

# “金钥匙”育人：中职德育理念与实践

梁少华

佛山市顺德区中等专业学校

DOI:10.32629/er.v3i5.2772

**[摘要]** 文章借用酒店业中“金钥匙”的概念,提出了“金钥匙”中职德育的理念和模式。通过挖掘“金钥匙”育人的理念和内涵,明确了金钥匙育人的思路,并在实践中探索了金钥匙育人的路径与策略,彰显了“金钥匙”育人理念在理论和实践方面的价值。

**[关键词]** 金钥匙育人; 职业素养; 校企协同; 精准育人

## 引言

面对新常态下产业结构调整和技术技能人才需求的时代命题,中等职业教育的德育工作该如何顺应行业发展需求,创新育人理念和模式,打造具有持续竞争力的育人体系等问题,迫切需要进行深入的思考和研究。2016年以来,“工匠精神”成为社会热词。然而,目前在工匠精神的认知和实践中,还存在若干问题。首先,现实中往往注重企业实践而忽视了学校教育对工匠精神的价值贡献。其次,传统观念的工匠精神专注对技术、技能和技巧的追求,而忽视对整体职业素养的把握;最后,看待工匠精神的视域较为单一,当前的研究和实践大多集中在制造业领域,对服务业工匠精神的探讨和践行不足。因此,研究在中等职业教育开展服务业领域学生工匠精神的培育能够弥补实践和理论上的不足,具有显著的现实意义。

在酒店业,“金钥匙”服务是指对客人的一切合理化需求都积极响应,竭尽所能地提供优质高效的服务以满足客人的需求。“金钥匙”嵌入了工匠精神之体,又巧妙地融合了工匠精神之魂,因此成为酒店服务工匠精神的代名词。顺德区中等专业学校(以下简称顺德中专学校)以培育现代服务业人才为己任,重点打造“汽车运用与维修”、“旅游与酒店管理”两大主干专业群,跟区内龙头企业建立了长期稳定的合作关系。这些企业对人才岗位胜任力的要求越来越高,特别是对“服务精神”有着更为严格的要求。因此,学校立足学生职业素养培育的范畴,提出了“金钥匙”育人的理念,将其作为一种创新的德育模式加以实践。

## 1 “金钥匙”育人理念及内涵

酒店中的“金钥匙”服务是一种“委托代办”性质的综合服务,起源于1929年的法国,并于1990年由白天鹅宾馆引入我国。“金钥匙”是成就客人一切合理化需求的万能钥匙,代表着“不断创造价值,不断追求极致”的职业精神,也因此被赋予金光闪闪的形象特征。“金钥匙”蕴含着高层次的职业素养。职业情感方面,金钥匙是一项值得为之奋斗终身的事业;职业素质方面,彬彬有礼,善解人意、追求卓越、用心服务以及具备必要的责任意识;职业技能方面,能够以较高的水准提供个性化的专业服务。因此,结合职业教育德育工作的特殊要求,学校将“金钥匙”育人理念界定为“在教育教学中始终坚信每位学生都是一把独具一格的钥匙,经过精心打造,能够坚决贯彻金钥匙‘精益求精、用心极致’的职业素养要求,成为符合社会发展的具有‘工匠精神’的现代服务技能型人才”。

具体地,“金钥匙”育人理念的内涵包括以下四个维度:一是科学的育人观,认为每个学生都是一把钥匙,每个学生经过个性化的精心培育,都能满足企业不同岗位的需求,从而开启学生就业的大门;二是每个精心培育的学生走到不同的工作岗位后,能以精益求精、用心极致的职业素养服务他人,从而开启企业价值创造的大门;三是学生能在工作岗位通过服务他人,找到人生的乐趣,并最终成就自我,从而开启学生价值实现的大门;

四是教师和学校作为企业人才的培育者和输送者,通过人才培育从而开启使命实现的大门。

可见,“金钥匙”育人理念紧贴企业岗位需求,让学生通过服务他人,从他人的满足和快乐中,体验职业成长的乐趣,增强职业幸福感,达到社会本位与个人本位的完美融合。同时,社会、学校、教师、家长在培育学生的过程中,扮演不同的角色,担当不同的责任,形成了不同层次、不同主体的有机链条。因此,“金钥匙”育人具备深刻的社会价值。

## 2 “金钥匙”职业素养培育的路径与策略

由“金钥匙”理念及内涵出发,“金钥匙”育人总体上必须符合三个方面的要求:“精”,要求学生具备精湛的专业技艺;“综”,要求学生具备广博的综合知识和解决问题的能力;“高”,要求学生具备较高的职业品格。因此,“金钥匙”育人也意味着要全员育人、全方位育人和全过程育人。

### 2.1 竞赛与技能训练相互融合,有效提升专业素质和技能

当前学校对学生专业技能的培养,从实践结果看,存在几个问题:首先,培养的途径较为单一,也因此导致学生技能学习和训练的时间不足。而根据作家格拉德威尔“一万小时定律”和心理学博士安德斯埃里克森“刻意练习”的观点,技能水平的提高必须依靠长时间的刻意练习。其次,技能实训中师生比失衡,教师在示范环节和练习环节都难以兼顾到每个学生,往往学生看不清示范或者教师无法及时发现学生存在的问题。为此,学校采取了两个有效的措施:第一,采用导师学长制的技能实训教学模式,让竞赛队学生以学长的身份参与到技能教学环节,不但有效的指导和辅导了实训学生,还能将竞赛的标准、严谨、专注和精益求精的精神融入实训教学。第二,通过让学生参与竞赛工作,培养专业思想和意识。在竞赛队的模拟训练和比赛过程中,学生通过参与物品准备、边裁和计分等工作,能够加深对竞赛的体会和专业技能的学习,同时选手的精神风貌和品德言行,都能深深影响学生。例如,在我校承办的“佛山市中等职业学校酒店服务技能大赛”中,一二年级的学生都积极参与其中,深受触动。第三,通过开设技能考证培训增加学生技能训练的时间,并且考证让学生学习目标更明确,动力更足,这种高强度密集型的刻意练习明显提高了技能训练的效率和效果。

### 2.2 校企协同,增强学生的职业情感

“金钥匙”是一项值得奋斗终身的事业,意味着必须使学生培养起强烈的职业情感。从企业调研的结果来看,现阶段,学生的职业认同感偏低,职业荣誉感和职业敬业感较弱,导致学习意愿低下,缺乏奋斗目标,难以自我激励等。同时,部分学生在企业实习过程中也存在迟到、旷工、工作马虎以及不能知错就改等问题。这些都严重影响了育人质量。因此,学校采取校企协同育人的措施,有效增强了学生的职业情感。

(1) 学校方面:对专业进行重新定位,例如酒店服务专业是通过学好专

业技能来服务他人,提高自己和他人生活品质的专业;对职业重新定位,如将餐饮服务人员看作是美食使者,美食宣传员。同时,通过多种形式的专业形象塑造对以上定位进行强化,这种强化贯穿于教育教学过程的每个环节,例如招生宣传、专业说明会、专业课程、实训实习等。

(2)企业方面:关爱实习生,确保实习生在工资、补贴、意外保险、食宿等方面的待遇;同时,在实践中采取多种措施提高学生的专业技能,如师徒结对、月度专业技能竞赛、模拟情景大赛等;注重对优秀学生进行奖励,培养学生的职业荣誉感,增强职业自信;另外,通过与实习生进行沟通,传输积极的职业信念,增强职业认同。

### 2.3以传统文化教育为先导,筑牢职业素养的根基

中国传统文化博大精深,具有强烈的历史性、文化性、民族性和继承性,对当代职业素养的建立有着根本意义。中职学生正处在价值观构建的重要时期,对中华优秀传统文化有一定的了解和兴趣,但总体上缺乏认知的广度和深度,此刻在学校教育中渗透中国传统文化的精华,有益于学生道德修养、文化判断力和理性智慧的全面提升。学校打造了传统文化教育“凤凰树下”校园文化品牌,开设“中国传统文化讲座”、“读给你听”、“学生讲坛”、“汉字听写大会”、“书法大赛”、“国学乐园”、“晨读晚练”等七大类活动,提高了学生的国学文化素养。学校利用早读及晚修前开展《凤凰树下晨读会》、《凤凰树下练书法》等活动,提升学生的道德修养。同时,针对这两个活动自发研究出晨读会和练习书法的系列教材。

### 2.4校企文化相交融,培养良好的职业思想和职业行为习惯

(1)校园文化建设融合企业文化。学校与合作企业联手,打造品质校园文化活动,极力诠释和宣扬了企业文化,让学生深受熏陶。如碧桂园假日酒店杯“2017,寻找最美微笑”活动和华美达杯“英语美文朗诵”大赛等。从活动主题的确定,内容和方案的制定,各环节的实施,人员参与等,学校都紧密依托合作企业的需求,深刻产教融合的要求。活动过程中,全体教师通力配合,用“金钥匙”的服务精神,踏实求真地履行教育职责,致力做学生和专业发展的推手。

(2)专业文化建设契合企业文化。学校通过实训室建设彰显专业文化。依托学校“混合所有”的校企合作模式,专业室场以企业冠名的形式,在室场的装饰和布置、室场管理、室场文化等方面,都渗透了企业特有的文化色彩。如酒店管理专业的华美达前厅实训室、贝奥烘焙实训室、范增平“一味同心”茶艺实训室等,使得专业文化与企业文化相得益彰。

(3)课程教学内容渗透企业文化。在专业课程的教学中,运用“项目教学法”,以企业的工作任务为项目,充分依托企业实际工作的场景,将企业

的职业思想、职业规范和职业行为习惯融入教学内容,让学生浸染在职业情景当中,增强对企业文化的认识,从而培养起良好的职业素养。

### 2.5弘扬“金钥匙”责任意识,实施精准扶贫。

为凸显“金钥匙”的责任意识,学校响应国家精准扶贫的号召,成为佛山市首批招收四川凉山贫困学子的中职学校,形成强烈的责任示范效应。同时,学校通过每周周一早上的“国旗下的讲话”系列活动,以典型人物、典型事迹、典型做法,潜移默化地影响学生,让学生成为有家国情怀,有责任担当的职业人。

## 3 总结

“金钥匙”育人模式将酒店“金钥匙”的理念引入学生职业素养培育的过程,创新了学术思想,为德育实践提供了一套行之有效的途径和方法。“金钥匙”育人理念能够让学生得到充分的自我成长,在专业学习和企业实践中,取得优良的效果,确保了学生的可持续发展能力。班主任和专任教师协同育人过程中,学习了先进的育人理念以及锻炼了优秀的教育能力,促进了自我成长。企业参与到学校的育人过程,从人才培养的初始环节把好质量关,能够获取更加优质的行业人才,从而促进企业效益的创造。

## 4 未来方向

不同专业学生的职业素养应该有共同点,更应该有自身的特点。因此,“金钥匙”育人模式对新产业、新专业的的需求仍需深入调研。如学校的城市轨道交通、智能楼宇、西式烹调等专业,以及学校当前三大产业学院背景下的人才新需求等,从而形成更高的专业辨识度。因此,“金钥匙”育人需要继续在不同的专业推广和实践,形成专业特色,提高精准育人的水平。

### 【参考文献】

- [1]胡顺利.星级酒店“金钥匙”服务[J].现代企业,2010(08):29-30.
- [2]石成林.中国金钥匙发展纵横谈——访著名旅游专家魏小安先生[J].饭店现代化,2005(01):64.
- [3]庄西真.多维视角下的工匠精神:内涵剖析与解读[J].中国高教研究,2017(05):92-97.

### 作者简介:

梁少华(1980—),女,汉族,广东高州人,硕士,管理学讲师,广东省佛山市顺德区中等专业学校教师,研究方向:企业管理、酒店和旅游管理。

本文是广东省中职德育“十三五”规划2017年度课题《“金钥匙”育人模式理论与实践研究》(课题号:17ZZDYZZ21)的成果。