

## 沧州市合租公寓招聘保洁阿姨数名

要求:年龄60岁以下,干净利落踏实肯干,能骑电动车,服从调配流动打扫卫生,有家政保洁工作经验者优先录用。待遇:月工资2500元+四天公休+奖金。有意者电话联系 13011989681 徐女士

头顶书本练站姿、嘴咬筷子练微笑、装被罩一气呵成、客房内一尘不染、学会进行急救……北京2022年冬奥会即将拉开大幕,沧州百余名服务人员正在接受紧锣密鼓的岗前培训——

# 132名沧州青年为冬奥会苦练本领

本报记者 张丹 摄影报道

“保持,保持住站姿……”

11月24日下午,在黄骅市海景花园大酒店的培训室里,50多名年轻人,一人头顶一本书,正在努力地保持让书在头顶上不掉下来。

这50多名年轻人头顶书练站姿,不为别的,只为了在即将到来的北京2022年冬奥会上,将最好的形象展示在世人面前。

下个月,他们就要奔赴张家口,到冬奥会的指定酒店进行服务。

## 132人的“沧州团队”

张金龙是这些年轻人中的一员。

在来到培训现场之前,按照他自己的说法,他从来没想过,自己能够直接为冬奥会服务。

张金龙是中捷职业技术学校的学生。在他的意识中,一般能去这种国际赛事做服务的人,都拥有身高、体型非常标准的“模特身材”,而他的体型没有那么标准。

正因为如此,训练起来他却不敢有丝毫的松懈。“因为我们走出去,代表的就不仅仅是沧州,而是中国。”

沧州市文化旅游服务中心主任闫清广向记者介绍,这些年轻人有高度的责任心和自豪感,也是他们能被选中的原因之一。

闫清广告诉记者,这50多名年轻人,来自黄骅当地的三所高校,他们与来自沧州师范学院、沧州职业技术学院以及一些县市的人员组成了132人的“受训队伍”,将代表沧州到张家口为冬奥会服务。

之所以选中这些年轻人,是因为看中他们的专业能力。

闫清广说,这些年轻人是经过一遍遍的筛选,最终确定下来的。他们有的是旅游管理专业的学生,有的是酒店管理专业的学生,还有一些是乡镇的基层工作人员。

“虽然年龄不同、身高不同、体型不同,但他们有个共同点,那就是专业能力比较强。”闫清广说,这132名服务人员,冬奥会期间将要在张家口太舞住宿群进行服务。

## 咬筷子练“8颗牙微笑”

记者采访时,正在给这些年轻人培训礼仪的,是沧州师范学院齐越传媒学院院长张海燕。

让这些年轻人头顶书本,并且保持书本不从头顶上掉下来,是为了训练他们的站姿,“站姿对了,才能从整体上提升一个人的精气神,更好地展现服务人员的形象”。

除了站姿,张海燕说,微笑也是服务人员需要刻苦训练的一项。

虽然因为疫情原因,所有的服务人员在服务时都要佩戴口罩,但微笑不能丢,“因为人



咬筷子练“8颗牙微笑”

微笑的时候,眼角和眉梢是上扬的,也是喜悦的,对外的运动员更是表达欢迎的表情”。张海燕说。

按照国际礼仪的标准,微笑时要露出8颗牙齿。为了达到这个标准,张海燕让每位受训人员,用牙齿咬住一根筷子进行训练,而且每天必须练够30分钟。

刚开始训练时,几乎每位服务人员在咬住筷子几分钟后,就会淌口水,嘴巴周边也会出现抖动,筷子会掉下来。

筷子掉下来,就擦干净,再咬住继续训练,“直到咬住筷子30分钟不再淌口水为止”。张海燕说,这里边没别的诀窍,就靠这些年轻人一遍又一遍地不断练习。

站姿、微笑达标,这只是基本的要求,服务人员招手、鞠躬、伸手指引的动作,都要按照严格的标准进行训练。

“除了这些,我们还要求服务人员与被服务人员保持动作的一致性。”张海燕说,也就是对方站着你就得站着,对方坐着你才能坐着。

张海燕举了个例子:假如服务人员在酒店前台需要坐下来为运动员办理入住手续,那就得先请对方坐下来,然后自己才能坐下工作。

“过程很繁琐,但为的是呈现最好的效果。”张海燕说,因为奥运会上每一个服务人员代表的都是中国。

## 四星级酒店服务标准

培训分四个片区,除了黄骅外,还有沧州师范学院、沧州职



苦练站姿

业技术学院和吴桥县三个培训点。

在吴桥县培训点进行培训的梁帅,这几天在酒店里已经记不清自己装了多少次被罩、铺了多少次床单了。

梁帅也是此次服务人员中的一员。与其他酒店管理类的学生上课时练习过的装被罩、铺床单不同,梁帅有些不好意思地说,自己上大学时,很少换床单,被子也很少能叠得整齐。

这些天,他开玩笑说,自己把这二十多年没铺过的床单算是都铺了,而且还都是高标准地铺。

给梁帅他们进行培训的,是沧州职业技术学院现代服务管理系的专任教师姬伟。

姬伟在接到培训任务的时候,接到的指令是,对于服务人员的客房服务培训,起步就要按照四星级酒店的标准来。

按照这个起步标准,装被罩是要求被子和被罩不能有任何

一部分碰到地面,所有动作要一气呵成。

铺床单要求床单中间的线与被罩中间的线以及床中间的线,三线合一,并且床单的包角线,要与床的边垂直。

姬伟说,除此之外客房内还要求从各个角度看不到一丝灰尘。

这对于这些服务人员来说,也是个不小的考验,而做好这些唯一的方法,就是一遍又一遍地练习。

## 人人掌握急救知识

这些服务人员接受的培训内容,包括客房服务知识、奥运接待礼仪、奥运相关知识、急救相关知识、客房实操知识、中西餐实操知识等多方面,可以说内容全面而繁杂,对每一个人都是很大的挑战。

毕一鸣和赵泽阳是两名受

训者。有空的时候,他们就会在房间里,拿着绷带互相给对方包扎。

练习过程中,会时不时地传出毕一鸣痛苦的声音。这个时候赵泽阳就知道,是自己给他包扎得太紧了。

他赶紧把绷带拿下来,再重新试着给毕一鸣包扎,直到松紧合适为止。

给服务人员进行培训的,是沧州医学高等专科学校护理系外护教研室的教师贵海峰。

培训的这项内容是止血包扎。贵海峰说,按照要求,这一段时间他给服务人员进行心肺复苏以及伤员固定搬运等急救知识培训。

因为服务人员多数没有急救经验,所以现场练习的时候,看似简单的动作,做起来也会有些困难。

“心肺复苏这项基本的急救措施,很多服务人员都曾经在视频或者宣传片中看到过,很多人都觉得自己会做。”贵海峰说,但真正练习起来,却又是另外一回事。

贵海峰说,男性力量大,如果用力不当,可能会把伤员按压到肋骨骨折,而一些女性力量小,又有可能起不到心肺复苏的作用。

所以在现场,贵海峰要一遍又一遍地纠正大家的动作和用力程度,“只有掌握了这些急救知识和技能,才能在需要的时候及时冲上去”。

## “封闭”3个月

记者了解到,再有半个月左右的时间,按照计划,第一批服务人员就要入驻冬奥会酒店。

按照这样的时间计算,服务人员在冬奥会酒店工作时间将长达3个月左右。按照规定,这3个月时间内对服务人员的管理都是封闭的,而且这个过程中,他们需要在酒店过年。

闫清广说,考虑到这些服务人员都是年轻人,且工作强度大、工作时间长,怕他们在春节的时候会想家,这次还为他们配备了专业的心理辅导老师。

“他们无论是在工作中有压力,或者遇到其他不痛快的事,都可以找心理辅导老师聊一聊。”闫清广说,这可以让服务人员更好地投入到工作中。

据介绍,沧州市这132名服务人员将分两批入驻酒店,计划首批入驻时间为12月中旬,其他人员于12月底前完成入驻。

“到了当地,对口酒店会根据服务人员的特长以及意愿,对他们的工作进行细化分配,也会再进行培训。”闫清广说,他相信经过这些准备工作,沧州的服务业会以饱满的精神状态、优质服务完成冬奥会住宿服务保障工作,为冬奥会作出自己的贡献。