

校企合作视域下酒店管理专业学生工匠精神培育研究

张影^{1,2} 陈颖^{1,2} 江荣旺^{1,2}

(1. 三亚学院容淳铭院士工作站, 海南 三亚 572022;

2. 三亚学院, 海南 三亚 572022)

摘要: 随着各大产业的不断转型和升级, 各行各业对职工素养提出了更高的新要求, 除了要具备基本的专业知识和技能外, 还要具备精益求精、追求卓越的工作态度, 因此, 高校各专业的教学也愈发重视对学生工匠精神的培养。而酒店行业作为现代服务业的典型代表之一, 需要为顾客提供高质量的服务, 这就需要相关从业人员能够具备爱岗敬业、精益求精、用户至上等工匠精神。高校作为重要的“人才供给站”, 肩负着为国家和社会培养优秀专业人才的教育重任, 理应加强对大学生工匠精神的培养。基于此, 本文分析了工匠精神的内涵以及培养酒店管理专业学生工匠精神的必要性, 并阐述了校企合作视域下酒店管理专业学生工匠精神的培养实践路径, 希望可以为各位同行提供一些参考与借鉴。

关键词: 校企合作; 酒店管理专业; 工匠精神

在新时代背景下, “促进科技创新, 加快产业变革”是当前社会发展的一个重要方向, 为了更好地适应这一变化, 我们必须大力弘扬工匠精神, 勤学苦练、深入钻研, 不断提高自身的专业技术水平, 只有这样才能为全面建设社会主义现代化国家做贡献。近些年来, 旅游行业得到了迅速发展, 比如2023年携程网所发布的五一出游数据报告中指出, 国内跨省酒店预订占比超过70%, 相比往年同期有了显著的增长。显然, 这无疑是在给我国的酒店行业发展带来了新的机遇, 但与此同时, 消费者自身对服务的质量和品质也在不断升级, 这也就对酒店的人力资源提出了更进一步的要求, 即: 迫切需要一批高素质、高技能的工匠型人才。而为了保证人才培养的质量, 教师应当继续深化校企合作理念, 立足社会市场需求开展专业教学, 加强对大学生专业技能和工匠精神的培养, 促进他们“德”“技”协同发展, 从而达到提高学生职业技能和就业核心竞争力的目的。

一、工匠精神的内涵

目前, 我国服务业的社会地位正在日益提升, 但整体的服务质量却有所下降, 因此, 呼唤“工匠精神”的回归和提升既是时代发展的要求, 也是促进我国现代化建设的要求。酒店行业是一个具有较强应用性和实践性的行业, 所面对的消费人群相对比较复杂, 往往更需要具有爱岗敬业、精益求精、吃苦耐劳等职业精神的工匠型人才。高校酒店管理专业作为培养酒店技能型人才的重要基地, 理应肩负起培养“德技兼修”酒店工匠型人才的教育重任。那么, 到底什么才是“工匠精神”呢? 其内涵是什么呢?

其实, 从广义上来讲, “工匠精神”就是指凝聚在所有人身上的, 在工作中追求卓越、精益求精的态度与品质。而随着社会的不断发展, “工匠精神”渐渐被赋予了更多新的内涵, 具体可以从以下几个方面来阐述:

第一, 爱岗敬业, 忠于职守, 即: 始终热爱自己的工作, 对自己的工作岗位持有较高的认同感, 兢兢业业, 这对酒店管理专业的学生来说是极其重要的。一方面, 对于当代大学生而言, 他们获取知识信息的途径越来越多元化, 各种纷繁复杂的信息围绕在他们的身边, 这就容易导致他们的心理比较浮躁。另一方面, 相较于其他行业, 酒店行业的工作强度更大, 而且人际关系也比较复杂, 所以更需要学校能够培养出具备爱岗敬业精神的人才, 使其能够始终以积极良好的心态去处理工作中遇到的各种问题。

第二, 精益求精, 守正创新, 即: 按照工作规定始终以更高的标准来严格要求自己, 精通工作内容, 不断优化工作流程。以酒店行业为例, 随着社会经济的不断发展, 如今的消费者也开始

追求更高品质、更高质量的服务, 所以, 高校应当积极培育具有工匠精神的专业人才。与此同时, 在新时代背景下, 企业创新才是保障企业长远发展的不竭动力, 而这这就要求每位员工都要不断努力, 进一步提高自身的个人竞争力, 从而达到促进企业持续发展的目的。

二、校企合作视域下培育酒店管理专业学生工匠精神的必要性

(一) 是促进现代高等教育发展的要求

在新的教育形势下, 各大高校在国家政策的指导下愈发重视“产教融合, 校企合作”, 只在促进教育与产业融合发展, 确保教学能够精准地与行业发展需求相对接, 从而实现学校与企业“双主体”协同育人。

近些年来, 酒店行业对工匠型人才的需求明显增多, 高校肩负着为国家和社会输送各类专业人才的重要任务, 其在人才培养的目标方向上应始终与社会经济发展方向保持一致。而在这一过程中, 学校如果可以以校企合作为依托, 安排实习生到企业工作岗位实习、实训, 就能进一步夯实学生理论素养, 提高学生的实践能力, 这不但可以促进行业健康发展, 还能够切实提高学校的人才培养质量, 最终达到促进我国高等教育持续发展的目的。

(二) 是培养高素质技能型人才的需求

如今, 随着社会经济的不断发展, 尤其是在进入后疫情时代以后, 旅游消费的人数急剧增多, 国内外的酒店行业也因此得到了迅速发展, 酒店餐饮、客房等的畅销使得酒店行业需要大量的酒店专业人才, 尤其是具有高技能、高素质的工匠型人才, 这就对高校的人才培养工作提出了更高的新要求。

而若想要培养具有高技能、高素质的工匠型人才, 就必须要将“工匠精神”纳入到学校的日常教学体系当中。以酒店管理专业为例, 首先, 高校应根据目前的酒店行业发展形势制定人才培养方案, 做好人才培养目标定位, 并向当地的优秀院校、知名酒店企业学习先进的理念和文化, 并结合本校特色对学生进行针对性培养。其次, 高校应坚持以企业发展需求为基本导向设置课程体系, 并在日常的教学活动中向学生渗透“工匠精神”的思想内涵, 以实现对大学生工匠精神的培养。同时, 高校还应当继续深化校企合作, 加强对大学生实践能力的培养, 让他们在“双主体”育人模式下快速找到适合自己的工作岗位。最后, 高校应积极营造立足于“工匠精神”的校园文化氛围, 比如可以将“工匠精神”与校园活动、专业竞赛等相结合, 让学生在丰富的校园活动中充分感受“工匠精神”的价值, 从而使其综合素质得到进一步提升。

（三）是提升酒店服务质量的重要保障

一直以来，酒店服务行业流传着这样一句经典话术：“顾客就是上帝”，由此可见，顾客的消费体验将会直接影响他们对酒店服务的评价，进而会对酒店回头率、经济效益等产生一定影响。对于顾客而言，他们的消费评价其实从进入酒店的那一刻就已经开始了，直到顾客离开酒店才算结束，这个过程中的一系列服务体验都是顾客评价酒店服务质量的标准和依据，既有有形的，如酒店的地理位置、灯光效果、建筑外观设计等；也有无形的，主要是顾客的主观体验，但却与“有形服务”息息相关。如今，随着现代经济社会的不断发展，酒店行业的竞争越来越激烈，若想保证企业长远发展，就必须要进一步提升酒店的服务质量，而这还需要从提供服务的“人”抓起。因此，高校在培养酒店管理专业人才时，应加强与行业企业之间的合作，形成教育合力，在学生实习的阶段就重视其工匠精神的培养，这样就可以保证实习生在进入就业市场以后具备较强的市场竞争力。而企业一旦引进了具有工匠精神的酒店管理专业人才时，还会形成一定的“示范效应”，这对从整体上提升酒店服务质量是大有裨益的。

三、校企合作视域下培育酒店管理专业学生工匠精神的实践路径

（一）将“工匠精神”融入课程体系建设

学生工匠精神的培育需要借助载体，即：课程教学的过程，但这个过程并不是局限于一门课的教学就能实现的，而是需要融入到学生专业需要学习的各门课程当中去，形成一套以“工匠精神”为核心的课程体系。

以酒店管理专业为例，高校在培养学生工匠精神时，需要结合目前酒店行业的特点，深挖工匠精神思想内涵，构建酒店管理专业学生工匠精神培育课程体系。具体来看，课程体系应当包括四个方面的内容：公民素养课程、专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程。与此同时，高校还要注意结合每个课程对培养学生工匠精神的重要性，考虑校企合作的可能性，将课程划分成重点课程和一般课程。其中，一般课程更侧重于理论基础、专业基础等方面的教学，如公民素养课程中涉及心理健康、思修等内容；专业技术课程中涉及酒店概论、会计基础等基础内容和相关拓展性内容。相对来说，一般课程的授课教师在学生工匠精神培育方面针对性较差，而是更注重学生公民素养、职业道德的培养，企业通常也很难参与到这类课程的教育教学当中。重点课程则更侧重于学生职业素养的素质、核心职业技能的培养，而且以专业技术课程和实践实训课程为重点，企业可以通过开展专题讲座、经验交流会、提供课程实践指导、参与课程模块化教学等途径来与学校共同培养学生的工匠精神，这是推动校企合作的有效手段。

（二）将“工匠精神”融入课程教学改革

1. 教学内容的改革

融入“工匠精神”的课程教学内容不应该只局限于理论层面，还要融入一些有利于培养学生职业素质、服务理念、职业技能等方面的实践内容，从而让学生在实践中不断深化对所学理论知识的理解。

而对于不同年级段的学生而言，高校还需有针对性地选择培养学生工匠精神的课程内容。譬如，对大一新生的教学，教师需注重学生对所学专业的认同感的培养，并在职业形象、酒店礼仪、实训等课程中强化渗透酒店管理服务理念，反复修炼他们的职业形象。而对大二学生的教学，教师应加强对学生职业技能的训练，以增强他们的从业信心，比如可以在餐饮管理、房务管理、酒店督导等课程中，将相关理论知识与酒店服务流程与规范融合到一起，并引导学生在实践中追求细节，做到精益求精。对于大三学

生的教学，一般就可以通过校企合作，让学生进入企业实习，以培养学生的职业态度、职业习惯等。在企业前辈的带领下，学生可以亲身感受到一个个鲜活的案例、一个个真是的场景，有利于让他们在实践中进一步感悟工匠精神对自己工作状态的影响，从而逐步形成精益求精、爱岗敬业的工匠精神。

2. 教学方法的改革

培养学生工匠精神仅靠理论讲授是远远不够的，最关键也是最重要的还是要靠实践，因此，在酒店管理专业教学中，教师需要重视对学生能力的培养。比如对学生自主学习能力、自主钻研能力等的培养，教师可以通过借助微课、慕课、学习通等在线教学平台的优势，积极开展混合式教学，构建翻转课堂，而这也是培养学生精益求精、追求卓越与创新等工匠精神的重要体现。至于教学方法，教师可以通过情景模拟训练、案例分析、现场教学、任务驱动、实践操作等具有一定启发性和参与性的方法来为学生营造良好的学习氛围。

（三）将“工匠精神”融入教育实践活动

酒店管理专业学生工匠精神的培育不应该只局限在专业课堂上，而是还要渗透到“第二课堂”当中，这就需要教师能够多开展一些以培养学生工匠精神为核心的教育实践活动。

譬如，可以组织学生开展“寻找职业偶像”的活动，这类偶像的人选一般都是优秀的酒店专业人士，尤其是行业内的优秀校友。高校可以通过开展专题讲座、校友交流会等活动，邀请在酒店行业中取得一定成绩的优秀人才来到学校，让他们分享自己的职业发展经历，说说工匠精神是怎样造就了他们在业界的成功。再如，可以组织学生开展专业竞赛活动，除了鼓励学生参加各省市的酒店类职业技能竞赛以外，高校还可以与当地知名的酒店企业合作，联合举办各种专业技能比赛或校企合作比赛，合作的酒店企业可通过提供技术指导、担任评委等方式参与学生的技能培训，从而让他们更加深刻地了解什么是专业水平，什么又是优秀“工匠”。另外，高校还需要加强与企业的合作，为学生提供更多实践的机会。譬如，由酒店为学生提供假期勤工俭学工作岗位；当酒店要举办大型会议、宴会接待等活动时，可以邀请一些合作院校的酒店管理专业学生参与等。这样一来，学生就可以提前进入实践训练，以此来实现对其工匠精神的培养，而且他们还可以获得一定报酬，这也会反过来进一步激励学生积极参与实践活动。

四、结束语

总而言之，学生工匠精神的培育是一项长期、全面、慢慢渗透的大工程，离不开学校的教育，也离不开企业的支持。在当今社会时代背景下，各行各业对具有工匠精神的高素质人才的需求越来越大，酒店行业亦是如此。对此，高校应当以校企合作为依托，可以通过将“工匠精神”融入课程体系建设、课程教学改革、教育实践活动等举措，来培养更多受酒店行业认可且具备工匠精神的高素质人才，从而达到促进酒店行业长远发展、提升学校人才培养质量的目的。

参考文献：

- [1] 吴昌汉. 工匠精神在旅游酒店管理专业教学中的渗透途径研究[J]. 旅游与摄影, 2023(18): 113-115.
- [2] 王媚. 酒店管理专业教学融入工匠精神的必要性研究[J]. 新教育, 2023(14): 105-107.

项目信息：：海南省院士创新平台科研项目资金资助(YSPZTX202144)，海南省教育厅重点教改项目(Hnjg2022ZD-4220)，三亚学院第二批课程考核改革试点项目(SYJGKH2022115)，三亚学院校级项目(USYYB22-07)，三亚学院学科特色课程群试点建设项目(SYJZKXK202317)。