



ПОСЛОВНА ЕТИКА ТУРИЗАМ СРБИЈА

др Александра Драгин

- У пословању етична питања и 4 категорије:
 - Друштвена (социјална) – утаја пореза...,
 - Свих интересних група – компанија - стејкхолдери,
 - Унутрашња политика – интерна политика компаније,
 - Лична – одговорност индивидуе.

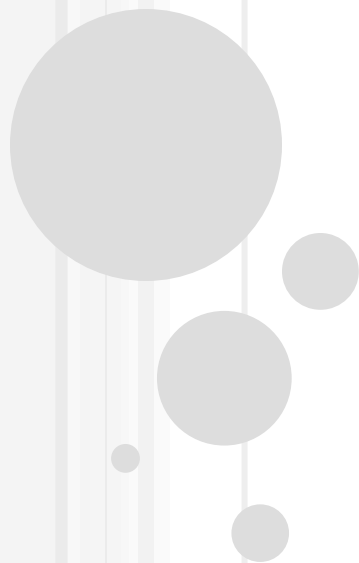


ИНСТИТУЦИОНАЛИЗОВАЊЕ ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ

- Методе којима се намеће етично понашање и спроводи њихова контрола:
 - етички кодекси,
 - етичка комисија,
 - програми образовања,
 - друштвена контрола...
- Правилник пословних активности:
 - пожељно и непожељно понашање у колективу.



**Законски стандарди
представљају основни оквир
дозвољеног и недозвољеног
пословања, уз прописану
санкцију у случају откривеног
прекршаја.**



- Закон о заштити конкуренције,
- Закон о заштити потрошача,
- Закон о забрани дискриминације,
- Закон о спречавању злостављања на раду,
здравља и безбедности на раду,
- Закон о заштити животне средине...





16/12/2011 - 09:35:31

HotelsPro.com
Global Travel Wholesaler

95.000 HOTELS IN 11.000 DESTINATIONS, 190 COUNTRIES!

HOME PAGE MET GLOBAL HOTELSPRO PRODUCT TECHNOLOGY BENEFITS CUSTOMER CARE TRADE FAIRS CONTACT US

English

- Манипулација симболима града!
- Шта је са фотографијама угоститељских објектима (собама, садржајем...)?
- Како се заштитити од таквих превара, како их спречити?
- Да ли то може да се деси нама, нашим корисницима?

МАНИПУЛАЦИЈА

- Латинска реч *manus* – рука, руковати, управљати нечим.
- Покушај да управљамо туђим понашањем кроз начине којих често нисмо ни свесни:
 - ЕТИЧАН покушај је убеђивање,
 - НЕЕТИЧАН покушај је манипулација.



МАНИПУЛАЦИЈА

Смишљено баратање погрешним подацима, изврнутим чињеницама, лажним интерпретацијама, подметање лажних утисака, како би се остварила контрола над неким или нечим.



Повољно тло за манипулацију је неповерење, незадовољство, несигурност и неизвесност.



Reserve your room in Novi Sad at Sveti Georgije Hotel

Sveti Georgije Hotel

Select your destination and dates

Country:

City:

Arrival: (Sun) 21-10-2012

Departure: (Wed) 24-10-2012

show results on map

MORE OPTIONS

Sveti Georgije Hotel ★★★★★

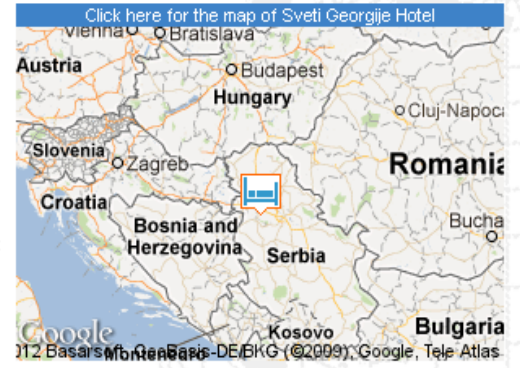
T.:+381 655764440, Marina Drzica 1 21132 Novi Sad, Serbia (18 Rooms) - City center: 154.45 km

[General Info](#) | [Availability](#) | [Photos](#) | [Maps](#)



Petrovaradin's fortress is being recognized as a symbol of Novi Sad. It rises on the right bank of river Danube on the vertical volcanic rock. It dominates view of Novi Sad and Backa province's fields. It's located only 800 meters from the very center of the city. You can get there by three bridges spanning the river. There you will find peace, arranged and protected space, magnificent sightseeing of this beautiful town. Many visitors choose this location as something of must-see.

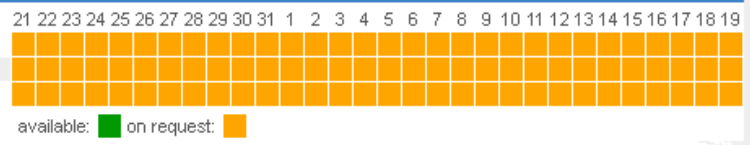
"Sveti Georgije" is newly built hotel on quiet location, pleasant with all conveniences. It is only 100 meters from the main communication routes to Novi Sad and surrounding areas (Fruska Gora hill, A-10 road to Belgrade, train line...)
Boarding house Sveti Georgije on Petrovaradin offers 18 comfortable rooms, categorized with 4 stars, aperitif bar where you'll be offered with welcome drink, restaurant with a piano... [\(Show all\)](#)



Share your experiences! Be the first one to [review this hotel](#) or [upload a video](#).

Availability Graph

Single standard
Double standard
Triple standard



Room Availability, Rates and Services for Sveti Georgije Hotel

Enter the dates of your stay to check availability.

Arrival: (Sun) 21-10-2012 Departure: (Wed) 24-10-2012



СРБИЈА, ЕТИКА И ТУРИЗАМ

- Сектор туристичке инспекције (оперативни планови рада) врши инспекцијски надзор:
 - законитог пословања туристичке привреде и
 - примене прописаних стандарда квалитета у области туризма.
- Редовне контроле и
- контроле на основу пријава грађана.



МЕРЕ

- 2008-2012. године Министарство због утврђених неправилности у пословању туристичких агенција:
 - Предузима управне и казнене мере;
 - Одузело је лиценце од 28 туристичких агенција организаторима путовања.



- Неиспуњавање општих услова путовања – најчешће:
 - неостварен план путовања,
 - отказано путовање од стране организатора у року мањем од 5 дана и
 - неизвршен повраћај новца за неизвршене услуге у законском року од 15 дана.



ДЕСЕТ НАЈЧЕШЋИХ ЗАМЕРКИ ТУРИСТА У СЕГМЕНТУ ОСЕЋАЈА ИЗМАНИПУЛИСАНОСТИ

- **Ниво комфора** (у собама недостаје сеф, мини-бар, клима, ТВ, помоћни уместо стандардног лежаја...),
- **Локација смештајног објекта** (већа удаљеност од... него што је наведено у програму путовања),
- **Категорија смештајног објекта** (дупло букирање; хотел не испуњава услове за категорију коју поседује; објекат који није категорисан, а у програму путовања наведено је да поседује категорију...),



- Путници сматрају да је **аранжман трајао дан краће**,
- **Отказано путовање** од стране агенције јер се није пријавио довољан број путника,
- Обавеза **доплате за продужено коришћење соба** последњег дана боравка,
- **Бука** у непосредној близини смештајног објекта (музика из кафића, градилиште),



- **Различита цена факултативних излета** у зависности од тога ко их организује (локалне агенције или „наши” организатори путовања),
- **Квар аутобуса и нефункционисање климе** у аутобусу,
- **Доплата за услуге** које су морале да буду обухваћене ценом аранжмана (трајект, улазнице...).



КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ Р СРБИЈЕ

- Објавио ЈП Службени гласник РС 2006. године.
- Објављује законе, прописе и друге акте, обрасце
 - чији су облик и садржина утврђени републичким прописима.
- Издаје публикације неопходне/од интереса за рад водећих републичких органа:
 - Народне скупштине Републике Србије,
 - Председника Републике,
 - Владе и појединачних министарстава,
 - Уставног суда и
 - Народне банке Србије и др.



КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ Р СРБИЈЕ

- Принципи и правила пословне етике који обавезују
 - привредне субјекте,
 - чланове привредне коморе,
 - запослене,
 - чланове органа и
 - лица ангажована по уговорном основу у привредном субјекту.
- Кодекс обавезује привредни субјект, његове огранке (филијале) и зависна друштва.

ЦИЉ КОДЕКСА

- Допринос обављању пословних активности привредних субјеката у духу:
 - пословног морала,
 - добрих пословних обичаја и
 - начела савесности и поштења,
 - да омогући транспарентност пословања привредних субјеката.



ОСНОВНА НАЧЕЛА КОДЕКСА

- Начело личне одговорности,
- Начело законитости пословања,
- Начело савесности и поштења,
- Забрана злоупотребе права,
- Поштовање пословних партнера,
- Вођење преговора,



- Састављање уговорних одредаба,
- Забрана закључивања фиктивних и симулованих уговора,
- Дужност испуњења обавеза,
- Извршавање обавеза и остваривање права и
- Мирно решавање спорова.



УНУТРАШЊИ ОДНОСИ У ПРИВРЕДНОМ СУБЈЕКТУ И ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ЗАПОСЛЕНИХ

- Право на здрав радни простор,
- Забрана употребе наркотика и алкохола,
- Право на стручно усавршавање,
- Право на зараду и ограничено радно време,
- Поштовање политичких права запослених,
- Забрана коришћења службеног положаја у политичке сврхе,



- Синдикално организовање и деловање,
- Одсуство због политичких обавеза,
- Права запослених у случају повреде законских или уговорних права,
- Заштита информација о запосленима и
- Заштита лица са трајним или привременим посебним потребама.



ПОЛОЖАЈ ЧЛАНОВА ОРГАНА ПРИВРЕДНОГ СУБЈЕКТА И ЗАПОСЛЕНИХ ЛИЦА

- Фидуцијарна дужност према привредном субјекту,
- Дужност савесне пословне процене,
- Сукоб интереса,
- Лични интерес,
- Обавеза избегавања сукоба интереса,



- Одобрење правног посла у случају сукоба интереса,
- Забрана конкуренције,
- Последице повреде забране сукоба интереса и забране конкуренције,
- Чување пословне тајне,



- Мере заштите поверљивих података,
- Изузеци од забране одавања пословне тајне и поверљивих података,
- Забрана коришћења поверљивих информација и пословних могућности у личном интересу и
- Забрана подмићивања.



ЗАШТИТА ИМОВИНЕ ПРИВРЕДНОГ СУБЈЕКТА

ВОЂЕЊЕ ПОСЛОВНИХ КЊИГА И ЗАПИСНИКА



СПОЉАШЊИ ОДНОСИ – ОДНОС ПРЕМА ПОТРОШАЧИМА

- Поштовање потрошача,
- Дужности према потрошачима,
- Недозвољено поступање према потрошачима и
- Забрана преваре и обмањивања потрошача рекламирањем.



ОДНОС ПРЕМА КУПЦИМА

- Право оглашавања производа,
- Обавезе привредних субјеката приликом оглашавања производа и услуга,
- Обавезе привредних субјеката у погледу приговора и жалби купаца,
- Забрана откривања података о купцима трећим лицима и
- Продаја на даљину.



ОДНОС ПРЕМА

ДОБАВЉАЧИМА;

ФИНАНСИЈЕРИМА;

ВЛАСНИЦИМА;

СА ЈАВНОШЋУ И ДРЖАВНИМ ОРГАНИМА.



ЗАШТИТА СЛОБОДНЕ КОНКУРЕНЦИЈЕ

- Забрана предузимања радњи којима се нарушава слободна конкуренција,
- Прикупљање информација о конкурентима,
- Забрана угрожавања и повреде пословног угледа других привредних субјеката,
- Забрана подражавања туђих производа или услуга,
- Забрана бојкота,



- Забрана злоупотребе доминантног положаја,
- Забрана монополских споразума,
- Забрана злоупотребе монополског положаја,
- Забрана нелојалне конкуренције,
- Забрана шпекулације и
- Забрана ограничавања тржишта.



ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

- Јачање еколошке свести,
- Обавеза заштите животне средине и
- Обавезе у случају загађења животне средине.



НАДЗОР НАД ПРИМЕНОМ КОДЕКСА УРЕЂУЈУ:

- Надлежни органи и
- Одговорности органа привредног субјекта за примену Кодекса.
- ПОСТУПЦИ И МЕРЕ У СЛУЧАЈУ ПОВРЕДЕ КОДЕКСА.



ИНСТИТУЦИОНАЛИЗОВАЊЕ ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ

- Закон о туризму,
- Туристичка инспекција,
- Санитарни инспектори, инспектори за заштиту животне средине и саобраћајни инспектори,
- Међународна комисија за стандардизацију у туризму и услуга у туризму ISO/TC 228,
- Закон о заштити потрошача,
- Национална комисија за борбу против корупције...



ЗАКОН О ТУРИЗМУ РС – 2009. ГОДИНЕ

- Туристички инспектор је овлашћен да:
 - привремено забрани обављање делатности,
 - привремено забрани рад објекта,
 - привремено забрани физичком лицу пружање угоститељских услуга,
 - наложи да се врати износ који је више наплаћен у односу на истакнуте,
 - изрекне новчану казну на лицу места,
 - поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни преступ,
 - поднесе предлог за одузимање лиценце.



КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

- Новчаном казном од 120.000 до 800.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:
 - обавља послове организатора путовања **без лиценце**,
 - ако **гаранцију путовања нема** за све време вађења лиценце,




- нуди и продаје туристичка путовања **организатора путовања са којим нема закључен посреднички уговор о путовању,**
- **обавља угоститељску делатност** у хотелу, мотелу, туристичком насељу, кампу, пансиону, наутичку делатност у марини или ловнотуристичку делатност у ловачкој вили, **а да му није надлежни орган одредио категорију ...**



ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА РС – 2010. ГОДИНЕ

- Имплементирано 15 европских директива из области заштите потрошача.
 - Кодекс понашања (трговина).

 - Основна права потрошача, у смислу овог закона, јесу права на:
 - 1) задовољавање основних потреба;
 - 2) безбедност;
 - 3) обавештеност;
 - 4) избор;
 - 5) учешће;
 - 6) правну заштиту;
 - 7) образовање;
 - 8) на здраву и одрживу животну средину.
- 

ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ИЗРАЗА

- Туристичко путовање (пакет аранжман),
-
- Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг),
- Уговор о трајним олакшицама за одмор...

- ОБАВЕШТЕЊА – угоститељски објекти...



НЕПОШТЕНО ПОСЛОВАЊЕ

- Забрана непоштеног пословања,
- Појам непоштеног пословања,
- Обмањујуће пословање,
- Облици пословања који се сматрају обмањујућим пословањем,
- Насртљиво пословање,
- Облици пословања који се сматрају насртљивим пословањем,
- Посебна заштита малолетника,
- Кодекс понашања.



„ЗАРОБЉЕНИ У ТАБИ ЗБОГ НЕМАРА АГЕНЦИЈЕ“

- Јули 2010. године – 22 туриста из Србије преварено.
- Путовали преко београдске ТА „Конте“.
- Због неизмиреног дуга ове агенције египатском партнеру:
 - Остали ускраћени плаћеног смештаја и исхране.
- Туристичка инспекција покренула истрагу:
 - могућност - агенцији се одузима дозвола за рад.



- На интервенцију Амбасаде и Конзулата Р Србије код египатског партнера ТА „Конте“ туристи су прво били смештени привремено у хотелима за које су уплатили аранжман.
- За то су морали поново да издвоје новац из “свог џепа”.



ДАЉЕ МОГУЋНОСТИ

- Или да оду у хотел са четири звездице;
- Или да по особи плате 200 евра за 2 ноћења у неком другом хотелу.
- У њиховој групи било је 15 деце.
- Платили су сами хотел за један дан 100 евра за одрасле и 50 евра за децу, за 24 сата.
- Сви су смештени у хотеле у којима би иначе били, тако да су ту и остали јер је у међувремену проблем регулисан.

САВЕТИ ЈУТЕ

- На лицу места ТУРИСТИ морају да констатују шта се десило;
- Затим од локалног водича да узму потврду;
- Са њом по повратку са путовања у року од осам дана улажу приговор агенцији.

- Агенција у року од 15 дана мора штету да надокнади.



АКО НЕ!

- Иде се на арбитражу ЈУТА удружења уколико је агенција његова чланица.
- Уколико није, путници морају да се обратe суду.



КАЗНЕ

- Новчане казне;
- Туристичка инспекција може да одлучи и да се агенцији привремено забрани рад.



ПРЕМА ЗАКОНУ

- Свака агенција бира свог партнера у иностранству и сама сноси последице евентуалне грешке.
- Агенција, чак и када изгуби лиценцу за рад, има право да настави са реализацијом уговорених путовања.
- То се односи на туристе који су уплатили летовања у наредном периоду
- ! АКО у последња два дана туристи желе да откажу путовање и траже новац назад, према Општим условима путовања, агенција задржава део новца уколико туриста откаже месец дана пре заказног путовања. У таквим случајевима путници ће новац моћи да траже после стечаја агенције.



РЕКЛАМИРАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ ПРОИЗВОДА

- Фотографије хотела, плажа и других угоститељских објеката дигитално обрађене и изманипулисане и такве постављене у туристичким каталозима и понудама (штампаним и електронским).



ЛОКАЛНО СТАНОВНИШТВО

- Цепарење и ситне крађе;
- Дупли мени са различитим ценама;
- Мењачнице;
- Водичи;
- Чистачи ципела;
- Лажна полиција;
- Приликом куповине;
- Приликом прелаза границе итд.



ТУРИСТИ

- Добијање попушта у хотелима - представљањем као нововенчани пар, представљање туђим именом.
- Резервације итд.



ПРАВО И ДУЖНОСТ ПУТНИКА

- Да се детаљно упозна са програмом и општим условима путовања, условима осигурања и да закључењем уговора потврђује да их у целости прихвата;
- Да уплати уговорену цену под условима, роковима и на начин предвиђен општим условима и програмом путовања;
- Да организатору благовремено достави све податке и документа потребна за организовање путовања и гарантује да он, његове исправе, пртљаг и др. испуњавају услове одређене прописима наше, транзитне и одредишне земље (гранични, царински, санитарни, монетарни и други прописи) и по сопственом избору обезбеди одговарајуће полисе путног осигурања;



- Исплати накнаду штете коју причини организатору или трећим лицима кршењем законских и других прописа и ових услова;
- Одреди друго лице да уместо њега путује (уз услов да то лице испуњава услове предвиђене за одређено путовање) и организатору надокнади стварне трошкове проузроковане заменом путника;
- Оправдане приговор без одлагања на лицу места саопшти организатору.

