

Особливої уваги серед морально-етичних професійних компетенцій працівників є вміння організовувати роботу з клієнтами:

- справедливо сприймати справедливі претензії до своєї діяльності;
- уникати конфліктних ситуацій;
- готовність швидко реагувати, утримуючи у зоні уваги кілька людей чи різні операції;
- не допускати висловлювань, які ображають національні, релігійні чи моральні почуття людини [].

Серйозні помилки початківців-працівників нерідко бувають пов'язаними із завищеними етичними вимогами до клієнтів, що свідчить про особисту уразливість характеру працівників [].

З огляду на вище наведене, можна зробити наступні **висновки**. Моральні виміри відповідальності персоналу сфери туризму та соціокультурного сервісу мають два тісно пов'язані рівні: 1) проблеми етики взаємовідносин у колективі; 2) проблеми етики організації прийому клієнтів. Важливу роль

Список використаних джерел:

1. Етика туристичної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу до джерела: [http://xreferat.ru / 117/456-1-etika-i – social-nauka](http://xreferat.ru/117/456-1-etika-i-social-nauka)
2. Професійна етика у туристичній діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу до джерела: [http:// bokov.net.ua / index.php? pages==1act=10id=9444](http://bokov.net.ua/index.php?pages==1act=10id=9444)
3. Сплива О.Д. Повна енциклопедія сучасного етикету / О.Д. Сплива. – Донецьк: ТОВ «ВКФ», 2010. – 304 с.

Дутчак О.І.

*доцент кафедри організації туризму і управління соціокультурною діяльністю
Інститут туризму Прикарпатського
національного університету імені Василя
Стефаника, м. Івано-Франківськ, Україна*

ЕТИКА ТУРИЗМУ ТА СОЦІОКУЛЬТУРНОГО СЕРВІСУ: МОРАЛЬНІ ВИМІРИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ

Вступ. З огляду на нематеріальний характер турпродукту та послуг організації дозвілля, успіх будь-якого підприємства прямо чи опосередковано пов'язаного з сферою організації дозвілля значною мірою залежить від високого рівня моральної відповідальності його персоналу. Формування високої підприємницької моралі передбачає підпорядкування індивідуальних дій персоналу підприємства загальнолюдським стандартам відносин у сфері бізнесу.

Мета статті полягає в розгляді моральних засад відповідальності персоналу підприємств сфери туризму та соціокультурного сервісу.

Виклад основного матеріалу. Динамічний розвиток підприємства сфери туризму та соціокультурного сервісу неможливий без раціонального використання людських ресурсів, належного рівня моралі працівників, неконфліктного відношення до колег та клієнтів.

З погляду професійної етики, найважливішими діловими та моральними якостями працівника сфери туризму та соціокультурного сервісу виступають:

- здатність діяти відповідно до чинного законодавства, правил економічної поведінки, традицій і норм моралі;
- визнання недоторканості приватної власності;
- повага до людей, обв'язковість, вірність слову, турботливість про клієнтів і співробітників;
- відданість підприємству (здатність берегти його репутацію, секрети тощо);
- уміння жити відповідно до своїх статків;
- вміння переборювати труднощі, перешкоди на шляху до мети [].