

“工匠精神”背景下技工学校 《客房服务》一体化课程开发总结

蒋华玲

(桂林市第二技工学校, 广西 桂林 541200)

摘要:《客房服务》是酒店服务专业核心课程之一,目前中职技工类学校所使用的教材以理论知识点为主,无法匹配一体化课程需求,不能满足教师和学生上课需要,毕业学生的技能和素质水平也达不到用人单位的要求。作为广西技工教育“十三五”期间第二批立项科研课题——《基于“工匠精神”要求下技工学校《客房服务》一体化课程的开发与应用研究》,一体化校本教材《客房服务》是最重要的研究成果之一。笔者作为课题主持人对教材的开发工作做了简单总结,希望对同类型课程研究开发有所启示。

关键词:工匠精神;客房服务;一体化课程

一、研究背景及理论依据

(一) 研究背景

1. 大国创造时代对“工匠精神”的呼唤

根据我国最新的技工教育指导文件《技工教育十三五规划》的相关文件精神,现代技工教育工作在发展过程中要重视工匠精神的有效培养,推动工匠精神深入到各个理论和实操课程体系中去,融入到考核鉴定、就业指导体系中,以保证工匠精神贯穿于职业技工教育的整体过程中。

由此可见,在新时代背景下工匠精神的传承与发展是现代技工教育工作的重点工作内容。十三五规划在宏观层面上为技工教育指明了发展要求,在提高学生技能操作水平的同时,更注重学生精神文明和职业素养的提升。

2. 一体化课程改革的时代需要

《技工教育十三五规划》在提高教育质量中明确提出,技工院校要加强科研教研工作能力,全面推进一体化教学改革,今后将进一步扩大试点专业范围。

本次研究过程将《客房服务》课程与“工匠精神”要求结合,以《客房服务国家职业标准》为技能操作要点,从提升学生的综合能力和职业技能为出发点,开发一体化的教材与学材,并通过推广实验,检验教材、学材的合理性与实用性。

3. 校企合作,协同育人的发展趋势

2019年出台的《广西职业教育改革实施方案》提出,职业院校要落实职业教育国家教学标准,鼓励提倡校企深度合作,共同开发课程和教材,实现协同育人的目标。

在本课题实施中,需要企业行业大量的参与,在初期调研中,了解企业对人才的需求,分析供需的对等性;在课程建设中,需要与行业专家共同研讨,形成典型性工作岗位和工作任务,以此设置教材的任务模块。课程的实施中,也需要企业给予教学成果上的反馈,实现了工学有效结合,学生所学为企业所需。

(二) 理论依据

1. 工匠精神的基本内涵可以概括为:爱岗敬业的职业精神,精益求精的品质精神,协作共进的团队精神,追求卓越的创新精神。

2. 一体化课程是指以国家职业标准为依据,以综合职业能力为培养目标,以代表性工作任务为载体,尊重学生的主体地位,根据代表性工作任务和工作过程设计课程体系和内容,按照岗位工作程序和学生自主学习的要求进行教学设计,安排教学活动,实现工作学习融通合一、能力培养与工作岗位对接合一、实习实训与顶岗工作学做合一。

3. 工匠精神与《客房服务》一体化课程的融合

本课题的研究,拟深入挖掘“工匠精神”的内涵,提炼工匠精神的敬业、精益、专注、创新等要点,在开发的课程任务模块中,以案例、操作要求等形式加入其中要点。在关注学生技术、技能等职业能力培养的同时,将职业素养、人文素养贯穿于中,实现学生的综合职业能力提高。

二、研究目标和创新

(一) 研究目标与内容

1. 研究目标

基于“工匠精神”要求,结合《客房服务员国家技能标准》,通过对酒店、行业专家、教师、行业从业人员的调研与研讨,确定客房服务的典型工作岗位及典型工作任务,进行《客房服务》一体化教学材的开发。

最后拟通过两所学校对教材的试验和修改,形成最终《客房服务》一体化教学材,达到可在技工学校酒店服务类专业中加以推广的预期效果。

2. 研究内容

技工学校《客房服务》一体化教材的开发建设可行性与必要性研究;客房服务典型工作岗位、典型工作任务的调查研究;《客房服务》一体化教材、学材、资源库的开发研究。

(二) 研究的创新点

通过长期的与用人单位接触,我们知道用人单位把员工的职业素养和学习能力放在较为重要的位置;“工匠精神”是综合职业能力的一种,它是职业道德、职业能力、职业品质的体现,是从业人员的一种职业价值取向和行为表现。“工匠精神”的基本内涵敬业、精益、专注、创新等与企业的用人要求是高度契合的。

而本课题在开发一体化教材及学生工作页的过程中,将深挖工匠精神内涵,找到切入点,注重培养学生符合工作岗位的技能操作的同时,更注重职业精神方面的培养。

三、研究过程

(一) 修正人才培养目标,制定课程标准

1. 注重调研,以事实为依据

前期调研主要采用调查问卷和访谈法。本次研究分别设计了针对酒店从业人员、专业教师教研人员、酒店服务专业毕业生、酒店服务专业在校生四份不同调查问卷,回收问卷约400份。此外还设计了针对客房服务员、房务主管的访谈稿。

其中针对酒店管理人员及员工的问卷和访谈内容主要是客房

服务岗位分布、工作内容、与岗位匹配的职业能力；企业对员工职业能力的关注点；新员工培训内容；对技能型人才培养的意见和建议等。

针对教师教研人员的提问内容主要是教材使用情况；教学资源情况；教学过程遇到的问题等。

针对本专业毕业生的问卷内容主要是工作岗位与能力对接情况；职业发展与技能需求情况；课程开发建议等。

针对本专业在校生的问卷内容主要是对工匠精神的理解；对教材和授课教师的反馈等。

通过调研分析，我们形成了调研报告。在报告中，我们指出客房服务一体化教材开发的迫切性。以数据和事实为依据，提炼和总结了客房服务员职业能力要求和人才培养目标，对原人才培养方案进行了修订，并制定了《客房服务》一体化课程标准，为课程开发指明了方向。

2. 立足代表性工作任务，理清职业能力要求

中职技工学校是以培养中级客房服务技能为目标。我们对客房服务进行职业发展阶段分析、汇总，提炼出客房部典型工作任务列表。客房部职业发展阶段初期，典型工作岗位主要是客房服务员、客房服务中心服务员、客房部领班。其代表性工作任务分别是：

(1) 客房服务员

①客房清洁

代表性工作任务有：客房物品配备，进入房间的程序与应对，不同房型的清洁，房间小整理与开夜床，中式铺床。

②对客服务

能够处理住客入住、住店、离店过程中常见的任务。代表性工作任务有：引客入住服务，客人租借物品服务，客房遗失物品、遗留物品处理，病客、醉客服务，客衣收洗服务，小酒吧服务，客人离店服务与查房工作。

(2) 客房服务中心服务员

①电话接线

代表性工作任务有：接线工作，客人投诉处理。

②对客服务

代表性工作任务有：VIP 客人接待，客人投诉处理。

(3) 客房部领班

①对客服务

代表性工作任务有：接待 VIP 客人，处理客人投诉及反映的问题。

②安排工作

代表性工作任务有：安排客房打扫任务，检查客房质量。

通过对各层级技能人才主要工作任务及对应的能力特征分析，理清了客房服务中级工作人员职业能力要求。

3. 确定课程目标，明确教学计划。

通过前面的分析，结合工匠精神的要求，我们确定了《客房服务一体化课程》的总目标：

使学生具备客房服务员必须掌握的基本理论和基础知识，熟悉酒店客房部运行与管理的基本流程和方法；

能够熟练对各类客房进行清洁保养和进行对客服务操作；

能胜任客房部基层日常管理工作，达到中级客房服务员的水平；

培养学生工匠精神和良好的职业道德观。根据这一目标确定了课程标准。

《客房服务》一体化教材共开设两个学期，开设在一年级下册和二年级上册，共计 160 学时。

(二) 编写教材及学生工作页

1. 思路

本次课程开发，以酒店客房部客房服务员、客房服务中心服务员、客房部领班三个岗位代表性工作任务为出发点，结合技能与素养的要求，以工学做一体化要求为目标，实现专业技能素养与岗位的对接。课程框架分为 4 个模块，16 个任务，23 个子任务，每个子任务配套学生工作页和微视频资源库，为教师的授课和学生的学习提供了指导。

2. 具体目录框架

(1) 第一模块：走进客房

包含任务有 2 个：认知客房；客房配置。

(2) 第二模块：客房清洁

包含任务 6 个，子任务 7 个：岗前准备（了解房态及清洁顺序、工作车和清洁工具篮的准备）；敲门进房；基础技能（撤床、中式铺床）；各类客房的清扫（住客房的清扫、走客房的清扫、其他客房的清扫）；卫生间的清扫；开夜床服务。

(3) 第三模块：对客服务

包含任务 6 个，子任务 4 个：引客入住；客衣服务；租借服务；小酒吧服务；特殊情况处理（醉客处理、物品丢失处理、病客处理、遗留物品处理）；离店服务

(4) 第四模块：日常管理

包含任务 2 个：安全管理；布草管理。

(三) 多方论证、实验、修改，完善教材

为了使教材的内容更符合教学要求，论证教材的可行性，项目团队组织了多方论证和完善，共收集了来自合作酒店、同类型学校同类专业教师、教研工作者约 10 分教材反馈。

笔者自 2020 春级至 2021 春，在桂林市第二技工学校和广西商贸旅游学校对酒店服务专业的班级进行教学实验，了解师生对教材的反馈，并对教材框架和内容及时修改、完善。

通过实验与改进，《客房服务》一体化教材充分尊重学生的主体地位和教师的引导作用，对学生的职业技能和基业素养提高起到了积极作用，教材得到了师生的一致认可。校企合作单位富林朗悦对实习学生高度认可，2 名学生在实习期被聘为领班。本教材在同类型院校专业中具备推广价值。

参考文献：

- [1] 潘洁. 技工教育中工匠精神与创新精神的整合培育分析 [J]. 文化创新比较研究, 2021, 5 (02): 40-42.
- [2] 陈建林. 技工院校汽车维修专业学生工匠精神培育的必要性分析 [J]. 时代汽车, 2020 (24): 73-74.
- [3] 邓碧如. 新时代语境下技工院校工匠精神教育话语转换谈 [J]. 职业, 2020 (30): 33-34.
- [4] 李璐. 工匠精神融入技工院校职业素养教育的路径探析 [J]. 就业与保障, 2020 (17): 132-133.