

浅谈如何培养高职酒店管理专业学生的“工匠精神”

张媛 曾瑭

(江西应用工程职业学院 江西萍乡 337042)

摘要: 随着经济高速发展,人民生活水平大大提高,越来越多的人不断追求着高质量高品质的生活,比如,追求酒店管理的专业化。在新时代下,培养一批高素质、高水平的人才才是高职教育所追求的目标,进而出现了“工匠精神”一词。所谓工匠精神,就是指工匠以极致的态度对自己的产品精雕细琢、精益求精,追求更完美的精神理念。因此,高职教育正寻求培养酒店管理专业学生的“工匠精神”。本文对高职酒店管理专业学生“工匠精神”培养的相关性和可行性进行简要分析,并提出如何培养学生的“工匠精神”,从而促进高职教育进一步的发展。

关键词: 高职酒店管理专业;工匠精神;学生

在千百年以来,中华传统手工业到现代工业的发展经历了不计其数的转折以及突破,这都是依靠着坚持不懈的“工匠精神”实现的,现阶段工匠精神的概念越来越清晰,尤其是在2016年李克强总理提出“工匠精神”这一词汇之后,其在中国国内的流传越来越广,成为了很多行业发展的指导性原则,同时也在过去的几年中成为了一个热门词汇。这是“工匠精神”第一次被写进政府工作报告,它是追求极致的精神,是中国全面发展必不可少的精神。作为为国家培育实用型技能人才的高职教育,对学生“工匠精神”的培养极为关键,为了顺应时代、促进我国经济转型与发展,培育酒店管理专业学生的“工匠精神”是时代赋予高职教育的使命。这不仅使学生成为了高素质技能型人才,也为学生适应酒店行业的发展,为自己的职业生涯打下了坚实的基础。

1、“工匠精神”释义

工匠精神,顾名思义是如同工匠一样具有精益求精的高尚精神。如同上述说的,“工匠精神”一般是指能工巧匠们对自己的产品或作品进行精雕细琢,追求完美和极致,对目标精品有着执着的坚持和追求精益求精的精神理念。它以打造本行业最优质的精致产品为目标,以爱岗敬业、精益求精、专注和创新为基本内涵。爱岗敬业是指要热爱和尊重自己的职业和岗位;精益求精是指要在工作过程中注重细节,追求精致;专注是指在工作时要集中精力;创新是指对待工作要有创新思维,并在工作的同时不断提高自己的创新能力。工匠精神是一种新型的敬业观,是促使社会风气转好的有效措施,是促进我国向前发展的主动力量。

通俗来说,工匠精神则是运用坚持不懈的优良品质来打造出卓越的产品。现阶段工匠精神这一理念在我国有非常广泛的影响,无论是教师、工厂技术人员、影视导演、设计师等等等等,都在强调工匠精神的重要性,这也使得工匠精神这一理念落实到个体层面之后,往往与专注、细致、责任以及品质等词汇相关联。在欧洲,工匠精神一般被用来形容指标的厂商,瑞士的一些顶级名表都是工匠家族几代人的心血沉淀,精雕细琢,最终才完成高品质的名表,这也使得瑞士名表全球驰名[1]。在德国汽车生产技术水平位居世界第一,无出其右,多项技术指标位居世界首位,这也是工匠精神的体现,需要有长期的坚持、专注,同时还应该具备极强的责任意识,并非一朝一夕能够达到,这也使得德国汽车驰名世界。

2、培养高职酒店管理专业学生工匠精神的必要性

“工匠精神”一词,最早出自于聂圣哲,他培养出来的一流木工匠士,正是来自于这种精神。工匠精神,是指工匠对自己的产品精雕细琢、精益求精的精神理念。其内涵包括:精益求精;一丝不

苟;耐心、专注、坚持;专业、敬业;淡泊名利。酒店行业转型升级、高职酒店管理专业教育发展、高职酒店管理专业学生职业发展都热烈呼唤工匠精神。

2.1 酒店产业转型升级呼唤工匠精神。在过去,我国的酒店行业处于以住宿功能为主的传统时代,而随着人民生活水平的日益提高,消费者对酒店产品的要求越来越高,不仅要求产品多样化,还要求产品个性化,希望能够在酒店产品中获得更丰富尊贵的体验。在消费者消费需求升级的形势下,酒店产品供给必须升级,酒店从业人员也必须进一步提高自身的综合素质,尤其是提高服务意识和技能,以精益求精的服务品质适应酒店产业的发展。

2.2 高职酒店管理专业教育发展呼唤工匠精神。高职酒店管理专业教育在我国的发展历史不长,无论是在教育理论研究方面,还是在专业学科建设、教学模式优化方面,都较为薄弱。很多高职院校酒店管理专业教育存在重知识技能轻人文素养的问题,导致培养出来的学生不能完全符合企业的实际用人需求,不仅影响毕业生的就业质量,也不利于酒店产业的发展。随着我国酒店产业的升级,高职酒店管理专业教育如果还停留在过去片面地围绕知识技能展开的层面上,则势必落后于时代的发展,教育价值渐失。因此,高职酒店管理专业教育必须将包括职业精神、职业态度、职业道德在内的人文素养教育提高到与知识技能同等重要的高度,而工匠精神正是人文素养的核心内容。由此可见,培养学生的工匠精神是高职酒店管理专业教育发展的内在要求。

2.3 高职酒店管理专业学生职业发展呼唤工匠精神。随着我国经济社会的飞速发展,人才的竞争也日趋激烈,要想在激烈的人才竞争中脱颖而出,酒店从业人员尤其一线工作岗位工作者,必须以精益求精的工匠精神不断雕琢自己手中的产品和服务,才能与企业共同成长,才会受到企业的认可和欢迎。而现阶段高职酒店管理专业学生中普遍存在缺乏工匠精神的现象,可见,工匠精神的培养任重而道远。

3、“工匠精神”与酒店管理专业的相关性

高等职业教育是以就业为导向的高层次职业准备教育,旨在培养生产、建设、管理和服务一线需要的具有较高职业素质的专门技术人才。职业素质包含职业技能和职业精神两大层面。职业技能是指学生将来就业所需的技术和能力,是学生未来在职业环境中合理、有效地运用专业知识、职业价值观、道德与态度的各种能力,包括智力技能、技术和功能技能、个人技能、人际和沟通技能、组织和企业管理技能等。职业精神则是指人们在对职业理性认识基础上的职业价值取向及其行为表现,包括职业理想、职业态度、职业

操守等要素。职业技能是职业素质的表层部分,是外在的职业素质,职业精神是职业素质的深层次内涵,是内在的职业素质,职业技能反映了职业精神,职业精神决定了职业技能的熟练程度。职业技能与职业精神二者之间是相辅相成、互为依托的关系,只有将二者密切结合起来,学生同时具备上述两种职业素养,才能在职场中游刃有余,并且在行业中获得较好的成就,推动企业乃至整个行业的发展。

在以就业为导向的培养目标指引下,国内高职院校一般都较重视对学生职业技能的训练。而往往忽视对学生职业精神的培养,尤其是酒店管理专业,由于行业本身的特殊性,许多学生即便掌握了相关岗位的职业技能,从性格、能力等诸多方面非常适合这一行业,或者即便接受过一些职业素质方面课程的培训,但受实践经验及真实环境体验方面的限制,学生对于“服务”的职业道德精髓、职业价值观等理解依然不够,导致学生无法承受或者解决在未来服务过程中必需面临的一些基本问题,最终只能遗憾地放弃在该专业领域内的求职与发展。

3.1 “工匠精神”是促进酒店管理专业职业教育提档升级的需要

在经济快速化发展的背景下,我国市场环境的竞争力越发激烈。越来越多的企业开始追求转型和升级,开始注重教育的培育和深化,酒店管理专业职业教育也是如此。而在经济发展的同时,国外许许多多的技术开始一一引进来,机器化开始代替人工化,但是工匠精神永远无法被替代。职业教育的重要性不言而喻,它要担负起职场专业化,要不断适应市场的大环境。而工匠精神是实现职业教育专业化的终极目标,是促进酒店管理专业职业教育提档升级的需要,是提高酒店管理专业职业教育实效性的根本。

3.2 “工匠精神”是实现高职学生培养目标的根本保证

以“为国家提供高教育水平、高素质的技术型人才”的高职教育,在酒店管理专业追求人才的培养目标上,除了培养学生的专业技能外,也要提高学生良好的职业素养,重点培育工匠精神。要以培养酒店业技师和高级技师为重点,避免只追求速度而忽视了质量的急功近利的消极心态。因此,高职酒店管理专业需要平衡好速度与质量二者之间的关系,为学生养成“工匠精神”打下基础的同时,实现高职学生的培养目标。

3.3 “工匠精神”是提升高职学生职业素养的重要抓手

对高职学生来说,除了专业知识的教授,职业素养的提升更为重要。从古代的印刷术、指南针、火药与造纸术到近代的景德镇陶瓷,再到当代的“两弹一星”,都是工匠精神发挥强大生命力的具体表现。而如今在沉重的就业压力下,以工匠精神为代表的职业素养是让学生走出压力、走向职业的重要部分。

4、高职院校酒店管理专业培育工匠精神存在的问题

4.1 学生的职业认同感低

在教学过程中,笔者发现有不少家长和同学受传统社会观念的影响,认为酒店工作就是伺候人,没有太多的技术含量;酒店工作强度太大,上下班时间不固定,基层收入不理想;服务类工作社会地位较低,没有发展前途等。由于没有树立正确的职业认同感,导致部分学生没有长期从事酒店管理专业工作的想法,因此对职业技能和职业精神方面的学习并不上心,更谈不上在工作中以工匠精神要求自己。

4.2 教学体系创新性不足

经调研发现,很多高职院校酒店管理专业在人才培养方案制定过程中,存在培养目标定位不清,教学内容与实际需求脱节的现象。

譬如并未将职业素养、工匠精神培养纳入育人体系中。在日常教学过程中,把过多关注点放在专业知识传授和职业技能训练上,而忽视了对专业素养的培养,导致学生职业素养意识薄弱。虽然酒店管理专业学生就业率颇高,但就业质量差强人意。

4.3 教师践行工匠精神能力有待提高

教师是学校教学和育人工作的实施者,因此学校是否拥有一批既具备“匠心”,又精通“匠艺”的师资队伍,是培育“工匠型人才”的必要前提条件。

“匠心”即教师在日常教育教学中自觉践行爱岗敬业、精益求精、耐心专注等品质,彰显教师的职业素养,从而为学生践行工匠精神提供角色模范。而“匠艺”是指教师既要有过硬的专业知识和技能,还要有很好的教学方法指导学生学习,同时还需要具备一定的创新能力。但是目前高职院校教师大多高校毕业后直接进入学校工作,没有进行系统的专业实践训练,在职阶段也缺乏企业锻炼机会,不能很好的满足高职院校的教学要求。

5、高职酒店管理专业培育学生“工匠精神”的可行性

5.1 转变观念,提高认识

在传统的观念里,酒店管理专业在家长和学生的眼里并没有多高的位置,认为其是在志愿表中的最后一个无可奈何的选择。高职酒店管理专业要培育学生的“工匠精神”,必须提高自身的地位和口碑,要将提高职业技能和培育职业精神有效结合,让学生意识到与其追求速度还不如追求质量。经过自身一系列的改变,转变学生和家长以往的狭隘观念,让“工匠精神”深深植根于学生的心里。

5.2 学高为师,身正为范

法国作家卢梭说过:“没有榜样,你永远不能成功地教给学生以任何东西”。因此,高职酒店管理专业要培育学生的“工匠精神”,首先要提高教师的知识水平与职业素养,其次是利用教师标准严格要求教师的教学行为,最后通过教师的谆谆教诲,深刻教化学生的认知,提高学生的品德。从教师的转变来影响学生,成为学生的榜样,从而促进学生全面发展。

5.3 理实结合,持续渗透

对于学生来讲,课堂上所学到的理论知识是为自己的认知提供了一个方向与范围,课下的实践是将自己的理论知识应用到具体实践活动中。而理论知识和实践应用的有效整合是高职酒店管理专业培育学生“工匠精神”最佳方法。这是一个系统工程,不能一蹴而就,急于求成。此外,还要实现各领域知识的互相渗透,让学生将所有领域的知识联系起来,理实结合,持续渗透,实现学生的“工匠精神”,从而实现酒店管理专业教学的良好效果。

6、高职酒店管理专业学生工匠精神培育途径与方法

“工匠精神”属于职业精神的范畴,是从业人员的一种职业价值取向和行为表现,与其人生观和价值观紧密相连,是从业过程中对职业的态度和精神理念。作为职业精神的最高境界,“工匠精神”在各行各业的普及势在必行,虽然酒店行业属于服务行业,但在严谨、专注、敬业、追求卓越、精益求精、推陈出新、用户至上的职业价值理念上,酒店行业与制造业并无差别,因此酒店管理行业同样急需具备“工匠精神”的专业服务及管理人员,酒店管理专业学生在走向工作岗位后不仅应当掌握实操技能,还应该透露出顶极的工匠精神,才能在职业中找到自己的位置,并且帮助酒店行业实现一个又一个的神话。根据“工匠精神”的内涵,酒店管理专业从业人员的“工匠精神”主要体现在对客服务方面,具体表现为:(1)在服务中追求细节,精益求精,认真观察每位宾客的喜好,能够根

据每位顾客的个性化需求提供服务。(2)在个性化的基础上,绝不忽视标准化服务,对于酒店产品基本的卫生、安全要求绝不放宽标准,严格按照服务规程进行操作,绝不投机取巧。(3)持之以恒地专注于提高本部门及本岗位的服务质量,从材料选择、到加工工艺,对酒店的各类产品品质加以控制。(4)热爱本职工作,真正在工作中体现出“助人为乐”的服务精神,将自己一平方米的工作岗位作为为宾客服务的阵地,在服务中融入真情,为社会增添一份美好,并以此严格要求自身,在态度上谦恭、自省,努力钻研服务技术。就是从课堂内外各方面入手,针对上述精神展开对于酒店管理专业学生的培养工作。

6.1 融教于课堂教学

课堂是教育活动的主战场,在课堂中渗透职业精神,帮助学生在脑海中接受并深深地烙下“工匠精神”的印记,是酒店管理专业教育中的主要工作内容。

6.1.1 在入学专业教育中介绍基本职业要求

职业教育与学历教育最大的不同在于需要将教学与专业相结合,在学生入学初期即需要学生了解本专业的工作内容及所需具备的职业精神,以帮助学生树立职业目标,明确职业发展方向,这是酒店管理专业培养学生工匠精神的基础。在酒店管理专业的入学教育中,教师一般会以简单明了的方式向学生介绍酒店管理专业所需人员的基本要求,比如服务意识、团队合作精神、沟通协调技能等,而要做好酒店行业的根本在于学生本人必需热爱服务,并具备乐于助人的精神。在简单的介绍中让学生对职业基本要求有初步的认识,形成入门级的“工匠精神”意识。

6.1.2 设置职业素质专业课程

职业素质的专业课程是学生“工匠精神”培育的主干课程。酒店管理专业的职业素质与礼仪的主体内容分为职业素质与职业礼仪,其中职业素质侧重于职业精神内涵的培养,职业礼仪侧重于职业精神外在表象的培育。在职业素质这一部分的内容讲授中,酒店管理专业侧重于敬业乐业精神、服务意识、整体与团队合作意识以及奉献精神培养,这些都是酒店管理从业人员必需具备的职业精神,也是做好酒店管理专业“工匠精神”的核心所在,任课教师需要通过大量案例以及各种讨论的方式让学生在入学初期即对酒店管理专业的职业精神具备一个初步的认识,并在日后的专业课程中逐渐巩固。

6.1.3 在专业理论课渗透职业意识,在专业实践课中体验职业态度

工匠精神的培育应当与专业教育相融合,专业课程的学习应当是酒店管理专业“工匠精神”培育主战场中的重要阵地,在酒店管理专业的各类专业理论课中,特别是在酒店前厅与客房服务、酒店餐饮服务、酒店康乐服务与管理以及酒店质量管理等课程中,所有任课教师都会在自己的授课内容中有针对性地融入有关职业精神方面的内容,并通过各种事例论证职业精神以及工匠精神在本专业中的重要性以及这种精神对于酒店相关部门工作人员工作状态和工作质量的影响,在点点滴滴中,给学生渗透工匠精神的养成。

“体知躬行”的实践教育有助于学生体验工匠精神。在中国古代和西方行会的学徒制中,学徒都是在实践中不断磨练技艺。体验并形成精雕细琢、精益求精、严谨、专注的职业精神。高职学生只有在具体的实践教育中,才能真正感受、获得这种精神。并最终将其转化为一种内在的职业素养。酒店管理专业拥有自己的实训中

心,并要求学生在实践课程中完全按照酒店的职业精神要求培养自己的职业态度,让学生在实践中体味工匠精神对自己工作状态的影响力,从而在日后的工作中提前步入超级敬业的工作态度。

6.1.4 职前训练课程中强化职业理念

在学生即将入职前再次强化职业理念,是酒店管理专业工匠精神培育的重要补充。学生在学校中的任何学习都是为日后的工作奠定职业基础。在学生即将进行实习前会专门开设职业与就业训练课程,并在课程中进一步强化学生的职业理念与职业态度,帮助学生进一步树立“宾客即上帝”的服务意识,并鼓励要求学生在未来的工作岗位中不断地追求卓越,为宾客提供更加细致入微的服务。

6.2 融教于课外活动

课堂进行的工匠精神培育,只是一幢楼房中结构体的基本搭建,要想这幢楼房结实,还必需在每块结构体中添加粘合剂。课程之外的各项活动就是工匠精神这幢精神大厦中的粘合剂。会在课程之外举办各种第二课堂活动,强化学生工匠精神的培养。比如在课外以电影周的活动播放一些与酒店相关或者以酒店从业人员为主角的电影,通过电影中的部分片段,以不同于课堂正式讲授的相对轻松愉快的氛围,将酒店职业精神的精髓渗透至学生的脑海之中。学院会定期举办教学成果展,以酒会方式要求学生服务实战中锻炼自己,培养职业意识。此外学院还会通过“请进来”的方式邀请酒店高管、专业人士以及已经在酒店行业工作并取得了一些成绩的往届毕业生来到学校讲堂举办讲座,发挥他们的榜样作用,以他们的亲身经历以及鲜活案例讲述职业精神对职业成就的影响,对在校学生起到示范和感染作用,激励学生在未来的工作岗位中以工匠精神严格要求自身。在“请进来”的同时,助学生在实践中观察、体会、养成酒店从业人员应当具备的“工匠精神”。

7、结束语

总而言之,酒店管理专业学生工匠精神的培育应当在酒店管理专业教育的各个环节中体现,并以“润物细无声”的方式渗透至学生的脑海之中,继而表现在其职业行为之中。经过科学的课程设计及一系列活动的辅助影响,相信酒店管理专业学生的工匠精神的培育体系不会是海市蜃楼,而是有着扎实稳固的基础和夯实强健的主体结构的摩天大楼,会为学生职业发展和酒店行业的不断完善提供助力。为顺应时代趋势,进一步促进我国经济的发展,高职院校也在通过自己的努力为祖国奉献力量。“工匠精神”为时代的发展赋予了新的内涵,为经济的转型和社会的发展展现了强大生命力。高职酒店管理专业培育学生的“工匠精神”,为学生以后的就业选择提供了新的方向,为学生的职业生涯展现了精彩的舞台。

参考文献:

- [1]张林.高职院校酒店管理专业学生工匠精神培育探索[J].现代商贸工业,2020(35)
- [2]王新宇.中国制造视域下培养高职学生“工匠精神”探析[J].职业教育研究,2016(2)
- [3]王丽媛.高职教育中培养学生工匠精神的必要性与可行性研究[J].职教论坛,2016(22)
- [4]曾晨曦.基于真实项目培养高职学生“工匠精神”的研究[J].科技风,2016(7)
- [5]刘晓.技皮·术骨·匠心——漫谈“工匠精神”与职业教育[J].江苏教育(职业教育版),2015(11)