

Стойко Иванов, Милко Иванов

ПРОФЕСИОНАЛНА ЕТИКА и туристическо поведение



Издателство



ФорКом®

Това е откъс от книгата.

**Цялата книга може да намерите
в Библио.бг**

www.biblio.bg



СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I: Етика – общи положения	9
1.1.Човек и морал.....	9
Понятие за личност	9
Теории за личността	9
Етапи в моралното развитие на човека	12
Въпроси и задачи	16
Теми за дискусии	16
Чек-лист на представата за себе си	17
1.2.Морал, етика и нравственост.....	19
Същност и развитие на етичното познание.....	19
Съпоставка на понятията „морал“, „етика“ и „нравственост“	19
Разновидности на етичното познание.....	21
Въпроси и задачи	22
Теми за дискусии	22
1.3.Добродетели и пороци. Ценности и норми.....	23
Ценности и основни категории на етиката	23
Морални стандарти, норми и принципи	26
Въпроси и задачи	28
Теми за дискусии	28
Тест за моралното безпокойство на Лоурънс Гуд и Кетрин Гуд.....	28
Раздел II: Основни характеристики на деловото общуване	30
2.1.Значение на общуването	30
Общуване и осъществяване на съвместна дейност и функциониране на обществото .	30
Общуване и формиране на личността.....	31
Въпроси и задачи	33
Теми за дискусии	33
Тест за общото ниво на чувствителност 9	34
2.2.Същност и функции на междуличностното общуване	36
Същност на междуличностното общуване.....	36
Функции на междуличностното общуване	37
Въпроси и задачи	38
Теми за дискусии	38
Тест за включеност в общуването и взаимодействието.....	39
2.3.Структура на междуличностното общуване.....	40
Структурен анализ на междуличностното общуване.....	40

Междоличностното общуване като комуникация	41
Речево общуване	41
Неречево общуване	42
Интернет-общуване	44
Вокализация на гласа	47
Комуникативни бариери	47
Междоличностното общуване като социална перцепция	48
Междоличностното общуване като отношение	49
Междоличностното общуване като взаимодействие	50
Въпроси и задачи	51
Теми за дискусии	51
2.4. Механизми за въздействие в процеса на междоличностното общуване ...	52
Психично въздействие	52
Психично заразяване	52
Подражание	53
Внушение	55
Убеждение	56
Въпроси и задачи	57
Теми за дискусии	57
2.5. Разновидности на междоличностното общуване в туризма	58
Критерии и класификации на общуването в туризма	58
Императивно общуване	58
Манипулативно общуване	59
Доверително общуване	60
Ролево общуване	61
Ритуално общуване	63
Въпроси и задачи	64
Теми за дискусии	64
2.6. Фактори, обуславящи комуникативната компетентност на хората, работещи в туризма	65
Комуникативна компетентност и фактори, които ѝ влияят	65
Наблюдателност	67
Умения за слушане	68
Въпроси и задачи	70
Теми за дискусии	70
Тест Умения за слушане	71
2.7. Малката група като съвкупност от субекти на междоличностното общуване	72
Същност, особености и разновидности на малката група	72

Фактори, влияещи върху ефективността на малката група.....	72
Въпроси и задачи.....	73
Теми за дискусии.....	73
2.8.Групова динамика	74
Същност на груповата динамика	74
Лидерството като най-важен феномен на малката група.....	74
Методи за изследване на междуличностните отношения в малката група	75
Въпроси и задачи.....	77
Теми за дискусии.....	77
2.9. Конфликти в малката група	78
Същност и особености на конфликтите.....	78
Разновидности на конфликтите.....	79
Структура на конфликтите.....	79
Причини за възникване на конфликти в туристическите групи.....	79
Етапи на протичането на конфликтите в туристическите групи.....	80
Добри начини, техники и практики за управление на междуличностните конфликти	81
Въпроси и задачи.....	83
Теми за дискусии.....	83
2.10. Поведенчески стратегии на туристите в конфликтни ситуации.....	85
Съперничество.....	85
Приспособяване.....	85
Избягване	86
Сътрудничество	87
Компромис.....	87
Въпроси и задачи.....	88
Теми за дискусии	89
Как се справяте с конфликтите?	89
<hr/> Раздел III: Професионална етика	93
3.1.Същност и особености на професионалната етика.....	93
Дефиниране на професионалната етика.....	93
Професионален морален кодекс	95
Изменения на отношението към труда и развитие на професионалната етика.....	96
Въпроси и задачи.....	96
Теми за дискусии.....	96
Карта за бързо търсене на работа „Забавата“	97
3.2.Бизнес етика.....	99
Историческо развитие на бизнес етиката.....	99

Същност на бизнес етиката	99
Подходи и направления в развитието на бизнес етиката	100
Въпроси и задачи	101
Теми за дискусии	101
Междоличностни отношения. Скала за приемане на другите	101
3.3. Етика в туристическия бизнес	104
Въпроси и задачи	106
Теми за дискусии	106
<hr/>	
Раздел IV: Туристическо поведение	107
4.1. Поведение на потребителя	107
Основни характеристики на поведението на потребителя	107
Етапи на потребителското поведение и фактори, които им влияят	107
Въпроси и задачи	108
Теми за дискусии	109
Показател за удовлетворение от учебната дейност 6	109
4.2. Специфика на потребителското поведение в туризма	113
Мотивация на поведението в туризма	113
Туризмът като потребителски продукт	113
Туристическо поведение	114
Етапи при туристическото поведение	114
1. Първи етап – Осъзнаване на необходимостта	114
Типове туристи според мотивите	114
Типове туристи според цялостната характеристика на личността	115
2. Втори етап – Търсене на информация	115
3. Трети етап – Оценка на съществуващите алтернативи	116
4. Четвърти етап – Вземане на решение	116
Особености на продукта „Туристическа услуга“	116
1. Съвместно използване	116
2. Многокомпонентност	117
5. Пети етап – Оценка на продукта след използването му	117
Въпроси и задачи	117
Теми за дискусии	118
<hr/>	
Използвана литература в изданието	118

ИМАТЕ САМО 30 МИНУТИ!!!

СВЕДЕНИЯ ЗА ДЕСЕТТЕ ЧОВЕКА ПРЕД СКРИВАЛИЩЕТО

Герой	Индивидуално решение	Групово решение	Разлика
1. Шестнадесетгодишно момиче с твърде съмнителна интелигентност, напуснало училище, бременно.			
2. Въоръжен с пистолет телохранител, уволнен преди месец за излишна бруталност.			
3. Свещеник на 76 години.			
4. 36-годишна жена, доктор на физико-математическите науки. Поради операция не може да има деца.			
5. 47-годишен цигулар, злоупотребява с алкохол и наркотици.			
6. Двадесет годишен представител на малцинство. Наскоро уволнен от армията. Без образование и професия.			
7. Бивша проститутка на 39 год. От четири години е „напуснала занаята“ и се занимава с екология.			
8. Световно известен архитект, хомосексуален.			
9. Двадесет и шест годишен студент по конституционно право. Син на един от видните държавни мъже загинал преди два дни, споделяйки съдбата на хората от народа.			
10. Съпругата на студента по право. Прекарала 6 месеца в психиатрична клиника. В момента на силни успокоителни. Двамата отказват да се разделят.			

След 30 минути на обсъждане, учениците трябва вземат решение с консенсус. Прави се анализ на протичането на дискусиите и особеностите на комуникативната активност на всеки ученик.

N	Съпернически	Сътруднически	Компромисен	Отбягващ	Приспособяващ
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А
17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		
23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б
26.		Б	А		
27.				А	Б
28.	А	Б			
29.			А	Б	
30.		Б			А
	Съпернически	Сътруднически	Компромисен	Отбягващ	Приспособяващ

Интерпретиране на резултатите

Този въпросник оценява индивидуалното поведение в конфликтни ситуации. Това са такива ситуации, в които интересите на две страни (двама души, две организации и т.н.) изглеждат несъвместими. Поведението на всеки индивид в подобна ситуация може да се опише чрез две измерения: *асертивност* и *отстъпчивост* (*кооперативност*).

- **асертивност** – това е степента, в която индивидът се опитва да удовлетвори собствените си интереси;
- **отстъпчивост (кооперативност)** – това е степента, в която индивидът е склонен да удовлетвори интересите на другата страна.



КАРТА ЗА БЪРЗО ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА „ЗАБАВАТА“



От Ричард Бойлс⁵

ИНСТРУКЦИЯ

Предлагаме да видите отгоре изглед на стая, в която има забава. На това парти хора с едни и същи или сходни интереси по някаква причина са се събрали в един от ъглите на стаята. След като разгледате стаята, отговорете на трите въпроса.

1. Към кой ъгъл на стаята бихте се присъединили инстинктивно, като към група хора, с които Ви е приятно да бъдете най-дълго време? (Абстрахирайте се от притеснението си или от въпроса дали ще се наложи да говорите с тях.)
2. След петнадесет минути всички от ъгъла, който сте избрали, освен Вас тръгват за друго парти в друга част на града. Към чий ъгъл на стаята бихте се присъединили сега?
3. След още петнадесет минути и тази група се отправя към друго парти. С коя от останалите групи ще Ви е най-приятно да бъдете сега?

ИЗГЛЕД НА СТАЯТА

Р

Хора с атлетически или механични способности, които предпочитат да работят с предмети, машини, инструменти, растения или животни или на открито

И

Хора, които обичат да наблюдават, да научават нови неща, да изследват, проучват, анализират, оценяват или да решават проблеми и задачи

О

Хора, които обичат да работят с данни, имат канцеларски или цифрови способности, изпипват нещата докрай или следват нечий инструкции

А

Хора с артистични, новаторски способности, които имат развита интуиция и обичат да работят в нестандартни ситуации, като използват въображението си

П

Хора, които обичат да работят с влиятелни, убедителни, изпълнителни, водещи личности или ръководители за организационни цели и за икономическа изгода

С

Хора, които обичат да работят с хора, за да ги информират, просвещават, помагат, обучават, развиват или лекуват; които умеят да боравят с думите

① – Почти винаги истина, ② – Обикновено истина, ③ – Истина през половината от времето, ④ – Истина само понякога, ⑤ – Много рядко истина

1.	Хората се оставят лесно да ги водят.	
2.	Харесвам хората, които опознавам.	
3.	Хората в наши дни имат твърде ниски морални стандарти.	
4.	Повечето хора са доста самодоволни и никога не се замислят за наистина лошите си черти.	
5.	Мога да се чувствам удобно с почти всякакви типове хора.	
6.	Изглежда, че всичко, за което хората могат да разговарят в наши дни, са киното, телевизията и други подобни глупости.	
7.	Хората се издигат, защото някой ги дърпа нагоре, а не поради познанията си.	
8.	След като веднъж започнеш да правиш услуги на хората, те направо ще ти се качат на главата.	
9.	Хората са твърде егоцентрични.	
10.	Хората са вечно недоволни и все търсят нещо ново.	
11.	Човек не знае къде се намира по отношение на много хора.	
12.	Ако решиш да направиш нещо за себе си, по всяка вероятност ще нараниш някой друг.	
13.	Хората наистина се нуждаят от силен и умен водач.	
14.	Харесвам се най-много, когато съм сам(а), далеч от хората.	
15.	Иска ми се хората да бяха по-честни към мен.	
16.	Обичам да съм сред много хора.	
17.	В моя жизнен опит хората са доста упорити и неразумни.	
18.	Харесва ми да съм с хора, чиито стойности са много по-различни от моите.	
19.	Всички се опитват да бъдат добри.	
20.	Средният човек не е удовлетворен от самия себе си.	

ИНТЕРПРЕТИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТА

Нисък резултат (0–65). Ако сте в този обхват, резултатът Ви е като този на хората, които често са смятани за нетолерантни. Може би се чувствате по този начин, защото другите са ви „ужилили“; случили са Ви неща, които са Ви накарали да изгубите вярата си в хората, както и илюзиите си спрямо тях. Тази липса на толерантност в приемане на другите може да отразява липсата на приемане на самия себе си.

Среден резултат (66–84). Ако сте в този обхват от точки, животът Ви е смесица от предпазливост и приемане на другите. Били сте наранявани от други хора или дадени типове хора. Но дори и предпазливи Вие имате близки приятели и изпитвате желание за близки приятелства и връзки.

КЛЮЧ ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТА		
	А	Б
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		

РЕЗУЛТАТИ ОТ СКАЛАТА

Прехвърлете отговорите си по точки 1, 3, 4, 6 и т.н. в колона А в белите полета.

След това за точки 2, 5, 16, 18, 19 трансформирайте отговорите си и ги въведете в колона Б.

Трансформиране на отговорите:

- ① се трансформира в 5 точки
- ② се трансформира в 4 точки
- ③ се трансформира в 3 точки
- ④ се трансформира в 2 точки
- ⑤ се трансформира в 1 точка.

За да установите крайния резултат, съберете общия брой точки в двете колони. Въведете го в квадратчето по-долу.

Общ резултат

Висок резултат (85–100). Този резултат се получава при много щастливи хора. Те приемат другите, чувстват се приети от тях и показват тенденцията да са навсякъде. Може да сте в този обхват, но да изпитвате чувството: „Но другите изглежда като че ли не ме приемат.“ Хората с висок резултат както в себеприемането си, така и в приемането на другите – „прототипът на добре приспособилата се личност“ – може да не са много харесвани: „Може би средният човек не може лесно да се идентифицира с открития образец на съвършенство и емоционално добро здраве. Такъв човек може да изглежда, че „не се нуждае“ от приятелство... Може хората да не харесват самата му психологическа праволинейност.“ Дори и такъв да е случаят, вие без съмнение притежавате самоувереност и разполагате с подкрепата на значими за Вас хора, с които се чувствате близки по всяко време.

- а. Всеки път семейството. б. Всеки път училището. в. При наистина спешен случай семейството, но иначе училището.

23. Бихте ли се записали отново в това училище?

- а. Да. б. Бихте искали, но не можете да си го позволите. в. Не.

24. Ако напуснете това училище, кое от следните неща ще Ви липсва най-много?

- а. Знанията. б. Самото учене. в. Съучениците.

25. Бихте ли си взели почивен ден, за да се забавлявате?

- а. Да. б. Не. в. Вероятно, ако е възможно.

26. Чувствате ли се недооценени в училище?

- а. Понякога. б. Често. в. Рядко.

27. Какво най-много не харесвате в училище?

- а. Не разполагате с времето си. б. Скуката. в. Не можете винаги да вършите нещата по начина, по който бихте искали.

28. Пазите ли частния си живот далеч от съучениците и учителите?

- а. Доста стриктно. б. Повечето време, но понякога не успявам. в. Изобщо не.

29. Бихте ли искали детето си да учи в същото училище?

- а. Да, ако има нужните способности и темперамент. б. Не, ще го предупредите да не го прави. в. Няма да настоявате, но и няма да го обезсърчавате

30. Ако спечелите или внезапно наследите голяма сума пари:

- а. Ще престанете да учите до края на живота си. б. Ще смените училището. в. Ще продължите образованието си в същото училище.

КОЛОНИ ЗА ОТГОВОРИ

1.	а.	б.	в.
2.	а.	б.	в.
3.	а.	б.	в.
4.	а.	б.	в.
5.	а.	б.	в.
6.	а.	б.	в.
7.	а.	б.	в.
8.	а.	б.	в.
9.	а.	б.	в.
10.	а.	б.	в.

11.	а.	б.	в.
12.	а.	б.	в.
	г.	д.	е.
	ж.	з.	и.
	й.		
13.	а.	б.	в.
	г.	д.	е.
	ж.	з.	и.
	й.		

14.	а.	б.	в.
15.	а.	б.	в.
16.	а.	б.	в.
17.	а.	б.	в.
18.	а.	б.	в.
19.	а.	б.	в.
20.	а.	б.	в.
21.	а.	б.	в.
22.	а.	б.	в.

23.	а.	б.	в.
24.	а.	б.	в.
25.	а.	б.	в.
26.	а.	б.	в.
27.	а.	б.	в.
28.	а.	б.	в.
29.	а.	б.	в.
30.	а.	б.	в.

КЛЮЧ ЗА УСТАНОВЯВАНЕНА РЕЗУЛТАТА

За да установите резултата от Показателя, нанесете отговорите си в ключа за оценка на резултата. Поставете точките си за направления от вас избор. Съберете ги, за да получите общия си резултат и поставете този резултат в квадратчето.

КЛЮЧ ЗА ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТА

1.	а. 1	б. 3	в. 5
2.	а. 5	б. 1	в. 3
3.	а. 3	б. 1	в. 5
4.	а. 5	б. 3	в. 1
5.	а. 1	б. 3	в. 5
6.	а. 5	б. 3	в. 1
7.	а. 5	б. 3	в. 1
8.	а. 5	б. 3	в. 1
9.	а. 5	б. 3	в. 1

10.	а. 5	б. 3	в. 1
11.	а. 1	б. 3	в. 5
12.	Поставете си 5 всеки път, когато отбележите качества, които съвпадат.		
13.			
14.	а. 1	б. 3	в. 5
15.	а. 3	б. 1	в. 5

16.	а. 5	б. 3	в. 1
17.	а. 5	б. 1	в. 3
18.	а. 5	б. 1	в. 3
19.	а. 3	б. 5	в. 1
20.	а. 5	б. 3	в. 1
21.	а. 3	б. 1	в. 5
22.	а. 1	б. 5	в. 3
23.	а. 5	б. 3	в. 1
24.	а. 1	б. 5	в. 3

25.	а. 1	б. 5	в. 3
26.	а. 3	б. 1	в. 5
27.	а. 3	б. 1	в. 5
28.	а. 1	б. 3	в. 5
29.	а. 5	б. 1	в. 3
30.	а. 1	б. 3	в. 5
Общ резултат			

ИНТЕРПРЕТИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТА

Нисък резултат (28-80). Този резултат показва, че в общи линии се чувствате удовлетворени от постиженията си в училище. За съжаление този резултат не показва какво точно не ви удовлетворява. Една по-продължителна самооценка ще донесе тази информация. Ако ви се струва, че не притежавате способности за сегашното си училище, тестове при професионалист може да ви разкрият училища, които са далеч по-подходящи за вас. Обмислете внимателно всички възможни промени. Те могат да доведат до увеличен стрес, ако не се окажат това, от което се нуждаете, или това, което е най-добро за вас.

Среден резултат (81-150). Резултатът съответстват на нормално, стабилно ниво на удовлетвореност, която повечето хора изпитват от образованието си. Няма съмнение, че има неща относно учебната ви дейност, които бихте искали да промените – по-добра реализация и по-малък стрес. Но в общи линии изглежда, че сте намерили попрището, което ви е интересно. По всяка вероятност сте успели да намерите баланс между ученето и личния си живот, така че да можете да се радвате и на двете.

Висок резултат (151 и повече). Този резултат показва, че ученето е много важно за вас и че го намирате за много удовлетворяващо. Без съмнение обичате да ходите на училище до такава степен, че понеделник може да е най-щастливият ви ден от седмицата. Хората, които имат такива резултати, до такава степен са обвързани с образованието си, че собствената им личност и настроение се определят от него. Независимо че това само по себе си не е проблем, подобно обвързване може да означава, че до такава степен сте се отдали на учебната дейност, че сте податливи на влиянието на всякакви промени в нея, върху които не можете да упражните контрол. Може да се окаже от полза, ако потърсите други занимания извън ученето, които да ви доставят удоволствие.

**Библио.бг - платформа за
електронни книги и списания**

Чети каквото обичаш!

www.biblio.bg

