

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕСТИНАЦИИ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)**

**Андреева Е.В.**

*ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова, Якутск, e-mail: klio\_e@mail.ru*

В статье изучаются вопросы формирования и развития профессионально-этического аспекта туристской дестинации и роль в этом процессе профессионального образования в Республике Саха (Якутия). Автором выявлены психологические, социально-культурные факторы, влияющие на формирование профессионально-этических норм в сфере туризма, предпринимательства в Республике Саха (Якутия). Изучены особенности якутского предпринимательства и проблемы функционирования профессионально-этических норм в сфере предпринимательства и туризма в Республике Саха (Якутия). В статье проанализированы результаты проведенного на базе кафедры социально-культурного сервиса и туризма СВФУ им. М.К. Аммосова профессионально-психологического исследования работников туристических фирм и магистрантов, обучающихся по направлению «Туризм». Были выявлены уровни этичности предприятий туристской отрасли, уровни эмпатических способностей работников туристических фирм, проведена диагностика типов организационной культуры. На основании проведенного исследования выявлена ведущая этическая норма в профессиональной деятельности работников туристической сферы, определены ее границы, факторы, влияющие на ее функционирование, определена коммуникативная направленность работников; выявлено противоречие между существующим образом предприятия туристической сферы и самоощущением работников. В заключение автор сделал вывод о том, что совершенствование профессионально-этических норм в сфере туризма в Республике Саха (Якутия) требует совместных усилий как представителей туристической сферы, так и профессиональных образовательных организаций и государственных структур; сформулировал ряд мер, позволяющих в рамках профессионального образования создавать условия для дальнейшего развития и совершенствования профессионально-этических норм в туризме.

Ключевые слова: Республика Саха (Якутия), туристская дестинация, профессиональная этика, профессионально-этические нормы, привлекательность дестинации, менталитет, ментальная инерционность, эпос олонхо, этика предпринимательства, этика туризма.

## **PROFESSIONAL AND ETHICAL ASPECT OF THE DEVELOPMENT OF THE TOURIST DESTINATION OF THE REPUBLIC OF SAKHA (YAKUTIA)**

**Andreeva E.V.**

*North-Eastern Federal University by M. Ammosov, Yakutsk, e-mail: klio\_e@mail.ru*

The article examines the formation and development of the professional ethical aspect of the tourist destination and the role of vocational education in the Republic of Sakha (Yakutia) in this process. The author reveals psychological, social and cultural factors influencing the formation of professional and ethical standards in the sphere of tourism and entrepreneurship in the Republic of Sakha (Yakutia). The features of entrepreneurship in Yakutia and the problems of functioning of professional and ethical standards in the field of entrepreneurship and tourism in the Republic of Sakha (Yakutia) are studied. This article analyzes the results of the professional-psychological study of tourism companies and undergraduates studying "Tourism" specialty conducted at the Department of Socio-Cultural Service and Tourism of NEFU. The levels of ethics of enterprises in the tourist industry and the levels of empathic abilities of employees of travel companies were identified. A diagnosis of types of organizational culture was carried out. On the basis of the conducted research, the leading ethical norm in the professional activity of workers in the tourism sector was identified, its boundaries, factors affecting its functioning were determined, the communicative orientation of employees was determined; revealed a contradiction between the existing image of the enterprise tourism sector and self-awareness of workers. On the basis of the conducted research, the leading ethical norm in the professional activity of workers in the tourism sector was identified. Its boundaries, factors affecting its functioning were defined, the communicative orientation of workers was determined. Revealed a contradiction between the existing image of the enterprise tourism sector and self-awareness of workers. In conclusion, the author found that the improvement of professional and ethical standards in the field of tourism in the Republic of Sakha (Yakutia) requires joint efforts of both representatives of the tourism sector and professional educational organizations and government agencies. The author has formulated a series of measures that allow within the framework of vocational education to create conditions for the further development and improvement of professional ethical standards in tourism.

Keywords: Republic of Sakha (Yakutia), tourist destination, professional ethics, professional ethical norms, attraction of destination, mentality, mental inertia, Olonkho epic, business ethics, tourism ethics.

Республика Саха (Якутия) – уникальный регион, так как обладает уникальными по содержанию и огромными по масштабам культурно-историческими, социально-экономическими, туристско-рекреационными ресурсами, не имеющими аналогов в мире. В республике созданы все предпосылки для того, чтобы регион стал узнаваемым в глобальном масштабе, становился одним из инициативных центров мировой креативной индустрии, комфортным пространством для созидающей, творческой деятельности.

Одним из перспективных направлений этого процесса сегодня является развитие туризма. В Якутии туризм оказывает значительное мультипликативное воздействие на деятельность многих секторов экономики республики, способствует росту сферы услуг, транспорта, связи, торговли, производства сувенирной продукции. В настоящее время развитие туризма в регионе осуществляется в направлении создания инфраструктуры, являющейся составной частью внутренней среды туристской дестинации и обеспечивающей высокий уровень ее комфортности.

Положительный имидж туристской дестинации как территории, способной привлекать и удовлетворять потребности достаточно широкой группы туристов, формируется в том числе и людьми – специалистами, работающими в данной сфере, носителями как культурно-национальных традиций, так и определенных профессионально-этических норм. Доцент Северо-Восточного федерального университета С.Ю. Залуцкая [1] в этой связи с сожалением указывает на сложившееся в последнее время мнение о том, что Якутия не является местом, привлекательным для туристов, в силу того что здесь не умеют обслуживать, люди невежливы, не умеют себя презентовать, принимать и провожать туристов. При этом у региона есть огромные ресурсы в виде уникальной природы, вызывающей восторг, восхищение, удивление не только у иностранных гостей, но и у жителей России, посещающих республику. Гости интересуют жизнь, культура, языки этносов, населяющих такой мультикультурный, полилингвальный регион.

Цель исследования. Указанное обстоятельство актуализирует проблему формирования и функционирования профессионально-этических норм в туристской сфере в Республике Саха (Якутия), создающих основу для формирования туристской аттрактивности региона. В этой связи возникает необходимость в изучении профессионально-этического аспекта туристской дестинации и определении мер по его развитию и совершенствованию.

**Материал и методы исследования.** Изученный теоретический (культурологический, исторический, социологический) материал, анализ профессионально-психологической диагностики позволили выявить факторы, влияющие на формирование профессионально-этических норм в туристской сфере РС(Я), и сформулировать рекомендации по совершенствованию профессионально-этического норматива в туристской сфере Якутии.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Понятие профессионально-этических норм лежит в сфере профессиональной этики, которую И.Н. Осипова [2] определяет как сферу, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленные на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии. Специфической особенностью данного вида этики является ее способность не только определять отношения в сфере той или иной трудовой деятельности, но и ее общественную значимость. В данном контексте профессионально-этические нормы – это правила, образцы поведения индивида, позволяющие существовать в профессии на основе тех идей, нравственных идеалов, которые сложились в процессе становления и развития общества.

В контексте нашего исследования нас интересует в том числе и такой вид профессиональной этики, как предпринимательская этика, так как туристическая деятельность осуществляется преимущественно в сфере предпринимательства, являясь частью малого и среднего бизнеса.

Этические нормы, формируемые в процессе развития этноса, государства, составляют основу его менталитета. Главную роль в формировании национального менталитета играют естественно-географические условия его существования. Якутский философ А.Г. Новиков утверждает, что многие черты народа саха (якутов) связаны с особенностями естественно-географической среды и хозяйственным бытом [3]. В процессе развития традиционной культуры народа саха формируются мировоззренческие установки, философско-этические воззрения о справедливости и ненасилии, долге и совести, созидании, вере в добро и красоту.

Ценным источником, позволяющим найти ответы на многие философско-бытийные вопросы, в том числе и на основной этический вопрос – вопрос соотношения добра и зла, является памятник мирового культурного наследия народа саха - эпос олонхо. Противоборство добра и зла в олонхо выступает как противопоставление добрых существ – «айыы» и злых существ – «абасы». Источником формирования этических норм выступают верхние светлые божества, являющиеся олицетворением понятия «добра» и рождающие у людей стремление к любви и добрым поступкам.

По мнению якутских исследователей (А.Е. Кулаковский, Г.П. Башарин, А.Е. Мординов, А.Г. Новиков, Б.Н. Попов, К.Д. Уткин, У.А. Винокурова и др.), этические нормы закреплялись в олонхо и передавались из поколения в поколение, широкомасштабно влияя на духовную жизнь общества. К.Д. Уткин выявляет в эпосе гуманистическую мировоззренческую доминанту – предназначение человека быть строителем своей жизни, создателем благополучия своего народа, хранителем мира и покоя на родной земле [4].

Кроме устойчивых представлений о добре и зле, умении давать нравственную оценку

поступкам и делам, в олонхо представлены такие социально-личностные аспекты жизни народа саха, как: традиционный образ жизни и занятий; сострадание, сопереживание, оказание помощи человеку, попавшему в беду или нуждающемуся в помощи, защите и поддержке; соблюдение норм здорового образа жизни; стремление к духовно-нравственному совершенствованию. Отражены в олонхо культурные традиции, обычаи, обряды. Но главная ценность эпоса состоит в том, что в нем выражено системное представление о жизнедеятельности человека в суровых климатических условиях Севера, что позволяет сделать вывод о том, что этические нормы народа саха формируются, с одной стороны, под воздействием суровых климатических, природных условий; с другой стороны, в мировосприятии народа саха заложены основы такой жизненной модели, которая позволяет выжить в суровых условиях за счет поддержки, взаимовыручки, сострадательности, трудолюбия, самостоятельности, умения не подчиняться обстоятельствам и полагаться на себя; в-третьих, эти же качества позволяют народу адаптироваться и развиваться при любом жизненном сценарии.

Как было сказано, процесс формирования этических норм народа тесно связан с процессом формирования и развития менталитета. Н.Д. Елисеева [5] выделяет такую этнокультурную особенность народа саха, как «культура молчания», выражающуюся в ответственности перед словом, смысловой нагрузке пауз, эмоциональной сдержанности. Основными ментальными особенностями саха А.Г. Новиков считает неторопливость, размеренность, спокойное принятие житейских трудностей, избегание риска, отсутствие авантюризма. По мнению ученого, ментальная инерционность северных народов, с одной стороны, является сдерживающим фактором исторического развития, с другой - самобытные ценности, заложенные в нем, способны трансформироваться в современную реальность [6].

Как одну из ментальных черт якутов В.Л. Серошевский называл нежелание идти в услужение (даже при сносных бытовых условиях работы) и стремление к самостоятельной, не зависящей от богатых или родовитых соплеменников хозяйственной деятельности [7].

Со времени включения Якутии в состав Российского государства она была вовлечена во всероссийский рынок, где главным предметом торговли была пушнина. Сначала приезжие казаки, а со временем сложившийся слой якутского купечества формировали в предпринимательстве систему отношений, позволявшую примирять основные этические понятия добра и зла, по выражению Н.А. Бердяева [8], «бездонную глубь и необъятную высь» и «неблагородство, отсутствие достоинства», посредством такого механизма, как меценатство. Известно, что знаменитые якутские купцы жертвовали на общественные нужды жалованье, процентные отчисления от капиталов, в голодные годы - хлеб, оленей, мясо; возглавляли попечительские советы, отчисляли деньги на содержание образовательных учреждений и приютов, благотворительных обществ и комитетов [9]. В Якутии слой

потомственных купцов и предпринимателей складывается к началу XX века. Громы, Никифоровы, Лепчиковы, Кушнарёвы, Эверстовы, Астраханцевы и др. якутские купцы, развивая меценатство, внесли свою лепту в формирование таких этических норм предпринимательства, как открытость по отношению к партнеру, честность, верность своему слову, способность работать в соответствии с действующими законами, традициями, правилами и нормами. В то же время мотивы меценатства и мотивы получения прибыли, как мотивы добра и зла, в этике предпринимательства и тогда, и сейчас находятся в постоянном противоречии, вызывая, по мнению А.И. Степановой, напряжение в самоощущении, восприятии, и пагубно влияют в отдельных случаях на психику бизнесменов. По итогам проведенного А.И. Степановой исследования было выявлено, что предпринимателей беспокоит негативное общественное мнение об их деятельности, отчуждение населения, низкий социальный статус в общественном сознании [10].

Якутское предпринимательство сегодня значительно отстает от общероссийских тенденций и находится на этапе становления. Исследуя структуру мелкого и среднего предпринимательства Якутии, И.И. Подойницына [11] отмечает, что экономическая основа якутского социума за последние 50-70 лет претерпела серьезные качественные изменения, образ жизни стал урбанистическим. Н.Д. Елисеева в своем исследовании приводит мнение одного из участников, который характеризуя современное поколение как не привыкшее работать, видит причину этого в том, что «мало физического труда», «не хотят работать руками» [5, с. 121]. Проведенное И.И. Подойницыной социологическое исследование показало, что предпочтительным видом деятельности в сфере малого бизнеса Якутии является сфера оказания услуг, которая современным поколением воспринимается как не требующая больших усилий, физических прежде всего. При этом главными факторами выбора и приемлемости работы в организациях различного типа и форм собственности указывались достойный заработок, стабильность работы, хороший коллектив, удобный график работы. Такие факторы, как инициативность, любовь к профессии, карьерный рост, личный успех, в качестве приемлемых выбрало небольшое количество респондентов, что может говорить о низкой мотивации труда и личной заинтересованности населения. Между тем суть сферы услуг – это служение клиенту, его приоритет, демонстрация лояльности, умение проигнорировать свои желания и удовольствия во имя интересов клиента. Таким образом, в развитии якутского предпринимательства обнаруживаются противоречивые тенденции: с одной стороны, обнаруживаются элементы ментальной инерции, с другой - возрастающая аттрактивность сферы услуг, отрицающей инерцию априори. В этой связи, возможно, правы исследователи [6; 12], утверждающие, что источник преодоления противостояния инерции и развития заключается в национальном менталитете народа саха, опосредованно выступающем механизмом интеграции, запускающим процесс выработки новой идеологии, сочетающей

рыночные принципы с национальной уникальностью. В условиях глобализации творческая адаптация и интеграция представляется перспективным путем развития не только народа саха, но и других северных народов.

Изучая особенности профессионально-этической сферы малого предпринимательства в туристической отрасли, мы провели профессионально-психологическое исследование работников предприятий указанной сферы. В исследовании приняли участие магистранты направления «Туризм» кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института языков и культуры народов Северо-Востока РФ СВФУ им. М.К. Аммосова, работающие или проходившие практику на предприятиях туристической сферы, а также работники популярных в г. Якутске туристических фирм, всего – 83 человека, являющихся представителями 15 региональных туроператоров и турагентов. Мы использовали опросники и имеющиеся психологические методики, с помощью которых выявили уровень этичности организаций, степень удовлетворенности работой, психологические характеристики работников, тип организационной культуры и др.

Используя тест-опросник «Уровень этичности организации», мы измерили уровень этической приемлемости членом организации сомнительных с этической точки зрения ситуаций, возникающих на рабочем месте. По результатам опроса, большая часть опрошенных (около 88%) соответствует приемлемому и среднему этическому уровню, который характеризуется положительным отношением к людям и к себе, недостаточной этической образованностью, неустойчивыми идеалами, невысоким нравственным самоконтролем. 11,7% опрошенных соответствует низкому этическому уровню (отсутствие устойчивого этического и нравственного поведения, слабое проявление личности в жизни и группе). Высокий этический уровень не был выявлен. Также нами было проведено исследование степени удовлетворенности работников своей деятельностью. Опрошенным было предложено оценить по пятибалльной шкале (от «совершенно не удовлетворяет» до «вполне удовлетворяет») различные стороны профессиональной деятельности.

Все опрошенные практически единодушно отметили, что удовлетворены отношениями с коллегами, отношениями с начальством на уровне «4»; перспективы профессионального роста оценены большинством на «3»; практически всех опрошенных не удовлетворяет режим работы, зарплата и меры материального стимулирования; все опрошенные рассматривают перманентно другие варианты трудоустройства. Почти половина участвующих в опросе не считают свою работу средством достижения успеха в жизни.

Диагностика уровня эмпатических способностей по методике В.В. Бойко выявила среди опрошенных преобладание среднего и заниженного уровня эмпатии, а в структуре эмпатии выявлена тенденция «установки, способствующие или препятствующие эмпатии», что вполне коррелирует с выявленным уровнем эмпатии.

Диагностика типа организационной культуры по Ч. Хенди выявила преобладание в изучаемых субъектах типов «культуры власти» и «культуры личности». На наш взгляд, это обусловлено, с одной стороны, тем, что многие организации являются предприятиями семейного типа или организованы людьми, действительно знающими и любящими туризм, фанатами своего дела; с другой стороны, функционирование таких типов организационной культуры зачастую препятствует расширению предприятия, выходу на новый качественный уровень, особенно в период кризиса, когда работники начинают «тянуть одеяло на себя», игнорируя корпоративные интересы и интересы дела. Вместе с тем современные исследователи корпоративной культуры и этики одним из факторов успешной работы предприятия называют доверие, формирование команды единомышленников, направленность работников на долгосрочные устойчивые цели [13].

Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

- отношение к работе работниками туристской организации воспринимается как к некоему обязательству, долгу, ведущей этической нормой в профессиональной деятельности является выполнение определенного обязательства, ответственность;
- выполнение долга длится ровно до того момента, пока работник удовлетворен условиями работы. Неустойчивые этические идеалы, невысокая степень нравственного самоконтроля в ситуации неудовлетворенности провоцируют работника на поиск другого места работы, что приводит в итоге к большой текучести кадров;
- в процессе профессиональной коммуникации работник ориентирован в большей степени на себя, нежели на клиента или корпоративные интересы, и эта направленность носит не профессиональный характер, а узколичностный.

Сформулированные выводы позволили выявить противоречие между существующим «успешным» образом предприятия туристической сферы, позиционирующим себя как агента развития национального туризма, и внутренним самоощущением работников, не всегда разделяющих позитивные позиции работодателя и не чувствующих себя членами команды, способной на прорывные действия. Результаты исследования заставляют задуматься об истинных основаниях, которыми руководствуются работники, приходя работать на предприятие туристской отрасли. Между тем туристическая сфера превращается сегодня не только в источник дохода, но и сферу культурно-этического удовлетворения. А это, в свою очередь, является задачей сложной, многоаспектной, зависящей не только от функционирования и развития тех или иных норм, но и от того, кто осуществляет на практике этот процесс. В этой связи более пристальное внимание необходимо уделить, на наш взгляд, профессиональной подготовке будущих туристских кадров.

**Заключение.** Проведенное исследование позволяет говорить о том, что проблема совершенствования профессиональных этических норм в туристской сфере в Республике Саха

(Якутия) является комплексной и требует использования совместных усилий как представителей туристической сферы, так и профессиональных образовательных организаций и государственных структур.

Ниже сформулирован ряд рекомендаций, способствующих сглаживанию выявленного противоречия и совершенствованию профессионально-этических норм в сфере туризма, которые необходимо реализовать в процессе профессиональной подготовки туристических кадров:

– изучение, обобщение и распространение мирового и регионального позитивного опыта формирования туристской аттрактивности дестинации. С этой целью необходимо разработать на базе кафедры социально-культурного сервиса и туризма ИЯКН СВ РФ «СВФУ им. М.К. Аммосова», совместно с членами профессионального туристского сообщества, Министерством по делам предпринимательства и развития туризма Республики Саха (Якутия) Этический кодекс якутского туризма, что позволит обобщить имеющийся мировой позитивный опыт; выявить основания для формирования оригинального имиджа туристской дестинации Республики Саха (Якутия);

– организация «обратной связи» через регулярные соцопросы населения, гостей республики по выявлению предпочтительных туроператоров и турагентов; составление рейтинга лучших турагентов с учреждением премии СВФУ им. М.К. Аммосова лучшему турагенту, лучшему туристскому проекту, лучшему туристскому туру, лучшему работнику и пр.;

– разработка на базе туристско-сервисного кластера СВФУ им. М.К. Аммосова концепции туристического дискурса Республики Саха (Якутия), организующего для потенциального туриста знаковое информационно-коммуникативное пространство;

– разработка модели информационно-образовательного пространства туристско-рекреационных кластеров Республики Саха (Якутия) с целью создания системы профессиональной подготовки и переподготовки кадров для туристской отрасли Республики Саха (Якутия).

Реализация указанных мер позволит включить профессиональное туристское образование в пространство туристской дестинации Республики Саха (Якутия), совершенствовать и развивать ее профессионально-этический аспект.

### **Список литературы**

1. Залуцкая С.Ю., Алексеева Е.С. Практика продвижения туристских объектов в Китае в аспекте имиджирования Якутии // Гуманитарные науки и проблемы современной коммуникации: материалы VI Международной научно-практической междисциплинарной

- конференции. Якутск: Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова, 2018. С. 121-125.
2. Осипова И.Н. Этика и культура управления. Учебное пособие». М.: Форум, 2009. 192 с.
  3. Новиков А.Г. О менталитете народа саха. Якутск: Изд-во Аналитического центра при Президенте РС(Я), 1995. 141 с.
  4. Уткин К.Д. Проблема человека в мировоззренческих традициях народов Севера» // Культурологический потенциал Северо-Востока России: традиции, инновации, перспективы: материалы II Межрегионального культурологического форума. Якутск: Изд. дом СВФУ, 2013. С.40-47.
  5. Елисеева Н.Д. Использование клинического интервью в исследовании якутского менталитета // Известия Саратовского университета. 2017. Т. 6. С. 119-124.
  6. Пудов А.Г. Проблема возврата к традиционным ценностям в проекте этнокультурной модернизации // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2017. № 2 (76). С. 161-164.
  7. Серошевский В.Л. Якуты. Опыт этнографического исследования. / Под ред. Н.И. Веселовского. Репринтное издание 1896 г. СПб: Альфарет, 2015. 746 с.
  8. Бердяев Н.А. Душа России. Сборник статей. М.: Центрполиграф, 2016. 255 с.
  9. Гоголев А.И. История Якутии: учебное пособие для вузов. Якутск: Издательский дом СВФУ, 2013. 324 с.
  10. Степанова А.И. Особенности российского предпринимательства на современном этапе // Успехи современного естествознания. 2008. № 11. С. 44-47.
  11. Подойницына И.И. Развитие кадрового менеджмента в организациях современной Якутии. М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017. 184 с.
  12. Подойницына И.И., Кузьминов М.А. Воспроизводство национальной культуры народов саха в современных условиях // Социологические исследования. 2013. № 12. С.42-51.
  13. Christopher McLaverty, Annie McKee. What You Can Do to Improve Ethics at Your Company. 2016. [Электронный ресурс]. URL: <https://hbr.org/2016/12/what-you-can-do-to-improve-ethics-at-your-company> (дата обращения: 20.04.2019).