

校园金钥匙培养模式 赋能新时代中国服务

□ 周高华

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钥匙现代学徒制班,该班的行业导师主要来自凯悦、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,让徒弟跟着师傅走,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

苏作非遗工坊共建仪式苏州吴中举办

本报讯(郇子君)近日,苏作非遗工坊共建仪式暨吴中区传统技艺技能大师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·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

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、以赛育才的目的,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表现现场向嘉宾做了汇报展示,展现了徐汇文旅人的职业能力与专业水平。

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

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”的现场驾驭能力。

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质量发展。

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、过夜旅游,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通道。”大赛相关负责人表示。

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。入住这些地方,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’品牌。”



为了培养青少年学生对冰雪运动的兴趣,近日,北京市平谷区教育委员会以冬奥会为契机,大力推动冰雪运动进课堂,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欢迎。图为学生们在平谷渔阳国际滑雪场参加滑雪培训。

本报记者 陈晨 摄

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

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,旅游酒店管理专业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,培养学生劳动实践能力,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秀著作。

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