

匠人创造价值 匠心成就服务

浙江省饭店业的20周年,新设匠人匠心奖

◎ 记者 刘青

作为典型的劳动密集型行业之一,饭店行业一直有着“基层员工就是酒店的生命线”这种共识。近日,浙江省饭店风云大会暨协会成立二十周年庆典颁奖典礼上,新设立了“浙江省饭店业匠人匠心奖”,分设礼宾师、万能工、高宴师、烹饪师四个工种,共有80位浙江省内高星级酒店的一线员工获此殊荣。这个新设立的奖项旨在通过对一直奋战在一线的优秀饭店员工表彰,树立学习标杆,引导更多的饭店基层员工向先进榜样学习,激发出全省饭店员工的工作积极性和热情,提振行业信心。



高级宴会服务师,简称高宴师,是酒店服务类别中一个新兴的细分类别。工匠精神着眼于细节,落实于坚持,是技能人才所具备的精神特质,更是高宴师必要素质。本次获得浙江省饭店业“匠人匠心奖”此类别的24位得奖者中,丁秀英便是杭州西湖国宾馆一位年轻的高宴师。她介绍自己的工作:“不同于普通的服务员,高宴师是宴会的设计者也是服务者,更是服务的表演者,甚至可以说是酒店先进服务方式的传播者。”此次获奖,她表示自己受到了很大的鼓舞,接下来,将更加专注技能,精益求精。也会更加琢磨服务的细节,毕竟每一细节的落实能决定服务的好坏,表达一个普通酒店人的工匠精神。

“万能工”是个酒店行业的特殊工种,简单来说是为酒店设施设备等硬件进行维修管理而设立的一个行当,乍一听会和修理师混为一谈。全省饭店业这次获奖的14名万能工中,朱卫斌看起来是个朴实的“师傅”,来自义乌幸福湖国际会议中心的他对自己的工作颇能打开话匣子:“我们万能工要对饭店上下了如指掌的,主要是负责客房、餐饮、会议区的设施、设备有计划的维修和保养工作。比如要清楚哪些客房会空一两天时间,可以进行计划设备保养,让客人来了就能入住设备没有问题的房间。也要了解饭店硬件更新改造的周期,从哪里进行比较快,让饭店的管理运行成本大幅降低。”近几年开始,这一职业在国内星级酒店大为推广,并获得国家旅游局的认可,逐渐成为衡量星级酒店的一项必备标准。“有较强的责任心、有主动的服务意识。我们要使酒店各方面处在高效的运行状态中。”朱师傅对自己的工作充满着自豪。

相比之下,烹饪师大家就会熟悉得多,如果说每个大酒店都有自己的拿手菜,那全省的厨师长们会集结成很大的一支队伍。杭州雷迪森铂丽大酒店的王建云便是首批“匠人匠心奖”30个获得者的其中一,他是个典型的“大满贯选手”,国家、省、市相关赛的金奖几乎都拿了一个遍。高手表达总是干净利落的,王建云对于自己的工作只说了一句:“已经把它当成一生的事业了。”

获奖者虽然都是饭店业的一线员工,但作为一个改革开放后才有的职业,许多人都“吃过见过”,一个时代的欣欣向荣、一个国家的高速发展,都在他们日复一日的酒店工作中得到印证。高红盛,浙江世贸君澜大酒店礼宾师,是一位老酒店人了,他就深有体会:“现在回忆起刚做礼宾师的时候,我所在的酒店当时是浙江第一家拥有写字楼和最大展览厅的酒店,早在吸引外资时期,我就已经接触过不少来自世界各地的商务旅客了,太热闹了。年轻的我覺得这个行业真好,我用一个一线员工的身份,见证了浙江经济一直在腾飞的几十年。”

正如同80位饭店业“匠人”的代表,浙江省饭店礼宾师、杭州开元名都大酒店张彤所说:“匠心,不只是一个词

汇,更是我们工作与生活的态度。我们心怀敬畏之情,以匠心制作每一道美食;我们秉持真诚之意,以匠心款待每一位顾客;我们追求卓越,用匠心打造每一个服务细节。正是因为这种不懈的努力,我们才能接连获得各种殊荣,并且成为业内的佼佼者。”“我们的成就离不开饭店业的发展,离不开我们所处的时代。正因为有了大家,我们才能顺利度过困难,取得今天的辉煌。”

所谓“匠人匠心”,不就是一位劳动者执着于自己的工作,从平凡到不凡、从优秀到卓越、从专业到一流,沉淀住心性,将一件事做到极致的表达吗?



发挥“传帮带” 传承匠人匠心

此次获奖的80位饭店匠人,他们爱岗敬业、争创一流、勇于创新、甘于奉献,他们执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越。他们精于工,匠于心,品于行,不但自己用实际行动践行着“工匠精神”,还孜孜不倦地用师傅带徒弟的方式悉心传承服务技能,递进与深化标准服务。

浙江省文化和旅游厅党组书记、厅长陈广胜指出:饭店业发展的变,首要体现在以品质化塑品牌。推广首席质量官,标杆服务员,构建以文化、健康、智能、低碳等产品创新为重点的旅游饭店产业新体系。

如何提升饭店品质,关键要靠“人”。当前,饭店行业技能人才队伍仍然存在总量不足、供需矛盾突出等问题,技能人才的发展渠道偏窄、待遇偏低,社会上重学历、轻技能的观念没有根本扭转。只有创新变革用工模式,系统提升饭店行业吸引力,培养大批饭店技能人才,才能有力支持饭店业更好更快发展。

饭店行业需要匠人,新时代需要匠心。许许多多的饭店匠人们始终坚守着他们最朴实的初心,书写着匠人精神。服务的技能、服务的技巧、服务的文化和服务的理念,只有达到四位一体,才能达到最高境界的工匠精神。工匠精神是一种职业态度,是一种工作理念,也是一种认真精神。

三百六十行,行行出状元,而这个基础是对于这个行业有着足够的热爱,这一点在80位浙江饭店业“匠人”的身上得到了淋漓尽致的体现。并且,他们的这份热爱不仅仅是自己做好这件事,更是希望所有酒店员工都能做好这件事,成为构建美好生活的一份子。饭店行业从不是“一将功成万骨枯”的领域,在行业复苏回暖的关键时期,浙江全省旅游饭店人继续秉承“追求卓越、精益求精”的工匠精神,牢牢把握好技能和服务两个关键,共同努力,以坚如磐石的信心,只争朝夕的干劲,推动浙江省饭店业的经营管理和服务品质继续走在全国前列,成为文化和旅游高质量发展的排头兵、领头雁。