

בדרך שלנו
הקוד האתי
מורי הדרך בישראל



תוכן עניינים



הקוד האתי נכתב ע"י ועדה בה לקחו חלק נציגי משרד התיירות, אגודת מורי הדרך בישראל ולשכת מארגני תיירות נכנסת. הצוות קיבל גם הצעות והערות ממורי דרך ומבעלי עניין אחרים הקשורים לנושא, שסייעו לו רבות בגיבוש הקוד.

הנחייה, כתיבה וליווי הוועדה: ד"ר שי נחושטאי ודניאל מילוא, המרכז לאתיקה בירושלים.

חשוון תשע"ו/אוקטובר 2012

**** מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מתייחס באופן שווה לשני המינים**



| | | | |
|----|-------------|----|---------------------------------------|
| 17 | דוגמה אישית | 5 | דבר ועדת כתיבת הקוד האתי |
| 18 | כבוד | 6 | זהות מורה הדרך |
| 19 | שירותיות | 8 | מחזיקי העניין של מורי הדרך |
| 21 | הזדהות | 10 | ערכי הליבה וכללי ההתנהגות הנובעים מהם |
| 21 | רגישות | 13 | מקצועיות ומצוינות |
| 22 | נספח | 14 | אמינות, יושר ויושרה |
| | | 17 | אהבת הארץ |

דבר ועדת כתיבת הקוד האתי

גיבושו והשקתו של "הקוד האתי" של מורי הדרך בישראל נעשה בשיתוף פעולה בין משרד התיירות לאגודת מורי הדרך בישראל.

תודתנו לכל מי שלקח חלק בתהליך גיבוש הקוד ובכלל זה נציגי המשרד, נציגי אגודת מורי הדרך בישראל, מורי דרך פעילים, רכזי קורסים, מורי דרך וסוכני נסיעות, שליוו את ההליך מראשיתו והיו שותפים בכתיבתו. תודה מיוחדת למרכז האתיקה במשכנות שאננים בירושלים על הנחיית תהליך כתיבת הקוד.

הקוד האתי הוא כמצפן וכמגדלור שמנחה, מכון ומתווה רף של מערכת ערכים, שהם קני המידה המוסריים להתנהגות ראויה והולמת הנדרשת מציבור מורי הדרך בישראל.

הוא מהווה אבן דרך חשובה בהגדירו את תעודת הזהות הערכית-נורמטיבית של ציבור מורי הדרך בישראל, המהווים גורם מרכזי בתעשיית התיירות בישראל. כתיבתו מעידה על החשיבות ההולכת וגוברת של נושא האתיקה כחלק בלתי נפרד מזהותם ומחייבם המקצועיים. הקוד האתי גם יגן על המוניטין של תעשיית התיירות בישראל, יקדמה ויבטיח את שגשוגה המתמיד.

הקוד הוא מסמך הנוסף על תקנות שירותי התיירות (מורי דרך) התשכ"ז-1967 וחוק שירותי תיירות, תשל"ו-1976 ומחליף את האמנה לכללי אתיקה מקצועיים של מורי דרך בעבודתם עם סוכני הנסיעות ובפיקוחו של משרד התיירות, יולי 1977.

כתיבת הקוד האתי מבטאת את החתירה המתמדת לאיכות ומצוינות בעבודתם של מורי הדרך בישראל, תוך ניסוח עקרונות, ערכים, אתיקה וכללי התנהגות וסטנדרטים מנחים ראויים וברורים, המחייבים למקצועם ולשירות שהם נותנים. אנו בטוחים, כי הקוד

האתי, המשרטט גבולות ומחדד את המחויבות והמודעות האתית, יעמיק את הבנתם של מורי הדרך את תפקידם ויביא לטיפוח יחס רציני ואחראי לעבודתם. הוא גם יבטיח אמות מידה מקצועיות וארגוניות וסטנדרט התנהגותי מחייב ברמה הגבוהה ביותר ומתן שירות מקצועי בעל ערך מוסף ללקוחותיהם.

הקוד האתי מתווה נורמות וכללי התנהגות ברורים המבטאים את דרך ההתנהגות הראויה של מורי הדרך ביחסיהם עם עמיתיהם, עם המטיילים המודרכים על ידם - תיירות חוץ ופנים כאחת, עם סוכני הנסיעות, מארגני תיירות, בתי ספר, חברות ההסעות, נהגי האוטובוסים ויתר בעלי העניין שלהם.

אין לנו ספק, כי ערכי הליבה של הקוד ונורמות ההתנהגות הנובעים ממנו, יעניקו למורי הדרך גם כלים להתמודדות טובה יותר, בעת תהליך קבלת ההחלטות, עם דילמות אתיות המתעוררות חדשות לבקרים במהלך עבודתם וישמש ככלי ניהולי להתנהגות אתית ולשמירה על הזהות הערכית של מקצועם.

אנו משוכנעים, כי להטמעת הקוד האתי בקורסים ובהשתלמויות תהיה תרומה מתמשכת לשיפור זהותם המקצועית של כלל מורי הדרך ולהעמקת תודעת השירות שלהם. ברור, כי

הקוד נתון במהלך השנים לבחינה להערכה מחדשת, לדיון ואף לשינויים עתידיים. אנו חותרים לכך, כי כל מורי הדרך יקבלו עליהם קוד אתי מקצועי זה, יאשרו את מחויבותם לקוד, יצייתו לו ויפעלו על פיו בכל שלבי ההדרכה שלהם ובכל אתר עם קבוצותיהם. הקוד האתי של מורי הדרך אינו תקנון משמעותי והוא אינו מחליף את חוקי המדינה או גורע מהוראות כל דין.

נציין, כי מעבר לוועדות האתיקה של משרד התיירות ואגודת מורי הדרך, לשמירה על הקוד האתי של מורי הדרך ישנו ביסוס חוקי בתקנות שירותי תיירות (מורי דרך) התשכ"ז-1967 בשני סעיפים:

סעיף 15: "הממונה רשאי, אחרי שנועץ במועצה, להתלות או לבטל את רשיונו של מורה דרך... שיעץ, כיון או הניע אדם לעסק שאיננו נושא כדן אישור... למכירת טובין ומתן שירותים לתיירים... [או ש] עשה מעשה או מחדל אשר אינו הולם את הרשאתו החוקית כמורה-דרך".

סעיף 16: "הממונה רשאי לפקח על פעולותיהם של מורי הדרך, להנחותם, לכוונם ולהדריכם במילוי תפקידם".





זהות מורה הדרך

מורה דרך הוא בעל מקצוע מוסמך
העוסק בהדרכת תיירים ומטיילי-פנים בתמורה.

במסגרת תפקידו הוא מכבד את מוסדות המדינה וסמליה, מציית לחוקיה ולמנהגיה, כולל אלה הנוגעים במקצוע הדרכת הדרך, ומסייע למטייליו לציית להם. מורה הדרך מעמיד מול עיניו את שביעות רצון לקוחותיו: הוא מגלה מקצועיות גבוהה, שומר על ניטרליות מירבית, אינו מביע את דעותיו הפוליטיות האישיות בהדרכותיו, מגלה כבוד, רגישות ופתיחות למסורות ולתרבויות שונות, מספק בצורה מקצועית והוגנת את רמת השירות הגבוהה והאיכותית ביותר ללקוחותיו ומגלה קולגיאליות לעמיתיו למקצוע. בכך הוא נותן דוגמה אישית להתנהלות מקצועית, ניהולית ואתית.

זהותו המקצועית של מורה הדרך מורכבת מתחושת שייכות, גאווה והזדהות עם המקצוע ומתדמיתו. ניתן להגדיר את מורה הדרך, שסמכותו נובעת מכוח תפקידו, כגורם המגשר והמתכלל בין כל ספקי שירותי התיירות לבין התייר/המטייל, תוך שהוא אחראי ליצירת חווית הסיור.

מורה הדרך מציג בפני תיירי החוץ והפנים את ארץ ישראל ומדינת ישראל כהווייתו, ובכך הוא אחראי במידה משמעותית לעיצוב תדמיתן כיעד תיירותי, בעל חשיבות נופית ומורשת תרבותית והיסטורית. בפעולותיו אלו הוא מקדם את ענף התיירות.

כל הגורמים יחידים, קבוצות,
מוסדות וארגונים המשפיעים
על פעילות מורה הדרך או מושפעים ממנה:
להלן רשימה של מחזיקי העניין:

- חנויות ומסעדות
- צוותי המלונות והאירוח
- צוותי אתרי התיירות
- ראשי קבוצות
- גורמי ביטחון
- נהגים
- חברות הסעות
- מארגני תיירות וסוכני נסיעות
- מורי דרך עמיתים
- אגודת מורי הדרך
- תיירות פנים ותיירות נכנסת
- משרד התיירות





ערכי הליבה וכללי ההתנהגות הנובעים מהם

בבסיס הקוד עומדים שמונה ערכי ליבה, המהווים את ה"אני מאמין" של מורי הדרך, תוך שהם מתייחסים לכלל תחומי העשייה ולמחזיקי העניין השונים שלהם.

ההתייחסות לערכי הליבה היא כמכלול ואין סדר עדיפות בהצגתם להלן.

- מקצועיות ומצוינות
- אמינות, יושר ויושרה
- אהבת הארץ
- דוגמה אישית
- כבוד
- שירותיות
- הזדהות
- רגישות

מקצועיות ומצוינות

אנו, מורי הדרך:

נחתור למצוינות אישית מיטבית, תוך למידה מתמדת, השתכללות, התעדכנות מקצועית והתחדשות במיומנויות ההדרכה, הניהול והמידענות וכן בידע המקצועי בנושאים ובתחומים הקשורים בהדרכותינו, תוך גילוי נכונות ללמוד דברים חדשים גם ממטיילינו.

בהדרכותינו נגלה שליטה בחומר, רוחב אופקים, רמת בקיאות וידע עמוקים, מעודכנים ורחבים בתחומים מגוונים ונציגם בהתלהבות, תוך הבאת ערך מוסף לתייר.

נכין מראש ובצורה יעילה, קפדנית ואפקטיבית את הסיוע, כולל ביקור באתרים, כפי שנקבע בתכנית, ונעשה כמיטב יכולתנו לבצעו בצורה מושלמת.

נציג בפני מטיילינו בעת ההדרכה עובדות מדויקות ואמינות תוך עשיית הבחנה ברורה בין עובדות לבין נרטיבים, מיתוסים, סיפורים ומסורות.

אם נשמע במהלך ההדרכה ראש קבוצה או מורה דרך אחר המדריכים הדרכה מוטית, או פוגעת בתדמית המדינה, נתערב כדי לאזן את התמונה בקרב מטייליהם.

בשאלות על נושאים פוליטיים נציג בפני המטיילים את מגוון הדעות העיקריות הרווחות באותו נושא באופן מאוזן והוגן. נשמור על ניטרליות ולא ניתן עדיפות לדעה מסוימת.



אמינות, יושר ויושרה

נפעל ביושר, תום לב, טוהר מידות, הגינות וניקיון כפיים בכל תחומי פעולותינו, מתוך מחויבות ונאמנות למחזיקי העניין שלנו, ובכללם סוכני הנסיעות שאותם אנו מייצגים.

נקפיד להימנע ולא להיות מעורבים במצבים או במעשים בהם קיימת אפשרות ממשית, או אפילו חשש לניגוד עניינים אישי עם מטיילינו, ולו למראית עין.

נדווח דיווחים אמנים, מדויקים ומהימנים בנושאים הקשורים בעבודתנו לכל מי שאנו נדרשים לדווח לו, תוך שאנו שומרים על סודיות מקצועית.

נימנע מתחרות בלתי הוגנת בעמיתינו.

נקפיד על שקיפות מעשינו.

נקפיד לא לבקש דמי שירות או לגבות תשרים באמצעים פסולים ולא נתנה את מתן שירותי

ההדרכה למטיילינו בקבלת מענקים אלה.

נקפיד לא לעודד או לכפות עצירה רק בחנויות לממכר מוצרים ומזכרות הנותנות לנו או לנהגים עמלות.

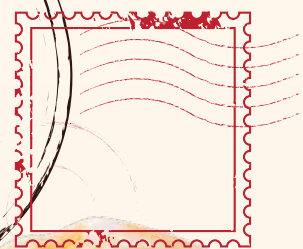
נארגן פעילויות בתשלום עצמי לקבוצה רק באישור סוכן הנסיעות ולא נכפה פעילות כזו על מי שאינו חפץ בה.

נקפיד לא לנצל לרעה מתן ארוחות על חשבון מסעדות.

לא נפנה ללקוח של הסוכן המעסיק אותנו בצורה פרטית וכל התקשרות עתידית תהיה רק דרכו.

כאשר יתגלה לנו, כי הסוכן או ראש הקבוצה מבטיחים למטיילים הבטחות שזווא או נוקטים כלפיהם צעדים לא ראויים, נפעל לעצירת דברים אלה.

נפעל ביושר,
תום לב,
טוהר מידות,
הגינות
וניקיון כפיים



אהבת הארץ

אנו מאמינים, כי אהבת הארץ בנויה על ידיעת הארץ ועל הרצון להכיר את נפיה, אתריה והטבע שלה, תוך שמירתם, ועל ההזדהות עם תרבותה והמורשת ההיסטורית שלה והרצון להנחילם לציבור.

דוגמה אישית

במצבי לחץ ניקח אחריות אישית לנעשה בקבוצה.

נשמור על היגינה אישית, נקפיד לא לעשן מול מטיילינו ולא להשתכר במהלך ההדרכה.

לא נפתח יחסים אינטימיים עם אחת/אחד ממטיילינו בעת ההדרכה.

נפעל תוך מתן דוגמה אישית ונהווה מודל לחיקוי בכל דבר אשר נעשה במהלך עבודתנו מתוך הבנה, שההתנהגות האישית והמקצועית שלנו משפיעה על המוניטין והדימוי המקצועיים שלנו ושל כלל מורי הדרך.

נקפיד בעת הדרכתנו על לבוש הולם והופעה נאה ומסודרת, ההולמת את מעמדנו ועיסוקנו ובהתאם לאופי הטיול, כולל נשיאת רישיון המדריך באופן בולט.

נקפיד בהתנהלותנו ובדבורנו על נימוסים ונועם הליכות, על עמידה בלוח זמנים ועל דייקנות בביצוע תפקידנו.



נהווה
מודל
לחיקוי



כבוד

מתוך אהבת אדם ננהג בכבוד כלפי המודרכים על ידינו ולכל אדם באשר הוא.

נכבד את הגורמים הקשורים במתן שירותי התיירות, ביניהם סוכני הנסיעות, ראשי הקבוצות ועמיתינו מורי הדרך.

נעניק יחס מכובד, חם ולבבי לנהגים המלווים אותנו, בהיותם חלק חשוב מצוות הסיור, ניידעם בכל הנדרש לגבינו וניעזר בהם כמקורות מידע.

נכבד קבוצות אחרות, נגלה טקט ונתחשב בהן בעת הדרכותינו באתרי התיירות.

ננהג בדרך ארץ, בסובלנות ובצורה מכובדת בעת ביקורינו באתרי התיירות ובמעברי הגבול ונפעל על פי כל ההנחיות הנדרשות בהם.

נכבד את הסביבה ואת עולם החי ונשמור עליהם.

נכבד את הקניין הרוחני של עמיתינו ולא נשתמש בו ללא רשותם במהלך הדרכתנו. נכבד את מורשתם, אמונתם, רגשותיהם ומנהגיהם של מטיילינו.

לא נגלה פרטים אישיים על מטיילינו ללא הסכמתם.

נכבד את חיי התושבים באתרים בהם אנו מבקרים ואת המורשת ההיסטורית, המסורת והמנהגים המקומיים.

נקפיד לטפל בבעיות העלולות להיווצר בינינו לבין ראשי קבוצות או נהגים בצורה דיסקרטית ומכובדת ולא בפומבי לעיני כל.

נכבד את זכות המטיילים לבצע או לא לבצע רכישת שירותים או מוצרים ואת החופש שלהם לבחור את הדברים הנראים בעיניהם מבלי לכוונם לכך.

שירותיות

נעמיד את האינטרסים של מטיילינו ואת מחויבותנו אליהם בראש מעיינינו ובעיקר את בטיחותם, שלומם ובריאותם ונהיה לעזר להם בכל אשר נדרש.

נעניק לכל מטיילינו יחס ושרות מקצועי איכותיים, הוגנים, סובלניים ושוויוניים, ללא משוא פנים או אפליה על רקע דתי, גזעי, מיני או אתני, תוך שמירה על קשר ידידותי, פתיחות וקיום דיאלוג אתם.

נהיה קשובים מאד למטיילינו ולראשי הקבוצות, נתחשב ברצונותיהם ונתייחס אליהם באדיבות, בנימוס, בטקט ובישור אישי.

נתייחס לכל סיור כהתחייבות מחייבת ונבטלו רק כאשר הסיור לא מתאפשר, תוך שנודיע על כך מבעוד זמן ובהקדם.

נכין מראש ובצורה קפדנית את הסיור, כולל ביקור באתרים ובמסעדות, ולא רק באלה בהם ניתן לקבל עמלות.

נודיע למטיילינו לוחות זמנים ומקומות מפגש מדויקים לגבי הסיור ונעשה כמיטב יכולתנו לבצעו בצורה מושלמת.

נקפיד על איזון מתאים בין הזמן המוקדש לסיור לבין הזמן המוקדש לקניות.

באתרים בהם ישנה הדרכה מסודרת מטעם האתר נצטרף לקבוצה ולא נשאירה באחריות מדריכים אחרים.

נשנה את מסלול הסיור בתיאום ורשות הסוכן רק אם השינוי הכרחי בגלל מצבי חירום או נסיבות מיוחדות ונסביר את הסיבות לשינוי לקבוצת המטיילים.

נדאג לטיפול במטיילים שנכגעו במהלך הסיור ונזעיק כל עזרה נדרשת.

לא נמכור מוצרים ומזכרות למטיילינו בעת הסיור.

הזדהות

יש לנו גאווה אישית ואמונה חזקה בחשיבות המקצוע בתמורה הכלכלית והמוניטין שהוא מעניק למדינת ישראל לקידומה כיעד תיירות.

נקדם רוח של רעות ושיתוף פעולה, העברת ידע מקצועי, גילוי מחויבות הדדית וטיפוח יחסי עבודה טובים עם עמיתינו ועם כל בעלי העניין הקשורים בעבודתנו.

רגישות

נהיה רגישים למוצאם, לדתם ולערכיהם של מטיילינו, נימנע מפגיעה ברגשותיהם ולא נביע את דעותינו האישיות בנושאי דת, פוליטיקה או מין במהלך ההדרכה.

נגלה רגישות כלפי האתרים בהם אנו מבקרים וכלפי הקבוצות האחרות ומדריכיהם.

בנושאים אקטואליים רגישים מבחינה ציבורית ו/או פוליטית ננהג בזהירות יתר ונשמור על ניטרליות. נגלה בהתנהגותנו רגישות לנהגים בסיוור, לדתם ולמוצאם.



נספח

כללי האתיקה וההתנהגות המקצועית והעסקית שאליהם מחויבים מורי הדרך

מורה הדרך יפעל, על פי כללי האתיקה המקצועית המחייבת אותו בכל עת



1. מורה הדרך יפעל, בנוסף לחוקים ולתקנות, בהתאם לכללי האתיקה המקצועית המחייבת אותו בכל עת.

2. מורה הדרך יעמיד את האינטרסים של מטייליו ואת מחויבותו אליהם בראש מעייניו.

3. מורה הדרך יעניק לכל מטייליו יחס ושרות מקצועי איכותיים, הוגנים, סובלניים ושוויוניים, ללא משוא פנים או אפליה על רקע דתי, גזעי, מיני או אתני.

4. מורה הדרך יהיה רגיש למוצאם, לדתם ולערכיהם של מטייליו, ימנע ככל הניתן מפגיעה ברגשותיהם ולא יביע את דעותיו האישיות בנושאי דת, פוליטיקה או מין במהלך ההדרכה.

5. מורה הדרך יתייחס לכל סיור כהתחייבות מחייבת, יכינו בצורה יעילה ואפקטיבית ויעשה כמיטב יכולתו לבצעו בצורה מושלמת, תוך גילוי רמת בקיאות וידע מעמיקים, עמידה בלוח זמנים והבאת ערך מוסף למטיילים.

6. מורה הדרך יציג בפני מטייליו בעת ההדרכה את העובדות הידועות ביחס לאתר בו הם נמצאים, לא ייתן להם בידועין מידע שגוי ולא ינצל את תפקידו לשכנע אותם בדעותיו האישיות.

7. מורה הדרך יציג בפני המטיילים בשאלות על נושאים הנתונים במחלוקת את מגוון

הדעות העיקריות הרווחות באותם נושאים באופן מאוזן והוגן, ישמור על ניטרליות ולא ייתן עדיפות לדעה מסוימת.

8. מורה הדרך יפעל ביושר, תום לב, טוהר מידות, הגינות וניקיון כפיים בכל תחומי פעולותיו, מתוך מחויבות, כבוד ונאמנות למחזיקי העניין שלו, ובכללם סוכן הנסיעות שאותו הוא מייצג.

9. מורה הדרך לא יהיה מעורב במצבים או במעשים בהם קיימת אפשרות ממשית, או אפילו חשש לניגוד עניינים אישי עם מטייליו, ולו למראית עין.

10. מורה הדרך יכבד את זכות המטיילים לבצע או לא לבצע רכישת שירותים או מוצרים ואת החופש שלהם לבחור את הדברים הנראים בעיניהם מבלי לכוונם לכך.

11. מורה הדרך לא יכפה על מטייליו פעילויות בתשלום עצמי אם אינם חפצים בכך.

12. מורה הדרך לא ימכור מוצרים ומזכרות למטייליו בעת הסיור.

13. מורה הדרך לא יבקש דמי שירות, לא יפעיל לחצים על מטייליו ליתן תשרים ולא יתנה את מתן שירותי ההדרכה למטייליו בקבלת מענקים אלה.

14. כאשר יתברר למורה הדרך, כי הסוכן או ראש הקבוצה מבטיחים למטיילים הבטחות

שווא או נוקטים כלפיהם צעדים לא ראויים, הוא יפעל לעצירת דברים אלה.

15. מורה הדרך יפעל למניעה או לעצירה של הבטחות שווא ו/או נקיטת צעדים לא ראויים על ידי סוכן או ראש קבוצה כלפי מטייליו. לא יפנה ללקוח של הסוכן המעסיק אותו בצורה פרטית וכל התקשרות עתידית תהיה רק דרך אותו סוכן.

16. מורה הדרך יקפיד בעת הדרכתו על לבוש הולם והופעה נאה ומסודרת, ההולמת את מעמדו ועיסוקו ובהתאם לאופי הטיול, לרבות נשיאת רישיון המדריך בהתאם לדין.

17. מורה הדרך ייתן דוגמה אישית במעשיו, ישמור על הגיינה אישית, לא יעשן מול מטייליו ולא ישתכר במהלך ההדרכה.

19. מורה הדרך יכבד את חיי התושבים באתרים בהם הוא מבקר ואת המורשת ההיסטורית, המסורת והמנהגים המקומיים.

20. מורה הדרך ינהג בדרך ארץ, בסובלנות ובצורה מכובדת בכל עת, בפרט בעת ביקוריו באתרי התיירות ובמעברי הגבול, ויפעל על פי כל ההנחיות המחייבות.

21. מורה הדרך לא יפתח יחסים אינטימיים עם אחת/אחד ממטייליו בעת ההדרכה.

22. מורה הדרך יכבד את הקניין הרוחני של עמיתיו ולא יתחרה בהם בצורה בלתי הוגנת.



מוגש ע"י משרד התיירות מינהל חוויית התייר,
האגף להכשרה מקצועית בתיירות

www.tourism.gov.il

עיצוב גרפי: סטודיו 0304