



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:
PODNIKÁNÍ V CESTOVNÍM RUCHU

Vyučující:
Doc. Ing. Pavlína Pellešová, Ph.D.
Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

PODNIKATELSKÁ ETIKA A SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ V PODMÍNKÁCH CESTOVNÍHO RUCHU

Obsah přednášky



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

**Etika, etický kodex,
význam podnikatelské etiky
v podnikatelské praxi,
příklady vybraných etických
kodexů ve vybraných
oblastech cestovního ruchu**

Etika - podnikatelská etika



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Nečadová (2014):

- ✓ etika (ethos - mrav) - nazývaná teorií morálky, zabývá se zkoumáním morálky případně morálně závažného jednání a norem.
- ✓ **Podnikatelská etika** = etika podnikání - zahrnuje morální zásady a normy, které usměrňují chování ve světě podnikání (např. spravedlnost, poctivost, serióznost apod.).

Podnikatelská etika



- ✓ zabývá se oblastí lidského počínání, jehož účastníci většinou nepožívají statut profesionálů a jehož motivy jsou pokládány za poněkud méně ušlechtilé (Šroněk, 1995),
- ✓ poslání podnikatelské etiky - zabývat se otázkami, zda konkrétní podnikatelské aktivity jsou přijatelné, či nikoli, zda jsou „dobré“ či „špatné“, zda jsou správné či nesprávné,

Podnikatelská etika



- ✓ obsahem podnikatelské etiky by měla být „reflexe etických principů do veškerých podnikatelských činností, zahrnující individuální a korporativní hodnoty - Strakoš (2009),
- ✓ etický rozměr vnějších vztahů firmy se projevuje ve všech formách její vnější komunikace:
 - k zákazníkovi,
 - k dodavatelům,
 - ke konkurenci,
 - k bezprostřednímu okolí firmy,
 - ke společnosti jako celku.

Podnikatelská etika



- ✓ Etický kodex může upravovat mimo vnitřní vztahy ve firmě i např. (Škubna, 2013):
 - vztahy vůči státu, vládě a místním orgánům,
 - vztahy k životnímu prostředí,
 - vztahy ke konkurenci,
 - vztahy k odběratelům,
 - vztahy k dodavatelům,
 - vztahy k zákazníkům
 - vztahy k majitelům, investorům.

Podnikatelská etika



Etika se dělí na další disciplíny:

- ✓ etiku pozitivní – ta se především zabývá zkoumáním stávající stavu,
- ✓ etiku normativní – zkoumá stávající stav ve spojitosti s optimálním stavem,
- ✓ etiku ctnosti,
- ✓ etiku povinnosti,
- ✓ etiku užitku,
- ✓ etiku odpovědnosti.

Podnikatelská etika



Stanovené hodnoty v oblasti cestovního ruchu:

- ✓ slušné chování - ujasnit pravidla oblékání.
- ✓ respektovat lidská práva - trvat na dodržování zákona a předpisů.
- ✓ budování dobrých vztahů se zákazníky a dodavateli - dodržovat platební a jiné závazky.
- ✓ zakázat úplatky – popř. určit postihy a řešení při výskytu úplatků, dodržovat pravidla poctivé soutěže.
- ✓ stanovit, jak bude zacházeno s vnitřními údaji - ochrana dat, postihy za vynesení informací.

Podnikatelská etika



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Zásad etikety (MMR):

- ✓ slušnost
- ✓ zdvořilost,
- ✓ takt,
- ✓ etické cítění – vkus,
- ✓ <http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46.pdf>.

Podnikatelská etika – dopady na podnik



- ✓ důvěra zaměstnanců k firmě,
- ✓ spokojenost zákazníků,
- ✓ získání investorů,
- ✓ získání konkurenční výhody,
- ✓ snížení nákladů,
- ✓ posílení image firmy.

Podnikatelská etika



- ✓ **Přesnost** – poskytování informací CK o svých službách budou pravdivé a přesné s ohledem na zákazníka,
- ✓ **Zveřejnění** – CK poskytne písemně na základě žádosti klienta kompletní informace o zájezdu, ceně, místu, dopravě a další,
- ✓ **Vstřícnost** – rychlost a vstřícná reakce zaměstnanců na jakékoliv stížnosti svých klientů,
- ✓ **Spolupráce** – zavázání se kooperovat s ostatními CK, agenturami a organizacemi jednajícími v oblasti cestovního ruchu.
- ✓ **Důvěrnost** – osobní údaje jsou důvěrnými informacemi, které nejsou do-voleny sdělovat neoprávněným osobám, apod.

Etický kodex



- ✓ soubory pravidel a zásad, kterými by se příslušné subjekty měly řídit, upravují etickou stránku činnosti daného subjektu,
- ✓ obsahují návod, jak postupovat, co je v jejich rámci možné, stanovují normy pro dané činnosti,
- ✓ vypracovávají je profesionální asociace, hospodářská sdružení i jednotlivé hospodářské,
- ✓ navazují na zákony tam, kde zákonná úprava není nezbytná - obvykle zavazují ty, na něž se vztahují, k dodržování příslušných zákonů.

Etický kodex



- ✓ v oblasti cestovního ruchu a rekreace prakticky existují doslova tisíce etických kodexů, které jsou zaměřeny na hostitelské komunity, vlády, poskytovatele služeb, jednotlivé firmy a turisty po celém světě. Velká většina z nich je vázána na specifické aktivity (Fennell a Malloy, 2007),
- ✓ etický kodex třem hlavním cílům, které jsou následující (Fennell, 2006):
 - a) stanovit morální hodnoty uznávané společností,
 - b) sdělit očekávání organizace vůči zaměstnancům,
 - c) dokázat zaměstnancům i veřejnosti, že organizace funguje v rámci specifických etických hodnot.

Etický kodex



- ✓ základní psané nebo nepsané zásady vhodného chování a činnosti, obecné nebo specifické pro daný obor činnosti.
- ✓ dokument stanovující základní principy etického chování.
- ✓ Univerzálním etickým kodexem cestovního ruchu se stal v roce 1999 **Globální etický kodex cestovního ruchu Světové organizace cestovního ruchu.**

Globální etický kodex cestovního ruchu



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- ✓ shrnuje zásady chování a činnosti nejen pro podnikatele v cestovním ruchu, ale i návštěvníky (SOCR ČR, 2010),
- ✓ stanoví rámec pro zodpovědný a udržitelný rozvoj cestovního ruchu,
- ✓ důvod vydání - minimalizace negativních dopadů cestovního ruchu na životní prostředí a kulturní dědictví v budoucnosti a maximalizaci přínosů pro obyvatele destinací.

Etické kodexy v ubytovacích službách



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Etický kodex AHR ČR (2006)

- ✓ Asociace a jeho členové se tímto dokumentem zavazují k aktivní účasti při hledání forem a cest, vedoucích k optimalizaci podmínek pro výkon podnikatelských činností v oboru pohostinství a ubytovacích služeb, a tím i podpoře rozvoje cestovního ruchu jako významného faktoru udržitelného rozvoje.

Etické kodexy v ubytovacích službách



Etický kodex AHR ČR

- ✓ věnuje zvýšenou pozornost informování veřejnosti o poskytovaných kvalitních stravovacích a ubytovacích službách svých členů,
- ✓ s tím souvisí výkon či účast firmy na veřejně prospěšných kulturních a společenských akcích a poskytování informací o jejich konání médiím a sekretariátu asociace pro jejich širší uplatnění,
- ✓ kroky, které povedou ke zlepšení dobrého jména oborů pohostinství, ubytovacích služeb a cestovního ruchu.

Etické kodexy v ubytovacích službách



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Etický kodex AHR ČR

- ✓ zákazník má právo zakoupit zboží či službu v kvalitě odpovídající předpisům, standardům a normám,
- ✓ zákazníkům jsou mu poskytovány pravdivé informace o druhu a úrovni poskytovaných služeb či zboží, s jasně deklarovaným druhem, množstvím, cenou zboží či služby a podmínkami nákupu/prodeje a nákladech s ní spojených,
- ✓ člen nediskriminuje zákazníka dle jeho národnosti, pohlaví, barvy pleti, politické příslušnosti, sexuální orientace či náboženství.

Etický kodex AHR ČR



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Neetické praktiky:

- ✓ neoznačení ubytovacího zařízení dle kategorizace a klasifikace,
- ✓ označení ubytovacího zařízení vyšší třídou (*) než odpovídá skutečnému stavu,
- ✓ poskytnutí ubytování v rozporu s rezervací,
- ✓ nezajištění stravování, které bylo sjednáno ve smlouvě,
- ✓ nedostatky ve vybavení pokoje,
- ✓ nefunkční zařízení na pokoji,
- ✓ poškozené pokoje,
- ✓ nedostatečný úklid pokoje,
- ✓ výskyt hmyzu, apod.

Etické kodexy ve stravovacích službách



- ✓ za stravovací služby se považují takové služby, které jsou poskytované v objektech stravovacího zařízení dělicího se na fast food restaurace a na klasické restaurace - jsou určeny k delšímu pobytu hosta,
- ✓ Etický kodex AHR ČR - zabránit některým neetickým jednáním při provozování stravovací služeb.

Etické kodexy ve stravovacích službách



Neetické praktiky:

- ✓ neprofesionální přístup k zákazníkům,
- ✓ nepříjemné chování personálu, neochota obsloužit zákazníka,
- ✓ dlouhá čekací doba na obsluhu,
- ✓ podávání nedostatečně teplého až vychladlého pokrmu,
- ✓ užívání nekvalitních či zkažených surovin pro přípravu pokrmu,
- ✓ šizení hostů při placení, uplatňování dvojích cen,
- ✓ poškozování zákazníka v gramážích podávaných pokrmů a v mírách nápojů,
- ✓ špinavé prostředí a vybavení stravovacího zařízení, apod.

Etické kodexy cestovních kanceláří a agentur



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Definice:

- ✓ CK = podnikatel, který je na základě koncese oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, na rozdíl od CA, která na základě volné živnosti, může zprostředkovat zájezdy pro CK, které mají oprávnění k podnikání.

Etické kodexy cestovních kanceláří a agentur



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- ✓ etický kodex - Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA) - člen ctí zákony, jiné předpisy či normy, které upravují chování a jednání subjektů působících v cestovním ruchu, a vykonává svoji činnost erudovaně a čestně, v souladu s dobrými mravy, stanovami AČCKA a tímto Etickým kodexem,
- ✓ člen nespolupracuje s institucemi a podnikatelskými subjekty, jejichž činnost je v rozporu s právním řádem České republiky a dobrými mravy.

Etické kodexy cestovních kanceláří a agentur



- ✓ Morální kodex - ACK ČR (2011) - členové budou ve své činnosti s nejlepším vědomím a svědomím dodržovat ustanovení tohoto Kodexu zejména proto, aby klientům bez zbytečného odkladu bylo umožněno získat stanovisko k předložené otázce, námětu, problému či reklamaci, byly udržovány korektní vztahy mezi členy ACK a jejich obchodními partnery a klienty i mezi členy samotnými navzájem apod.

Etické kodexy cestovních kanceláří a agentur



- ✓ etický nebo morální kodex má předcházet některým neetickým aktivitám např.:
 - neodečtení částky ceny povinného cestovního pojištění (i v případě vlastního pojištění klienta),
 - poplatky za změnu jména účastníků zájezdu, které jsou několikanásobně vyšší, než skutečné náklady na provedení úkonu,

Etické kodexy cestovních kanceláří a agentur



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- ✓ ubytování klienta v jiném ubytovacím zařízení, než je stanoveno ve smlouvě,
- ✓ neuznávání reklamací,
- ✓ vymlouvání se na neznalost času odletů, zatajování informací zákazníkovi, apod.

Etické kodexy v dopravních službách



- ✓ **dopravní služby** - významná a rozsáhlá součást sektoru služeb, ale také základní podmínka realizace cestovního ruchu,
- ✓ **dopravní služby lze dělit na:**
 1. služby letecké dopravy,
 2. železniční dopravy,
 3. silniční dopravy,
 4. námořní a vnitrozemské vodní dopravy,
 5. vertikální dopravy (lanovky a vleky),
 6. dopravy v terénu (chůze, koně, velbloudi, osli, aj.),
 7. kosmické dopravy a služby podpůrné.

Etické kodexy v dopravních službách



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

✓ v praxi v ČR např. v oblasti železniční dopravy:

- Etický kodex zaměstnance ČD Cargo,
- Etický kodex zaměstnance státní organizace Správa železniční dopravní cesty.

Etické kodexy v dopravních službách



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- ✓ Ustanovení Evropské dohody o práci posádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR) - stanovuje dobu řízení, dobu odpočinku řidiče atd. a v letecké dopravě zdůrazňuje tzv. Varšavskou smlouvu, která má nejbližší k vymezení etické odpovědnosti letecké společnosti,
- ✓ každá letecká společnost má svůj etický kodex.

Etické kodexy v dopravních službách



Neetické praktiky v dopravních službách:

- ✓ poskytnutí dopravy v nižší třídě dopravního prostředku, než bylo domluveno,
- ✓ změna dopravního prostředku,
- ✓ nedostatečná obsluha cestujícího během cesty,
- ✓ chybějící transfer z letiště nebo nádraží do ubytovacího zařízení,
- ✓ odmítnutí nastoupení cestujícího na palubu v důsledku strategie yield managementu letecké společnosti,
- ✓ preferování zisku před spokojeností zákazníka, apod.



Etické kodexy v průvodcovské činnosti

- ✓ průvodce cestovního ruchu - vedoucího zájezdu, doprovod zájezdu, místní zástupce, místní průvodce cestovního ruchu, animátor, hosteska, horský průvodce, sportovní instruktor, průvodce okružní plavby,
- ✓ etický kodex průvodců cestovního ruchu vydává Asociace průvodců ČR - každý žadatel se v žádosti zavazuje k dodržování etického kodexu Asociace průvodců České republiky.



Etické kodexy v průvodcovské činnosti

- ✓ Musí poskytovat profesionální služby návštěvníkům v péči a odpovědnosti. Poskytovat objektivní informace o navštíveném místě bez předsudků a propagandy.
- ✓ Zaručit, jak jen je možné, že prezentované skutečnosti jsou pravdivé a jasně odlišit pravdu od výmyslů, pověstí, tradic, nebo úsudků.
- ✓ Vystupovat nestranně a slušně při všech jednáních se všemi, kdo sjednávají průvodcovské služby a se všemi kolegy pracujícími ve všech odvětvích cestovního ruchu apod.



Etické kodexy v průvodcovské činnosti

Neetické chování - neetické aktivit:

- ✓ ohrožení života, zdraví nebo majetku účastníků,
- ✓ neetické chování vůči účastníkům (netaktnost, neslušnost, nezdvořilost, nerozhodnost, nedochvilnost, nepřesnost apod.),



Etické kodexy v průvodcovské činnosti

- ✓ nedodržování závazného programu,
- ✓ neposkytnutí potřebných či podstatných informací,
- ✓ neschopnost řešit mimořádné události,
- ✓ ignorace stížností či reklamací, atd.

Etické kodexy návštěvnických atraktivit



Návštěvnické aktivity (Horner a Swarbrooke, 2003):

- ✓ muzea, galerie
- ✓ hrady
- ✓ zámky
- ✓ katedrály
- ✓ kostely,
- ✓ zábavní parky,
- ✓ speciální události a festivaly

Zákon o ochraně spotřebitele



- ✓ vymezeny okruhy, které jsou považovány za nejdůležitější,
- ✓ *ochrana spotřebitele vychází z principu boje proti nepoctivosti, která zahrnuje výrobu a prodej vadných nebo škodlivých předmětů, poskytování nekvalitních služeb, klamavou nebo nemravnou reklama a nečestnou konkurenci,*
- ✓ každý spotřebitel se může bránit tím, že vybrané neetické praktiky oznámí České obchodní inspekci - kontroluje právnické a fyzické osoby poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu apod.

Vybrané zdroje



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- ✓ SOCR ČR, 2010. Globální etický kodex cestovního ruchu Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO). [online] 2017 [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <http://www.socr.cz/clanek/clanek-5025/>
- ✓ STRAKOŠ, M., 2009. Principy a nástroje podnikatelské etiky. Diplomová práce, Praha: UK v Praze. [online] 2017 [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/download/120115733>
- ✓ ŠMÍDOVÁ, I., 2013. *Etika podnikání firem v cestovním ruchu*. Brno: Provozně ekonomická fakulta. [online] 2017 [cit. 2017-11-02]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/18211104-Etika-podnikani-firem-v-cestovnim-ruchu.html>
- ✓ ŠRONĚK, I., 1995. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press. ISBN 80-85603-94-2.



Děkuji za pozornost

