

育英大观

民航分院学生在省大学生礼仪大赛中获团体二等奖 张严艺被评为“十佳礼仪使者”

本报讯 10月13—14日,2012年浙江省大中学生校园文化节——浙江省大学生礼仪大赛在宁波举行。民航与旅游分院学生方俊杰、程隆、徐敏、张严艺组成的“梦之蓝”代表队以全面的礼仪知识、精彩的才艺展示和出色的情景模拟展示在全省高校20支参赛队伍中脱颖而出,获得团体二等奖,张严艺还被评为“十佳礼仪使者”,吕串和欧阳驹被评为“优秀指导老师”。

本次大赛是由浙江省文明办、浙江省教育厅、共青团浙江省委、浙江省学生联合会主办,中国高等教育学会公共关系教育专业委员会浙江研究中心协办,以展示大学生礼仪文化素养、彰显当代大学生青春风采、传播大学人文精神为基本目标。

比赛由三个环节组成,第一环节是知识问答,第二环节包括自我介绍和才艺展示,第三环节是礼仪情景表演。在总决赛现场,我院参赛选手以新颖独特的自我介绍获得了评委的一致好评;知识问答中,沉着冷静、表达清晰,四名队员配合默契,一道道难题迎刃而解;在最后的情景演示中,他们以客舱服务情境表演、生动地演示和传播了礼仪文化知识,赢得了阵阵热烈掌声。最终以第四名的成绩获得团体二等奖。



本次参赛,充分展现了我院大学生优雅睿智的职业素质和礼仪素养,展示了育英学子朝气蓬勃、奋发向上的精神风貌,展现了我院的办学特色。(民航与旅游分院 吕串)

我与轨道专业一起成长

——城市轨道交通运营管理专业建设感悟

从一个青涩少女步入育英,经历了结婚,生子,在经贸系成长,在督导室沉淀,在民航与旅游分院飞跃。然后我选择了城市轨道交通运营管理专业,担任教研室主任。对一个学理科,教文科的人来说,是挑战?是机遇?或是...?是什么都好,我只想让自己活得精彩。

从2010年担任杭州地铁订单班的专业英语教师时,就决定了我与这个专业的不解之缘。杭州地铁和分院领导从几百名候选学生中挑选45名,组成了地铁班。在育英的最后一个学期,他们没有前往各自的实习岗位进行顶岗实训,而是留在了学校,接受了前所未有的挑战,学习与自己专业几乎没有大关系的轨道交通课程:轨道交通设备、客运组织、行车组织、票务管理、运营管理、地铁英语等等。2年了,他们通过了12012年7月,45名同学通过了层层考核,最终全体被杭港地铁一号线路录用,签订了他们人生第一份录用合同。大家都是

同一条起跑线,但差距正在拉开。在这些同学中,有数位同学被港铁挑选进入港铁运营支持部,也有数位同学经过考核,在短短数月内从站务员晋升到行车值班员。俗话说的好,机会就是给有准备的人的,作为看着他们一步步走来的老师,真心祝同学们加油!你们的师弟师妹们看着你们呢!

杭州地铁订单班的成功,使育英在杭州地铁小有名气,备受全国关注的杭州地铁发展势头强劲,更是激发了学院领导对建设轨道新专业的决心,而我则开始了忙碌的调研筹备工作。炎炎夏日,顶着毒辣的烈日,赵院长亲自带队走访上海轨道交通培训中心,与行业专家进行会谈,共同制定“职业人”培养方案。为了更好地了解专业,暑假我和汪迎春老师一起去了南京,再次体验了地铁,了解了南京以及周边地铁建设情况。今年9月,育英地铁班的同学们终于引来了他们的第一批师弟师妹——轨道专业49名新生。

占据“天时地利人和”的同学们,在杭州地铁一号线即将开通之际入学,光荣地成为了杭州地铁首批“客服大使”,接受港铁资深培训师专业的培训。这是多么让人羡慕的事儿啊!

对于学生来说,之后的学习生活应该是痛苦并快乐着吧。港铁的车站助理培训相当紧凑,理论课培训一结束就进行闭卷考试,对于分数较低的同学还要安排补考,补考不合格将被取消“客服大使”资格。没有压力是不可能的,但是同学们都挺过来了,全体通过了理论考试,向未来的岗位迈进了一步。车站实训有效地将理论与实践结合起来,让同学们能感性认识到以后他们面对的种种工作。培训师、站长的讲解深入浅出,同学们虽然不是完全能消化,但都听得认真。看到学生们好学的面容,听到培训师对学生们的肯定,我心想:“轨道专业,有成。”这更坚定了我要尽全力搞好

这个专业的信念。港铁的培训虽然只有两天,但完全让我感悟到了港铁严谨细致的工作作风,我也希望学生中去体会,去理解什么叫“服务”。

新生开学后,专业教育、军训,认知实训,地铁应急演练、客服大使,一连串的工作让我前所未有的充实。当一人独处的时候,我也不禁问自己,舒舒服服地教教书,吃吃老本行不是挺好的,干嘛要去搭这个和自己专业一点都不沾边的工作?我想答案应该是对这个行业的认可和期待。地铁,在“长三角”地区算是朝阳产业,而顺势而生的城市轨道交通运营管理专业必然有着一片光明的天空。当想到2年后,走进地铁车站,到处都能看到自己的学生,心里一定是万分激动的。因为这是育英的学生,是民航与旅游分院的学生,是我培养的学生!所以为了美好的明天,我和轨道专业一同努力,一同成长。(民航与旅游分院 赵燕)

比赛的历练 人生的感悟

——记杭州市属高校首届网球比赛

9月21日,杭州市属高校首届大学生网球联赛开幕,我院网球队在经历了暑假的集训后参加比赛,获得团体冠军。

开幕式结束后,我们紧张地等待着比赛,可惜天不作美,刮起了冷飕飕的寒风,而且开始下起了雨,我们只能在网球场边耐心等待。上午的比赛就在比赛——下雨——拖地——比赛的进程中进行,这也预示着下午的比赛将更加紧张和残酷。下午的比赛,运动员基本上没怎么休息,一场接

一场地拼博着。我想这就是体育精神吧,不管是什么运动,不管是有没有名次,大家都是拼尽全力去战斗的。那天的比赛打到六七点,打到灯亮了,打到大雨浇湿了我们的,打到再也看不清球。团体比赛结束后,我们学校取得团体第一的好成绩,但是这个名次是用多少张疲惫不堪的脸换来的,是多少次摔倒在网球场上又重新站起来拼博的运动员换来的。能有团队第一这个名次我感到很光荣,很骄傲,但内心更多的是

就意味着今天的比赛要堆积到明天,这对我们来说,可不是一件好事,这是对我们体力的大挑战。

第三个比赛日,我们早早地去了比赛场地,想适应下场地,结果又开始下起了绵绵细雨。到了八九点,雨终于停住了,虽然场地被烘干了,但还是有些地方容易滑倒。进入个人赛,一切好像都靠自己,一向心理状态还好的我紧张了起来。结果我发挥得不是很好,一比四落后,再下一局就决胜负了。因为场地的湿滑,我摔倒了两次,这摔出了我的不服气,我鼓着这股不服气的劲,坚持着比赛,最终赢下了比赛。

由于时间紧张,第一场结束后没多久,我又听到了裁判喊我的名字,借着赢得第一场比赛的喜悦,我又以6:2拿下了第二场。没有片刻的休息,我又来到了混双的比赛上,也许是走运,也许是自己一直以来的训练在这个时发挥了作用,我们又拿下了这一局。就这样一场接一

场,队友也是这样一场接一场打下来。中午吃饭时我的手不停地颤抖,起来腿脚也僵掉了。我走到教练身边,想要得到一些安慰,可是又听到了裁判在喊我名字。这样,我们坚持打完了比赛。比赛结束了,我想我们每个人都已经感到了骄傲,因为我们已经超越了自己的极限,网球队每一个人应该因此而感到自豪,因为在这个过程中,我们在自己的人生书写了傲人的一笔。

了。因为场地的湿滑,我摔倒了两次,这摔出了我的不服气,我鼓着这股不服气的劲,坚持着比赛,最终赢下了比赛。

由于时间紧张,第一场结束后没多久,我又听到了裁判喊我的名字,借着赢得第一场比赛的喜悦,我又以6:2拿下了第二场。没有片刻的休息,我又来到了混双的比赛上,也许是走运,也许是自己一直以来的训练在这个时发挥了作用,我们又拿下了这一局。就这样一场接一

场,队友也是这样一场接一场打下来。中午吃饭时我的手不停地颤抖,起来腿脚也僵掉了。我走到教练身边,想要得到一些安慰,可是又听到了裁判在喊我名字。这样,我们坚持打完了比赛。比赛结束了,我想我们每个人都已经感到了骄傲,因为我们已经超越了自己的极限,网球队每一个人应该因此而感到自豪,因为在这个过程中,我们在自己的人生书写了傲人的一笔。

高端服务:要让客户感到贴心

萧山机场贵宾运动俱乐部实习有感

在杭州萧山国际机场5号路,有那么一片不可复制的绿茵,诠释的不仅仅是高尔夫的精彩,更是对生活的驾驭,在这里礼遇尽享荣耀,奢华二字表现得淋漓尽致。这里,就是我的实习单位——萧山国际机场贵宾运动俱乐部(ASC)。

那时的我,褪去了大一时候脸上的稚嫩,通过层层面试,最终从一百多名面试者中脱颖而出,成为了ASC十名实习生之一。从培训到上岗,我们都经受严格的考核。我们要提供给客户的是最贴心、最周到的服务。我们的微笑、手势、站姿、服务流程甚至讲话的分贝都会经过专业的训练,因为我们服务的对象是“金字塔顶端”的客人,他们可能是世界五百强企业的老总,可能是政界要员,可能是商界精英,也可能是大明星……

实习期间,我们碰到了剧组来单位拍戏,因为剧组里有较为知名的钟汉良,贾乃亮,张钧甯等知名演员,为了体现我们的高品质高素质服务,我们做到了不长时间盯着演员看,不问演员私生活,不偷拍演员照片。

工作中更多是要学会为客户解决问题。记得有一次,三位客人要乘坐南方航空航班从杭州飞往深圳,再在深圳转机夜23点起飞的亚洲航空航班飞往泰国曼谷。

微笑,是我们每位员工的硬性要求,不会笑?咬半小时筷子站着驼背?客服总监会“啪”的拍一下我们的背!严格的培训使我们可以专业地为客人提供最优质的服务。

14天的培训后,我被分到了前台礼宾部,主要职责是迎送客人,帮客人办理登机牌,送客人登机以及贵宾通道登机。经过师傅一个礼拜的调教,我对工作越来越得心应手。“您好,这边请”,“您好,这是您的账单,麻烦您签下字”,“您好,我们已经帮您备好了车,两分钟后我们就送您去机场安检,您看可以吗?”,“慢走,祝您旅途愉快!”……各种专业的服务规范我们都已经可以顺利完成。

实习的头几天,我们碰到了剧组来单位拍戏,因为剧组里有较为知名的钟汉良,贾乃亮,张钧甯等知名演员,为了体现我们的高品质高素质服务,我们做到了不长时间盯着演员看,不问演员私生活,不偷拍演员照片。

工作中更多是要学会为客户解决问题。记得有一次,三位客人要乘坐南方航空航班从杭州飞往深圳,再在深圳转机夜23点起飞的亚洲航空航班飞往泰国曼谷。

谷,可是原计划由杭州飞往深圳的航班迟迟未从深圳起飞,具体起飞时间航空公司方面也未给出明确答复,客人当场就发火了。我们经过多方联系,询问到了航班起飞时间,可是按照国际出发需要提前两小时到达机场的规定,航班来不及了。我们积极帮助客人联系改签其他航空公司飞往深圳的航班,结果可能由于深圳机场缘故,所有航班都延误了。同时我们也在确认亚洲航空航班是否延误,大家盯着屏幕上的航班动态图,耳朵夹着电话机,不停询问机场的对接人,结果我们是不乐观。客人看到了我们很努力地帮助他们处理问题,也不好再为难我们。最后我们为客人安排了贵宾通道+绿色通道安检+贵宾通道服务,客人也表示满意。

在机场实习的这几个月,我的服务也得到了客人的肯定,记不清有多少声谢谢,记不清有多少次客人放下行李跟我握手表示感谢,记不清多少次客人执意要送我各种食品。

实习是踏入社会的一个过渡阶段,这一段经历也将为我日后真正走向职场奠定良好的基础。

为了能更好地适应以后的工作,我来到了杭州萧山国际机场安检护卫部客检一科实习。在这里,我学会了许多书本上学不到的知识,也深刻地感受到自己各方面的不足。从学校里学到的知识的确不少,但是来机场后发现还有很多书本上没有的,尤其是经验,特别是不能在工作岗位上板着一张脸,让人们觉得你自命清高,不屑于和大家共处。相处中要学会真诚待人,遇到问题时一定要先站在别人的立场上想一想,避免不必要的争执。

工作让我懂得了“友善”、“微笑”、“拼搏”的含义。友善,让我们留给乘客一个好印象,不仅有利于人际关系,改善工作态度,事半功倍。微笑,是我们从事服务行业,就是要把最美的微笑,最好的服务呈现给大

众。拼搏,人生道路有起有伏,有开心,有失意,要经得起考验,更要不断拼搏。

短短数月的实习,让我受益匪浅。工作让我懂得了父母挣钱的不容易,让我学会了勤俭节约,自力更生,体谅父母。工作更让我懂得打好基础非常重要,因为基础知识是工作的前提。这就是为什么在校两年我们要学习那么多安检知识。而实际工作与书本知识是有一定距离的,需要我们在工作中不断地学习。即使毕业后所从事的工作与所学的专业不对应,仍会在工作中碰到许多没有学过的新知识。要想胜任一份工作,必须活到老学到老,通过不断的学习获取更多的新知识。只有进一步提高自身综合素质,才能更好地适应当今社会。

初次接触工作,我有点紧张,也感到很大压力。操机不熟练,工作方法欠缺,使我很担心,开始遇到不懂的地方总是向人请教,几次之后就再不敢再麻烦别人,怕被人笑话,可当旅客有疑问,自己却回答不出的时候,想要说句不清楚,又怕影响机场的形象。细心的同事发现的问题,耐心地为我讲解,使我豁然开朗。这让我明白不懂并不可耻,可怕的是不懂装懂,那样会让人工作停滞不前,甚至蒙受损失。这是我在将来的工作中要坚决摒弃的。

在工作岗位中,与同事相处很重要,不管是老职员还是新手,都不应该自大或自卑,特别是不能在工作岗位上板着一张脸,让人们觉得你自命清高,不屑于和大家共处。相处中要学会真诚待人,遇到问题时一定要先站在别人的立场上想一想,避免不必要的争执。

工作让我懂得了“友善”、“微笑”、“拼搏”的含义。友善,让我们留给乘客一个好印象,不仅有利于人际关系,改善工作态度,事半功倍。微笑,是我们从事服务行业,就是要把最美的微笑,最好的服务呈现给大



为适应民航业发展需要,2010年设置的民航安全技术管理专业,通过实训基地建设,加强学生校内仿真实训,让学生在岗位上认知培训的基础上,掌握民航安全技术管理专业相关知识,体验实训工作真实过程,提升专业技能。

图为学生在安检实训室进行安检设备操作实训。(刘飞燕 文/摄)

南浔之旅:携手走进新农村

6月28日,我们正式踏上三下乡征途了,途中即紧张又兴奋。紧张的是,我们很多同学很多都是第一次走进农村,难免会有担心和不安;兴奋的是,前方等待我们的是一段难忘而珍贵的旅程。怀着种种憧憬和盼望,我们来到了湖州市南浔区练市镇农村村,我们将在度过难忘的三下乡生活。安静的村落不乏生命的气息,细细感受着这里浓厚纯朴的民风。

反邪教宣传
记住村民淳朴的脸

我们的实践课题是大学生“讲科学,求发展,促和谐”。主要通过多形式、多渠道进行反邪教宣传。一大早就摆好宣传的展台和宣传板,还组织一半的同学在现场咨询,一半同学到镇

支农、文化宣传、寻访校友、反邪教宣传、法律宣讲、环境保护、社区服务等内容,我们满怀激情投入到暑期三下乡活动中。

在一名当地同学的带领下来到村党员会议室,受到了村干部的热烈欢迎。在这个小而简约的会议室里,我们小分队的成员聆听了两名老党员、老干部讲述的各种农村事迹和新农村建设的各项发展措施,让我们了解了当地的发展。

我们了解到农村村民收入主要来源于皮鞋业、木业、纺织业也是村民收入来源之一。一般村民年收入约4.5万。村里还保留着许多传统农业,如水稻种植、桑蚕业、甲鱼养殖等。随着新农村建设,村里的文化活动也在逐渐丰富,各种文化教育的质量也在逐渐改善,小学合并到了镇上,村里健身器

材、老年活动室、医疗服务站的建设都体现了文化教育和新农村建设的水平。

支教乡村幼儿园
融入孩子们的世界

来到幼儿园时,小朋友们正在兴致勃勃地玩游戏,我们也自然而然地加入其中,童年的记忆一下子涌上心头。在大家做游戏的同时,小分队里擅长画画的几名同学静静的在一旁画着卡通画,当各种漫画里的人物活灵活现于原本白晃晃的纸上时,孩子们沸腾起来。看着孩子们的笑颜,我们也感受到自己的付出得到了回报。

上午,我们还用自己所学的知识教给孩子们一些最基本的语文以及算数的题目,孩子们都认真地听课,孩子们的天真可爱给我们留下深刻印象。

整个活动持续到十一点半。下午趁着孩子们都在午睡,小分队成员为小朋友们打扫了教室、整理了玩具积木。

午睡结束,我们继续上课讲故事,一直到下午四点半才离开。

一天满满的行程,我们感到特别充实快乐。

环境卫生问卷调查
帮助寻找环境恶劣的原因

这一天,我们在农村进行了环境卫生的问卷调查。农村虽然坐落在古镇南浔,但河道里、小溪里、街道上四处可见生活垃圾。

小分队在老师的带领下自由分组,挨家挨户进行问卷调查。问卷的结果反映出几个问题:第一,农村村民的文化程度不高,相对而言没有一个较好的环境保护意识;第二,农村

村所在地理位置不是很好,村内地没有山林覆盖的地表;第三,村里没有组织一支环卫队伍,及时清除村民的生活垃圾。

在调查中我们还了解到,较之十年前,如今环境被破坏得十分严重,各工厂随意排放污水现象十分普遍,村委的宣传力度也不够强。总的来说,农村的环境问题需要各方面共同努力才能解决。

虽然村内环境不是很好,但村民的淳朴和善良却感动着我们每一个人。调查期间,村民们知道我们是大学生志愿者,都主动提出要留我们在家中吃饭。我们顶着烈日做调查,村民的热情如一缕清泉浇灌在心头,他们的一句问候就是对我们工作的鼓励,一句赞扬则给了我们工作的动力。

(院团委三下乡小分队 董鸿宇 盛意岚 徐利浩)



翁方婷 摄