

בדרך שלנו... האתיקה של מורי הדרך בישראל

בצוות כתיבת הקוד לקחו חלק:

מינה גנס - מנהלת האגף להכשרה מקצועית בתיירות, משרד התיירות
רותי פרבולוצקי - מרכזת השתלמויות מורי דרך, משרד התיירות ויו"ר הוועדה
בני כפיר – יו"ר אגודת מורי הדרך בישראל
ויואן רז – מנכ"לית ובעלים, חברת סופרב
עו"ד יונתן צבי – היועץ המשפטי, אגודת מורי הדרך בישראל
רינה פורטנוי-ישי - עוזרת למנכ"ל, לשכת מארגני תיירות נכנסת
אורי בר-אל - יו"ר ועדת האתיקה של אגודת מורי הדרך בישראל
אורי קציר – דובר אגודת מורי הדרך
עו"ד אליהו ליפשיץ – יועץ משפטי, משרד התיירות
הצוות קיבל גם הצעות והערות ממורי דרך ומבעלי עניין אחרים הקשורים לנושא, שסייעו לו רבות בגיבוש הקוד.

הנחייה, כתיבה ולייווי הוועדה: ד"ר שי נחשתאי ודניאל מילוא, המרכז לאתיקה בירושלים

אלול תשע"ה/ספטמבר 2015

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



דבר ועדת כתיבת הקוד האתי

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

הקוד האתי הוא כמצפן וכמגדלור שמנחה, מכוון 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 ומחיהם 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 לטיפול 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 המתעוררת 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 מחודשת, 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".

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 בירושלים במשכנות שאננים ולד"ר שי נחשתאי ודניאל מילוא על שהנחו אותנו במהלך כתיבת הקוד.

זהות מורה הדרך

מורה דרך הוא בעל מקצוע מוסמך העוסק בהדרכת תיירים ומטיילי-פנים בתמורה. 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, שמרכיב מרכזי בזהותו המקצועית היא אהבת הארץ, הבנויה על ידיעת הארץ ועל הרצון להכיר את נופיה, אתריה והטבע שלה, תוך שמירתם, מציג בפני תיירי החוץ והפנים את ארץ ישראל ומדינת ישראל כהוויתן. בכך הוא אחראי במידה משמעותית לעיצוב תדמיתן כיעד תיירותי, בעל חשיבות נופית ומורשת תרבותית והיסטורית, כאשר בפעולותיו אלו הוא מקדם את ענף התיירות.

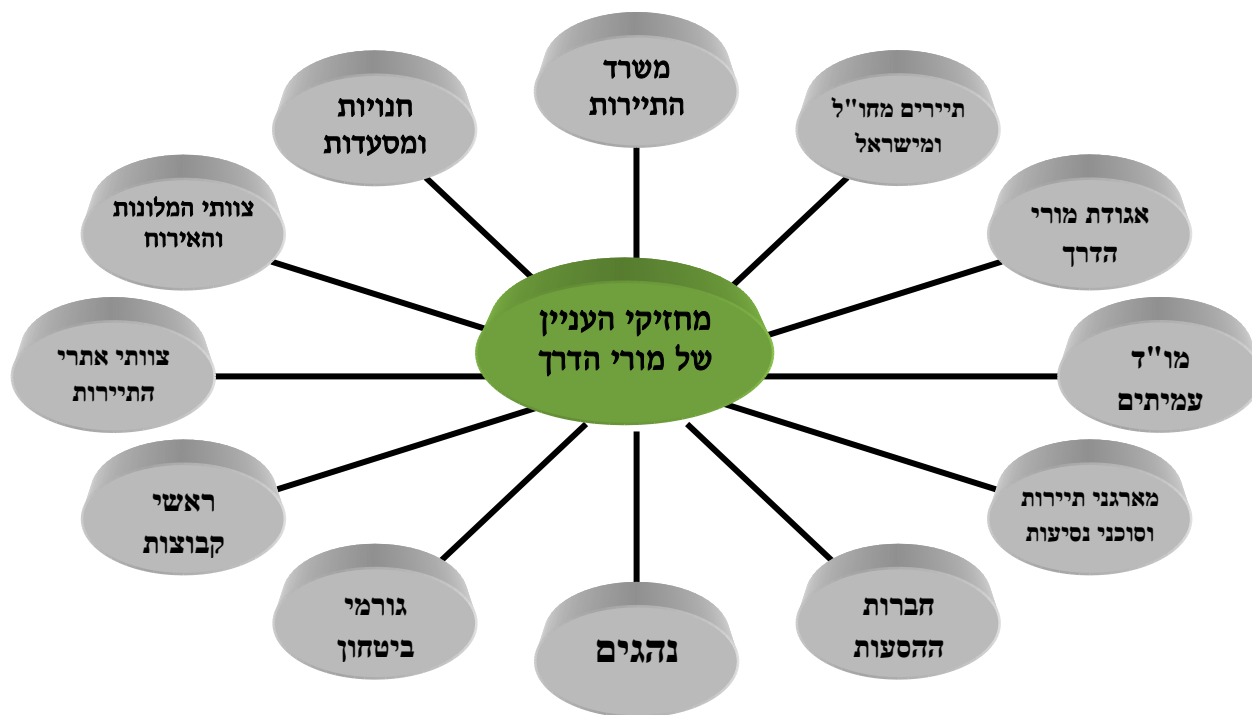
במסגרת תפקידו הוא מכבד את מוסדות המדינה וסמליה, מציית לחוקיה ולמנהגיה, כולל אלה הנוגעים במקצוע הדרכת הדרך, ומסייע למטייליו לציית להם.

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 דוגמא אישית להתנהלות מקצועית, ניהולית ואתית.

מחזיקי העניין של מורי הדרך

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



ערכי הליבה וכללי ההתנהגות הראויים הנובעים מהם

בבסיס הקוד עומדים שבעה ערכי ליבה, המהווים את ה"אני מאמין" של מורי הדרך, תוך שהם מתייחסים לכלל תחומי העשייה ולמחזיקי העניין השונים שלהם. ההתייחסות לערכי הקוד היא כמכלול ואין סדר עדיפות בהצגתם לעיל.



מקצועיות ומצוינות

- ✓ חתירה למצוינות אישית מיטבית, תוך למידה מתמדת, השתכללות, התעדכנות מקצועית והתחדשות במיומנויות ההדרכה, הניהול והמידענות וכן בידע המקצועי בנושאים ובתחומים הקשורים בהדרכות, תוך גילוי נכונות ללמוד דברים חדשים גם ממטיילינו.
- ✓ גילוי שליטה בחומר, רוחב אופקים, רמת בקיאות וידע עמוקים, מעודכנים ורחבים בתחומים מגוונים והצגתם בהתלהבות בעת ההדרכה, תוך הבאת ערך מוסף לתייר.
- ✓ הכנה מראש ובצורה יעילה, קפדנית ואפקטיבית את הסיור, כולל ביקור באתרים, כפי שנקבע בתכנית, ועשייה מיטבית לבצעו בצורה מושלמת.
- ✓ הצגת עובדות מדויקות ואמינות בפני המטיילים בעת ההדרכה, תוך עשיית הבחנה ברורה בין עובדות לבין נרטיבים, מיתוסים, סיפורים ומסורות.
- ✓ הצגה מאוזנת והוגנת בפני המטיילים של מגוון הדעות העיקריות הרווחות, בשאלות הנשאלות על נושאים פוליטיים, תוך שמירה על ניטרליות ואי מתן עדיפות לדעה מסוימת.

אמינות, יושר ויושרה

- ✓ פעולה ביושר, תום לב, טוהר מידות, הגינות וניקיון כפיים בכל תחומי פעילות מורה הדרך, מתוך מחויבות ונאמנות למחזיקי העניין שלו, ובכללם סוכני הנסיעות, שאותם הוא מייצג.
- ✓ הימנעות ואי מעורבות במצבים או במעשים בהם קיימת אפשרות ממשית, או אפילו חשש לניגוד עניינים אישי עם המטיילים, ולו למראית עין.
- ✓ דיווח דיווחים אמינים, מדויקים ומהימנים בנושאים הקשורים בעבודת מורה הדרך לכל מי שהוא נדרש לדווח לו, תוך שמירה על סודיות מקצועית.
- ✓ הימנעות מתחרות בלתי הוגנת בעמיתים.
- ✓ הקפדה על שקיפות המעשים.

- ✓ הקפדה על אי בקשת דמי שירות או גביית תשרים באמצעים פסולים ואי התניית מתן שירותי ההדרכה למטיילים בקבלת מענקים אלה.
- ✓ הימנעות מעידוד או מכפיית עצירה רק בחנויות לממכר מוצרים ומזכרות הנותנות למורה הדרך או לנהגים עמלות.
- ✓ ארגון פעילויות בתשלום עצמי לקבוצה רק באישור סוכן הנסיעות ואי כפיית פעילות כזו על מי שאינו חפץ בה.
- ✓ אי ניצול לרעה של מתן ארוחות על חשבון מסעדות.
- ✓ אי פנייה למטייל שהגיע באמצעות נותן שירותי תיירות בהצעה להתקשרות ישירה עמו או באמצעות נותן שירותי תיירות אחר.
- ✓ פעילות מונעת של מורה הדרך כאשר יתגלה לו, כי כל גורם שהוא מביטח למטיילים הבטחות שווא או נוקט כלפיהם צעדים לא ראויים.

דוגמה אישית

- ✓ פעולה תוך מתן דוגמה אישית ויצירת מודל לחיקוי בכל דבר אשר ייעשה במהלך עבודת מורה הדרך מתוך הבנה, שההתנהגות האישית והמקצועית שלו משפיעה על המוניטין והדימוי המקצועיים שלו ושל כלל מורי הדרך.
- ✓ הקפדה בעת ההדרכה על לבוש הולם והופעה נאה ומסודרת, ההולמת את מעמדו ועיסוקו של מורה הדרך ובהתאם לאופי הטיול, כולל נשיאת רישיון המדריך באופן בולט על בגדו.
- ✓ הקפדה על נימוסים ונועם הליכות בהתנהגות ובדיבור, על עמידה בלוח זמנים ועל דייקנות בביצוע התפקיד.
- ✓ לקיחת אחריות אישית למעשה בקבוצה במצבי לחץ.
- ✓ שמירה על היגיינה אישית, הקפדה על אי עישון מול המטיילים ואי השתכרות במהלך ההדרכה.
- ✓ אי קיום יחסים אינטימיים עם אחת/אחד מהמטיילים בעת ההדרכה.

כבוד

- ✓ התנהגות בכבוד, מתוך אהבת אדם, כלפי המודרכים וכלפי כל אדם באשר הוא.
- ✓ כיבוד הגורמים הקשורים במתן שירותי התיירות, ביניהם סוכני הנסיעות, ראשי הקבוצות ומורי הדרך העמיתים.
- ✓ הענקת יחס נאות ומכובד לנהגים המלווים, בהיותם שותפים להצלחת הטיול.
- ✓ מתן כבוד לקבוצות אחרות, גילוי טקט והתחשבות בהן בעת ההדרכות באתרי התיירות.
- ✓ התנהגות בדרך ארץ, בסובלנות ובצורה מכובדת בעת ביקורים באתרי התיירות ובמעברי הגבול ופעולה על פי כל ההנחיות הנדרשות בהם.
- ✓ כיבוד הסביבה ועולם החי ושמירה עליהם.
- ✓ כיבוד הקניין הרוחני של העמיתים ואי שימוש בו ללא רשותם במהלך ההדרכה.
- ✓ כיבוד מורשתם, אמונתם, רגשותיהם ומנהגייהם של המטיילים.
- ✓ אי גילוי פרטים אישיים על מי מהמטיילים ללא הסכמתם.
- ✓ כיבוד חיי התושבים באתרים המבוקרים והמורשת ההיסטורית, המסורות והמנהגים המקומיים.
- ✓ טיפול בצורה דיסקרטית ומכובדת ולא בפומבי לעיני כל בבעיות העלולות להיווצר בין מורה הדרך לבין ראשי קבוצות או נהגים.
- ✓ כיבוד זכות המטיילים לבצע או לא לבצע רכישת שירותים או מוצרים ואת החופש שלהם לבחור את הדברים הנראים בעיניהם מבלי לכוונם לכך.

שירותיות

- ✓ העמדת האינטרסים של המטיילים ומחויבות מורה הדרך אליהם בראש ובראשונה, ובעיקר בטיחותם, מוגנותם, שלומם ובריאותם תוך מתן עזרה להם בכל אשר נדרש.

- ✓ הענקת יחס ושרות מקצועי איכותיים, הוגנים, סובלניים ושוויוניים לכל המטיילים, ללא משוא פנים או אפליה על רקע דתי, גזעי, מיני או אתני, תוך שמירה על קשר ידידותי, פתיחות וקיום דיאלוג אתם.
- ✓ הקשבה מירבית למטיילים ולראשי הקבוצות, התחשבות ברצונותיהם והתייחסות אליהם באדיבות, בנימוס, בטקט וביושר אישי.
- ✓ התייחסות לכל סיור כהתחייבות מחייבת וביטולו רק כאשר הסיור לא מתאפשר, תוך מתן הודעה על כך מבעוד זמן ובהקדם.
- ✓ הכנה מראש ובצורה קפדנית את הסיור, כולל ביקור באתרים ובמסעדות, ולא רק באלה בהם ניתן לקבל עמלות.
- ✓ הודעה למטיילים על לוחות זמנים ומקומות מפגש מדויקים לגבי הסיור ועשייה מיטבית לבצעו בצורה מושלמת.
- ✓ הקפדה על איזון מתאים בין הזמן המוקדש לסיור לבין הזמן המוקדש לקניות.
- ✓ הצטרפות לקבוצה באתרים בהם ישנה הדרכה מסודרת מטעם האתר ואי השארתה באחריות מדריכים אחרים.
- ✓ שינוי מסלול הסיור בתיאום ורשות הסוכן רק אם השינוי הכרחי בגלל מצבי חירום או נסיבות מיוחדות והסברת הסיבות לשינוי לקבוצת המטיילים.
- ✓ טיפול במטיילים שנפגעו במהלך הסיור והזעקת כל עזרה נדרשת.
- ✓ אי מכירת מוצרים, מזכרות או בקבוקי מים למטיילים בעת הסיור.

רגישות

- ✓ גילוי רגישות למוצאם, לדתם ולערכיהם של המטיילים, הימנעות מפגיעה ברגשותיהם ואי הבעת דעות אישיות בנושאי דת, פוליטיקה או מין במהלך ההדרכה.
- ✓ גילוי רגישות כלפי האתרים המבוקרים וכלפי הקבוצות האחרות ומדריכיהם.
- ✓ התנהגות בזהירות יתר בנושאים אקטואליים רגישים מבחינה ציבורית ו/או פוליטית ושמירה על ניטרליות.
- ✓ גילוי רגישות לנהגים בסיור, לדתם ולמוצאם.

הזדהות

- ✓ גאווה אישית ואמונה חזקה בחשיבות המקצוע בתמורה הכלכלית והמוניטין שהוא מעניק למדינת ישראל לקידומה כיעד תיירותי.
- ✓ קידום רוח של רעות ושיתוף פעולה, העברת ידע מקצועי, גילוי מחויבות הדדית וטיפול יחסי עבודה טובים עם העמיתים ועם כל בעלי העניין הקשורים בעבודת מורה הדרך.

כללי ההתנהגות הנובעים מהאתיקה של מורי הדרך בישראל:

מורה הדרך:

1. יפעל, בנוסף לחוקים ולתקנות, בהתאם לכללי האתיקה המקצועית המחייבת אותו בכל עת.
2. יעמיד את האינטרסים של מטייליו ואת מחויבותו אליהם בראש מעייניו.
3. יעניק לכל מטייליו יחס ושרות מקצועי איכותיים, הוגנים, סובלניים ושוויוניים, ללא משוא פנים או אפליה על רקע דתי, גזעי, מיני או אתני.
4. יהיה רגיש למוצאם, לדתם ולערכיהם של מטייליו, יימנע ככל הניתן מפגיעה ברגשותיהם ולא יביע את דעותיו האישיות בנושאי דת, פוליטיקה או מין במהלך ההדרכה.
5. 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. יציג בפני מטייליו בעת ההדרכה את העובדות הידועות ביחס לאתר בו הם נמצאים, לא ייתן להם ביודעין מידע שגוי ולא ינצל את תפקידו לשכנע אותם בדעותיו האישיות.
7. יציג בפני מטייליו, בשאלות על נושאים הנתונים במחלוקת, את מגוון הדעות העיקריות הרווחות באותם נושאים באופן מאוזן והוגן, ישמור על ניטרליות ולא ייתן עדיפות לדעה מסוימת.
8. יפעל ביושר, תום לב, טוהר מידות, הגינות וניקיון כפיים בכל תחומי פעולותיו, מתוך מחויבות, כבוד ונאמנות **לכלל**.

9. לא יהיה מעורב במצבים או במעשים בהם קיימת אפשרות ממשית, או אפילו חשש לניגוד עניינים אישי עם מטייליו, ולו למראית עין.
10. יכבד את זכות המטיילים לבצע או לא לבצע רכישת שירותים או מוצרים ואת החופש שלהם לבחור את הדברים הנראים בעיניהם מבלי לכוונם לכך.
11. לא יכפה על מטייליו פעילויות בתשלום עצמי אם אינם חפצים בכך.
12. לא ימכור מוצרים, מזכרות או בקבוקי מים למטייליו בעת הסיור.
13. לא יבקש דמי שירות, לא יפעיל לחצים על מטייליו ליתן תשרים ולא יתנה את מתן שירותי ההדרכה למטייליו בקבלת מענקים אלה.
14. יפעל למניעה או לעצירה של הבטחות שווא ו/או נקיטת צעדים לא ראויים על ידי כל גורם שהוא כלפי מטייליו.
15. לא יפנה למטייל שהגיע באמצעות נותן שירותי תיירות בהצעה להתקשרות ישירה עמו או באמצעות נותן שירותי תיירות אחר.
16. יקפיד בעת הדרכתו על לבוש הולם והופעה נאה ומסודרת, ההולמת את מעמדו ועיסוקו ובהתאם לאופי הטיול, לרבות נשיאת רישיון המדריך בהתאם לדין.
17. ייתן דוגמה אישית במעשיו, ישמור על היגיינה אישית, לא יעשן מול מטייליו ולא ישתה לשכרה במהלך השהות עם מטייליו.
18. יכבד את חיי התושבים באתרים בהם הוא מבקר ואת המורשת ההיסטורית, המסורות והמנהגים המקומיים.
19. ינהג בדרך ארץ, בסובלנות ובצורה מכובדת בכל עת, בפרט בעת ביקוריו באתרי התיירות ובמעברי הגבול, ויפעל על פי כל ההנחיות המחייבות.
20. לא יפתח יחסים אינטימיים עם אחת/אחד ממטייליו בעת ההדרכה.
21. יכבד את הקניין הרוחני של עמיתיו ולא יתחרה בהם בצורה בלתי הוגנת.