

第四章

餐旅從業人員之職業道德

前言

- ▶ 餐旅業是以滿足消費者餐旅需求為目標的行業，均透過「人員服務」完成。
- ▶ 服務品質取決於從業人員之專業技能與職業道德。
- ▶ 馬斯洛(Maslow)：從事某一職業特色的人應當遵守的道德規範，也是應被大眾所認同。

職業道德

概念與重要性

- ▶ 從業人員應具備的道德素養。
- ▶ 應當遵循的行為準則。
- ▶ 內在性、非強制性的約束機制。
- ▶ 職業態度、技能、紀律、作風。
- ▶ 牽涉個人、企業、社會各方面利益。

職業道德

概念與重要性

- ▶ 各行各業之職業道德：
- ▶ 律師、會計師→保密客戶資料
- ▶ 房地產經紀人→不可哄抬價格
- ▶ 領隊、導遊→不可強迫旅客定點購物
- ▶ 房務員→馬桶與漱口杯之毛巾不可共用

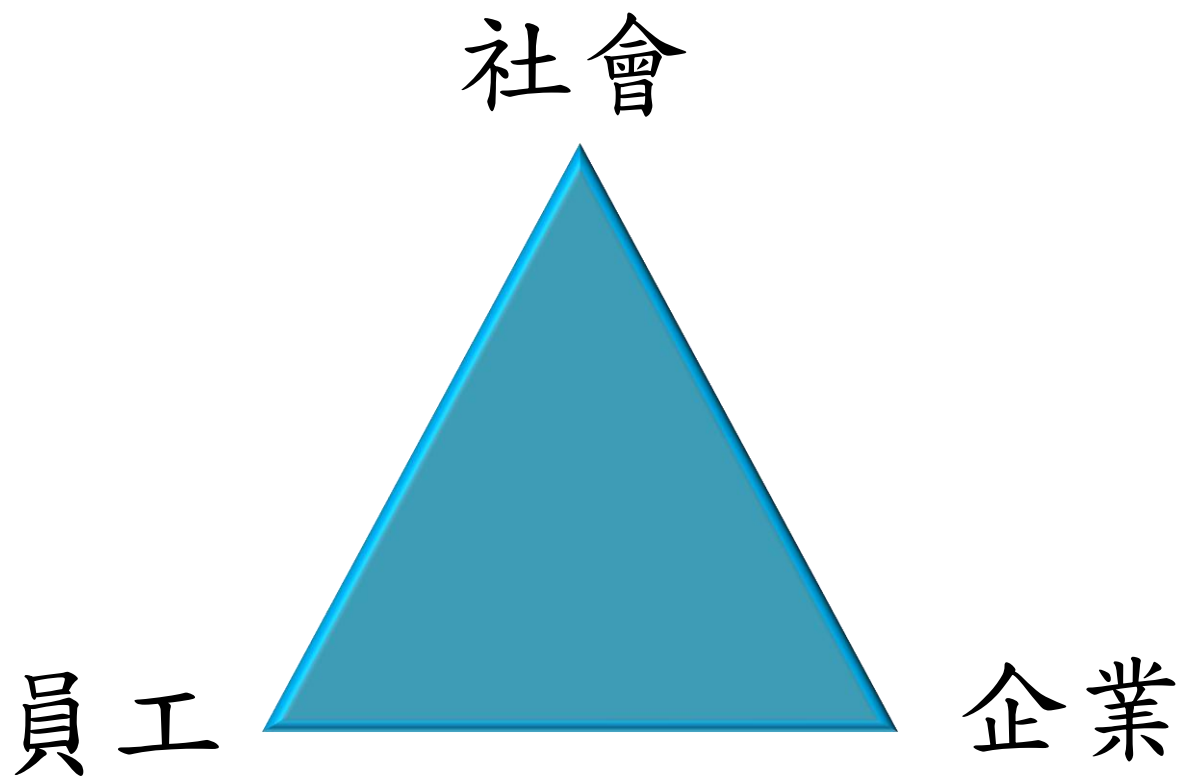
職業道德

概念與重要性

▶ 為何餐旅從業人員職業道德很重要？

餐旅從業人員處於「主動」地位。

餐旅業職業道德之建構



餐旅業職業道德之建構

▶ 社會：形成共識，建立監督機制

▶ 環保議題：

EX：星巴克

1. 道德採購

2. 「星巴克共愛地球計畫」

3. 消費集點贈送飲料

餐旅業職業道德之建構

▶ 社會：形成共識，建立監督機制

▶ 飲食安全：

EX：麥當勞砷油事件

油以3M試紙測試，以「浸、等、算、丟」，
判讀是否更換炸油。

餐旅業職業道德之建構

- ▶ 企業：營造道德氛圍，建立激勵機制
- ▶ 職前訓練、在職訓練、進階訓練
- ▶ 例行性會議、刊物
- ▶ 避免同業競爭

餐旅業職業道德之建構

- ▶ 員工：了解職業道德重要性，提高個人修養。

餐旅業基本職業道德要求與守則

- ▶ 明確認識餐旅業的性質和任務
- ▶ 真心誠意為賓客服務
- ▶ 主動積極服務
- ▶ 熱情好客服務精神
- ▶ 個別化服務→客製化
- ▶ 高EQ的耐心服務→顧客抱怨，妥善處理
- ▶ 敬業樂群→嚴以律己、寬以待人
- ▶ 具備正確的職業觀→熱愛自己的專業

個別化服務

- ▶ 也稱為「客製化」服務，因應客人偶然的、個別的需求。
- ▶ 國籍→回教國家
- ▶ 年齡→銀髮族團
- ▶ 性別→7-11
- ▶ 職業→商務旅館
EX：50嵐VS7-11飲料

- ▶ 越重視服務品質，客製化程度越高。
EX：麥當勞VS西堤

IQ與EQ

▶ 智力商數(IQ)

透過一系列標準測試，測量人在其年齡段的認知能力。

$$\text{智力商數(IQ)} = \text{心理年齡} / \text{生理年齡} \times 100$$

▶ 情緒商數(EQ)

自我情緒控制的指數。

最有效的溝通方式→傾聽

餐旅從業人員職業道德法律規範

- ▶ 發展觀光條例
- ▶ 旅行業管理規則
- ▶ 領隊人員管理規則
- ▶ 導遊人員管理規則
- ▶ 觀光旅館業管理規則
- ▶ 觀光旅館及旅館旅舍安寧維護辦法
- ▶ 民宿管理辦法
- ▶ 食品良好衛生規範

餐旅從業人員職業道德法律規範

旅行業

- ▶ 不得利用業務套取外匯或私自兌換外幣。
- ▶ 不得安排未經旅客同意之旅遊節目。
- ▶ 不得安排旅客購買貨價與品質不相當之貨品。
- ▶ 不得有不利國家之言行。
- ▶ 應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
- ▶ 持有旅客證照應妥善保管，不得遺失。

餐旅從業人員職業道德法律規範

旅行業

- ▶ 應使用合法業者提供之合法交通工具及合格駕駛。
- ▶ 有旅客患病，應妥善照顧。
- ▶ 不得誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣。
- ▶ 不得將執業證借他人使用。
- ▶ 無正當理由延誤執行業務時間或擅自委託他人代為執行業務。

旅從業人員職業道德法律規範

旅館業

- ▶ 不得代客媒介色情。
- ▶ 不得私自兌換外幣。
- ▶ 不得以叫嚷、糾纏旅客或以其他不當方式招攬住宿。
- ▶ 不得強行向旅客推銷物品。
- ▶ 不得任意哄抬收費或以其他方式巧取利益。
- ▶ 不得設置妨害旅客隱私之設備或從事影響旅客安寧之任何行為。

旅從業人員職業道德法律規範

旅館業

- ▶ 隨時確保飲食衛生安全。
- ▶ 供旅客之使用寢具，應於每位顧客使用後換洗，並保持清潔。
- ▶ 不得無正當理由進入旅客住宿之客房。

從業人員職業道德法律規範

餐飲業

- ▶ 從業人員須通過健康檢查，患有A型肝炎、手部皮膚病、出診、膿瘡、外傷、結核病等，應立即停止與食品接觸有關之工作。
- ▶ 每年至少進行一次健康檢查。
- ▶ 工作時應穿戴整潔之工作服。
- ▶ 工作中不得吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食。
- ▶ 以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴手套，或將手部徹底清潔及消毒。

結論

▶ 職業道德與企業制度是相輔相成的。

▶ 企業制度

強制性的章規，是事後的、消極的、懲罰性的。

▶ 職業道德

是精神上的、事前的、自覺的、積極的。

EX：主管不在的時候，依然努力工作。