



TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN
QUY NHON UNIVERSITY



www.qnu.edu.vn

ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

TS. PHẠM THỊ THÚY HẰNG

1



**Chương 1: Tổng
quan về đạo đức
kinh doanh**

**Chương 2: Các triết
lý đạo đức trong
kinh doanh du lịch
và khách sạn**

**Chương 3: Phương
pháp phân tích và
xây dựng đạo đức
trong kinh doanh du
lịch và khách sạn**

**Chương 4: Nghiên
cứu tình huống điển
hình về đạo đức
kinh doanh**

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH VÀ XÂY DỰNG ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN



3.1. Khái niệm và vai trò của chương trình đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn

3.2. Xây dựng chương trình đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn

3.2. Xây dựng chương trình đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn



3.2.1. Lập kế hoạch chương trình đạo đức kinh doanh

3.2.2. Thiết kế chương trình đạo đức kinh doanh

3.2.3. Nội dung chương trình đạo đức kinh doanh

3.2.4. Xác định quyền hạn, trách nhiệm của chương trình đạo đức kinh doanh

3.2.5. Truyền thông về đạo đức kinh doanh

3.2.6. Xây dựng chương trình đào tạo đạo đức kinh doanh

3.2.7. Đánh giá chương trình đạo đức kinh doanh

3.2.1. Lập kế hoạch chương trình đạo đức kinh doanh



Nguyên tắc lập kế hoạch chương trình đạo đức kinh doanh

Phát
huy
điểm
mạnh

Tạo
dựng
niềm
tin
cốt
lõi

Ủy
quyền
cho
cấp
dưới

Tạo
sự
cải
thiện
liên
tục

Sự
tham
gia
của
các
bên
liên
quan

Tập
hợp
được
nhân
sự
chủ
chốt

3.2.2. Thiết kế chương trình đạo đức kinh doanh



Định hướng chương trình đạo đức kinh doanh

Hướng tiếp cận tuân thủ:

Chú trọng vào ngăn ngừa phát hiện và trừng phạt những trường hợp phạm luật

Hướng tiếp cận trên cơ sở giá trị:

Chú trọng vào xác định giá trị tổ chức và khích lệ sự cam kết của nhân viên vào những mục tiêu đạo đức

Hướng tiếp cận thỏa mãn các bên liên quan bên ngoài doanh nghiệp:

Qua đó doanh nghiệp hy vọng duy trì hoặc cải thiện hình ảnh phổ biến của mình cũng như các mối quan hệ với các bên liên quan bên ngoài doanh nghiệp

Hướng tiếp cận bảo vệ nhóm quản lý cấp cao:

Được đưa ra nhằm bảo vệ chủ doanh nghiệp không bị quy kết trách nhiệm vì những thất bại về mặt đạo đức hay trực tiếp pháp lý

Mục tiêu xây dựng chương trình đạo đức kinh doanh



GTGT

**Nâng cao
uy tín**

Quản lý rủi ro

**Tuân thủ nâng cao uy
tín**

Xác định cấu trúc chương trình đạo đức kinh doanh



Các tiêu chuẩn và quy trình hướng dẫn hành vi của thành viên và nuôi dưỡng những kỳ vọng hợp lý của các bên liên quan

Đánh giá chi tiết toàn diện việc tuyển dụng nhân sự, đặc biệt là những vị trí nhạy cảm về quản lý, tài chính và hợp đồng

Khuyến khích các thành viên tuân theo tiêu chuẩn và quy trình

Các cấu trúc và hệ thống đầy đủ thẩm quyền, trách nhiệm, trách nhiệm giải trình và sự bền vững

Khuyến khích thành viên tìm kiếm lời khuyên và báo cáo những quan ngại

Có những phản ứng phù hợp khi các tiêu chuẩn và quy trình bị vi phạm

Thông tin về các tiêu chuẩn, quy trình và sự mong đợi đến từ các thành viên của doanh nghiệp

Các chương trình theo dõi và đánh giá hành vi của thành viên

Thường xuyên đánh giá hiệu quả chương trình

3.2.3. Nội dung chương trình đạo đức kinh doanh



Những tiêu chuẩn, quy trình và mong đợi đối với doanh nghiệp

Xác định tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi

Các nguyên tắc hướng dẫn và các quy tắc đạo đức

Các điều khoản trong bộ quy tắc đạo đức

Những tiêu chuẩn, quy trình và mong đợi đối với doanh nghiệp



Doanh nghiệp cần đề ra những nguyên tắc, giá trị và tiêu chuẩn nào để hướng dẫn các thành viên và nuôi dưỡng những mong đợi hợp lý giữa các bên liên quan?

Ai có thẩm quyền làm việc trong công ty?

Ai chịu trách nhiệm cho những quyết định và hoạt động nào?

Mọi người chịu trách nhiệm giải trình như thế nào cho những chọn lựa và hành động của cá nhân?

Các bên liên quan có thể mong đợi gì về phía doanh nghiệp?

Một số nguyên tắc thiết lập tiêu chuẩn, quy trình



- Hướng đến những tiêu chuẩn cao hơn
- Cân nhắc sự khác biệt về văn hóa
- Xác định những ngoại lệ theo tiêu chuẩn quốc gia
- Thông tin lý do tại sao
- Cho phép nhân viên tham gia xác lập tiêu chuẩn
- Làm rõ trách nhiệm hoạt động và trách nhiệm đạo đức

Xác định tầm nhìn, mục tiêu và giá trị cốt lõi



- Không chỉ bao gồm những mục tiêu về lợi nhuận mà còn cần phác họa rõ bức tranh tương lai của doanh nghiệp
- Lãnh đạo cần hình thành những kết quả mong đợi đối với chương trình đạo đức kinh doanh
- Yếu tố làm nên sự khác biệt giữa những công ty chính là tầm nhìn, truyền thông tầm nhìn tới nhân viên và gắn những chọn lựa và hành động của doanh nghiệp phù hợp với tầm nhìn.

Các nguyên tắc hướng dẫn và các quy tắc đạo đức



- Việc xây dựng các nguyên tắc và quy tắc đạo đức phụ thuộc vào
 - Quy định của từng quốc gia, từng lĩnh vực và từng ngành
 - Doanh nghiệp có thể xây dựng các
 - Nguyên tắc hướng dẫn
 - Các bộ quy tắc đạo đức một cách riêng biệt hoặc tổng hợp thành một bộ tài liệu duy nhất

Các nguyên tắc hướng dẫn:



Các nguyên tắc hướng dẫn và các quy tắc đạo đức



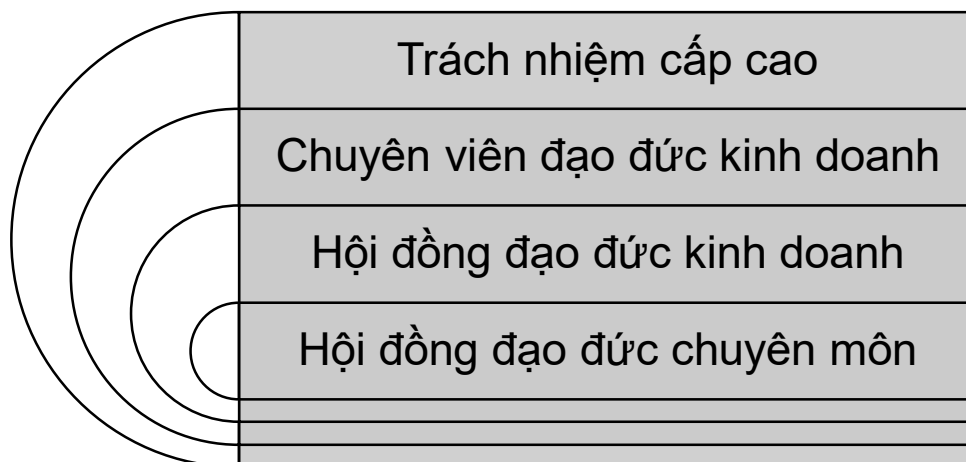
- Quy tắc đạo đức
 - Bộ quy tắc đạo đức là công cụ cần thiết để hướng dẫn nhân viên thực hiện những tiêu chuẩn do doanh nghiệp đặt ra
 - Bộ quy tắc: thể hiện cam kết của lãnh đạo doanh nghiệp
 - Bộ quy tắc hướng đến những tiêu chuẩn hành vi tối thiểu để
 - Hạn chế rủi ro tài chính
 - Hạn chế rủi ro ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp

Các điều khoản trong bộ quy tắc đạo đức



- Tài liệu dẫn nhập: cần làm rõ những tài liệu nào được đưa vào bộ quy tắc
- Điều khoản liên quan đến chủ sở hữu
- Điều khoản liên quan đến khách hàng
- Điều khoản liên quan đến nhân viên và doanh nghiệp
- Điều khoản liên quan đến các đối tác, nhà cung ứng và cung cấp dịch vụ
- Điều khoản với đối thủ cạnh tranh
- Điều khoản liên quan đến cộng đồng, chính phủ và môi trường

3.2.4. Xác định quyền hạn, trách nhiệm chương trình đạo đức kinh doanh



3.2.5. Truyền thông về đạo đức kinh doanh

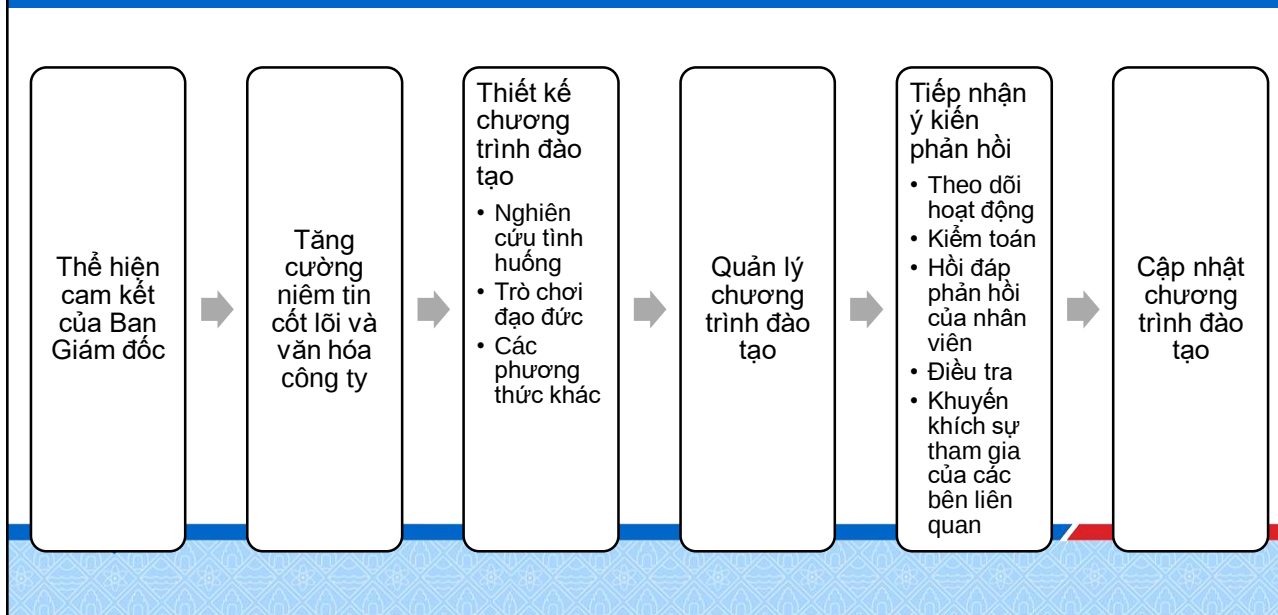


Xây dựng chương trình truyền thông

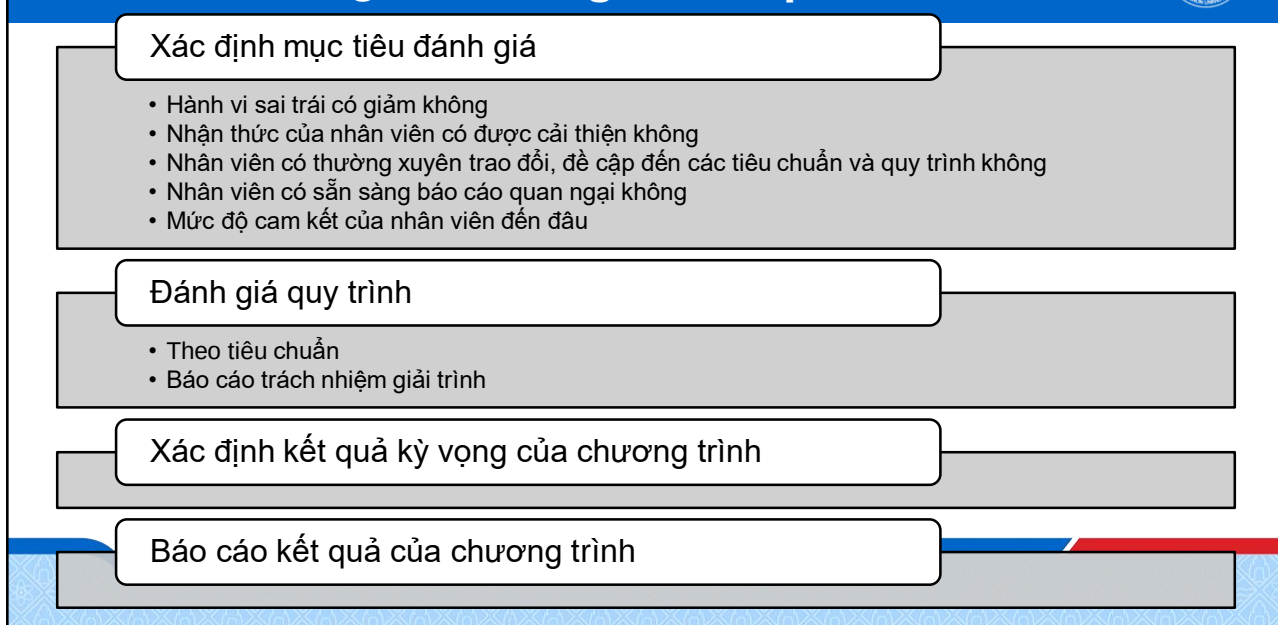
Thực hiện truyền thông về đạo đức kinh doanh

- Qua trao đổi của lãnh đạo doanh nghiệp
- Qua quá trình xây dựng và cung cấp tài liệu
- Qua bản tin chung
- Đưa lên website
- Xuất bản bài báo và bản tin
- Thông qua tờ rơi quảng cáo

3.2.6. Xây dựng chương trình đào tạo đạo đức kinh doanh



3.2.7. Đánh giá chương trình đạo đức kinh doanh





BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

The end!