促人才成长 展海派文化

-记上海市徐汇区第六届旅游行业技能大赛

□ 郭亚芳 本报特约记者 丁宁

日前,上海市徐汇区第六届旅游 行业技能大赛圆满落幕,62位选手获 评旅游业的"能工巧匠"。本次大赛 不仅达到了以赛聚才、以赛竞才、以 赛荐才的目的,也为明年10月在上海 举办的第46届世界技能大赛做好人 才储备。

提升技能的大擂台

在上海华亭宾馆举办的第六届旅 游行业技能大赛闭幕式上,各竞赛项 目的优秀选手代表现场向嘉宾做了汇 报展示,展现了徐汇文旅人的职业能 力及专业水平。

徐汇区文化和旅游局副局长金建 红在总结今年技能大赛时表示,旅游 行业受新冠肺炎疫情影响严重,要适 应产业的升级发展,就需要不断提高 自身的专业素质及文化修养。技能 大赛是一次行业切磋交流的盛会,通 过比赛让从业者发现不足、找出差 距、增强自信,既是对过往工作的检 验回顾,也是对未来服务的学习提 升,让全行业"心中有梦、眼中有光, 脚下有路"。

获得导游组讲解比赛第一名的唐 晨,是上海首批6名国家金牌导游之 一,他在2013年就获得了高级导游称 号,眼下正在积极准备参加全国特级 导游考评。唐晨表示,技能大赛让他 增强了对自己以及行业发展的信心。

本届中式创意摆台的获奖选手曹

为了培养青少年学生对冰雪运

冰雪运动进课堂,积极组织区内各

中小学开展冰雪运动课程及相关培

训,获得了学生和家长们的欢迎。

图为学生们在平谷渔阳国际滑雪场

本报记者 陈晨 摄

琪是"老运动员",先后参加了4届徐 汇区旅游行业技能大赛。今年她的创 意摆台是喜庆的"欢欣鼓舞",以庆祝 建党100周年和战"疫"成果为主题。 曹琪用棉花和铁丝缝制了金色的醒狮 娃娃,配上喜庆的响鼓,表现了中国节 庆文化,受到评委们的青睐。

据悉,这次技能大赛从筹备到决 赛,历时半年,徐汇区旅游行业都行动 起来,140多家旅行社、30余家酒店、4 个景点通过参赛实现了全员培训、全 员比武、全员选拔。同时,比赛现场的 多媒体报道和手机"直播",不仅向全 社会传播了旅游业的正能量,更提升 了从业人员的职业荣誉感。

以文塑旅的大讲台

与往年不同,今年大赛将"讲演" 比赛改成"讲解"比赛。在大赛组织者 的眼中,讲演是演讲者个人"单声道" 的发挥,而讲解不仅考评讲解员对被 讲解对象的深入了解,还考验选手场 景化讲解并能"双向互动"的现场驾驭

获得讲解比赛讲解员组第一名的 沈千炜来自上海龙华烈士陵园,这是 她毕业后第一次参加技能大赛,难免 有点紧张,在比赛中大脑瞬间"短路" 忘记讲解词,但由于对讲解对象有着 深刻理解和认知,她巧妙运用合适的 语句填充忘记的"台词",继续将故事 顺畅讲下去,获得评委的高分,最终夺 冠。通过一场大赛,这位后起之秀"一 夜成熟"。沈千炜表示:"这次比赛锻 炼了自己控场应急处理能力。竞争激 烈不可怕,重要的是摆正心态,树立正 确的奋斗目标,在学习和生活中发掘 自己的特长和优势。"

旅游行业技能大赛不仅是技能的 比赛,更成为引导行业发展的风向 标。金建红表示,历史文化底蕴深厚 的徐汇区,是上海海派文化之源,文旅 融合的当下,以文塑旅的徐汇实践,就 是把海派文化深度融入旅游业,让大 家讲好徐汇海派文化故事、用好海派 文化资源,推动徐汇文化和旅游业高

为此,大赛将"海派之源"设定为 讲演大赛的"规定动作",并首次设立 了徐汇区"海派之源星推官"制度,通 过发掘区域文旅达人、文旅志愿者、文 旅爱好者,打造"海派之源星推官"队 伍,向社会和文旅消费者精准、有效传 播徐汇区的文旅"好声音"

金建红说,在疫情防控常态化下, 如何高质量发展本地游、提升本地游 的文化内涵,吸引更多市民、游客到徐 汇深度旅游、讨夜旅游,无论是管理部 门,还是文旅企业,都从这次大赛中看 到了奋斗方向。

选拔人才的大舞台

一场全行业的"大比武",初赛选 拔出40个单位、140位好手进入决赛, 他们个个身手不凡,受到评审专家、领 导认可。

这次大赛不仅是"以赛促学""以 赛代训"的有效组织形式,更是一场全 景展示旅游从业者风采,让各路伯乐 来相"千里马"的大舞台。

徐汇区总工会、区人事局是大赛 的主办方,不仅深度参与了大赛方案 的设计和落实,而且十分看重这个选 拔人才的机会。"通过赛马机制,我们 可以发现好苗苗,再加以重点扶持,为 徐汇人才辈出创造绿色诵道。"大寨相 关负责人表示。

值得一提的是,这次大赛还设立 了"裁判组"比赛,优胜者被选拔到"海 派之源星推官"队伍中,向重点客群推 介徐汇"海派文化之源"

在一些业者眼中,本地游的"最高 境界",就是让本地人入住本地酒店, 延长旅游消费时间和深度体验本地文 化。徐汇区文化和旅游管理部门为此 进行了尝试和探索,包括今年推出的 "住徐汇·品海派"活动等,参与活动的 酒店多带有浓郁的海派文化符号。人 住这些地方,客人可以体验20世纪30 年代的上海海派文化,很受喜欢精致 海派生活人士的欢迎。

金建红说:"通过大赛平台,我们 不仅为行业树立了标兵,同时也为迎 接明年第46届世界技能大赛做好人 才储备,更为'人尽其才'提供了特 别通道。徐汇区文化和旅游局准备 邀请'海派之源星推官'入住酒店, 通过他们的笔和口,把徐汇酒店业进 一步打造成文旅消费的中枢节点,让 客人的脚步慢下来、把消费留下来, 进一步打响徐汇'海派文化之源'品 教育沙龙

校园金钥匙培养模式 赋能新时代中国服务

20世纪20年代,金钥匙服务(国 际服务评估组织)诞生于欧洲酒店 业,一群瑞士人在法国开启酒店金钥 匙服务的先河。第二次世界大战后, 借助航空业对全球旅游和酒店业的 推动,金钥匙服务也开始在世界其他 地方传播和发展。1995年,金钥匙来 到中国这片改革开放的热土上,中国 金钥匙随之诞生。

2017年3月,为了在学生群体中 树立旅游行业标杆,构建榜样力量, 浙江旅游职业学院千岛湖国际酒店 管理学院正式成立校园金钥匙,成员 涵盖酒店管理与数字化运营、旅游管 理、西式烹饪工艺和智慧健康养老服 务与管理四大专业。

校园金钥匙成员均经过严格选 拔并经历重点培育。学校始终秉持 乐学、专业、热情、协作、正直、尚礼、 暖心的育人哲学,在一系列专业课程 与社会实践合力赋能下,打造金钥匙 过硬的专业技能与综合素养

第一,制定全方位的培养体系, 营造乐学氛围

为提升校园金钥匙的专业能 力,培养体系包括定制的行业课程 和社会实践。在日常的学习之余, 为校园金钥匙开设专属课程,主要 包括:金钥匙服务理念与应用、服务 礼仪与服务补救、优质服务与待客 之道、沟通技巧与投诉处理技巧、酒 店企业文化、大学生职业发展规划, 这为校园金钥匙更好更快发展打好 了基础。

根据行业和社会对业务的需求, 每一位校园金钥匙每年需承接学校、 当地政府或旅游企业的委派活动不 少于100个小时,实现与行业、社会 的互联互通。

第二,推出行业导师制,实现专业 培养

2021年5月,为了进一步深化产 教融合,创新现代学徒制,培养行业 新生力量,浙江旅游职业学院千岛湖 国际酒店管理学院正式开启校园金 主要来自凯悦、万豪、洲际、希尔顿、 香格里拉、悦榕庄、宝格丽等知名酒 店集团。一位行业导师带三位学生, 真正实现行业导师制,让徒弟跟着师 父走,强化学生专业实践能力和创新 能力,实现职业精神传承,提升学生 对专业的认同感和归属感。

为了培育校园金钥匙深耕专业 并将专业辐射行业及社会,浙江旅游 职业学院千岛湖国际酒店管理学院 院长担任名誉主席,专业主任担任首 席导师,行业专家及专任教师结对担 任指导教师。校企共同培育中国现 代服务行业的新生力量,打造深度产 教融合下的育人典范,不断为中国服 务事业贡献力量。

第三,提升社会服务能力

校园金钥匙以校园为基础,立足 淳安、辐射长三角,以世界互联网大 会、全国旅游院校服务技能(饭店服 务)大赛等各大会议、赛事为载体,以 卓越的服务意识、优质的服务水准传 达励志、唯实、博爱、精致的浙江旅游 职业学院精神。这些大赛、会议包括 全国青少年智能大赛、IKA世界奥林 匹克烹饪大赛国家青年厨师队作品

品鉴会、法国巴黎时装周童模决赛 浙江省饭店服务技能大赛、乌镇第五 届世界互联网大会等。

从2017年至今,校园金钥匙共承 接校内外委派任务 293 项,累计接待 11万人次以上,接待时长2032个小 时。校园金钥匙参与接待的各项活 动 均受到行业及社会的高度评价。

第四,国内外大赛崭露头角

近年来,校园金钥匙通过团队协 作的方式在国内外舞台上崭露头角, 2018年,校园金钥匙杨周竺、陈汝汝 荣获 AFA 韩国世界厨艺大赛手冲咖 啡金奖、传统鸡尾酒金奖,以及小甜 点金奖和奶油霜蛋糕单项银奖;2019 年,校园金钥匙陆坤娇荣获全国职业 院校技能大赛高职组养老服务技能 赛项全国三等奖;2020年,校园金钥 匙邵紫微、张梦露荣获2020年城市暨 院校咖啡冲煮大赛一等奖和三等奖; 2021年,校园金钥匙成员陈熠虹荣获 浙江省(高职)养老服务技能大赛二 等奖。

第五,树立正直价值观

校园金钥匙以"先利人、后利己" 的服务理念贯穿人生始终,无论是在 校内或是校外,无论是在学习或是生 活中,抑或是对老师和同学,都将以 行动验证校园金钥匙正直的价值观。

第六,文明于行,传承尚礼文化

所谓不学礼,无以立。在校期 间,校园金钥匙将专业的礼仪知识运 用到校园生活中,端庄的仪容仪表和 优雅的言行举止都成了所有学生的

除此之外,为了让更多的同学 内化和发扬礼仪之风,千岛湖国际 酒店管理学院每年都举办"校园礼 仪风采大赛",由校园金钥匙带领 其他同学共享这场礼仪盛典。

第七,大爱于心,传递暖心力量

在千岛湖国际酒店管理学院, "你的感动,我的成就;你的温暖,为 的期待"的服务理念激励着每一位 校园金钥匙每个月做一件温暖身边 人的小事儿,然后将其汇总为一份 服务案例并将最优秀的十篇分享给 所有校园金钥匙。每学期最终评选 出的最优秀服务案例,还会被拍摄 为专业微视频,分享给全校所有的

综上所述,通过金钥匙组织在高 校校园金钥匙中的实践,使学生形成 "乐学、专业、热情、协作、正直、尚礼、 暖心"的态度以及专业技术知识和能 力,无论是在学业、专业、还是行业, 都带来了积极的影响。

对于学业而言,校园金钥匙的服 务理念能引导学生与人为善,利用专 业为周围的老师、同学、行业提供帮 助。同时,校园金钥匙也起到了榜样 作用,成为学生群体中的标杆。

对于专业而言,校园金钥匙代表 着较高专业的水准,他们通过参加国 内外各类技能大赛,反映出最佳的教

对于行业而言,校园金钥匙积极 参与各项校内外的接待,不但夯实其 专业能力,而且还锻炼了综合素质, 为行业提前孵化优秀的专业人才,赋 能新时代的中国服务。

(作者单位:浙江旅游职业学院 千岛湖国际酒店管理学院)

湖南师大:创新校企合作 共育酒店劳动实践人才

□ 本报记者 高慧

参加滑雪培训。

在湖南师范大学日前举办的2021 年湖南省大学生酒店管理商业策划创 意大赛总决赛上,27所院校的学子为 各酒店量身策划撰写的50组作品摆满 了案台。学生们在现场专家的审视下 滔滔不绝地讲解着方案的亮点,出色 的创意引起专家的阵阵掌声。

据了解,湖南师范大学十分注重 学生们的劳动实践能力,以赛促教,大 力推动创新校企合作,产教融合协同 育人,为酒店行业发展提供了优质的 人才保障。2019至2021年,该校旅游 学院酒店管理专业学生获国家级、省 级奖项24项;就业率分别为92.86%、 92.22%、100%。

提升能力

此次大赛由湖南省教育厅主办、 湖南师范大学承办,最终评出一等奖 21组,这些作品将会被各酒店吸纳,为 酒店的创新发展赋能。

据介绍,本次大赛是面向湖南全 省高校旅游酒店相关专业本科学生开 展的软性技能竞赛,旨在搭建劳动教 育实践平台,促进知识学习和劳动实 践深度融合,增强高校相关专业学生 的学习能力、实践动手能力、研究创新 能力和团队协作精神,为酒店行业培 养新时代的创新创业人才。

湖南师范大学党委副书记周俊武 表示,旅游酒店管理学科要紧密围绕 行业办专业、围绕行业育人才、围绕行 业强发展,把专业建在产业链上,既要 补齐教育人才的短板,也要补齐产业

创新的短板。 湖南省教育厅高等教育处处长曾 力勤表示,湖南省教育厅已将湖南省 大学生酒店管理商业策划创意大赛纳 入省级学科竞赛平台,聚焦人才创新 培养,持续推动旅游酒店类高等教育 产教融合向纵深推进,推动高校和企 业共同培养复合型、创新型、多维度、 多层次的湖南酒店业人才。

本次大赛的牵头人——湖南师范 大学旅游学院酒店管理系主任唐健雄 介绍,为促进全省酒店管理专业学科 发展,增强学生劳动实践能力,将理论 与实践相结合,2019年,旅游学院酒店 管理系开始策划本次大赛,并通过以 赛促教的方式将商业策划教学法推广 到全省旅游类院校。

此外,酒店管理系还签约建成18 家校企合作实践基地,形成劳动实践 育人共同体;搭建"酒店论坛""酒店创 新大讲堂"等大学生创新平台;建设 400平方米酒店管理专业实训实验室, 学生使用 Fedelio (酒店管理系统)、收 益管理等软件上机实训;成立帮宴中 心、学校酒店协会等社团组织,形成课 内课外、校内校外立体化、实战化教学 操作模式,有效提升了学生创新实践 能力。

产教融合

三分之一的教师到国际品牌酒店 挂职、12名企业导师参与课堂教学、每 年输送大批毕业生前往酒店实习…… 为培养视野开阔、专业能力强、综合素 质高的创新创业人才,酒店管理系坚 持产教融合协同育人的原则,秉承"学 生中心、产出导向、持续改进"理念,对 教学方式做了大量创新,效果明显。

为激发学生学习兴趣,酒店管理系 引导学生深入思考,推进线上线下混合 式教学。在日常教学中,把课程内容 "前移",把《前厅与客房管理》《餐饮管 理》等课程教学放到酒店实训场地开 展,让学生结合酒店实际情况进行直观 体验;同时,邀请酒店管理人员讲授部 分课程,让学生整体把握酒店各部门的 运作和实际中需要掌握的技能。

《酒店运营管理》课程则采取社会 实践方式,通过采访酒店高管人员和 实际观察,最终形成调研报告并在课 堂上分享,培养学生在劳动实践中发 现新问题和创造性解决问题的能力。

在课程内容产出与创新方面,目 前,酒店管理系打造了《酒店管理概 论》《从创意到创业》两门国家级一 流课程以及7门省级一流课程,《Introduction to Hospitality》课程上线教 育部在线教学国际平台;《"四能驱 动六导向"复合型酒店应用人才培养 模式研究》被认定为湖南师范大学优

为开阔学生视野,酒店管理系还 与澳大利亚格林菲斯大学、万豪酒店 集团、CLE国际酒店共建共享在线课 程,与美国俄克拉荷马州立大学开展 "2+1"模式联合办学,与加州大学河滨 分校、弗吉尼亚卫斯理大学签订带薪 实习协议。

企业好评

足够的理论积累及在校期间的大 量实操,让湖南师范大学酒店管理专 业的毕业生一进入职场就能迅速进入 角色,成为各酒店争抢的"香饽饽"。

在长沙尼依格罗酒店,湖南师范 大学旅游学院酒店管理系毕业生廖文 强入职半年已是宾客体验总监。他 说,大学四年,对酒店专业理论的系统

性学习是他工作中能得心应手的基 石。社会交往能力、学习思维能力等 推动着他在工作中不断创新学习。在 为客人提供管家服务时,廖文强会在 客人来店之前,征得客人同意后添加 其微信,详细了解客人的爱好、习惯 等,并在客人到达后制造一系列的惊 喜。如今,不少客人成为他的回头客。

长沙金茂梅溪湖豪华精选酒店是 湖南师范大学校企合作创新创业教育 基地。酒店人力资源部经理谭洁介 绍,近三年来,酒店共接收近百位酒店 管理系的实习生,明显感受到他们理 论扎实,做事有章法。

长沙尼依格罗酒店人力资源部主 管肖科伟是湖南师范大学旅游学院酒 店管理系的企业导师,他说:"我们选 人并不拿成绩作为唯一衡量标准,看 中的是学生的综合能力。湖南师范大 学酒店管理专业的教学十分注重这方 面的培养,因此,酒店和湖南师范大学 签订了相关协议,该校已成为我们人 才输入的重要阵地。"

记者了解到,万豪、洲际集团等65 家企业对该校毕业生好评率达98%。

唐健雄介绍,接下来,酒店管理系 将适应文旅融合发展趋势,服务湖南 "三高四新"战略,优化人才培养方案, 把融入创新创业的劳动教育贯穿人才 培养全过程;加强智慧课堂建设,打造 酒店"创新创业"系列慕课;推进虚拟仿 真实验室建设,将人工智能、大数据等 前沿技术融入教学、科研与育人实践 中;发挥服务地方经济优势,加强对新 时代下酒店业的发展与变革等课题研 究,优化育人模式;建设校企合作创新 基地,推进酒店管培生计划,让毕业生 实习与就业无缝对接。

苏作非遗工坊共建仪式苏州吴中举办

工坊共建仪式暨吴中区传统技艺技 能大赛颁奖仪式在江苏省苏州市吴 中区光福镇举办。

活动现场,苏州工艺美术职业技 术学院与吴中区文化体育和旅游局、 吴中区人力资源和社会保障局、光福 镇政府、于生一・国玉天工(苏州)数 字科技有限公司共同签订了苏作非 遗工坊共建协议,并将通过专业资源 共享、专业渠道共享、专业宣传共享, 有效整合五方资源优势,建立长效稳 定的苏作非遗工坊建设和运行机制, 充分发挥苏作非遗工坊在乡村振兴 中的"扶志""扶智"作用,有效吸纳带 动地区就业创收,实现非遗保护、文 化振兴、扶贫就业共赢。

此外,苏州工艺美术职业技术学 院手工艺术学院还与光福镇工艺美 术行业协会、青年手艺人协会签订了

本报讯(邰子君)近日,苏作非遗 苏作产业学院三方共建协议。据悉, 苏作产业学院将通过创新人才培训 模式、开发校企合作课程、打造高水 平实训基地、建设高水平教师队伍等 方式,定制"招生即招工"的定向化培 养方案。

据悉,今年9月,苏州工艺美术 职业技术学院已与吴中区人力资源 和社会保障局签订了"江南文化"项 目制培训合作协议,就玉雕、核雕、木 雕、刺绣、陶瓷(雕塑)、苏扇6个方向 开展职业技能培训,帮助本区户籍劳 动者、企业在职职工、毕业年度高校 毕业生和离校2年内未就业高校毕 业生开展新技术、新材料、新工艺等 培训活动,助力提高岗位竞争能力及 再就业能力。截至目前,学院已开展 雕刻班、刺绣班两个项目制培训班 次,共培训学员115人,培训总课时 208课时。