

شناخت، تحلیل و نقد اصول کد اخلاق جهانی جهانگردی

دکتر ابوالفضل تاجزاده نمین^۱

مقدمه

کدهای اخلاقی یکی از مقولات بسیار مهم در گردشگری است که باید به صورتی روشن مورد توجه و تمرکز زیادی قرار گیرد. متأسفانه در منابع موجود در جهان تحقیقات متمرکزی در این زمینه انجام نپذیرفته است. طبیعتاً این مهم ما را محتاج به تلاش و کند و کاو در رابطه با کدهای اخلاقی - که خود در رابطه با مفاهیم متعدد دیگری نیز می‌باشد - می‌نماید، به نظر می‌رسد در گام نخست، باید به بررسی ریشه کدهای اخلاقی پرداخته و سپس به طور تشریحی کدهای جهانی اخلاق گردشگری که از طریق سازمان جهانی گردشگری (WTO) در ده ماده تدوین شده بپردازیم و امید است در نهایت قادر به ارائه دیدگاهی مناسب در این دوره آموزشی باشیم.

در ریشه‌یابی مبحث اخلاقیات نیازمند دانستن مفهوم فرهنگ هستیم. فرهنگ همانند آبی که انسان‌ها را در بر گرفته شامل همه‌ی ارزش‌ها، نگرش‌ها، باورها، دین، تعلیم و تربیت، زبان، سازمان‌های اجتماعی، ویژگی‌های حقوقی (قانونی)، ساختار سیاسی، فرهنگ مادی، موسیقی و غیره است. فرهنگ زندگی روزمره‌ی انسان‌ها است و به ما قوه تمیز و تشخیص در خصوص این که چه چیز خوب و چه چیز بد است را بر مبنای باورها و اعتقاداتمان می‌دهد. فرهنگ آموختنی و اکتسابی و بخش مهمی از نگرش و شخصیت انسان است که زاویه دید آدمی را ایجاد می‌کند که همه چیز از آن زاویه تجزیه و تحلیل می‌گردد. قانون با توجه به ملحوظات فرهنگی تدوین می‌شود و باید توجه داشت که کارهایی که در یک فرهنگ معقول است ممکن است در فرهنگ دیگری پسندیده نباشد.

۱- عضو هیأت علمی گروه مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبایی.

ریشه کلمه اخلاق از لغت یونانی توس (Ethos) آمده و در واقع مفهوم این است که یک نفر چه کاری را باید انجام دهد تا پسندیده باشد. اخلاقیات مطالعه قواعد، استانداردها و اصولی است که بر اساس آنها استانداردهای رفتاری درست در بین یک جامعه وضع می شود. چنین قواعدی مبتنی بر ارزش‌های اخلاقی است و در جامعه پسندیده است. کدهای اخلاقی را می‌توان مجموعه‌ای از قواعد منظم در خصوص این که از نظر اخلاقی چه عملی صحیح یا غلط است، تعریف نمود. همچنین مجموعه‌ای از ضوابط قانونی مکتوب برای بروز رفتار صحیح یا مبتنی بر اخلاق را می‌توان تعریف دیگر اخلاق دانست. باید توجه داشته باشیم که هر حرفه‌ای نیز به فراخور خود دارای کدهای اخلاقی است. (مثلاً کدهای اخلاقی برای پزشکان، مهندسی و غیره)

به طور کلی اصول اخلاقی ابزاری برای راهنمایی در سطح فردی و گروهی محسوب می‌شود و سیستم اخلاقی انعکاسی از ارزش‌هاست. اخلاقیات قواعد است اما اصول اخلاقی بیشتر از قواعد می‌باشد. استانداردهای اخلاقی شامل هنجارها و اصول اخلاقی است. رفتار می‌تواند ارزش نهایی باشد که جزء ذاتی و لاینفک عمل است. برای مثال وقتی در کتابخانه به کسی می‌گوییم ساکت باشد، آرامی و سکوت چیز خوبی است که جزء ذاتی و لاینفک شده است. رفتار را می‌توان به طرز بودن، عمل کردن و زیستن موجودات زنده (انسان و حیوان) و تظاهرات عینی فعالیت‌های کلی آن تعریف نمود. همچنین رفتار اجتماعی، رفتاری است که از خود یا گروه نسبت به کسی یا چیزی در چارچوب فرهنگ مادی و معنوی سر می‌زند.

اخلاق عمومی نیز مجموعه‌ای از مقررات معنوی هستند که برای حل مسائل روزمره مورد نیاز می‌باشند. مانند وفای به عهد، دوری از خشونت، کمک متقابل و احترام گذاردن به افراد و غیره. قانون در برگرفته مفاهیمی است از قبیل انگاره‌های مجاز کرداری که مورد تأیید و حمایت دولت است و برای نقض آنها مجازات‌هایی پیش‌بینی شده است ولی قاعده رفتاری است که به وسیله مراجع سیاسی برقرار توسط مردم اجرا و به وسیله دولت حمایت می‌شود.

کدهای جهانی اخلاق در گردشگری

شناخت کدهای جهانی اخلاق گردشگری می‌تواند چارچوب مرجعی را برای مسئولین توسعه پایدار در هزاره جدید تعیین نماید. این مهم جهت کمک به حداقل رساندن مزایا برای افراد مقیم در مقصدهای گردشگری مورد نیاز می‌باشد.

پنج هدف مهم اصول اخلاقی گردشگری عبارتند از:

- ۱- تسریع گفت و شنود میان دولت و سایر مجامع گردشگری.
- ۲- ایجاد آگاهی در دولت میان دولت و سایر مجامع گردشگری.
- ۳- ایجاد آگاهی در گردشگران به منظور آگاه نمودن گردشگران جهت بروز رفتارهای مناسب و مورد نظر.
- ۴- آگاه نمودن جامعه میزبان برای حفاظت از محیط.
- ۵- مشوق همکاری میان دولت و کارگزاران، مجامع میزبان، صنعت و سازمان‌های غیرانتفاعی.

تاریخچه تدوین کد اخلاقی

کد اخلاق گردشگری در اجلاس مجمع سازمان ملل و سازمان جهانی گردشگری در سال ۱۹۹۷ در استانبول مطرح شد. کمیته خاصی برای کدهای جهانی اخلاق گردشگری تشکیل و پیش‌نویس مدرک تقدیم مراجع ذیربط در ملل متحد و سازمان جهانی گردشگری شد. کمیسیون ملل متحد در آوریل سال ۱۹۹۷ کلیات کدهای فوق‌الذکر را پشت‌نویس کرد و در نهایت در اجلاس کلی WTO در سانتیاگو در اکتبر سال ۱۹۹۹ تصویب شد. شورای اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل در جلسه جولای (۲۰۰۱)، پیش‌نویس کد اخلاقی را پذیرفت و به صورت رسمی در ۲۱ دسامبر سال ۲۰۰۱ آن را تأیید نمود و سازمان جهانی گردشگری را تشویق به ارتقاء مؤثر و پیگیری آن نمود.

کدهای جهانی اخلاق گردشگری مشتمل بر ده ماده می‌باشند که رئوس آنها به شرح زیر است:

- ۱- شناخت متقابل و احترام به بین مردم و جوامع.
 - ۲- گردشگری به عنوان وسیله‌ای برای شکوفایی انفرادی و اجتماعی.
 - ۳- گردشگری به عنوان یکی از عوامل توسعه پایدار.
 - ۴- جایگاه میراث فرهنگی در گردشگری و نکات مورد توجه در بهبود آن.
 - ۵- گردشگری به عنوان یک فعالیت سودمند برای کشورهای میزبان و جوامع محلی.
 - ۶- تعهدات گروه‌های ذینفع در توسعه گردشگری.
 - ۷- حقوق گردشگران.
 - ۸- آزادی درباره‌ی تغییر مکان گردشگران.
 - ۹- حقوق کارکنان و کارآفرینان در صنعت گردشگری.
 - ۱۰- اجرای اصول قوانین اخلاقی جهانی برای گردشگری.
- توضیح این که ماده اول تا دهم حکایت از "قوانین بازی" برای مقصدها، دولت‌ها، متصدیان نور، برنامه‌ریزان، دفاتر خدمات مسافرتی، کارکنان و مسافران می‌نماید و ماده دهم بر نکات اجرایی مورد توجه در آن تأکید دارد. با توجه به مواد ده‌گانه کدهای اخلاقی^۱ موارد زیر از دیدگاه دیگری ارائه می‌شود:

۱- نگرشی بر جایگاه فرهنگ و ضوابط اخلاقی و گردشگری، دکتر ابوالفضل تاج‌زاده، فصلنامه‌ی شماره ۵ مطالعات جهانگردی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.

ماده اول: شناخت متقابل و احترام بین مردم و جوامع

- شناسایی و احترام به ارزش‌های اخلاقی متعارف در مورد مذهب و سنن مردم و اقلیت‌ها.
- هماهنگ و همسو بودن فعالیت‌های گردشگری با سنن، قوانین و رسوم جامعه میزبان.
- ساخت و احترام به شیوه زندگی و انتظارات گردشگران.
- ایجاد امنیت و حفاظت کامل از گردشگران و متعلقات شخصی آنها و مجازات شدید برای متجاوزین به امنیت آنان.
- خودداری از بروز رفتارهای زیان‌آور از سوی جمعیت محلی.
- ضرورت آشنایی گردشگران با وضعیت بهداشت و ایمنی کشور میزبان جهت به حداقل رساندن خطرات.

ماده دوم: گردشگری به عنوان وسیله‌ای برای شکوفایی انفرادی و اجتماعی

- برنامه‌ریزی و اجرای گردشگری به عنوان وسیله‌ای برای شکوفایی انفرادی و اجتماعی و یادگیری تفاوت‌های بین مردم و فرهنگ‌ها و گوناگونی آنها.
- احترام به تساوی حقوق زن و مرد و گروه‌های آسیب‌پذیر.
- اعمال جرایم مربوط به موارد استثمار بشر به شکل دقیق جهت دستیابی به اهداف گردشگری.
- تشویق و اقسام گردشگری برای مقصدهای مذهبی، سنتی، درمانی، آموزشی و غیره.
- معرفی دوره‌های تحصیلی در رابطه با مزایای اقتصادی، اجتماعی و خطرات احتمالی ناشی از آنها.

ماده سوم: گردشگری به عنوان یکی از عوامل توسعه پایدار

- حفاظت از محیط طبیعی توسط همه گروه‌های ذی‌نفع در گردشگری برای دستیابی پایدار به توسعه اقتصادی.
- رجحان و تشویق اقسامی از توسعه گردشگری که موجب صرفه‌جویی منابع کمیاب می‌گردند؛ توسط تمامی مراجع.
- کاهش فشار فعالیت‌های گردشگری بر محیط در زمان‌های اوج حضور گردشگران.
- حفاظت از حیات وحش و گونه‌های زیستی و وضع محدودیت‌ها در خصوص اکوسیستم‌های حساس کوهستانی، بیابانی، ساحلی و غیره.
- به رسمیت شناختن اکوتوریسم و غنای وضع گردشگری و احترام به میراث طبیعی و جمعیت محلی در آن.

ماده چهارم: جایگاه میراث فرهنگی در گردشگری و نکات مورد توجه در بهبود آن

- حقوق و تعهدات خاص جوامع محلی در قبال میراث‌های فرهنگی.
- اداره سیاست‌های گردشگری در راستای احترام به میراث‌های فرهنگی، محافظت و اصلاح وضعیت آثار تاریخی و اماکن باستانی و تشویق به بازدید از اماکن مذهبی ضمن حفظ حرمت آنها.
- اختصاص بخشی از درآمد بازدیدهای اماکن فرهنگی و تاریخی جهت حفاظت و توسعه آنها.
- حرکت فعالیت‌های گردشگری در جهت رشد و بقای پیشینه و سنن باستانی به جای انحطاط آنان.

ماده پنجم: گردشگری به عنوان یک فعالیت سودمند برای کشورهای میزبان و جوامع محلی

- ارتباط جوامع محلی با فعالیت‌های گردشگری و بهره‌مندی از مزایای اقتصادی و اجتماعی و استفاده از مشاغل ناشی از گردشگری.
- اجرای سیاست‌های گردشگری در راستای ارتقای استانداردهای مناطق و بر آوردن نیازهای آنان.
- توجه ویژه به مشکلات نواحی آسیب‌پذیر ساحلی، روستایی و یا کوهستانی.
- انجام مطالعاتی در خصوص اثرات طرح‌های توسعه ارائه شده از سوی متخصصین گردشگری بر محیط توسط خود ایشان و اطلاع‌رسانی در مورد برنامه‌های آتی ذیربط.

ماده ششم: تعهدات گروه‌های ذی‌نفع در توسعه گردشگری

- تعهد متخصصان گردشگری به تجهیز گردشگران به اطلاعات صادقانه در خصوص مکان‌های موجود در مقصد و قابل فهم بودن بندهای پیمان پیشنهادی آنها به مشتریان.
- ابراز علاقه متخصصان گردشگری به همکاری با مراجع دولتی در خصوص ایمنی و امنیت و اطمینان از وجود سیستم مناسب بیمه و پرداخت خسارت در صورت قصور از تعهدات پیمان.
- اطمینان مراجع دولتی از جایگزینی مکانیزم‌های لازم برای جبران خسارت گردشگران در زمان ورشکستگی مؤسسات مسافرتی.
- اطلاع‌رسانی توسط دولت‌ها در خصوص وضعیت سخت و خطرات احتمالی برای گردشگران در طول مسافرت‌های خارجی به شکل صادقانه و به دور از هر گونه تعصب و مبالغه.

- انتشار اطلاعات صادقانه و موزون در مطبوعات و رسانه‌ها در خصوص وقایع و اوضاع تأثیرگذار بر روند گردشگران.

ماده هفتم: حقوق گردشگران

- توجه به فزونی مشارکت در گردشگری ملی و بین‌المللی به عنوان بهترین تعبیر از رشد پایای زمان آزاد و حذف موانع موجود بر سر راه آن.
- لحاظ شدن حقوق عمومی گردشگری به عنوان نتیجه منطقی حق اوقات فراغت به همراه محدودیت‌های ساعات کار و تعطیلات دوره‌ای.
- حمایت از گردشگری اجتماعی و به خصوص دسته‌جمعی توسط مراجع دولتی.
- تشویق و تسهیل گردشگری خانواده و جوانان و دانش‌آموزان برای افراد معلول.

ماده هشتم: آزادی درباره تغییر مکان گردشگران

- آزادی حرکت گردشگران در داخل کشورشان و تسهیل دسترسی آنها به مکان‌های ترانزیت و اقامت در مراکز فرهنگی و گردشگری.
- دسترسی آسان گردشگران به امکانات ارتباطی، بهداشتی و حقوقی و فراهم ساختن امکان ارتباط آنها با نمایندگان کنسولی‌شان.
- برخورداری از حق محرمانه بودن داده شخصی برای گردشگران.
- تعدیل و تسهیل رویه‌های اداری مربوط به ویزا و گمرک برای گردشگران و حذف یا اصلاح مالیات‌های جریمه صنعت گردشگری.
- دسترسی آسان مسافران در کشور میزبان به اسکناس‌های قابل تبدیل به پول‌های مورد نیاز برای سفر.

ماده نهم: حقوق کارکنان و کار آفرینان در صنعت گردشگری

- تضمین حقوق اصولی کارکنان در بخش گردشگری از سوی دولت‌های جوامع مبدأ و میزبان تحت نظارت ادارات ملی و محلی.
- حمایت از کارکنان بخش گردشگری و برخورداری آنان از آموزش شغلی مقدماتی و مناسب.
- ایجاد فرصت برای تمام اشخاص حقیقی و حقوقی دارای توانایی‌ها و مهارت‌های لازم جهت فعالیت تخصصی در رشته گردشگری.
- مبادله تجربه‌های مورد عرضه به مدیران و کارکنان اجرایی بر طبق قوانین ملی و قراردادهای بین‌المللی جهت نیل به توسعه گردشگری.
- عدم سوءاستفاده از مواضع اشغال شده جهت استثمار توسط مؤسسات چند ملیتی صنعت گردشگری و اجتناب از تبدیل شدن به ابزاری جهت زینده ساختن نمونه‌های فرهنگی و اجتماعی.
- لزوم اشاعه مشارکت و راه‌اندازی روابط موزون بین مؤسسات ایجادکننده و دریافت‌کننده در توسعه پایدار گردشگری.

ماده دهم: اجرای اصول قوانین اخلاقی جهانی برای گردشگری

- نظارت و همکاری گروه‌های ذی‌نفع دولتی و خصوصی در توسعه گردشگری در اجرای اصول نه‌گانه.
- بازشناسی نقش مؤسسات بین‌المللی و غیردولتی در توسعه گردشگری توسط گروه‌های ذی‌نفع در توسعه گردشگری ضمن رعایت اصول عمومی قانون بین‌الملل.
- ابراز هدف از مراجعه به هر بحث مربوط به ضوابط اخلاقی جهانی گردشگری از طریق مصالحه با شخص بی‌طرف از سوی گروه‌های ذی‌نفع.

در تحقیقی که WTO در خصوص مقبولیت کدهای اخلاقی گردشگری در کشورهای مختلف بررسی نموده، تعداد نه چندان زیادی موافقت خویش را اعلام نموده‌اند.

شایان ذکر است که در کشور عزیزمان ایران اصولاً در بخش گردشگری هیچ گونه تعریفی از کدهای اخلاقی نشده است. در حالی که لازم است. همه سازمان‌هایی که به صورت مستقیم و غیرمستقیم در ارتباط با گردشگری هستند کدهای اخلاقی را تدوین نمایند. لازم به ذکر است که به صورت تفکیکی یا تجمعی انجام این مهم نیازمند مطالعات و تحقیقات گسترده‌ای است. حتی برای سازمان‌هایی که به صورت غیرمستقیم در ارتباط با گردشگری هستند، مثلاً رانندگان تاکسی، نیروی انتظامی، گمرک و غیره نیز نیاز به تدوین کدهای اخلاقی دارند. به عنوان نمونه در یک هتل وقتی گردشگری وارد می‌شود لازم است به نحوی تابلویی تحت عنوان کدهای اخلاقی گردشگری در مقابل گردشگران باشد تا آنها بدانند در طول اقامت خویش در محیط جدید و بالعکس چه مواردی را باید رعایت نمایند. این مهم محتاج آن است که تعهدات طرفین نسبت به یکدیگر را نیز به خوبی بشناسیم. در صورتی که این مهم به صورتی علمی انجام شود. شاهد بروز رفتارهای غیراخلاقی کمتر و کمتر خواهیم بود.

موارد مذکور لازم است به صورت مکتوب باشد. انجام موارد مذکور باعث خواهد شد تا ما از مزایای گردشگری بیشتر متمتع شویم و از مضرات آن پرهیز نماییم. از آن جایی که یکی از موضوعات مهم که در کدهای اخلاق جهانی گردشگری به دفعات تکرار شده است حفاظت از محیط می‌باشد. لذا لازم است در کدهای اخلاقی این مهم نیز به خوبی گنجانده شود. در صورت تنظیم کدهای اخلاقی و رعایت آن مقوله توسعه پایدار نیز قابل حصول خواهد بود و می‌توانیم ضمن استفاده مناسب و عاقلانه از منابع برای نسل‌های بعدی نیز مواهب طبیعی و میراث‌های تاریخی و فرهنگی را بدون تخریب برای نسل‌های بعدی باقی بگذاریم.

امید است در این رهگذر در انتقال نگرشی مطلوب، هر چند مختصر در خصوص کد (های) اخلاق گردشگری در چارچوب موضوعات مطروحه توفیق یافته باشم.