



كلية السياحة وادارة الفنادق
جامعة فاروس بالاسكندرية

دليل اخلاقيات ممارسة المهنة

اعتماد مجلس الكلية بتاريخ 2022/4/20

1. القيم الجوهرية في صناعة السياحة وإدارة الفنادق

برز الإهتمام بالمعايير أو الأبعاد الأخلاقية لصناعة السياحة والفنادق من ثانيا مواد وبنود الإعلان العالمى حول الآثار الإجتماعية للسياحة ، وأصبح ما يعرف بإسم "إعلان مانيلا" الصادر عن منظمة السياحة العالمية فى الفلبين عام 1997 ، وقد جاء هذا الإهتمام بهذه الأبعاد الأخلاقية للأعمال والأنشطة السياحية فى سياق السعى إلى إحداث تحولات إجتماعية واسعة داخل المجتمعات للتعامل مع السياحة بطريقة تحافظ على الأنماط والقيم الإجتماعية والثقافية . وهناك أسس ومعايير أخلاقية لدى العاملين بالسياحة والفنادق تمثل مواصفات أسس أخلاقيات مهنة السياحة والفنادق ، وقد تم إجمالها بما يلى:-

○ الأمانة (Honesty)

أمناء يقولون الحقيقة لا يخدعون الآخرين والامانة ليست فى الكلمة فقط بل التصرفات ايضا وفى التعامل مع الاشياء الثمينة وما يخص الغير .

○ النزاهة (Integrity)

يعبرون عن قناعتهم بعمل ما يعرفون انه صحيح حتى عندما يكونوا تحت ضغط العمل ويتميزون بالرقى فى عملهم .

○ موضع ثقة (Trust worthiness.)

جديرون بالثقة ومستثمرون بتزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس حقائق واقع العمل.

○ الولاء (Loyalty)

ولائهم للكلية والجامعة بتكريس أنفسهم للواجب والوفاء لزملائهم وللطلاب.

○ العدالة (Justice)

عادلين فى جميع المعاملات ويعاملون جميع الأفراد بالتساوي وبدون تعالى على الوظائف الاقل منهم .

○ الاهتمام والاحترام (Concern and Respect)

يهتمون ويحترمون الآخرين ويتميزون باللطف والكياسة ولديهم شعور ايجابي تجاه المشكلات الشخصية لزملائهم .

○ الالتزام (Commitment)

التميز بالقيام بواجباتهم والالتزام بالوعود والواجبات والمواعيد .

○ السيرة الطيبة (Good Reputation)

يعملون على حماية وبناء سمعة المنظمة وسمعة موظفيها بمشاركتهم في تحقيق الاحترام للجميع.

○ المحاسبة (Accountability)

القدرة على محاسبة انفسهم قبل الاخرين وتقبل الرأي والرأى الاخر طالما فى حدود الاحترام .

2. اخلاقيات مهنة السياحة وإدارة الفنادق

تتمثل أخلاقيات صناعة السياحة والفنادق بشكل عام في أخلاقيات السائح نفسه وأخلاقيات المهنة للعاملين بالقطاعات السياحية والفندقية المختلفة والقطاعات المتصلة بهم وأيضاً سلوكيات الدول المضيفة والمستقبلية للسائحين والعملاء ، وهناك مجموعة من الأخلاقيات العالمية والمحلية السائدة ذات الصلة بالنشاط السياحي والفندقي والتي تسهم في صياغة أخلاقيات محلية ترفع مستوى الأداء لدى العاملين في المؤسسات السياحية والفندقية تحقق السياحة المستدامة وصولاً إلى حجم حركة سياحية ملموسة تسهم مباشرة في التنمية المستدامة مرهون بالتنسيق والتعاون بين كل أجهزة الدولة من أجل ضمان تقديم خدمة متميزة والتي يجب ان يتحلى بها خريج الكلية مثل :

○ العدل والمساواة

يكون التعامل بين الجميع سواء رؤساء او مرؤوسين او زملاء عادلا ومتساويا ودون تمييز سواء لصالح أو ضد فررد أو مجموعة سواء إستغلالاً أو بالإساءة أو الظلم .والعدل يكون فى المشاركة فى السلطة ومنع سوء إستخدامها.

○ احترام الجميع

يجب معامله الجميع كأفراد لهم حق الإحترام والدفاع عنهم ضد أى معاملة سيئة .والإحترام يمكن الجميع من الحصول على حقوقهم والإبراز الأمثل لإمكانياتهم .واحترام حقوق الآخرين هو الأساس الذى يجعل الأفراد أعضاء فى المجتمع ويقبلون مسؤولياتهم الإجتماعية ويقومون بها كاملة.

○ المسؤولية الشخصية والمهنية

يتطلب مبدأ تحمل المسؤولية الشخصية والمهنية ليس فقط تجنب الإضرار بالآخرين ولكن أيضا مراعاتهم والتمسك بالمبادئ والمعايير التي تتجه بالجميع الى الصالح العام. والتعاون بين الجميع يؤدي الى حماية حقوق الآخرين واحترام إختلاف الثقافات واختلاف أنماط الأشخاص. وهؤلاء الشاغلون لمواقع قيادية والقادرون على الحفاظ على حقوقهم عليهم فى المقابل مراعاة من يعتمدون عليهم.

○ سرية المعلومات

علي جميع من لهم الحق في الإطلاع على الوثائق والمعلومات الرسمية يجب أن يحرصوا على المحافظة على سرية وخصوصية وشمولية هذه المعلومات وذلك لحماية أى شخص له صلة بما جاء فيها.

○ مواجهة الاحتيال والفساد

السلوك المنحرف والفاسد يتضمن التصرفات المتعمد فيها عدم الأمانة أو الإحتيال كما تتضمن الإستخدام السيئ للثقة الذى يؤدي إلى إكتساب الشرح لميزة ما. ومثال على ذلك إستخدام الشخص لممتلكات الكلية بدون الترخيص له بذلك ، تضارب المصالح الغير معلن ، تزوير أو التلاعب فى الوثائق و المستندات ، أو المطالبات المالية لمصاريف غير حقيقية وغيره من الأمور التى لم يراعى فيها الأمانة.

○ عدم تضارب المصالح

تضارب المصالح يتضمن أية ظروف سواء كانت حقيقية أو متوقعة قد تظهر نتيجة التضارب بين القيام بواجبك الوظيفى ومصالحك الشخصية. وهو يظهر عندما يكون هناك توقع لمكسب أو خسارة مباشرة أو غير مباشرة للفرد الموظف الذى له مصلحة خاصة قد تتأثر نتيجة تأديته لواجب أومهمة معينة. والمكسب أو الخسارة قد تكون مادية أو غير مادية.

○ العلاقة المهنية أو الشخصية

أمثلة للعلاقات التى قد ينتج عنها تضارب فى المصالح :العلاقات العائلية ، العلاقات الشخصية سواء كانت علاقة إيجابية أو علاقة سلبية ، العلاقات المالية وتتضمن المساندة المادية.



○ الحد من الهدايا والمنافع

يجب على الفرد عدم إستمالة أو تشجيع أو قبول هدايا أو هبات أو منافع إذا كان ورائها توقع لتصرف خاص أو تضع الموظف فى موقف رد الجميل الذى قد يجعل العضو يتنازل أو يميز أصحاب أو صاحب الهدية من خلال موقعه الوظيفى.

المراجع

- قانون تنظيم الجامعات رقم 49 - لسنة 1972
- ميثاق اخلاقيات مهنة التعليم - وزاره التربية و التعليم 2006
- منظمة السياحة العالمية 2001 ، المدونة العالمية لاداب السياحة، من اجل سياحة مسؤولة.