

酒店职业道德

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/170022243432035.html>

范文网，为你加油喝彩！

消费者决策-描写学校的作文



2023年11月17日发(作者：环境行政处罚办法)

企业精神：

诚信 敬业 高效 创新

经营理念：

诚信经营 用心待客

服务理念：

热情周到 细致入微 彰显个性 追求完美

酒店宗旨：

创造和留住每位顾客，把每位员工塑造成有用之材。

道德准则：

以德治店，诚信待客，修炼自身，行之以德。

酒店发展四要素：

好的理念，好的机制，好的团队，创新行动。

以顾客为导向文化的内涵：

情感——亲情服务文化；

态度——不说“不”字的文化；

利益——不让客人吃亏的文化。

酒店强劲执行力文化内涵：服从、速度、用心

服从：无借口无障碍贯彻的文化；

速度：讲时效求高效的文化；

用心：追求高质量好结果的文化。

酒店生存意识：

居安思危，自强不息。

酒店发展信念：

只有牺牲眼前利益，才会有长远利益。

酒店危机意识：

面对危机，寻找危机，制造危机，挑战危机。

对客理念：

把客人当亲人，视客人为家人，客人永远是对的。

大服务观的四个“服务”：

上级为下级服务；二线为一线服务；

1、为顾客用心做事，员工去做最好——让客人体会到酒店每一位员工的亲情。

2、满足顾客开口需求，主管去做最好——让客人感到受尊重。

3、帮助顾客解决困难，化解顾客抱怨，经理去做最好——让客人感到受重视。

服务的三个境界：

让顾客满意让顾客惊喜让顾客感动

优质服务标准：

满足顾客受欢迎的需求，满足顾客受重视的需求，满足顾客受尊重的需求，

满足顾客享受舒适的需求，满足顾客开口的需求，满足顾客被理解的需求。

企业成功要诀：

1、追寻顾客需求，追求顾客赞誉，倾听顾客意见，采纳顾客建议。

2、满足了顾客提出的要求，才可能赢得顾客的心。

3、单纯追求利润最大化，顾客满意就会最小化；追求顾客满意最大化，利润也会最大化。

人才理念：

不唯学历重能力，不唯资历重业绩。

酒店职业道德、行业意识

选为“有道德的人”和“有财富的人”，比例分别为32%和29%，其次是希望成为“有学问的人”和“有权力的人”。这项调查说明现代人对道德的重视程度也越来越高。

二、职业道德

以下职业的职业道德是什么

法官：伸张正义 医生：救死扶伤
：誓死保卫国家 记者：报道真实的新闻

三、酒店职业道德

（一）职业认识。不断认识和理解饭店行业的特殊性和重要性，明确饭店服务的对象、目标，以及自己在饭店工作中应该承担的责任和义务，以提高自己热爱本职工作的自觉性。

里兹卡尔顿的黄金法则：我们是绅士和淑女，在为绅士和淑女服务。

（二）职业感情。是在对职业有所认识的基础上，有意识的从点点滴滴的

工作中寻找乐趣，培养自己对饭店职业的感情，并以此职业为自豪。不知道大家有没有听过这样一句话“珍视你的工作就是珍视你的生命”。人的一天有24小时，除了8小时的睡觉时间和8小时的休闲时间，其余8小时就是你的工作时间，也就是你的工作时间占据了你生命的三分之一，如果你珍视你的工作，那就是珍视你的生命。

（三）职业意志。即要求从业人员在工作中能够妥善解决和克服所遇到的矛盾和困难，处理好上下、内外的人际关系，坚持为客人提供满意的优质服务，这需要员工具有坚强的意志。

（四）职业信念。要求从业人员乐于从事此项工作，并以之为自豪，把它当作自己一生的事业去努力做好。

在学校，老师经常教导我们在学习上要不怕困难，知难而上，当我们走出校园，踏入社会，特别是我们选择了服务行业，将遭遇很多委屈和困难，如果我们选择逃避，那我们将一事无成。

高考作文：一个人挖三口井，第一口挖到三分之一就放弃了，第二口挖到功。

（五）行为习惯

比如我们生活中的习惯有：饭前洗手，饭后漱口；起床后和睡觉前要洗脸、刷牙；这些都是我们从小到大的日常生活中逐渐养成的生活习惯；而酒店的职业行为习惯包括哪些呢穿着统一的制服，坚持说普通话，随时面带微笑，接听电话的礼仪，使用礼貌的语言，举止彬彬有礼，保持良好的个人卫生等。饭店从业人员还应有意的通过反复实践，使自己养成良好的职业行为习惯，良好行为习惯的养成通常意味着一位真正合格的饭店从业人员的诞生。

上述五个方面是培养良好职业道德的基本因素，各因素之间相互关联，相

互促进，饭店从业人员应努力从各方面提高自己的道德修养，以使自己成为一名具有高尚职业道德的从业人员。

酒店职业道德的作用：

（一）可以提高酒店从业人员的素质。

（二）可以提高酒店的经济效益和社会效益。

法。

3、严于律己主要是要求员工认真遵守酒店的工作纪律和管理条例，一丝不苟，认真严谨地按所从事的岗位的规范要求履行各项职责，提高工作质量，维护客人的人身、财产安全。酒店工作质量通常包括有形的产品和无形的服务两个方面。有形产品主要包括整洁美观的环境设施、布局合理的餐饮设施、安宁舒适的客房设施等可见的有形产品；而无形的服务主要指员工对待客人的态度，虽然是无形的、看不见的，但客人能够感受到，并为此付费。酒店从业人员通过操作技能和服务意识的培养，为客人提供令其满意的酒店产品。

服从意识也是酒店要求员工具备的基本品质之一，常和服务意识并提，被称为酒店员工的两个基本思想意识。酒店管理通常都很强调标准化的经营方式和行为准则，强调行动一致、下级服从上级，实行由上而下的垂直式管理。因此，从服从组织原则和整体工作安排的角度出发，员工即使对某些工作或问题

（三）爱护公物品德：

1、即在日常工作中通过耐心、细致、精心的操作，以及例行的维修保养，尽量使酒店的公共财产保持其先进性，完善性和整洁性。

- 2、避免由于操作不当或知识不足造成设备设施的损坏。
- 3、不能对“长流水”、“长明灯”以及其它浪费财物的现象视而不见或理所当然，更不能公私不分，化公为私，这些都是违背职业道德的原则问题。

（四）集体主义原则：

酒店职业道德的核心为集体主义。集体主义是一种思想体系，强调集体利益高于一切，个人利益服从集体利益。集体主义适用于道德的各个领域，是处理个人、他人、班组、部门、甚至酒店利益与国家利益的基本原则。集体主义原则要求员工能够正确处理个人利益与集体利益，局部利益与整体利益，眼前利益与长远利益的关系。

坚持集体主义原则，注意划清以下三个界限：

- 1、划清个人利益和个人主义的界限。正当的个人利益要承认，并尽量满足。
- 2、划清集体主义和小团体主义、本位主义的界限。小团体主义、本位主义实质上是扩大了的个人主义。
- 3、划清个人努力和“个人奋斗”的界限。要鼓励那些坚持无私奉献，勤奋
- 3、勤业。刻苦学习，钻研技术、精通业务，在平凡的服务工作中能够兢兢业业，尽心尽责，在做好本职工作的同时，养成忠于职守，克勤克俭的良好习惯。
- 4、创业。要有主人翁精神，开展创造性的工作，为酒店的经营和管理献计献策，为企业的发展出力。
- 5、护业。要做到爱店如家，爱护酒店的一草一木，一针一线。在日常工作中应做到“经手物品千万件，不从中捞取一针一线；过手货币千万元，不私自占用一分一厘”。

(二) 提供令宾客满意的服务，必须做到：

- 1、培养服务之心。真诚热心的为客人服务是酒店业的基本精神，是优质服务之本。具体做到：主动、热情、耐心、周到。
- 2、强化责任感。首先要认识到本行业在整个社会中的地位，性质、职责、意义、服务对象与服务手段的正确。同时要以主人翁的态度对待本职工作，并在工作中处理好个人与集体、个人与上司、个人与同事之间的工作关系，互相尊重，互相协作，严以律己，宽以待人。
- 3、提高服务质量，做到文明礼貌，优质服务。要做到优质服务，内容要求很多，也很细，简单的说首先要做到以下几点：

- (1) 有端庄、文雅的仪表。
- (2) 使用文明礼貌、准确生动，简练亲切的服务语言。
- (3) 尊老爱幼，关心照顾残疾客人和年迈体弱的客人。
- (4) 严格遵守服务纪律，各项服务按操作程序和操作细则进行。

3、在接待贵客和重要客人须特别认真履行这一道德规范。

4、遇到困难和不顺利时，尤其要注意坚持这一道德规范。

(二) 真诚公道，信誉第一

真诚公道，信誉第一是酒店职业道德的重要规范，也是热情友好、宾客至上的保证。真诚，就是指真实诚恳，信守诺言、协议和合同，不弄虚作假，不欺骗和刁难客人。公道，就是买卖公平合理，只赚取合法合理的利润，既不能宰客，也不能损害酒店利益。信誉第一，信誉是酒店的生命。只有真诚公道的对待每一位客人，向他们提供优质的服务，才能树立酒店良好的声誉和形象，才会有越来越多的客人光临。具体要求：1、广告宣传，实事求是。2、按质论价，收费合理。3、诚实可靠，拾金不昧。4、诚挚待客，知错就改。

（三）文明礼貌，优质服务。

文明礼貌、优质服务是酒店职业道德的一个极其具有行业特点的道德规范，也是酒店从业人员必须具备的素质要求之一。文明礼貌是社会公德的基本内容和重要道德规范，是正确处理人们之间相互关系的一种最起码也是必不可少的行为准则。也就是说，人们要友好愉快地相处，最根本的就是要讲究文明礼貌，能够相互尊重。文明礼貌不仅是对酒店从业人员的基本业务要求，也是重要的道德规范。优质服务是每一个酒店从业人员的最重要的道德义务。具体要求：1、真诚待人，尊重他人。2、仪表整洁，举止大方。3、语言优美，谈吐文雅。4、微笑服务，礼貌待客。5、环境优美，食品卫生。

（四）不卑不亢，一视同仁。

不卑不亢、一视同仁是酒店从业人员的民族自尊心、自信心以及国格、人格的体现，也表现出员工的爱国主义精神。

不卑，就是不自卑；不亢，就是不高傲。要求员工在接待宾客过程中，既要尊重客人、热情友好往来，尽到自己的职责和义务，又要做到自尊自爱自信，体现主人翁精神和民族自尊心，以及国格、人格。

一视同仁。一视同仁的“一视”，就是一样看待；同仁,就是同样仁爱。一视同仁就是要求各类不同的客人面前都能够一样对待，尊重客人，维护其合法权益，真诚为其服务。具体要求：1、谦虚谨慎，但不妄自菲薄。2、学习先进，但不盲目崇拜。3、热爱祖国，但不妄自尊大。

（五）团结协作，顾全大局。

酒店分工虽细，但任何部门或岗位都不能完全独立运作，互相的依赖性高。

一个部门工作失常，将会或多或少的影响到其它部门的工作。团结协作的一个重要的感情基础是尊重他人。懂得尊重是有道德修养的表现，也是干好工作的

切忌斤斤计较、搬弄是非等，这样才能保证我们酒店工作的有效。

团结协作、顾全大局要求酒店从业人员摆正个人与集体之间的关系，这是酒店职业活动中经常遇到的而且必须妥善解决的问题，也是一种较高的道德要求。具体要求：1、互相尊重。尊重他人是有道德修养的表现，也是一种传统美德。2、互相合作。酒店是综合性企业，一个突出的特点是要在同一时间、不同空间满足不同客人多种消费需要。因此，部门之间、同事之间的密切配合和相互支持就特别重要。3、互相学习，取长补短。

（六）遵纪守法，廉洁奉公。

遵纪守法、廉洁奉公也是饭店从业人员的一项基本品德和应遵循的重要道德规范。纪律是社会组织团体、企业事业单位对其所属人员规定的必须遵守的行为规范。遵纪就是应遵守饭店规定的各种行为规范。守法就是遵守国家的法律，也包括执行国家的政策。具体要求：1、自觉遵守饭店职业纪律。2、严格执行国家政策法令。3、廉洁奉公，自觉抵制各种不正之风。

（七）钻研业务，提高技能。

酒店员工的基本职业道德是为客人提供优质的服务。员工的业务水平和技能是直接服务于此目的的。自觉刻苦钻研业务，提高技能也就成了一种道德义务。如果光有做好工作的愿望，没有做好工作的本领，好厨师想要客人吃得满意，却做不出令客人满意的菜肴，这个愿望便流于一句空话，“知”与“行”脱了节，仍然有违职业道德要求。一个有强烈职业责任感的员工，会以主人的姿态在工作中倾注高度的责任感，会千方百计为客人提供最佳服务，那么他一定会自觉、努力的钻研业务，提高技能，把自己的职业责任感体现在优质服务中。这样的员工在酒店工作时间越长，他的业务技能和道德水准一定提升得越高，若干年后，他会发现既为酒店贡献了很多，又得到了很多回报，甚至会感

觉到除了学到许多酒店技能外，自己的人格因道德感的增强变得更加健康、向上、自信和高尚。任何酒店都喜欢这样的员工。我们何乐而不为呢具体要求：1、要有强烈的职业责任感和崇高的职业理想。2、掌握正确的学习方法，刻苦钻研，不断进取。3、掌握过硬基本功，扩大知识面。

（八）敬业爱岗，忠于职守。

美德，还是一种可贵的信仰。热爱萌发出热情，而具有挑战性的工作难不倒有工作热情的人，它们会在工作中寻得乐趣。当他们服务好一个客人，得到赞扬时，会有一种成就感和满足感。

忠诚于酒店，是员工的最起码职业道德。因为我们酒店是我们大家的家，只有酒店发展的好，我们也才能相应的好。忠诚于酒店即爱护酒店的财产、关心酒店的发展，维护酒店的利益和声誉，与一切损害酒店利益和声誉的事作斗争。但是，有少数员工把私欲放在酒店利益之前，只是把酒店当作满足个人欲望的场所，而自己仅仅是捞自己利益的过客，不愿认同酒店这个家，反而做出一些有损于酒店利益的事，如肆意破坏环境、浪费能源和食品，严重的有挪用

邓稼先介绍-桑培伦

**折腾，
才不辜负生命给予的上场机会**



磨练

**知识，通过学习可以得到；
成长，必须通过磨练才能实现。**

斑驳如画风景是大自然对人类的慷慨；
努力在事业中拼搏是生命对人生的期待；
千万不要低估你实现梦想的能力。
你的生活，
有多少还停留在对别人的羡慕当中？
再不折腾，你就老了！

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发