибоку теорію моралі. У розумінні Арістотеля етика - це особлива практична наука про моральність (доброчесність), мета якої - навчити людину, як стати добродійним (і щасливим). Етика повинна допомогти людині усвідомити головні цілі своєї життєдіяльності і вирішити питання про можливість виховання в державі добродійних громадян.

Основними категоріями етичної свідомості є добро і зло. Вони характеризують позитивні і негативні етичні цінності.

У наш час етикою називається особлива філософська дисципліна, область знання, що вивчає мораль, застосування моральних оцінок в поведінці людини.

Професійна етика - це сукупність певних обов'язків і норм поведінки, підтримуючих моральний престиж професійних груп в суспільстві. У задачі професійної етики входить виявлення етичних норм і оцінок, думок і понять, що характеризують людей в ролі представників певної професії.

Професійна етика виробляє норми, стандарти, вимоги, характерну для певних видів діяльність.

Професійна етика повинна також пояснити мораль і вчити моралі, прищеплювати моральні принципи і уявлення про борг і честь, морально виховувати працівників. Етика покликана виховувати, допомагати людям правильно поводитися з людьми, спілкуватися у виробничому колективі і т. п. Професійна етика вчить слідувати еталонам моральності, прийнятим за норму поведінки людей в певній діяльності. На ці еталони працівник повинен орієнтуватися. Дорівнюючи на цей еталон, працівник сервісу повинен виховувати в собі відповідну особову якість.

Професійна етика покликана регулювати людські відносини в сфері виробництва. Кожна професія має свою специфіку прийнятої в ній і діючої системи цінностей. Причому один і той же вчинок може розглядатися як моральний, неморальний і навіть аморальний в залежності від того, як в ньому виражається відношення до діючої системи цінностей.

Основа професійної етики в сфері соціально - культурного сервісу - нетерпимість до зневаги суспільними інтересами, висока свідомість суспільного боргу.

1.2 Основні принципії нормипрофессиональной етики

Професійна етика регулює взаємовідносини людей в діловому спілкуванні. У основі професійної етики лежать певні принципи і норми, які зумовлені нести додаткову відповідальність, пов'язану з професійними обов'язками. [19, с.12]

Норма - це основа високого професіоналізму.

Професійна етика - це ті специфічні особливості етичних норм професійної діяльності, які направлені безпосередньо на людину в тих або інакших умовах його професійної і службової діяльності.

Професійні моральні норми - це керівні початки, правила, зразки, еталони, порядок внутрішнього саморегулювання особистості на основі ідеалів.

Основні норми службової етики, які повинні бути властиві всім працівникам сфери соціально - культурного сервісу і туризму, незалежно від того, де знаходиться їх робоче місце:

- уважність, ввічливість;

- витримка, терпіння, уміння володіти собою;

- хороші манери і культура мови;

- здатність уникати конфліктних ситуацій, а якщо вони виникають, успішно дозволити їх, дотримуючи інтереси обох сторін;

- ввічливість, люб'зність;

- привітність, доброзичливість;

- тактовність, стриманість;

- самокритичность по відношенню до себе;

- готовність швидко реагувати, втримуючи в зоні уваги трохи чоловік або різні операції, які здійснюються в процесі обслуговування;

- уміння триматися спокійне і доброзичливе навіть після обслуговування капризного клієнта або напруженої зміни;

- уміння уникати незадоволень клієнтів і конфліктів;

- поважати право кожної людини на відпочинок і дозвілля;

- берегти професійну репутацію;

- сприяти розвитку внутрішнього і міжнародного туризму;

- приймати справедливі претензії до своєї діяльності;

- поважати моральні цінності і культурні стандарти людей, не допускати висловлювання, що ображає національні, релігійні або етичні почуття людини.

Перерахуємо недопустимі норми поведінки і особові якості, несумісні з професійною етикою сфери соціально - культурного сервісу і туризму:

- грубість, нетактовність, неуважність, черствість;

- нечесність, лицемірство;

- крадіжка, жадність, егоїзм;

- балакучість, розголошування приватной інформації про клієнтів, обговорення з ким би те не було їх нестач і слабостей;

- непоступливість, бажання взяти верх над клієнтом, підпорядкувати його інтереси своїм.

Не треба прагнути до того, щоб переробити або перевихувати клієнтів за час обслуговування - їх треба приймати такими, які вони є. Серйозні помилки початківців працівників в сфері соціально - культурного сервісу і туризму нерідко бувають пов'язані з обидчивостью, із завищеними етичними вимогами по відношенню до клієнтів, що свідчить про особисту уразливість характеру таких працівників.

У сфері соціально - культурного сервісу і туризму важливість етичних норм відчувається не тільки у взаємодії працівників з споживачами, але і працівників між собою. На підприємстві особливе значення придбаває етичний клімат, де відсутні конфлікти, немає принижених, роздратованих, байдужих, але всі відносяться один до одного з повагою, увагою. Важливо створити в колективі атмосферу взаємодопомоги, уміння працівників трудитися спільно, а також в спеціальних групах обслуговування (в команді). Також до етичних норм у взаємовідносинах з партнерами і колегами відносяться:

- підтримувати професіонально єдність;

- піклується про престиж професії;

- підтримувати нормативность службових відносин;

- поважати право колег на вмотивовану відмову.

Все це допомагає досягнути загальної мети: добитися ефективного обслуговування споживачів.

До неетичних дій фахівця з явним порушенням закону відносяться фальсифікація документів, що відправляються службами державного регулювання, привласнення коштів, расова дискримінація і сексуальні домагання в робочому середовищі.

Принципи - це абстраговані, узагальнені уявлення, які дають можливість тим, хто на них спирається, правильно формувати свою поведінку, свої дії в діловій сфері.

Принципи носять універсальний характер.

Співробітник в сфері соціально - культурного сервісу і туризму повинен в своїй роботі дотримуватися наступних принципів:

- Суть принципу виходить з так званого золотого стандарту: « У рамках службового положення ніколи не допускати по відношенню до своїм підлеглим, до керівництва, до колег свого службового рівня, до клієнтів і т. п. таких вчинків, яких би не бажав бачити по відношенню до себе»;

- Потрібна справедливість при наділенні працівників необхідними для їх службової діяльності ресурсами (грошовими, сировинними, матеріальними);

- Обов'язкове виправлення етичного порушення незалежне від того, коли і ким воно було допущене;

- Принцип максимума прогресу: службова поведінка і дії співробітника признаються етичними, якщо вони сприяють розвитку організації (або її підрозділів) з моральної точки зору;

- Принцип мінімуму прогресу, відповідно до якого дії працівника загалом етични, якщо вони хоч би не порушують етичних норм;

- Етичним є терпиме відношення працівників організації до моральних засад, традицій, що мають місце в інших організаціях, регіонах, країнах;

- Не треба боятися мати власну думку при розв'язанні будь-яких службових питань. Однак нонконформизм, т. е. неприйняття пануючого порядку, норм, цінностей, традицій або законів, повинен виявлятися в розумних межах;

- Ориентированность на клієнта, турбота про нього;

- Прагнення до вдосконалення своєї професійної діяльності;

- Конфіденційність, нерозголошування особистої інформації, отриманої в процесі професійної діяльності;

- Уникнення потенційних і явних конфліктів між співробітниками з керівництвом і особливо з клієнтом. Конфлікт - сприятливий грунт для етичних правопорушень;

- Ніякого насилля, т. е. «натиску» на підлеглих, що виражається в різних формах, наприклад, в приказной, командній манері ведіння службової розмови;

- Не критикуй конкурента. Є у вигляду не тільки конкуруюча організація, але і «внутрішній конкурент» - колектив іншого відділу;

- Працівник повинен не тільки сам поступати етично, але і сприяти такій же поведінці своїх колег;

- Свобода, що не обмежує свободи інших; звичайно цей принцип зумовлений посадовими інструкціями;

- При впливі (на колектив, окремого працівника, на споживача і пр.) враховувати силу можливої протидії. Справа в тому, що, визнаючи цінність і необхідність етичних норм в теорії, багато яких працівників, стикаючись з ними в практичній повсякденній роботі, по тій або інакшій причині починають їм протидіяти;

- Постійність впливу, що виражається в тому, що етичні стандарти можуть бути впроваджені в життя організації не одноразовим наказом, а лише за допомогою непрекращающихся зусиль з боку і менеджера, і рядових працівників;

- Дотримувати пріоритет суспільних інтересів і загальнолюдських гуманистических цінностей, виявляючи у всіх випадках цивільну зрілість;

- Дотримувати міжнародні правові акти і закони своєї країни, дотримувати права людини, виявляючи повагу до демократичних інститутів суспільства;

- Виконувати всі професійні дії обдумано, чесно, ретельно, виявляючи сумлінність і наполегливість, а при необхідності - мужність.

Виходячи з принципів, в професійній етиці важлива не тільки конкретна поведінка фахівця, але і рівень розвитку його моральної свідомості і практика його відносин з різними людьми. Оскільки в соціально - культурному сервісі і туризмі все будується на відносинах з людьми, то останнє буде особливо актуальним. Головне - це ті принципи, якими керується професіонал, ладу відносин з клієнтами, колегами, як він відноситься до суспільства загалом і природі, яка його оточує. Основний принцип - це повага іншої сторони. Ще один з основних принципів - це принцип довір'я, який передбачає, що фахівець веде обслуговування на основі авансування довір'ям, т. е. зазделегідь орієнтується на позитивні якості свого клієнта. Крім того, до актуальних принципів в соціально - культурному сервісі відносяться: принцип лояльності, толерантності, об'єктивності, моральної відповідальності.

Зміст етичних кодексів фірм бере свій початок з принципів етики.

1.3 Кодексипрофессиональной етики працівників соціально - культурного сервісу і туризмаКодекси етики існують як частина професійних стандартів. Вони являють собою сукупність етичних принципів і конкретних етичних норм і правил ділових взаємовідносин і спілкування. Кодекси етики - це зведення норм правильної, належної поведінки, що вважається доречним для людини тієї професії, до якої даний кодекс має відношення. Професійні кодекси етики служать суспільству гарантією якості і несуть інформацію про стандарти і обмеження діяльності працівників в тій області, для якої дані кодексиразработани. Знання кодексів допомагає запобігати неетичній поведінці. Кодекси повинні як можна повніше відображати реальну ситуацію і специфіку тієї організації, в якій вони приймаються.[9, с.18-20]Кодекси мають вигляд статутів, розпоряджень, інструкцій. Розробка і дотримання етичних кодексів професійної поведінки - важлива і актуальна задача.

Приведемо основні положення кодексу:

- - Кожний відвідувач - потенційний замовник.

- - Привітний погляд, добра усмішка в поєднанні з діловою поведінкою створюють дружній контакт і полегшують обслуговування.

- - Приймайте замовника таким, який він є. Не старайтеся його переробити за декілька хвилин спілкування з ним. Будьте тактовні, ввічливі і привітні, але ввічливість не повинна перейти в догідливість. Ввічливість - найнадійніший засіб в спілкуванні з людьми різного віку, характеру і темпераменту.

- Уважність працівника - одна з основних умов сприятливого морально-психологічного клімату в салоні ательє, майстерні. Неуважність - найбільше зло у взаємовідносинах із замовником. Ніщо так не травмує психіку, не пригнічує і не робить жорстоким, як байдужість, зневажливе відношення до людини.

- Умійте володіти собою, виявляти витримку і терпіння. Бережіть себе, не дозволяйте собі понадміру гарячитися.

- Відповідайте на грубість витримкою і ввічливістю.

- Ніколи не залишайте без уваги претензії і заперечення замовників.

- Щиро і своєчасно вибачитися - це не приниження, а гідне визнання певної провини; це і ознака культури.

- Кожний вчинок працівника повинен бути вмотивований і не викликати у замовника сумніву в його справедливості.

- Дотримуйтеся узгодженого із замовником часу його приходу.

- Тримайтеся прямо, не опускайте голову вниз, коли ви на вигляду, а тим більше розмовляєте із замовником.

- Старайтеся рівномірно розподіляти свої фізичні і психічні навантаження, не забувайте про години основного потоку відвідувачів.

- Ви не маєте права відгукуватися зневажливо про вироби, які замовник віддає в ремонт, на відновлення або оновлення.

- Бережіть честь підприємства і своїх товаришів.

Етичний кодекс туризмаустанавливает комплекс орієнтирів для відповідального і стійкого розвитку світового туризму на зорі нового тисячоліття.

Необхідність розробки Кодексу відмічалося в резолюції, прийнятій в 1997 році на Генеральній асамблеї ВТО в Стамбулі. У подальші два роки був сформований спеціальний комітет по підготовці Глобального етичного кодексу, проект якого розробили Генеральний секретар і юридичний радник ВТО на основі консультацій з Діловою радою, Регіональними комісіями і Виконавчою радою ВТО.

Комісія ООН по стійкому розвитку на своїй сесії в квітні 1999 року в Нью-Йорку схвалила концепцію цього Кодексу. Підсумковий Глобальний етичний кодекс туризму, що нараховує 10, був одноголосно схвалений в жовтні 1999 року на сесії Генеральної асамблеї ВТО в м. Сантьяго (Чілі).

СТАТТЯ 1. Внесок туризму у взаєморозуміння і повагу між народами і суспільствами

- Учасники туристського процесу і самі туристи повинні брати до уваги соціально-культурні традиції і звичаї всіх народів, включаючи національні меншини і корінні народи, і визнавати їх достоїнство;

- Туристську діяльність необхідно здійснювати в гармонії зі специфічними особливостями і традиціями приймаючих регіонів і країн, дотримуючи при цьому їх закони, звичаї і традиції;

- Приймаючі співтовариства повинні знайомитися і виявляти повагу до туристів, які їх відвідують;

- Державні власті повинні забезпечувати захист туристів і відвідувачів і їх майна;

- Під час подорожей туристи і відвідувачі не повинні допускати ніяких злочинних діянь або дій;

- Туристи і відвідувачі повинні ще до виїзду старатися ознайомитися з характеристиками країн, які вони збираються відвідати.

СТАТТЯ 2. Туризм - чинник індивідуального і колективного вдосконалення

- Туризм - діяльність, що частіше за все асоціюється з відпочинком, дозвіллям, спортом і спілкуванням з культурою і природою, повинен плануватися і практикуватися як привілейований засіб індивідуального і колективного вдосконалення;

- У всіх видах туристської діяльності необхідно дотримувати рівність чоловіків і жінок;

- Експлуатація людини у всіх її формах суперечить основним цілям туризму і є запереченням туризму і в зв'язку з цим;

- Особливо корисними формами туризму, які потрібно заохочувати, є поїздки з релігійними, оздоровчими, освітніми цілями, а також для культурних і язикових обмінів.

СТАТТЯ 3. Туризм - чинник стійкого розвитку

- Всі учасники туристського процесу зобов'язані охороняти природне середовище і ресурси;

- Центральні, регіональні і місцеві власті повинні виявляти першочергову увагу і стимулювати в фінансовому плані всі ті форми розвитку туризму, які дозволяють економити рідкі і цінні природні ресурси, особливо, воду і енергію, а також в максимально можливій мірі уникати утворення відходів;

- Потрібно сприяти більш рівномірному розподілу потоків туристів і відвідувачів за часом і простором, особливо, пов'язаних з оплачуваними відпусками і шкільними канікулами, а також сприяти згладжуванню сезонності;

- Потрібно планувати об'єкти туристкой інфраструктури і види туристської діяльності таким чином, щоб забезпечувати захист природної спадщини, яку складають екосистеми і біологічна різноманітність, а також охороняти види дикої фауни і флори, яким загрожує зникнення;

СТАТТЯ 4. Туризм - сфера, що використовує культурну спадщину людства і що вносить свій внесок в його збагачення

- Туристські ресурси є загальним надбанням людства;

- Туристська політика і діяльність здійснюються на основі поваги художньої, археологічної і культурної спадщини з метою його захисту і збереження для майбутніх поколінь;

- Фінансові кошти, що отримуються завдяки відвідуванням об'єктів і пам'ятників культури, слідує хоч би частково використати для підтримки, охорони поліпшення і реставрацій цієї спадщини;

- Туристську діяльність потрібно планувати таким чином, щоб забезпечити збереження і процвітання традиційних ремесел, культури і фольклору, а не вести до їх стандартизації і обідніння.

СТАТТЯ 5. Туризм - діяльність, вигідна для приймаючих країн і співтовариств

- Місцеве населення повинно притягуватися до туристської діяльності і брати участь на рівноправній основі в отриманні економічних, соціальних і культурних вигід, що утворюються;

- Туристська політика повинна провестися таким чином, щоб вона сприяла підвищенню життєвого рівня населення районів, що відвідуються і відповідала їх потребам;

- Необхідно приділяти особливу увагу специфічним проблемам прибережних зон і острівних територій, а також вразливим сільським і гірським районам;

- Професіонали сфери туризму, особливо інвестори, повинні, в рамках правил, встановлених державною владою, провести дослідження впливу своїх проектів розвитку на навколишнє середовище і природу; вони також повинні, з максимальної транспарентностью і об'єктивністю, надавати інформацію про свої майбутні програми і їх можливі наслідки, і сприяти діалогу із зацікавленим населенням відносно їх змісту.

СТАТТЯ 6. Обов'язки учасників туристського процесу

- Професіонали сфери туризму зобов'язані надавати туристам об'єктивні правдиві відомості про місця призначення і про умови поїздки, прийому і перебування;

- Професіонали сфери туризму, в тій мірі, в якій це від них залежить, спільно з державною владою повинні піклуватися про безпеку, запобігання нещасним випадкам, охорону здоров'я і гігієну живлення для осіб, обіговій за їх послугами;

- Професіонали сфери туризму, в тій мірі, в яких це від них залежить, повинні сприяти культурному і духовному вдосконаленню туристів і дозволяти їм відправляти в ході поїздок свої релігійні потреби;

- Власті держав, що направляють і приймаючих туристів, в контакті із зацікавленими професіоналами сфери туризму і їх асоціаціями, повинні забезпечувати прийняття і дотримання туристськими компаніями вищепоказаних правил і зобов'язань по репатріації туристів у разі неспроможності компаній, що організували їх поїздки;

- Уряди мають право і несуть обов'язок, особливо в кризових ситуаціях, інформувати своїх громадян про складних, умовах і навіть небезпеках, з якими вони можуть зіткнутися при поїздках за межу.

СТАТТЯ 7. Право на туризм

СТАТТЯ 8. Свобода туристських подорожей

СТАТТЯ 9. Права працівників і підприємців туристської індустрії

- Основні вдачі найманих і самодіяльних працівників туристської індустрії і суміжних галузей необхідно гарантувати під контролем адміністрацій як держав їх походження, що так і приймають країн, з урахуванням специфічних обмежень, пов'язаних, зокрема, з сезонним характером їх діяльності, глобальним масштабом туристської індустрії і гнучкості, яка потрібно від них в зв'язку з характером їх роботи;

- Наймані і самодіяльні працівники сфери туризму і суміжних галузей мають право і зобов'язані пройти належне початкове навчання і постійно підвищувати свою кваліфікацію;

- Всі фізичні і юридичні особи, що володіють необхідними здібностями і кваліфікацією, повинні мати право займатися професійною діяльністю в області туризму в рамках чинних національних законодавств;

- Партнерство і встановлення збалансованих відносин між підприємствами направляючих і приймаючих країн сприяють стійкому розвитку туризму і справедливому розподілу вигід, що утворюються внаслідок його зростання.

СТАТТЯ 10. Реалізації принципів Глобального етичного кодексу туризму

- Державні і приватні учасники туристського процесу повинні співробітничати в справі реалізації справжніх принципів і повинні контролювати їх ефективне застосування;

- Учасники туристського процесу повинні визнати роль, яку грають міжнародні організації, насамперед Всесвітня туристська організація, і неурядові організації, які займаються питаннями просування і розвитку туризму, захисту прав людини і охорон навколишнього середовища і здоров'я, з урахуванням дотримання основних принципів міжнародного права;

- Ті ж учасники туристського процесу повинні виявити намір передавати з метою примирення всі спірні питання, пов'язані із застосуванням або тлумаченням Глобального етичного кодексу туризму, неупередженому третьому органу, що іменується "Всесвітній комітет по етиці туризму". [23]

Фахівці в сфері соціально - культурного сервісу і туризму повинні слідувати відповідному кодексу етики і стандартам професійної поведінки. У цей час діловими професійними асоціаціями прийняте значне число етичних кодексів. Щоб зробити етичні кодекси більш дійовими, в організаціях звичайно вживають певних дисциплінарних заходів, направлені як на покарання за порушення кодексу, так і на заохочення вчинків, довершених відповідно до правил етичного кодексу. За змістом і об'єму етичні кодекси вельми різноманітні: це можуть бути правила ділової етики на одну сторінку і стандарти в декілька десятків сторінок. Вважається, що такі кодекси повинні бути засновані на стратегії і баченні керівництва організації і містити модель бажаної поведінки її співробітників.

Принципи і правила, проголошені в етичних кодексах, можуть активно використовуватися з рекламною метою організації. Слідує, однак, застерегти від включення до кодексів дуже розпливчатих формулювань, за якими важко роздивитися істинні етичні цінності, що сповідаються організацією. Крім того, важливо, щоб в етичних кодексах закріплялася не тільки відповідальність співробітників перед організацією, але і зобов'язання організації перед співробітниками і суспільством загалом.

Для підтримки високого етичного рівня в світовій практиці нарівні з створенням кодексів використовуються наступні підходи:

- Організація постійно діючого комітету по етиці;

- Створення «гарячої лінії» для зауважень і жалоб;

- Проведення аудитів етики поведінки;

- Вираження вдячності за зразкову етичну поведінку співробітників.