

Codi Deontològic de l'empresari hostaler

Introducció

Àmbit intern

- Formació continua de l'empresari
- Compliment normatives
- Competència deslleial
- Implementar polítiques de recursos humans
- Respectar acords col·lectius
- Manteniments i higiene

Àmbit client

- Assumir la responsabilitat dels serveis que prestem
- Publicitat serveis
- Publicació de preus / pressupostos
- Preservar l'intimitat del client
- Dret renúncia prestació servei

Àmbit social

- Mesures en l'àmbit de la millora del medi ambient
- Responsabilitat social
- Respecte als veïns
- Accessibilitat
- Participació actes sectorials
- Igualtat d'oportunitats

INTRODUCCIÓ

Aquest Codi Deontològic és una declaració de principis amb els punts bàsics de conducta ètica que els hostalers han de tenir en compte a l'hora de l'exercici diari de la seva tasca professional.

Es tracta d'un instrument d'autoregulació, promogut per la Federació d' Hostaleria de Lleida i lliurement acceptat pels professionals del nostre sector.

El Codi expressa la voluntat i el compromís del sector de defensar la professionalitat d'un sector emergent que cada vegada està més present a la nostra societat.

ÀMBIT INTERN

■ **Formació continua**

L'empresari d'hostaleria mantindrà actualitzats els seus coneixements professionals i de gestió d'empresa.

■ **Compliment de normatives**

L'empresari d'hostaleria és comproment a complir les normatives que afectin al nostre col·lectiu. Aquests compromís no exclou que no es pugui expressar la seva disconformitat amb la normativa actual o noves propostes, i la seva activitat per promoure el canvis més escaients.

■ **Competència deslleial**

L'empresari d'hostaleria desenvoluparà l'activitat per la qual el faculta l'actual Llicència ambiental o l'antiga Llicència municipal d'activitat

En el cas que no es correspongui l'activitat real amb la que figura a la Llicència, es compromet a adequar la llicència administrativa a la real.

■ **Implementar polítiques de recursos humans**

Un dels problemes més importants que té el nostre sector és fidelitzar professionals que vulguin treballar amb nosaltres. Entre tots hem de fer del nostre un sector atractiu per que hi hagi persones que apostin per invertir el seu futur professional al nostre sector. Per que això succeeixi, hem de comprometre'ns a implementar polítiques de recursos humans a les nostres empreses, que aportin sostenibilitat social, qualitat de vida, igualtat i respecte a les persones.

■ **Relació amb proveïdors**

L'empresari d' hostaleria considerarà als proveïdors com a col·laboradors de l'empresa, exigirà bona qualitat de servei i productes, i que se li entregui pressupost dels productes o serveis abans de la prestació del servei. L'empresari d' hostaleria és comproment a respectar les condicions de la intermediació comercial.

■ **Respectar acords col·lectius**

L'empresari d' Hostaleria respectarà els acords fermes que s'adoptin als diferents òrgans associatius sectorials.

■ **Manteniment i higiene**

Garantir la seguretat alimentària, la higiene i el manteniment d'instal·lacions i climatitzacions.

ÀMBIT CLIENT

■ **Assumir la responsabilitat dels serveis que prestem**

L'empresari d'hostaleria ha d'assumir la responsabilitat dels serveis que presta davant el seu client. Per garantir en termes econòmics aquesta responsabilitat procurarà els mitjans necessaris a tal efecte en funció de la dimensió del negoci i l'activitat.

■ **Publicitat serveis**

L'empresari d'hostaleria, procurarà redactar la publicitat del seu negoci sense crear falses expectatives.

■ **Publicació preus serveis i pressupostos**

L'empresari d'Hostaleria exposarà públicament els preus dels serveis o productes més comuns i a fer pressupost pels serveis no relacionats i que aquest estigui consensuat amb el client abans de prestar-se el servei.

■ **Preservar l'intimitat del client**

L'empresari d'Hostaleria és comproment a preservar l'intimitat del client.

■ **Dret a renunciar a prestar el servei**

L'empresari d' Hostaleria renunciarà a prestar aquells serveis que contravinguin el present codi ètic, o que puguin suposar un detriment en la qualitat del servei que habitualment presta.

ÀMBIT SOCIAL

■ **Mesures millora medi ambient**

L'empresari d'hostaleria establirà mesures de millora en la gestió del medi ambient. Concretament, mesures d'estalvi d'aigua, d'estalvi energètic, de gestió de residus, i d'emissió de sorolls i fums.

■ **Responsabilitat social**

L'empresari d'Hostaleria serà sensible a les propostes de col·laboració amb entitats sense ànim de lucre que dinamitzin activitats no relacionades amb l'activitat empresarial i que promoguin l'acció social, com ; col·lectius desfavorits, activitats culturals, activitats esportives ...

■ **Respecte als veïns**

La nostra activitat esta catalogada com a molesta i insalubre. A més de complir la normativa, hem de procurar provocar les mínimes molèsties, tant de la pròpia activitat, com preveure les que puguin provocar els nostres clients

■ **Accessibilitat**

L'empresari d' Hostaleria procurarà habilitar el seu establiment de manera que sigui accessible a les persones amb mobilitat reduïda.

■ **Participació actes sectorials**

L'empresari d' Hostaleria participarà en la mesura de les seves possibilitats, en els actes que s'organitzen des del col·lectiu empresarial.

■ **Igualtat d'oportunitats**

L'empresari d'hostaleria tindrà en compte els criteris d'igualtat, no discriminar en la línia de millorar la qualitat de vida