ETHICS IN HOTELS AND RESTAURANTS IN PRISHTINA IN A TIME OF PANDEMICS WITH COVID-19

Urim Gashi
College BIZNESI, Kosovo, urimgashi34@gmail.com

Abstract: Ethics means a systematic pursuit of individual and social moral experience. Ethics determines the rules that govern human behavior and its values. Ethics is a set of norms that are accepted in a collective way which guide our reasoning about what is good and what is bad and wrong. Another definition would be that ethics is the process by which one distinguishes good from evil and acts in the direction of what we think is right. Ethics is not a new topic for discussion and debate, as it has been discussed and debated in the history of all cultures and countries. Ethics as a term can be found in various forms and names, such as: professional ethics, media ethics, business ethics and more. The essence of all this is the ethical responsibility in accordance with social responsibility. A good understanding and promotion of the common ethical values of man and attitudes for tolerance and respect for religious, philosophical and moral beliefs are the foundation and result of responsible tourism. Participants in the development of tourism should know the ethical norms and standards, i.e., all values that are related to good behavior towards themselves and tourists. Tourism activities should be developed in accordance with the customs, ethical and moral values of the destination in which tourists travel and stay, but also in accordance with the laws and positive practices. The purpose and subject of this theoretical and empirical research is related to ethics in science research on hotels and restaurants in Prishtina, Republic of Kosovo, in a time of pandemic with Covid-19, so that we can make a comparison between hotels and restaurants in terms of ethics and the impact it can have on the development of those companies and on tourism in general, in specific global conditions. This will be done through an elaboration in theory and practice in order to determine the real situation when it comes to the ethics in the hospitality business, with special reference to the hotel and restaurant companies in Prishtina. On the other hand, we want to know how ethical standards are implemented in a time of the global health crisis created by Covid-19. In addition, the analysis of what has been determined through the research aims to point out the shortcomings in the ethical research and work, but also to offer specific guidelines for their improvement.
Keywords: ethics, tourism, norms, hospitality, pandemics.

ЕТИКАТА КАЈ ХОТЕЛИТЕ И РЕСТОРАНИТЕ ВО ПРИШТИНА ВО УСЛОВИ НА ПАНДЕМИЈА СО КОВИД-19

Урим Гаши
Колеџ БИЗНЕСИ, Косово, urimgashi34@gmail.com

Апстракт: Етика значи систематично настојување на индивидуалното и социјалното морално искуство. Етиката ги одредува правилата кои владеат со човечкото однесување и со неговите вредности. Етиката е збир на норми кои се прифатени на колективен начин и го насочуваат нашето расудување за тоа што е добро и што е лошо и погрешно. Друга дефиниција би била тоа дека етиката е процес преку кој се разликува доброто од лошото и дејствуваме во насока на тоа што ние мислиме дека е праведно. Етиката не е нова тема за дискусија и дебатирање, бидејќи таа е продискутирана и дебатирана во историјата од сите култури, земји и држави.Етиката како поим може да се сретне во различни форми и називи, како на пример: професионална етика, етика на медиумите, деловна етика и друго. Суштината на сето ова е етичката одговорност во согласност и со општествената одговорност. Доброто разбирање и промовирање на заедничките етички вредности на човекот и ставовите за толеранција и почитување на верското, филозофското и моралното убедување претставуваат темел и резултат на одговорниот туризам. Учесниците во развојот на туризмот треба да ги познаваат етичките норми и стандарди, односно сите вредности кои се поврзани со доброто однесување спрема себеси и туристите. Активностите на туризмот треба да се развиваат во согласност со обичаите, етичките и моралните вредности на дестинацијата во која престојуваат туристите, и во согласност со законите и позитивните практики. Целта и предметот на ова теоретско и емпириското истражување е поврзана со етиката во научното истражување кај хотелите и рестораните во Приштина, Република Косово, во услови на пандемија со Ковид-19, за да можеме да направиме споредба помеѓу хотелите и рестораните во однос на етиката и влијанијето што може да ја има врз развојот на тие претпријатија и на туризмот воопшто, во специфични глобални услови. Тоа ќе се направи преку елаборирањата во теоријата и одвивањето во

практиката за да може да се утврди вистинската ситуација кога се работи за етика во работењето во угостителството, со посебен осврт на хотелските и ресторантските претпријатија во Приштина. Од друга страна, ние сакаме да дознаеме како се спроведуваат етичките стандарди во услови на светска здравствена криза создадена од Ковид-19. Освен тоа, анализата на она што е утврдено преку истражувањето има за цел да ги посочи недостатоците во етичкото истражување и работење, но и да понуди конкретни насоки за подобрување на истите.

Клучни зборови: етика, туризам, норми, хотелство, пандемија.

1. ВОВЕД

За помалку од една година, кризата со пандемијата Ковид-19 темелно и суштински го смени целиот глобален геополитички и социо-економски пејзаж. Соодветно на тоа, пандемијата создаде големо влијание врз трендовите на меѓународниот туризам, чии долгорочни ефекти полека стануваат очигледни.

Ако се погледен од аспект на повеќе светски феномени (од пристап до здравствена заштита до економска нееднаквост меѓу земјите), Ковид-19, не само што го наруши "статус квото", туку послужи и како голем катализатор, кој ги подигна на хипер-ниво сите постојни трендови. Врз основа на одредени првични податоци, може да се каже дека ваквата состојба се случуваше и сеуште трае кога станува збор и за глобалниот туризам.

Пандемијата со Ковид-19 предизвика сериозно нарушување на туристичките текови на глобално ниво. Како илустрација може да се анализираат податоците од Светската туристичка организација за 2020 година: во 2019 година во светот патувале околу 1.5 милијарди туристи (+4% повеќе во споредба со 2018 година), додека во 2020 година, поради пандемијата со Ковид-19, патувале само 381 милион турист, што е за 74% помалку во споредба со една година претходно. Секој од туристичките региони забележал пад на бројот на меѓународни туристи во 2020 година.

На ова глобална негативна појава не остана имуна ниту Косово како туристичка дестинација, а туристичката и угостителската индустрија на ова замја, исто така е една од најмногу погодените индустрии, затоа што многу хотели и ресторани се затворија, а тие што работат мора да почитуваат многу рестриктивни мерки. Како дел од ова истражување е и давањето одговор на прашањето дали за време на пандемијата со Ковид-19, хотелите и ресторанитe ги почитувале етичките норми и стандарди, иако знаеме дека работеле во многу тешки услови?

2. ЕМПИРИСКО ИСТРАЖУВАЊЕ

Емпирискиот дел од ова истражување има за цел да го надополни теоретскиот дел на истражувањето, но и да ја идентификува реалната ситуација со примената на етиката во работењето и постигнувањето на успех во работењето кај хотелските и ресторантските претпријатија во Приштина. Во ова истражување, поради пандемијата и можностите за работа на терен, беа вклучени и анкетирани 8 хотели и 11 ресторани.

За реализација на ова истражување и поради добивање на точни резултати се искористи прашалник, составен од 15 прашања за вработените/менаџерите во хотелските и ресторантските субјекти во Приштина. Примерокот на ова истражување е во согласност со предметот што се истражува, а во зависност од располагањето со податоци, а истражувањето траеше од 01.12 до 15.12.2020 година.

Врз основа на прашалникот кој беше составен за хотелските и ресторантските субјекти во Приштина, во продолжение на овој текст ќе се прикажат резултатите од спроведеното истражување.

Табела бр.1, Колку вработени има вашата компанија?

Од 1 до 5 вработени	**12**	63,1%
Од 6 до 10 вработени	**2**	10,5%
Од 11 до 20 вработени	**3**	15,9%
Над 20 вработени	**2**	10,5%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Од податоците се забележува дека 63% од хотелите одговориле дека имаат вработени од 1 до 5, а по 2 хотели имаат вработени до 10 работници и над 20 работници, додека само 3 хотели одговориле дека имаат вработено до 20 вработени.

Табела бр.2, Дали работите за време на целата година или во сезона?

Да	**19**	100,0%
Не	**0**	0,0%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Сите испитаници одговориле дека нивната дејност се врши во текот на целата година, затоа што тие субјекти работат во една од најпосетените дестинации на Косово, поради фактот дека Приштина е главен град.

Табела бр.3, Дали знаете што значи етика и етичко однесување во работењето?

Да	**19**	100,0%
Не	**0**	0,0%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Сите испитаници одговориле дека знаат што значи етика и етичко однесување во работењето, но сепак претпоставуваме дека сите тие нема да можат да дадат една добро прифатена дефиниција за тој поим.

Табела бр.4, Дали применувате или практикувате етика во работењето?

Да	**17**	100,0%
Не	**0**	0,0%
Вкупно одговори:	**17**	100,0%

Само два испитаници воопшто не одговориле по ова прашање, додека останатиот дел одговориле потврдно, односно дека применуваат или практикуваат етика во работењето во нивната компанија/претпријатие.

Табела бр.5, Дали Вие се препознавате како компанија која силно и јавно практикува етика во своето работење и во однос на своите клиенти?

Да	**14**	73,7%
Не	**5**	26,3%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Од вкупниот број на испитаниците, околу 74% одговориледека се препознаваат себеси како субјект што практикува етика во работењето, додека останатиот дел од испитаниците одговориле негативно по ова прашање. Претпоставуваме дека овие субјети биле поискрени во своите одговори.

Табела бр.6, Ако применувате етика и етичко однесување, дали тоа значи дека сте воспоставиле етички насоки (кодекс на етика) во работењето?

Да	**14**	73,7%
Не	**5**	26,3%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

По однос на ова прашање, одговорите се идентични со претходното прашање, поради фактот дека тие субјекти што практикуваат етика во работењето имаат одреден кодекс/упатство или правилник по однос на тоа.

Табела бр.7, Како компанија која дејствува во Приштина, каде најмногу применувате етичко однесување?

Спрема туристите	**17**	25,7%
Спрема вработените во хотелот/ресторанот	**16**	24,3%
Спрема локалното население	**17**	25,7%
Спрема други субјекти	**16**	24,3%
Вкупно одговори:	**66**	100,0%

Испитаниците речиси подеднакво одговориле на поставеното прашање, па затоа ние сметаме дека овие субјекти (хотели и ресторани во Приштина) етички се однесуваат исто спрема туристите, вработените, локалното население и другите субјекти кои не се спомнати тука. Овој факт треба да се смета за многу позитивен, затоа што овие субјекти не прават никаква разлика како се однесуваат спрема своите клиенти.

Табела бр.8, Што е потребно за да се подобри пристапот спрема применувањето на етички принципи во работењето на хотелите/ресторанте?

Промена на системот на вредности во позитивна насока	**19**	25,0%
Реформи во концептот на однесување спрема туристите	**19**	25,0%
Инвестирање во нови кадри и ресурси	**19**	25,0%
Законско задолжително применување етичко однесување и работење	**19**	25,0%
Вкупно одговори:	**76**	100,0%

Сите анкетирани лица сметаат дека за да се подобри квалитетот и пристапот спрема етички принципи во работењето трена да постои промена на системот на вредности (25%), реформи во концептот на однесување спрема туристите (25%) и законско задолжителни применување на етика во работењето (25%) и 25% сметаат дека тоа треба да биде во насока на инвестирање во нови кадри и ресурси.

Табела бр.9, Дали Вие како хотел/ресторан давате свој придонес спрема развивање на етички норми и стандарди на однесување и опиштествена одговорност?

Да	**11**	57,9%
Не	**8**	42,1%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

По однос на ова прашање, само 58% од испитаниците одговориле дека тие даваат свој придонес спрема развивање на етички норми и стандарди на однесување и општествена одговорност, а од друга страна, висок е и процентот на оние кои одговориле негативно по однос на ова, па затоа сметаме дека мора да се подобри ваквата состојба во иднина.

Табела бр.10, Дали Вие како хотел/ресторан потпаѓате под рестриктивните мерки на Владата заради спречување на пандемијата со Ковид-19?

Да	**19**	100,0%
Не	**0**	0,0%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Сите субјекти кои се во улога на испитаници во ова истражување се под рестриктивните мерки на Владата заради спречување на ширењето на пандемијата со Ковид-19.

Табела бр.11, Дали рестриктивните мерки Ви помагаат да ја вршите Вашата дејност?

Да	**0**	0,0%
Не	**19**	100,0%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Сите субјекти во ова истражување одговориле дека рестриктивните мерки не помагаат во реализирањето на нивната секојдневна дејност, што впрочем е идентична состојба во целиот свет.

Табела бр.12, Дали Вие како хотел/ресторан имате добивка/загуба од поставените рестриктивни мерки?

Да, имам добивка од работењето	**0**	0,0%
Не, немам добивка од работењето	**19**	100,0%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Сите субјекти во ова истражување исто така одговориле дека рестриктивните мерки не овозможуваат добивка од работењето, односно сите субјекти работат со значителн загуба секој ден.

Табела бр.13, Дали Вие како хотел/ресторан сте ги задржале вработените или сте ги испуштиле од работа?

Сме ги задржале вработените	**3**	15,8%
Сме ги отпуштиле вработените	**16**	84,2%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Над 84% од испитаниците во истражување одговориле дека отпуштиле одреден број на вработени од нивните компании, поради епидемијата, а само 3 субјекти одговориле дека ги задржале вработените, а ние претпоставуваме дека овие субјекти се силни од финансиски аспект во работењето.

Табела бр.14, Дали имате добиено финансиска помош или друг вид на поддршка од страна на централната/локалната власт?

Да, сме добиле	**18**	94,7%
Не, не сме добиле	**1**	5,3%
Вкупно одговори:	**19**	100,0%

Речиси 95% од испитаниците одговориле дека имаат добиено одредена финансиска помош или друг вид на поддршка од страна на централната/локалната власт, а само 5% го тврдат спротивното.

Табела бр.15, Дали сметате дека е етички да се работи во време на глобална здравствена криза?

Да, етиката помага во извршувањето на секојдневната работа на субјектот	**17**	44,7%
Да, етиката може да помогне во надминувањето на проблемите	**2**	5,3%
Не, етиката не помага во секојдневното работење на субјектот	**17**	44,7%
Не, етиката може да ја влоши состојбата со настанатиот проблем	**2**	5,3%
Вкупно одговори:	**38**	100,0%

На последното прашање се доби најголемата дилема, што можеби ја очекувавме, затоа што на секој субјект посебно му е тешко да одговори дали работи за доброто или дали етичкото работење може да предизвика негативни ефекти. Впрочем така одговориле сите испитаници во ова истражување.

3. ЗАКЛУЧНИ СОГЛЕДУВАЊА

Етиката како код на однесување, заложба, филозофија и практика, треба да претставува основа за работењето и развојот и на туризмот и угостителството во едно место (дестинација), бидејќи етиката ја има клучната врска за стабилноста во развојот на туризмот воопшто во една земја/дестинација како што е и Косово.

Притоа, како општестена одговорност, во фокусот на секаква стратегија на било кој од субјектите кои беа предмет на нашето истражување и во практиката на работењето треба да биде изразено чувството на грижа за другите членови на заедницата, на кои тоа им е најпотребно.

Приоритет е да се изгради етичка деловна култура и таа да се применува во сите сегменти на работењето и дејствувањето во туризмот и угостителството. Целта е на тој начин да се обезбеди одржлив развој на туризмот, просперитет на поединците и на општеството и да се даде добар пример за останатите сектори во економијата, културата, политиката и заштитата на животната средина.

Се поставува прашањето: каква е улогата и што значи етиката во развојот на угостителството во Приштина и на Косово воопшто? Сметаме дека етиката како концепт носи неколку придобивки за понатамошниот развој на туризмот воопшто по места и региони, како и за сите туристички субјекти вклучени во туризмот:

- ✓ Етиката е насока за работа на надлежните институции од областа на туризмот,
- ✓ Етиката им помага на менаџерите да ја разберат тековната состојба на претпријатието и каде сака да се движи во иднина,
- ✓ Етиката дава јасна визија и мисија на институциите, организациите, претпријатјата и другите заинтересирани страни во туризмот,
- ✓ Етика може да помогне во оценувањето на силните и слабите страни и се фокусира на тоа што е најважно од стратегиски аспект во туризмот,
- ✓ Етиката им помага на стратезите да донесат вистински одлуки за развој на туристичкото претпријатие, а на андлежните институции како најдобро да се спроведат донесените одлуки.
- ✓ Етиката возможува една компанија да биде повеќе проактивна,
- ✓ Етиката создава можности внатре во комуницирањето и го олеснува начинот на постигнување на целите.

Привлекувањето на странските туристи може да влијае една земја или дестинација да ги искористи своите туристички капацитети за да се обезбеди максимална добивка од приливот на странска валута, а тоа може да влијае и врз доброто функционирање на туризмот во однос на истите принципи врз кои функционира светскиот туризам. Овие критериуми ги покажуваат целите, а не патот како да се постигнат финалните резултати.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

Chih-Ching, T., & Shan-Shan, C. (2021). Hospitality Ethics: Perspectives from Hotel Practitioners and Intern Students, Journal of Hospitality & Tourism Education, 33:2, 99-110, DOI: 10.1080/10963758.2020.1791135

Cohen, E.H. (2018). The philosophical, ethical and theological groundings of tourism – an exploratory inquiry. *Journal of Ecotourism, 17,* 359 - 382.

Dimitriou, C.K., & Schwepker, C.H. (2019). Enhancing the lodging experience through ethical leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.*

Emami, M., Rezaei, S., Sangani, B., & Goh, S.K. (2018). Ethical Considerations in Quantitative Tourism and Hospitality Researches. *Quantitative Tourism Research in Asia*.

Fennell, D.A. (2015). Ethics in tourism. In Education for sustainability in tourism (pp. 45-57). Springer, Berlin, Heidelberg

Githui, D. (2012). Fundamentals of Business Ethics and Values; A focus on Individual, Business Conduct and Environmental Concern in a globalized village; International Institute of science, Technology & Education (IISTE); New York, United States

Knani, M. (2014). Ethics in the hospitality industry: Review and research agenda. International Journal of Business and Management 9(3), 1-8. DOI: 10.5539/ijbm.v9n3p

Nicolaides, A. (2016). Moral intensity and service delivery in the hospitality industry: The value of codes of ethics. Journal of Economics 7(2-3), 73-84 DOI: 10.1080/09765239.2016.11907823.

Tavitiyaman, P., Zhang, A., Ko, H.C., & Ng, A. (2018). Effects of the hospitality industry’s code of ethics on organizational performance. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 20*, 66 - 88.

Teng, C.C., & Cheng, S.S. (2020). Hospitality Ethics: Perspectives from Hotel Practitioners and Intern Students. *Journal of Hospitality & Tourism Education, 33,* 99 - 110.

World Tourism Organization (2020). Framework Convention on Tourism Ethics, UNWTO, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284421671.