

双体验，师徒制——高职旅游类专业学生 “工匠精神”培育路径的创新与实践 总结报告

国务院总理李克强在 2016 年作政府工作报告时说，鼓励企业开展个性化定制、柔性化生产，培育精益求精的工匠精神，增品种、提品质、创品牌。“工匠精神”首次出现在政府工作报告中，让人耳目一新。工匠精神，按照百度百科的词条解释，是指工匠对自己的产品精雕细琢，精益求精的精神理念。工匠精神具体落在个人层面，就是企业需要员工一种敬业、专注、严谨、精益求精的职业精神。如何培育高职学生的“工匠精神”，成为高职院校亟待解决的问题。

一、“工匠精神”培育路径探索与实践的背景

目前，企业对职业院校毕业生最不满意的不是毕业生的职业技能不合格，而且他们缺乏基本的“工匠精神”，企业招收的高职学生经过 2 年半的在校学习，在岗位技能上基本能按照岗位要求开展工作，少数缺乏岗位技能的学生经过短期的企业技能培训，也能较快的适应工作岗位，但是高职毕业生普遍存在的仅仅把工作当作赚钱养家糊口的工具，缺少敬业、精益求精的工匠精神，大部分高职学生在校养成了“差不多精神”——满足于 90%，差不多就行了。工匠精神稀缺、“差不多精神”是企业对职业院校毕业生最不满意的

原因。企业说“虽然具有职业技能，但是缺乏工匠精神的高职学生，对企业来说学校培养的这种人才仅仅是个半成品或者残次品”。要想让企业对职业教育的质量满意，高职学生就不但要具有职业技能，同时学校还要重点培育学生的“敬业、专注、严谨、精益求精的工匠精神”。如何培育高职学生的“工匠精神”，成为高职院校亟待解决的问题。

基于高职教育存在的以上问题，2010 年开始项目组依托江西省

旅游强省战略，以及我国乃至全球旅游行业发展的大趋势，以省级示范建设为契机，以省级特色专业建设、创新人才培养实验区建设、提升专业服务产业发展能力项目建设为依托，在酒店管理专业试点培育准酒店人的职业素质和“工匠精神”，2013年将培育经验推广到系部其他6个专业，并逐步形成现在的“双体验，师徒制”的工匠精神培育模式。专业学生在“工匠精神”培育下，形成了精益求精的专业精神和严谨敬业的职业素养。

二、学院重视学生工匠精神的培育、提供有力的保障条件

为保障工匠精神培育改革工作的顺利进行，学院成立了改革试点工作领导小组，成立了以院长助理为改革试点工作领导小组组长，以系主任为改革试点工作领导小组副组长；分管教学工作的副主任、教研室主任为成员的“双体验、师徒制”旅游类专业高职学生“工匠精神”培育路径的探索与实践改革工作领导小组。学院和系部都从政策支持到资金资助进行合理的安排，为改革工作顺利推进建立了有力保障。

三、明确改革目标，合理分解任务，科学制订计划

（一）明确改革目标

总体目标是以调查企业所需工匠精神为基础，构建以课堂教学活化感化育人、课外实践行动强化育人、企业师傅榜样示范育人的“课内、课外双体验”“校内、校外师徒制”的“双体验，师徒制”培育模式，将工匠精神的养成、内化教育全方位融入人才培养的全过程；最终培育学生具备企业所需的“敬业、专注、严谨、精益求精的工匠精神”。

（二）确定改革内容

“双体验、师徒制”旅游类专业高职学生“工匠精神”培育路径的创新与实践的核心内容之一就是建立科学有效的工匠精神培育体系，我们组织相关人员深入企业、生产一线调研，多次组织召开企业专家座谈会共同研讨，根据企业岗位需求的工匠精神，确立了

主要改革内容是如何培育高职学生具备敬业、专注、严谨、精益求精的工匠精神，具体做法如下：

1、基于工作过程开发的教学内容，通过形式多样的课堂学习体验，活化课堂、感化学生，激发了准职业人学习“工匠精神”的热情。

“工匠精神”的培育需要融入人才培养的全过程，同时也需要载体，项目组从旅游类企业最需求的敬业、专注、严谨、精益求精等工匠精神出发，与企业共同开发，编制了2套基于工作过程系统化的课程内的教材，连续开设4学期《职业素质修炼》课程来逐步培育高职学生的职业素养和工匠精神。职业素质修炼课堂上通过4节连上来完成“准工匠”的“工匠精神”任务工单，通过游戏互动、团队竞赛、角色扮演、现场辩论、经验分享、拓展任务等多种形式的课程体验，极大激发了学生的“工匠精神”的热情。

并根据改变学生态度的四部曲“认知-情感-意向-行为”，经过反复总结而提炼出工匠精神培育四部曲“触动-感动-心动-行动”。

2、组织丰富多彩的课外实践体验，让专业学生在潜移默化中体验“工匠精神”，并通过《综合素质教育》课程进行评价效果。

酒店专业学生通过酒店参观见习客房、餐厅的物品的精确摆设，亲身体验酒店人的“工匠精神”——严谨；学生通过参加“大学生潜能和素质户外拓展训练”、微笑礼仪、阳光晨练等活动体验职业人的“工匠精神”——耐心、专注、坚持；学生组建团队后选择团队导师，团队展示，并以团队的组织方式参与到专业技能训练，体验职业人的“工匠精神”——专业、敬业。酒店管理专业、旅游管理专业学生通过参加国赛、省赛、技能节，不断精雕细琢每个细节，体验酒店人的“工匠精神”——精益求精。

在酒店管理专业的带领下，系部各专业课外实践体验出现百花齐放的美景。茶艺专业、酒店管理专业在2013年11月建设了高大上的生产性实训基地——茗馨阁茶艺馆，培育小茶人“专注”的工

匠精神和酒店人“敬业”的工匠精神。系部旅游管理专业在2014年3月建设了生产性实训基地——江西环境国际旅行社工贸营业部，培育准导游“专业”的工匠精神；人力资源管理专业、商务英语专业在2014年3月建设了生产性实训基地——商务文印社，商务文印社的5S管理，培育准行政办公人员“严谨”的工匠精神；电信服务与管理专业2016年3月和江西移动组建了10086客户服务中心，培育电信专业学生“耐心”的工匠精神。四个实体经营的生产性实训基地，让系部专业学生“校园人，企业化”的“工匠精神”培育方式变成现实。

项目组为了激发学生的将工匠精神付诸行动，每个学期都通过开展《综合素质教育》实践项目来记录和考核每个学生的课外实践体验、工匠精神的行动养成得分，促进学生将工匠精神内化。

3、独具特色的校外“师徒制”培育模式，开拓了学生“工匠精神”校外培养的新方法，解决了校内外培育的衔接问题。

针对高职生顶岗实习过程中工匠精神的培育无法延续的问题，项目组充分借助企业的力量，真正将工匠精神内化到每一个学生体内。在学生顶岗实习阶段，一方面校内实习指导老师通过心理辅导、角色互换等方式引导学生发扬敬业、专注的工匠精神；另一方面建立企业“师徒制”，选聘企业标兵担任师傅，通过现场示范、言传身教、以身作则等榜样示范的形式培育实习生的工匠精神；并通过学生实习手册，对学生专业、敬业、严谨、精益求精的程度进行评价考核。榜样示范力量下的“师徒制”有效解决了学生工匠精神培养校内外衔接和进一步内化的问题。

4、实施校园考核重过程和企业考核重结果的双重评价体系，评价高职学生“工匠精神”的培育效果。

项目组打破了传统的重结果，轻过程的考核方式，实现了校园过程考核和企业结果考核相融合的考核方式。校园课堂《职业素质修炼》课堂中教师对学生的每个细节都进行记录和评价，《综合素

质教育》对学生参与的每项课外实践都有参与分记录。企业对学生“工匠精神”的考核体现在最后学生实习手册中以结果为导向的企业评价表。

四、创新思维，成效显著，解决了职业教育一些关键问题

(1) “双体验”，在“工匠精神”培育方式上有创新，解决学生学习体验感不强，学习积极性不高的问题。

传统意义上，我们将课内教学和课外实践分离，而且学生的真实体验感不强，学习积极性也不高，学生培育效果自然低下。项目组经过多年探索、实践，提出培育“工匠精神”的《职业素质修炼》课堂体验和以校内茶艺馆、旅行社、文印社实训基地为载体的课外实践体验相融合的“双体验”模式；即课堂体验的敬业精神，在运营的实训基地进行实践体验敬业，体验师教学有效的激发了学生的学习热情，提高了“工匠精神”的培育质量。

(2) “团队学习”，在“工匠精神”学习组织形式上有创新，解决学生学习工匠精神单兵作战，比较枯燥，难于坚持的问题。

现代企业需要团队作战而90后团队精神的缺失的背景下，项目组为了培育专业学生“工匠精神”，在学习组织形式上下功夫。系部各专业学生入校的第一个月就以班级为单位，每5-7人组建一个学习团队，并要求体现专业特色的团队队名、口号、LOGO设计等团队PK展示。大学在校内的时间，无论是课堂的“职业素质修炼”教学，还是丰富多彩的课外“工匠精神”实践活动，都要求按照团队学习的形式来开展和进行。团队成员亲密合作、相互协助、相互激励，提高了学习兴趣，解决了个人学习、践行工匠精神相对枯燥，难以将工匠精神内化的问题。

(3) “师徒制”，在“工匠精神”培育主体上有特色、有创新，解决学生离校后工匠精神培育的延续性问题。

第一，校内导师制：大一每个团队在组队后，都可以自己选择一名自己喜爱的老师来做他们的校内团队导师，导师将带领团队完

成在校期间培育“工匠精神”的各项课外实践体验活动（生产性实训、微笑礼仪、阳光晨练、拓展训练等），导师在开展的《综合素质教育》实践项目中对学生实践体验活动情况和工匠精神养成进行考核和评价。为了从时间和精力上保障团队导师对学生的工匠精神的培育，每位老师原则上同一级只带1个团队。

第二，校外师徒制：学生实习阶段，团队导师变成学生的校内实习指导老师，企业指派企业管理人员或选聘企业标兵担任学生师傅建立“师徒制”，企业师傅除了指导学生的职业技能，更重要的是通过榜样示范、言传身教、以身作则等方式培育学生的“工匠精神”，师傅通过《学生实习指导手册》对学生的工匠精神养成进行打分和语言评价。“师徒制”有效解决了学生离校后工匠精神培育的延续性问题，开拓了学生“工匠精神”校外培育的新方法。

五、成果应用及辐射作用

（1）培育学生“工匠精神”的课程建设成效显著，专业师资力量大幅提升，专业建设水平稳步提升

项目实施以来，项目组成员与合作企业共同编写完成了培育“工匠精神”的一体化教材4本，正式出版《职业素质修炼》教材2套，《职业形象与服务礼仪训练》教材2本，申报省级教改课题《校企协同创新的高职酒店管理专业《职业素质修炼》课程“项目驱动式”教学改革与实践》1个、建设省级精品资源共享课《职业素质修炼》、《职业形象与服务礼仪训练》课程共2门；

专业学生在工匠精神的正能量激发下，课外在生产性实训基地实践的学生精神饱满、做事严谨，表现出了良好的敬业精神，使生产性实训基地不但给同学们提供了课外实践体验的机会，也获得了良好的经济效益。

项目实施以后，师资力量和教学水平大幅提升，酒店管理专业现有省级教学名师1名、省级骨干教师3名、“双师”型教师达100%；专业教师指导学生在国家和省级教学竞赛中表现突出，多人次获得

省级“优秀指导老师”荣誉称号；项目团队老师科研能力从量变到质变，近3年完成省级课题3个，科研能力提升成效明显。

(2) “工匠精神”培育下，专业学生就业综合竞争力、就业质量和参赛获奖水平都提高明显

2010年项目实施以后，酒店专业毕业学生供不应求，学生就业对口率达100%，初次就业酒店的星级、就业岗位的等级都提高明显，并且毕业三年后经理级优秀毕业生的占比显著提高，用人单位对系部学生的整体评价特别是毕业生的职业素养、工匠精神方面的评价赞不绝口。项目实施后，系部学生在国家、省级技能竞赛中无论是获奖级别，还是获奖等级都有很大提升，获得国家级、省级竞赛奖50多项。

(3) “双体验，师徒制”的工匠精神培育模式改革成果得到有效推广

2010年在省级示范专业酒店管理专业开设《酒店职业素质修炼》、《职业形象与服务礼仪训练》课程以培养酒店专业学生职业素质以来，取得很好的效果和社会反响，2013年项目推广到全系其他6个专业，2014年在学院其他系部5个示范专业推广，并逐步形成现在的“双体验，师徒制”的工匠精神培育模式，2016年6月，因为项目喜人的培育成绩，学院决定将该“工匠精神”培育路径推广到全院所有专业。随着省级示范院校的深化建设，来学院参观考察的省内外同类院校逐年增多，“工匠精神”项目教学改革实践成果得到推广与借鉴，起到了示范作用。

(4) “工匠精神”培育下，系部学生参与服务江西地方经济和社会的热情和能力都明显增强

在“工匠精神”培育下，特别是课外《综合素质教育》项目的推广，从制度上鼓励学生参与社会服务，使得学生被动的课外实践变成了主动的社会实践。2012年9月和2013年4月，系部茗馨表演队两度参加江西省华侨联合会“亲情中华”赣鄱文化之旅艺术团赴马

来西亚、印度尼西亚、阿联酋、香港、澳门等国家、地区演出，表演队敬业、精益求精的舞蹈精神得到中外侨团、驻外使领馆、省委领导的高度赞赏和肯定。

旅游类专业学生多次受邀参加国家级、省级政府接待工作和行业重要活动，2015年1月参加全国旅游工作会议接待工作；2016年11月25日—28日，参加第四届世界绿色发展投资贸易博览会的接待工作；2017年9月8日，三位学生参加江西省人民政府在外交部开展的“开放的中国：美丽江西秀天下”为主题的全球推介活动，圆满完成冷餐会接待任务；2017年9月10日，参加由中国企业联合会主办、江西省人民政府承办的2017中国500强企业高峰论坛接待工作，2017年11月27日—29日，参加由省人民政府主办的首届世界赣商大会暨第三届华赣会接待工作；多次国家级的接待工作中，同学们表现出的不怕苦、严谨和敬业的职业精神，得到活动主办方的一致认可。

总之，项目组积极探索高职旅游类专业学生职业素养培育的有效模式，诠释了职业教育为生产、建设、管理、服务等一线培育高素质技能型人才的教育使命。经过3年的探索，4年的实践与推广，成果显著，使学院在培育学生的“工匠精神”方面有了新方式、新路径、新方法。该教学成果喜获2016年江西省教学成果二等奖后，被更多的省内外多所高职示范院校学习与借鉴，本成果为我国职业教育在高职学生“工匠精神”的培育方面起到了示范作用。

江西工业贸易职业技术学院

2018年3月26日