

## المحاضرة الثانية

### مبادئ ومعايير أخلاقيات المهنة :

المبادئ والمعايير التي تقوم عليها أخلاقيات العمل في مؤسسات الإيواء تقريبا هي نفسها المطلوبة في المهن الأخرى، مع إيلاء أهمية لبعض المبادئ دون الأخرى نتيجة لطبيعة النشاط السياحي، وعليه يمكن إجمالها في المبادئ التالية:

1-الأمانة: يجب على العامل في المؤسسة أن يكون أميناً صادقاً، وأن يتجنب خداع الآخرين، كما أنه من باب الأمانة أن يكون حريصاً على معدات المؤسسة والتي تكون تحت عهده فلا يستعملها في أمور خاصة، وأن يحرص على عدم إتلافها.

2-الإستقامة: وهي الإلتزام بأنظمة العمل ولوائحه وقوانينه، وتعتبر من أهم الأخلاقيات وهذا لانعكاسها المباشر على الإنتاج في العمل وعلى استقراره وتطويره.

3-الإخلاص: يكون الإخلاص في العمل من خلال الإلتقان والجودة في الأداء، ويظهر الإخلاص في أشكال عديدة منها: الحرص على وقت العمل المحدد، أداء الواجبات، عدم استغلال الوظيفة لمنفعة شخصية، المحافظة على أسرار العمل وكتمتانها.

4-الولاء: أن يكون ولاء العامل لمؤسسته، وذلك من خلال تكريس نفسه للواجب الوظيفي، والوفاء للزملاء، والمؤسسة ككل.

5-العدل: وذلك بإعطاء كل ذي حق حقه دون إفراط ولا تفريط من خلال مثلاً: توضيح حقوق وواجبات كل عامل حتى لا يؤاخذ على عدم أداء واجبات وهو يجهلها، المساواة في المعاملة بين الموظفين من نفس الرتبة والدرجة في الترقية، وإعطاء الأوامر دون تمييز غير مبرر، تقييم الموظفين بشكل موضوعي نظامي لا على أساس مصلحي.

كما أن العدل والمساواة ليس فقط بين عمال المؤسسة بل يجب أن يكون بين عمال المؤسسة، يكون كذلك مع الزبائن والسياح فيعاملون على السواء دون تمييز عرقي أو ديني أو غيره.

6-**السماحة وحسن المعاملة:**هي التعامل مع الآخرين بالتسهيل والتيسير ،ولهذا المبدأ دور كبير في ترك انطباع جيد عن المؤسسة،من أمثلة ذلك :الإستقبال ببشاشة وترحيب ولطف واحترام،المبادرة بالسلام والتحية وطلاقة الوجه ،تقديم الخدمة باهتمام وتقديم النصح ،والسرعة في انجاز المعاملات ،عدم احراج الزبائن والإهانه ،والتغاضي عن العيوب.

7-**المحاسبة:**يجب محاسبة المقصرين لأنهم مسؤولون عن تصرفاتهم وقراراتهم.

### مصادر أخلاقيات المهنة :

هناك مجموعة من المصادر التي تستمد منها كافة المهن أخلاقياتها منها ،والتي تحكم السلوك الأخلاقي للفرد.

### 1-الدين :

تعتبر الأديان السماوية المصدر الرئيسي للأخلاق عموماً،والتي يستقي منها الإنسان جميع تصرفاته ،وسلوكاته ومنهجيته في الحياة.يعتبر القران والسنة النبوية الشريفة ،وأخلاق الصحابة والسلف الصالح ،من أهم مصادر الأخلاق الحميدة للفرد ،والتي توجهه في القيام بواجباته الوظيفية ،أو في تعاملاته مع الآخرين ،ومن أهم الأخلاق المهنية في الإسلام نجد:

-الإلتزام على أداء العمل على أكمل وجه.

-المسؤولية في تحمل نتائج القرارات أمام الله والضمير والمجتمع.

-استحضار الجزاء على العمل ثواباً وعقاباً.

### 2-الإتفاقيات الدولية:

هي تلك الإتفاقيات المتعلقة بحقوق الإنسان والحريات الأساسية ،التي تجرم المعاملة غير الإنسانية من أمثلة ذلك:

-التوصيات التي اعتمدها منظمة العمل الدولية في مجال الإتفاقيات الجماعية ،وحظر عمالة الأطفال ،والدفاع عن حقوق السكان الأصليين والمساواة في الماملة دون تمييز في مواقع العمل.

-تصريح حقوق الإنسان الذي يجعل كل عون مسؤول أمام إدارته ومطالب باحترام كافة المبادئ القائمة على الحرية والمساواة.

### 3-القوانين واللوائح:

تمثل القوانين رغبات المجتمع ،كما أنها تعد رادعا للسلوكات غير المقبولة،فهذه القوانين هي مساهمة من السلطات في الدولة لترسيخ المسؤولية الأخلاقية للمجتمع ومن أمثلة ذلك نجد:

1-الدستور:نص الدستور الجزائري على أنه "لا يجوز للمؤسسات أن تقوم بالسلوك المخالف للخلق الإسلامي وقيم ثورة نوفمبر".

ب-القانون : تنص المادة 41 من القانون 03/06 المتضمن قانون الوظيفة العامة "يجب على الموظف أن يمارس مهامه بكل أمانة وبدون تحيز".

المادة 47 "كل موظف مهما كانت رتبته في السلم الإداري مسؤول عن تنفيذ المهام الموكلة إليه "

المادة 52"يجب على الموظف التعامل بأدب واحترام زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه"