

# **КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И НОРМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (ИЛИ ПОВЕДЕНИЯ)**

## **КАЗАХСТАНСКОЙ ТУРИСТСКОЙ АССОЦИАЦИИ (КТА)**

### **Единые стандарты поведения и взаимоотношений в совместной деятельности членов Ассоциации**

#### **Введение**

1. **Кодекс корпоративной этики и норм делового общения (Далее – Кодекс)** Свод этических правил членов Казахстанской туристской ассоциации (*далее: КТА, Ассоциация*) сообразуется политической и правовой системой Республики Казахстан, не противоречит нормам Конституции РК, Конвенции прав человека и Гражданского Кодекса РК.

2. Соблюдение основных положений Кодекса дает возможность и право каждому члену Ассоциации на уважение, доверие и поддержку в служебной и коллективной деятельности со стороны всех организаций, входящих в состав КТА, а также непосредственных коллег и общества в целом.

3. Каждый член Ассоциации обязан ознакомиться с положениями Кодекса и добровольно принимает на себя ответственность следовать положениям настоящего Кодекса, также принимает необходимые меры для соблюдения положений Кодекса в каждой ситуации делового взаимодействия членов Ассоциации.

4. Знание и соблюдение членами Ассоциации положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

#### **Цели Кодекса**

1. Формирование единых этических стандартов поведения в совместном служебном и межличностном взаимодействии членов Ассоциации с целью достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета Ассоциации, доверия партнеров к Ассоциации и обеспечение единых норм поведения членов КТА.

2. Кодекс призван повысить эффективность выполнения обязательств членов Ассоциации по отношению к Ассоциации.

3. Кодекс служит основой для формирования корпоративной морали в сфере туристской отрасли, уважительного отношения к коллегам, туристам, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности профессионалов турбизнеса, их самоконтроля.

#### **Основные принципы и правила поведения членов КТА**

***Каждый член КТА обязан руководствоваться следующими этическими нормами и правилами:***

1) члены КТА обязаны осуществлять предпринимательскую деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и (Уставом КТА).

2) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий, регламентируемых высшими целями Ассоциации, соблюдая нормы служебной, профессиональной этики и правила делового этикета;

Ассоциация создана в целях координации предпринимательской деятельности коммерческих организаций, представления и защиты общих имущественных и иных

интересов, и действует на основе добровольности, уважения, равноправия его членов, самоуправления, законности, отчетности и гласности.

3) принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность;

4) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению членами Ассоциации должностных обязанностей; не должны допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

5) соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

6) воздерживаться от необдуманных и некорректных публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности КТА, его руководителя и других членов ассоциации;

7) воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации, от обозначения стоимости семинаров, услуг, сумм сделок между членами Ассоциации;

8) не допускать оскорблений или иных некорректных высказываний в адрес коллег, Ассоциации, туристов;

9) информировать Ассоциацию обо всех нестандартных и экстремальных ситуациях, последствия которых могут негативно сказаться на имидже туристского рынка, компании и Ассоциации

10) делегировать Ассоциации освещение проблемных вопросов и ситуаций в СМИ;

11) решения, принятые Советом Ассоциации и общим собранием членов КТА, являются обязательными для всех членов Ассоциации.

12) В случае несогласия члены имеют право выносить свои вопросы на рассмотрение дирекции КТА или Совета Ассоциации.

***Компании, состоящие в членстве КТА, в своей деятельности обязаны:***

1) не допускать в профессиональной деятельности нарушения законов и иных нормативных правовых актов РК, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

2) исходить из твердой уверенности равенства прав и обязанностей всех компаний, входящих в состав Ассоциации, не допускать приоритета интересов одной компании в ущерб другой, что может привести к конфликту между компаниями;

3) предоставлять туристам, фирмам-партнерам, достоверную профессиональную информацию о каждом предлагаемом ими турпродукте, о поездке, программе поездки, порядке приема и пребывания в той или иной стране;

4) обеспечить точность и достоверность выполнения пунктов договоров, предлагаемых их клиентам, как в плане услуг, так и в плане финансовых обязательств.

## **Заключение**

**Несоблюдение настоящих этических норм и правил может нанести ущерб деятельности и общественной репутации Ассоциации, а также повлечь вредоносные последствия как для отдельных членов КТА, так и для Ассоциации в целом.**

**В соответствии с вышеизложенным, несоблюдение положений Кодекса является полным основанием для исключения компании из членов Казахстанской туристской ассоциации.**

**Подписи КТА**

**Подпись члена КТА**