

本期关键词
务实

主持人
司马一民

嘉宾
林乃炼
张静
范国良

《杭州》杂志社长、总编辑
全国技术能手、杭州知味观副总经理兼总店经理
江干区人力资源和社会保障局局长


每一条时政新闻
我们乐在解读


我们的价值观
大型报网互动思辨论坛
(140)
杭州日报

让越来越多的人具有“工匠精神”

工匠精神是一种精神,也是一种品质,一种追求:善于学习、勤于攻关;专心专注、精益求精;百折不挠、坚忍不拔;传承技术、传播技能;打造品牌、追求卓越。归根到底就是做事情要务实,要谋实招、求实效。

寻访最美“钱塘工匠”

司马一民:寻访最美钱塘工匠活动反响很大,请您说说何谓“钱塘工匠”?

范国良:提升消费品品质、促进制造业升级、加快现代服务业发展,关键是提高劳动者的综合素质,其中提高技能又是关键中的关键,也就是要让劳动者具有工匠精神。今年5月,江干区人力资源和社会保障局和江干区总工会等单位联合举办了“寻访最美钱塘工匠”活动。“钱塘工匠”是一群立足本职、爱岗敬业、勤奋学习、刻苦钻研,追求卓越、技艺超群,淡泊名利、甘于奉献,为江干建设和发展作出重要贡献的优秀技能人才,在他们身上,充分体现了“工匠精神”。

司马一民:“钱塘工匠”具有代表性吗?

范国良:经过推荐报名、专家评审会以及“江干发布”微信投票,从参选的39名选手中选出了10名“最美钱塘工匠”和10名“钱塘工匠”并进行了公示。他们分别来自江干区产业导向的几个重要行业,有服装行业、机修行业、汽修行业、建筑行业以及安保行业。

司马一民:江干区人力资源和社会保障局在技能人才建设方面还有哪些政策支持和帮助?

范国良:一是开展寻访“最美”活动,发挥引领作用。评选出了10名“最美钱塘工匠”、10名“钱塘工匠”,分别进行了表彰奖励;推荐杭州伟聚贸易有限公司的曹桢参加全国技师能手的评选,已入围全国复选名单。曹桢还入选浙江省2016年“金蓝领”高技能人才赴意大利服装设计与制造培训班名单。推荐杭州锅炉集团股份有限公司的葛小青、西子联合控股的肖志军入选浙江省2016年“金蓝领”高技能人才赴德国焊接技术培训班。二是成立“大师工作室”,搭建专业化平台。葛小青焊接技能大师工作室、赵玉香评茶师技能大师工作室被评为“浙江省技能大师工作室”,吴国英服装设计人员技能大师工作室被评为“杭州市技能大师工作室”。今年,推

优质服务不仅仅是微笑

司马一民:在第六届全国饭店业职业技能竞赛全国总决赛上又一次获得两项全国性荣誉——全国技术能手、全国十佳服务员,祝贺您!

张静:谢谢!

司马一民:您从事餐饮服务工作多少年?

张静:从1997年我进入知味观到现在,有19个年头了。

司马一民:餐饮服务每天工作时间长,节假日不能休息,还要对客人赔笑脸,现在很多年轻人都不愿意干这一行,您是怎么坚持下来的?

张静:事情总要去人去做,既然做了就努力把它做好,尽量让客人满意。

司马一民:怎么样才能做好?

张静:优质服务不仅仅是微笑就可以的,有很多内容。我个人体会,一个是要做好标准化服务,再一个是做好个性化服务。标准化服务,就是要制定好服务规范,按服务规范做。以前中餐服务只有一些粗线条的要求,没有细化的东西。1997年知味观店堂改造以后硬件在当时的杭州数一数二,我们就想把服务水平来一个提升。店领导带领我们学习西餐的服务流程,制定了中餐服务细则。比如,以前中餐分餐一直都用筷子,夹菜容易掉下来,我们改用西餐的分羹叉就稳妥了。我们请来行家对全体服务人员进行培训,让大家熟练掌握服务细则,迎客送客、倒茶斟酒都有标准可循。标准化服务的推行使本店的整体服务水平有了很大的提高,这个做法我们一直坚持到现在。

司马一民:您再说说不个性化服务。

张静:个性化服务要做到位很难,需要服务人员在长期的实践中磨炼,眼观六路,耳听八方,反应灵敏,处置得当,根据客人的需要随时调整服务。比如,观察客人的忌口,分菜前先询问一下;掌握好与客人对话的语气语调,尤其是当客人提出的需求一时无



「最美钱塘工匠」潘贵平(奥的斯机电电梯有限公司资深工地上工程师)

荐设立的潘贵平电梯安装维修技能大师工作室和屠昌平服装制作大师工作室也双双入选“杭州市技能大师工作室”。三是开展技能竞赛,承办了杭州市“职业技能竞赛新三年行动计划启动仪式暨第43届世界技能大赛参赛表彰大会”。联合区总工会,从参加赛前技能培训人数、开展班组比武企业家数、带动参加岗位练兵人数、开展师傅带徒企业家数四个层面对我区企业岗位练兵、技能比武情况进行了动态跟踪和摸底。先后开展了餐厅服务员、西式面点师、保安员、电梯安装维修工、化妆师、收银员、营业员、育婴员等8场技能竞赛,参与用人单位68家,参加赛前技能培训6720人次,带动参加岗位练兵68350人。



张静(左二)在参赛现场

法满足时要及时提出备选内容不让客人尴尬;要记住老顾客的口味习惯主动安排;要掌握国内不同区域的口味特点,适时向外地客人推荐菜肴……这方面的内容非常多,得用心积累掌握。

司马一民:要做好餐饮服务确实不容易,特别是像知味观这样的国内名店,来的客人天南海北,要让他们满意更不容易。

张静:餐饮服务说起来都是很细小很细小的事情,但是每一点点小事情都与客人是不是满意密切相关,只有沉下心来踏踏实实做才能做好,才能让客人满意。知味观是杭州的一块金字招牌,我们把服务做好了,这块金字招牌就会越来越亮,为杭州增光添彩。

推崇工匠精神

林乃炼

“十年磨一箭,决胜九重天。”11月3日,我国最大推力新一代运载火箭长征五号在文昌航天发射场首发成功。长征五号研制始于2006年,10年来上万名航天人参与研制工作,全箭采用了247项核心关键新技术,新技术比例达到92.5%,零部件就有十几万个,设计量也是以往长征火箭的3.5倍以上。长征五号正是“大国工匠”新时代精神的集中体现。

“有匪君子,如切如磋,如琢如磨。”出自《诗经·淇奥》这句诗可能是最早赞美工匠精神的词语,描述了工匠在加工制作器物过程中的态度和精神,后来又被孔子用于比喻君子的自我修养。

人类的历史进入石器时代就开始有了工匠,也慢慢有了工匠精神。工匠精神犹如工匠手中三棱凿刀:一条棱是实用与审美,在能工巧匠手中诞生的器物大多是生活用品,如杭州的张小泉剪刀、王星记扇子,再如杭州的丝绸和龙井茶,无不来源于生活,服务于生活,这些器物浸润了工匠的审美情趣和艺术价值,于是就成了一件件工艺品,点缀了人们美的生活;一条棱是传承与创新,手工技艺的传承依靠师徒、父子等方式代代相袭,立足于当地物产,承载了地域文化,形成了独特的技艺和风格,成为地域文化的一种标志物;还有一条棱就是极致与坚守,工匠们往往是寂寞和孤独的,不仅需要用心、专心和耐心,还需要精心、细心和恒心。

在工业时代,快节奏的生活方式和标准化的生产流程,使产品呈现快餐式消费形态,传统工匠和工匠精神也慢慢消失。进入互联网时代后,人们重新呼唤工匠精神的回归,追求个人价值与创业品质的结合。工匠精神就是高度的关注度和精致的审美需求,体现了创业者对产品的极致追求,把个人情怀投入到创业生活中,把产品作为人的价值的体现。

工匠精神代表了一种气质:专注、执着、坚定,踏实、精益求精,哪怕是再简单的工作,也要把事情做到极致。具备了“工匠精神”的企业,往往是行业里的顶尖品牌,眼中只有对质量的严格要求,对制造的一丝不苟,对完美的孜孜追求。而具备了“工匠精神”的城市,具有了“精致和谐”的人文精神,以“美”为魂,以“意”为先,城市中永远跳跃着一颗“匠心”。它曾经描画在西湖的半张扇面上,曾经镌刻在断桥的一把绸伞上,曾经绣刺在丝绸的几枝荷花上,执着而专注,精致且完美;如今,轻快地敲打黑色键盘上,严谨地编写在电脑程序里,行走于互联网时代的火光电闪之中,自由而坚定,卓越且领先。



理论传统经典
论理当下热点

求真务实是永恒的人生课题



欢迎添加微信
公共订阅号

说实在话、干实在事、做实在人,这既是做人的本分,也应是一生的坚守。

作为中华民族优秀品质的一部分,中国古代哲人对务实更是推崇备至。王符的《潜夫论》说:“大人不华,君子务实。”王守仁的《传习录》曰:“名与实对,务实之心重一分,则务名之心轻一分。”《荀子·儒效》说:闻之而未见,虽博必谬;见之而不知,虽识必妄;知之而不行,虽敦必困。孔子在《论语》中说得直白:“君子耻其言而过其行”,就是说做人要以说得少、做得少为耻辱。

求真务实,也是共产党的传统。1930年5月,毛泽东写了《反对本本主义》,提出了著名的论断:没有调查就没有发言权。近年来,从上至下广泛开展的党的群众路线教育实践活动、“三严三实”专题教育等,以及作为我们共同价值观的重要内容,“务实”均为核心关键词。习近平总书记曾用20个字来概括好干部的特征,其中就包括“勤政务实”。说到底,党员干部

在务实上还是应该做得更到位一些。

务实不易,源于务实讲求实际,不尚浮华,不图名利。在当下纷繁复杂的社会思潮中,要让一个人静下心来,踏踏实实做事,确实不易。但事业成功与否、个人价值如何体现,往往就在于个人是否能够聚精会神想事、做事、做出成效。邓小平同志曾说:“世界上的事情都是干出来的,不干,半点马克思主义都没有”。对于党员干部来说,因为身份特殊、肩负重担,对于务实的追求就应该更高一些,不但要反思自身形式主义的毛病,更要以岗位为重,在务实上下功夫,从实处着眼、用实干考量、用实绩说话。

求真务实是永恒的人生课题。不实之人,可逞一时之快,终究不能欺瞒一世。从这个意义上说,务实不但是做人做事的基本要求,更是一种人生品格。把握实情、讲实话、干实事作为基本的品格修养,始终坚持表里如一,工作自然得心应手,成绩也自然水到渠成。

经典引述

弘扬求真务实精神,大兴求真务实之风,总的就是要我们去求社会主义现代化建设客观规律之真,务谋最广大人民根本利益之实。

——习近平《之江新语》

实践样本

在哪里执勤,他们就在哪里吃饭

近日,网友“iMiss许”在网上发表了一张照片,遭到了不少网络大V号的转发,也引起了网友热议。

照片中,两位执勤人员在西湖边吃饭,因为没吃饭的地方,直接把垃圾桶当成了饭桌。

网友“iMiss许”说莫名心疼,也引起了网友们的共鸣,网友纷纷留言:尊重每一份职业,不论高低贵贱。

记者找到了照片中的两位当事者,他们是湖滨派出所的两位特

保人员,也就是平时我们所说的协辅警。高个子稍微胖一点的叫杨海平,个矮瘦一点的叫周文川。

周文川说,这样的事他们自己都不当回事,因为他们每天几乎都是这么吃饭的。“每天的饭是派出所里的同事送过来的,一般是快餐。我们在哪里执勤,就在哪里吃饭,有时站着吃,有时找角落蹲着吃。感谢网友对我们的关注,但其实在哪里吃饭并不要紧。只要我们的工作做好了,群众能

理解,我们就最开心了。”

湖滨派出所巡警中队队长唐晋凯说:“他们的苦他们的累,我们看在眼里。但工作性质决定了有时我们必须牺牲一些东西。比如吃中饭我们不是没考虑过让他们回来吃,但是西湖边的野导、小商贩,他们会摸清你执勤规律,趁执勤岗位没人的时候出没。所以,请大家理解我们的工作,多一分理解,才是最重要的。”