

根 基

酒店企业文化培训

一、文化的力量

¥ 1. 涵义

¥ 文化是一种社会现象，是人们长期创造形成的产物。

¥ 是对自己所在团体的一种认同。



¥ 文化是我们每个人长期发展的基石。

¥ 文化给我们经营企业以深刻的启示。

¥ 犹太人——《圣经》

¥ 公元1901年到2006年共110多人获诺贝尔奖。占总获奖人数的17%，而其人口仅1600万。



¥ 请大家思考：

¥ 美国影响世界靠什么？

¥ 影响世界的文化体系：

¥ 1. 美国文化。

+	排名	上一次排名	品牌	地区/国家	行业	品牌价值 (百万美元)	品牌价值变化
+	1	1		United States	Beverages	71,861	2%
+	2	2		United States	Business Services	69,905	8%
+	3	3	Microsoft	United States	Computer Software	59,087	-3%
+	4	4		United States	Internet Services	55,317	27%
+	5	5		United States	Diversified	42,808	0%
+	6	6		United States	Restaurants	35,593	6%
+	7	7		United States	Electronics	35,217	10%
+	8	17		United States	Electronics	33,492	58%
+	9	9		United States	Media	29,018	1%
+	10	10		United States	Electronics	28,479	6%

¥ 美国文化是什么？—— 奋斗与梦想。（阿根廷历史与美国历史的对比）

¥ 2. 中国文化

¥ 文化与尊重。

¥ 宋祖英—《好一朵美丽的茉莉花》

¥ 三次谢幕，5分钟的自发起立鼓掌，被称为中国艺术家在美国观众面前受到的前所未有的最高礼遇。

¥ 张艺谋—《图兰朵公主》

¥ 贝聿铭—卢浮宫玻璃金字塔。

¥ 孔子学院

¥ 以上都是文化输出。

- ¥ **以上事例表明文化的重要性，谁支配文化，谁就支配一个领域，甚至是支配世界。**
- ¥ **对于我们酒店人来说：掌握企业文化就能掌握自己的职业生涯**
- ¥ **文化是由习惯形成的，习惯是良好的职业素养的开始。**

二、酒店企业文化

- ¥ 1. 企业文化，或称组织文化（Corporate Culture或Organizational Culture），是一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。
- ¥ ★企业跟企业最后的竞争，是企业家胸怀的竞争，境界的竞争。其实就是企业文化的竞争。

¥ 酒店企业文化是酒店在长期的经营管理实践中，逐渐培育成的、占主导地位的、并为全体员工所认同和遵守的企业价值观、企业精神、经营理念以及行为规范的总和。

¥ 2. 酒店企业文化的结构及内容

¥ 物质文化

¥ 行为文化

¥ 制度文化

¥ 精神文化

¥ 3. 酒店企业文化的特征

¥ 以价值观为核心，以文化为引导

¥ 以人为主体的，体现人性化

¥ 以规章制度为保证，体现规范化

¥ 突出鲜明个性，强调个性化

¥ 彰显世界性，体现综合化

¥ 4. 酒店企业文化的功能

¥ 提高酒店竞争力，推动酒店良性发展

¥ 以顾客为本，提高宾客满意度

¥ 以员工为本，促进员工个人发展

三、青城（豪生）国际酒店、 青源国际酒店文化的详细解读

¥ 诚实、谦恭、孝悌、感恩

¥ 1、诚实：

¥ 真实表达主体所拥有信息的行为。

¥ 真诚老实

¥ 确实；实在

¥ 无信不立

¥ 诚信就是取之不尽、用之不竭的知识、
金钱。

¥ ★口乃心之门户。口里说出的话，代表心
里想的事。心和口是一致的。

¥ 一个企业要永续经营，首先要得到社会的承认、用户的承认。企业对用户真诚到永远，才有用户、社会对企业的回报，才能保证企业向前发展。



¥ 诚实故事：

¥ 诚实的小男孩（英国）



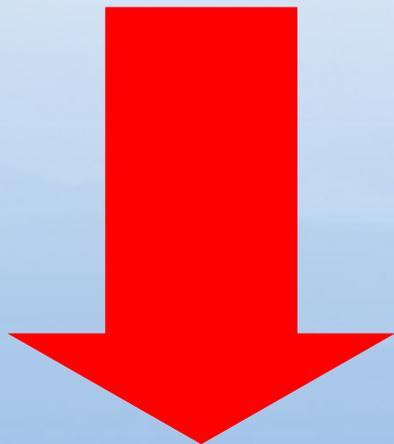
¥ 请思考：

¥ 英国何以成为“日不落帝国”

¥ 华盛顿与尼克松、克林顿的对比

- ¥ 对于企业来说，缺乏诚信就失去了长远发展的空间和机遇。
- ¥ 2005年2月18日，肯德基苏丹红事件披露，短短数天内损失数千万元。
- ¥ 2008年9月11日，三鹿宣布召回此前全部产品，三聚氰胺事件浮出水面。最终导致破产。
- ¥ 2010年3月29日，力拓职员胡士泰用不法手段窃取国家机密，致使中国钢铁企业损失重大。

从以上事例中，我们可以发现
这些企业有什么共同的特征？



缺失诚信

企业的存在是以提供服务或商品而赚取利益的组织。

没有顾客的支持，
你何以生存？

失信不立。

——左传





◆一个人可能在所有的时间欺骗某些人，也可能在某些时间欺骗所有人，但不可能在所有的时间欺骗所有人。



¥ 2、谦恭：“满招损谦受益”

¥ 谦：虚心，不自满，不自高自大

¥ 恭：肃敬，谦逊有礼貌：恭敬。恭谨。恭候。

行为礼仪体现：Always keep smiling
with affinity.

时刻保持微笑，有亲和力。

¥ Use perfume or cologne in
moderation.

可使用温和清淡的香水。

¥ 爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

¥ 行为礼仪体现： Staff with direct contact of food is not allowed to wear the ring and the watch.

与食物直接接触的员工不可戴戒指和手表。

¥ 将谦恭归纳为酒店人的行为标准即谦虚、好学、懂礼貌。

¥ ★相由心生，改变内在，才能改变面容。一颗阴暗的心托不起一张灿烂的脸。有爱心必有和气；有和气必有愉色；有愉色必有婉容。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/268013015051007004>