

第二届世界互联网大会·乌镇峰会实习(服务)师生风采录(三)



14 空乘 A 班 刘兴晗:

在乌镇待了三个月的时间,向来不擅长写作,文笔粗糙,这一刻却思绪万千,总觉得还是要写下点什么记录这一晃而过的时光。记得初到乌镇,还是炎热的夏天,我们拖着行李箱,抱怨这三号停车场的石子路,住进了以停电的方式欢迎我们的老乌镇中学生宿舍。那天还是农历七月初七,中国传统的七夕节,天黑时,人力资源都送来了喜庆的红蜡烛,也算是过了个别样的没有情人的情人节。

为了保障世界互联网大会期间嘉宾行程的顺利,我们开始了作为一名 CCO(首席礼宾官)的培训。在管理中心的视频会议室了解公司概况,乌镇概况,基本礼仪,酒店资源培训,一对一嘉宾接待待客学习等。天天走景区,实地踩点,熟悉景区路线,督导导游,晚上做梦都是关于草木本心染坊,昭明书院,恒益堂老药店,益达丝号...那段时间都是日行万步,走到小腿酸痛脚底起泡,想起来都是一把辛酸泪。

经过漫长的培训,我们迎来了几次大会前检验所学实操的机会:千人会议团,国庆黄金周,乌镇国际戏剧节。还记的千人会议团一个人被分配在了水巷巷,黄金周在游客服务中心,戏剧节走在街上偶遇的明星演员编剧导演。我们在实践中掌握真理,不断学习不断进步。然后就是重头戏世界互联网大会。有幸在这次大会中接待了来自澳门的重要嘉宾,短短的两日,好像见识到了不曾接触过领域,开阔了眼界,非常难忘的一次经历。

14 空乘 E 班 金露洁:

8月20日,我们拖着行李箱来到乌镇。开始以为是来互联网大会做礼仪的,后来才知道原来我们是来做 CCO(首席礼宾官)。听名字还是挺高大上的,我们在这里呆了88天,说长不长说短不短,从夏天到冬天,我们学会了,成长了很多,也很感谢每一个乌镇人对我们的照顾。现在任务结束了,没想到离开的时候还是会舍不得,会难过,会后没有和每一个人拥抱说再见。

想起乘坐游览车去盛庭接嘉宾的时候跟师傅一路闲聊,下车之前师傅对我说我记得你的声音,你是不是在盛庭游览车接待过。我说是的,十一的时候。师傅便地说,我还记得你,你就是那个高高的女孩子吧。看,连乌镇的游览车师傅都那么暖心,乌镇真的很美。

14 空乘 G 班 田宏悦:

拖着沉重的行李,走到远在千米外的停车场,我才渐渐有了实感,互联网大会是真的结束了,我在想,我们在乌镇待了88天,有多少能够记得我们,天黑着就出门上班了,天黑了才回到宿舍,就连睡觉都不敢深睡,不敢开飞行模式,深怕嘉宾投诉有什么事联系不到我们。

人生在于体会,今时的离别哪及昔日的相聚,收到徐峥导演送的《港口》限量版手机壳也是值得,偶然跟百度创始人李彦宏合影也是值得,跟马云擦肩而过也是值得,得到嘉宾的肯定也是值得,看到习大大的坐满高杆红旗车也是值得,到现在的互联网大会,我们一点点地在成长。从开始的不知所措,到现在熟练地引导嘉宾穿梭在景区内各个角落,帮着嘉宾处理各种问题,面对着那些政界大腕,商界精英,圈内明星,也能脸不红心不跳地从他们身边走过。

乌镇教会我的是心态,乌旅人教会我的是敬业,而所有在这一程一起奋战的人教会我的是给予。乌镇,很美。来过,便不曾离开。

14 空乘 F 班 洪丹妮:

乌镇的88天,是一场旅行,一种历练,一次实训。在乌镇我们尝试着各种酸甜苦辣,让我收获到了不一样的快乐,交识了不少朋友。

乌镇是一个美丽的小镇,乌镇的夜景格外吸引人;乌镇是个雨镇,到了下雨天一个人撑着雨伞,听着淅淅沥沥的雨声,独自一个人在老街头,让自己感到十分的愉悦,也会觉得自己是一个放空状态。在乌镇,我经历了千人会议,黄金周,戏剧节和最重要的世界互联网大会。这些让我成长了很多,懂得了很多,更加让我了解服务行业。

在乌镇的这段时间,很多感受也是无法用文字表达出来的,我应该更加完善自己去完成梦想。

乌镇峰会:难忘的时光 宝贵的历练

14 空乘 G 班 徐裕倩:

乌镇,在我印象中原本只是一个江南水乡的代名词。对于生长在浙江的我熟悉而又陌生。直到我在乌镇学习实践88天后,我对她有更深理解。

记得我初到乌镇,那天正好是情人节。在烛光下,我与乌镇度过了第一个夜晚。相比城市的喧嚣,乌镇显得十分安静。从那天起,我开始走遍乌镇每个角落,理解她每个景点的故事。在乌镇举办的各种活动中,尽了自己的一份力。在这过程中,我学到了很多。不仅锻炼了自己的交际能力,还加强了自己处事应变的能力。作为一名服务行业从业者,这些历练,都是十分珍贵的。尤其是12月底的互联网大会。这是我第一次参与国际性活动。在高压的环境下,我对于服务行业有了更深入的认识。此次乌镇的实习生活,让我受益匪浅。从课本到实际,将理论与实践的结合。对于我今后的发展道路,都有很大的帮助。

14 空乘 B 班 翁晓庆

2015年11月24日,在学院的组织安排下,我们民航安全技术管理专业的全体同学踏上了第二届世界互联网大会的安检活动征程,并于当日上午准时到达指定地点,及时上岗站岗,投入到工作当中,活动历时24天。

此次安检实训,是至今为止我们在校参加的安检实训活动中规模最大等级最高的一次,人数暴涨到以前的5倍以上,对我们整个安检团队压力都是巨大的,为了保证上岗的安检专业学生的技能到位,学院安排专门老师为我们进行长时间的技能培训。

我们在大会正式开幕前二十天前到达乌镇训练。虽说对于参加过第一届互联网大会的我们来说乌镇并不陌生,但是对于初来乍到的大一学弟学妹以及空乘班同学来说,乌镇还是陌生的。路线的熟悉,是第一步。虽然我们按检班的同学平日里学习、练习的都是这些东西,技能水平是不会低的,但是个人对于安全的敏感度,安检技能的水平,都是在一次次安检操作中提升的。人从来不能停止学习,不能停止累积经验。

在大会开幕前,有警卫人员对我们进行压力测试,身上夹带刀片,包里放手枪,凡是测试中查出此类违禁物品的人员及小组都予以奖励,当然与之相反,没有查出的人员及小组则被批评。这就要求同学们必须具备高度集中的精神及态度对待工作,这也与我们安检工作的最终目的密切相关。我们必须提高自身等级,来努力符合这个活动的等级。

相比第一次参加互联网大会,再次来到乌镇的我们,对于公司所安排的工作显得游刃有余,去年的我们在拿到手持金属探测仪后内心最多的感受是紧张,怕自己忘了检查的流程,而且担心由于动作不熟练,使得检查时间过长而被旅客投诉;在面对 X 光机的时候,我们害怕自己不能准确识别出违禁物品,从而导致工作出现漏洞。

然而一年后的我们再次站到这里时,少了紧张与害怕,取而代之的是兴奋与激动,当我们手持金属探测仪站在安全门内,当我们严肃认真地站在 X 光机前,我们内心是满满的成就感。手上的动作更规范更熟练,能够精准查出通关人员身上那些有意无意所携带的违禁品;对于 X 光机屏幕上显示的图片,我们能够准确地找出违禁物品,及时消除安全隐患。相比第一届互联网大会,我们不仅人长大了,技能更是增长了许多。

除了工作的严格要求,形象上也不能掉以轻心,出门在外,自然也担当起一个学校形象的责任。在工作时面带微笑,言语上多用“请”,“感谢您的配合”等礼貌用语,穿着发型得体等都是我们注意的工作细节。在上下班途中,餐饮时,在外的每时每刻,无一不是我们形象的体现。因此,学校特意给我们安排了礼仪老师,指导并提醒我们注意自身形象。

出门在外,特别是在寒冷的冬季特别会让人感到孤单,可是我们在乌镇的冬季,却深刻体会到温暖。同窗情,师生情,一方有难八方支援的患难情……所有的一切,让身在异乡的我们在寒冬里看到了温暖的春日。

乌镇这24天,收获颇丰,所有的一切都透着温情,这是一次既辛苦艰难,又幸福温暖的实践活动,值得铭记。

14 空乘 H 班 张洁

此次的乌镇峰会实习,我与100多名学生被分配往杭州方向进行实习工作,主要负责与会人员居住酒店的安全。

在这次的实习中,本人担任的职务是黄龙饭店南大堂一机二门中班小组组长,也是组中负责手检的小组。小组由于人员调动次数较多,所以最后我组共有10名人员;1名地铁工作人员主要负责 X 光机检测,剩下的9人则为学院学生,主要负责引导,手检,箱包检查等工作。小组采用轮班制,为了保证每次换班的在岗人数为5人,身为组长,在经过第一天的实践实习后,在接下来的几天里,基本坚守自己的岗位以减轻组员的任务。8个小时的工作时间,轮班每人工作4小时,我每天的休息时间却不满足2小时。在身体疲惫的情况下,我仍尽量以良好的站姿、微笑与言语保持一个好的工作状态,不停的蹲下起立也让我感到疲惫不堪。但是,我的大部分组员表现出作为一名实习安检员应有的素质与风范,能够处处体现代表公司的形象,也为所服务的场所展现了一道挺拔认真的风景线,是十分让我欣慰的。为了坚守岗位,坚守这道人流量较多的一扇安检门。

在14日我所在的小组分站岗检查时,因为大家的仔细与相互配合,一把匕首被检查了出来,当然,饭店中其他的岗位也有查出违禁物品,虽然这只是测试,但是说明我们学院的学生面对重任也是能够胜任的。也足够说明虽然我们培训时间短,但是细心认真负责也能让我们很好地执行任务绝不就范!

15 空乘 C 班 罗婉婷

很幸运能参加乌镇峰会,从中体会到了不少。从我们到乌镇的那天开始,就明白了此次任务的高大上,记得第一天上岗的时候,当自己拿起金属探测仪的时候内心是非常紧张的,生怕自己哪里出错或者没有做到位,但还是对这份工作充满了新鲜感,感觉还不错。“您好,请过安检!”“您好,请转身!”“您好,感谢您的配合。”这三句礼貌用语不知重复多少遍。有人礼貌回应,有人却很反感接受检查,嘴里还嘟囔,不屑一顾地走了。当时内心是有点不开心的,觉得得不到理解!但这仅仅是一个安检员的工作,从中我看到作为未来空乘人员的“艰辛”。

印象最深刻的就是一位四五十岁携带儿子旅游的阿姨,她的手提包里有三、四瓶水,我上前善意地提醒她:“阿姨,您好!请把每瓶水都打开喝一口好吗?没想到那位阿姨一把夺过她的袋子,气愤地嚷,“喝什么喝,我的水又没有毒!”还不指指责我,组长看到了,马上把民警喊过来,阿姨也是不配合,紧接着被带走了,我长叹了一口气,后来想想以后工作中类似的情况还会很多,阿姨算是给我上了一课吧!

为期十天左右实训,虽然很辛苦,但大家秉承着互助互爱、坚守岗位的精神,一直坚持着,这不仅对自己是种历练,更锻炼了职业人品。

15 空乘 C 班 赵文怡

作为空乘班大一学生,我们之前没有接受过安检学习。当接到要去乌镇峰会进行安检实训的任务时,我们害怕、彷徨、不知所措。在老师、学长学姐们的指导下,在乌镇时的实际操作让我们对安检的认知和操作能力有了很大提高,开始变得熟练、麻利。

在乌镇的日夜里,我们享受不到在学校的惬意,我们感受更多的是忙碌。因为你可能早上三四点钟就得起床收拾去上班,你不去多休息,而是去拍照记录呢?我想这不是我应该做的吗?同学新闻部最早去的就只有我,我不去拿一手材料谁去?

15 空乘 C 班 蔡丽文

“南门,游客服务大厅,洗衣房,游客服务大厅,高速路口,游客服务大厅,员工通道,互联网之光吧”,这并不是在罗列第二届世界互联网大会乌镇峰会安保服务的岗位,而是在服务乌镇峰会25天的时间里先后待过的岗位。

“我是乌镇峰会安保服务的一块砖,哪里需要哪里搬”,我想这是服务时间最长的第一批安检专业同学们心里最深的写照。服务时间最长的我们,是乌镇峰会保卫战最坚实的力量,也是岗位调动最多的一批人。

不论在何时,还是在外面,在相对轻松的岗位上,还是内容繁重的检查中,不论是早班,还是通宵班,我始终兢兢业业地做好每一笔色彩。

每天一大早,我们几个礼仪志愿者就开始洗脸、化妆、换装,展现自己最美的一面。走出住宿,我们背着礼仪志愿者的头衔,更代

表的育英学院的形象!我不是第一次做礼仪志愿者,但是如此隆重的会议我还是第一次参加,虽然很疲惫,也有各种困难,但是我相信我的付出还是会有收获的。坚守自己的岗位,保证了各位嘉宾有序入场,并且在他们需要我们的帮助时,能快速解决他们的困难。每当这时,我就会觉得志愿者工作其实非常有意义,自豪感也会油然而生。礼仪志愿者就像一个小型的 workplace,需要真正全身心投入到志愿服务中。因为我们知道,既然选择就要竭力做到最好。当拿到自己的工作牌以及徽章时,我觉得一天的辛苦都不算什么,仿佛佛童拥有一股力量赶走了我的疲惫,也许这只是一枚小小的徽章,但是却蕴含了我在大会工作时的点点滴滴。

14 空乘 C 班 张洁钰

乌镇,一个有着江南之乡,丝绸之府美称的古镇。在这里,我静静地等着,等着他们的到来。一切都看似很静谧,却又又是那样的让人激动与澎湃。

12月15日,大家像打了鸡血般的等待见证一个崭新的乌镇。不同国家的领导人,也早已纷纷赶来。而我们所关心的习大大和马云也在15日晚抵达乌镇。16日晚,我也等来了一直所期待的消息——厦航复试考核信息,我的心是跌宕起伏的。因此我要在25日早上赶去厦门,而互联网大会要18日晚才能回学校,19日四级英语等级考试,而我却有一堆的资料没有准备好。我想离开,我想着自私一点,为了自己以后的工作,毕竟当一名空姐是我们心中乘务专业人的梦,而这个梦要经过很多坎坷波折,才有幸福之门为我们开启。

但最后我还是坚定了信念,我知道,我是育英人,参加志愿者活动,不仅代表着自己,也代表着我们育英的形象。我要保证此次任务万无一失地完成,打赢乌镇峰会这一仗是我们的职责所在。在这里,我是育英人,也是职业人。同所有为乌镇峰会奋战的育英人一样,我们是骄傲的!

15 安检班 申屠轶楠

在乌镇峰会的学生中,我是服务于第二届世界互联网大会乌镇峰会的一名普通安检员,待在一个听起来就很平凡的工作岗位——“垃圾通道”,做着最平凡的事。而其实,我还有另一个身份,就是来自育英民航的乌镇峰会保卫战摄影师!

每天早上五点左右,和我一样服务于垃圾通道的同学们就要起床,吃完早饭步行40-50分钟到达我们遥远的工作岗位。顾名思义,服务在这个岗位上的同学们,需要常常与一辆辆的垃圾车作伴,大家戴着口罩,给进出的泔水车、垃圾车和警车做着车辆安检,对进出的人员做着人身检查。由于地理位置偏远,我们无法去吃饭店点吃饭,需要由保安公司将盒饭打包送过来,因此我们的吃饭时间往往不那么固定,常常晚至七八点还没吃上饭,而对于工作辛苦的大男生而言,盒饭的菜量,远不如饭堂里的那么多,我们在住吃不吃,面对岗位条件的艰苦,我们从无怨言,只负责做好自己该做的事。

不在岗的时间里,我总是背着相机穿梭在乌镇峰会服务的各个岗位里,抓拍同学们认真服务的瞬间,用相机记录下在乌镇的育英故事。他们总是问我,为什么休息时间不多去休息,而是去拍照记录呢?我想这不是我应该做的吗?同学新闻部最早去的就只有我,我不去拿一手材料谁去?

15 空乘 C 班 蔡丽文

“南门,游客服务大厅,洗衣房,游客服务大厅,高速路口,游客服务大厅,员工通道,互联网之光吧”,这并不是在罗列第二届世界互联网大会乌镇峰会安保服务的岗位,而是在服务乌镇峰会25天的时间里先后待过的岗位。

“我是乌镇峰会安保服务的一块砖,哪里需要哪里搬”,我想这是服务时间最长的第一批安检专业同学们心里最深的写照。服务时间最长的我们,是乌镇峰会保卫战最坚实的力量,也是岗位调动最多的一批人。

不论在何时,还是在外面,在相对轻松的岗位上,还是内容繁重的检查中,不论是早班,还是通宵班,我始终兢兢业业地做好每一笔色彩。

每天一大早,我们几个礼仪志愿者就开始洗脸、化妆、换装,展现自己最美的一面。走出住宿,我们背着礼仪志愿者的头衔,更代

表的育英学院的形象!我不是第一次做礼仪志愿者,但是如此隆重的会议我还是第一次参加,虽然很疲惫,也有各种困难,但是我相信我的付出还是会有收获的。坚守自己的岗位,保证了各位嘉宾有序入场,并且在他们需要我们的帮助时,能快速解决他们的困难。每当这时,我就会觉得志愿者工作其实非常有意义,自豪感也会油然而生。礼仪志愿者就像一个小型的 workplace,需要真正全身心投入到志愿服务中。因为我们知道,既然选择就要竭力做到最好。当拿到自己的工作牌以及徽章时,我觉得一天的辛苦都不算什么,仿佛佛童拥有一股力量赶走了我的疲惫,也许这只是一枚小小的徽章,但是却蕴含了我在大会工作时的点点滴滴。

在乌镇峰会的学生中,我是服务于第二届世界互联网大会乌镇峰会的一名普通安检员,待在一个听起来就很平凡的工作岗位——“垃圾通道”,做着最平凡的事。而其实,我还有另一个身份,就是来自育英民航的乌镇峰会保卫战摄影师!

每天早上五点左右,和我一样服务于垃圾通道的同学们就要起床,吃完早饭步行40-50分钟到达我们遥远的工作岗位。顾名思义,服务在这个岗位上的同学们,需要常常与一辆辆的垃圾车作伴,大家戴着口罩,给进出的泔水车、垃圾车和警车做着车辆安检,对进出的人员做着人身检查。由于地理位置偏远,我们无法去吃饭店点吃饭,需要由保安公司将盒饭打包送过来,因此我们的吃饭时间往往不那么固定,常常晚至七八点还没吃上饭,而对于工作辛苦的大男生而言,盒饭的菜量,远不如饭堂里的那么多,我们在住吃不吃,面对岗位条件的艰苦,我们从无怨言,只负责做好自己该做的事。

不在岗的时间里,我总是背着相机穿梭在乌镇峰会服务的各个岗位里,抓拍同学们认真服务的瞬间,用相机记录下在乌镇的育英故事。他们总是问我,为什么休息时间不多去休息,而是去拍照记录呢?我想这不是我应该做的吗?同学新闻部最早去的就只有我,我不去拿一手材料谁去?

但最后我还是坚定了信念,我知道,我是育英人,参加志愿者活动,不仅代表着自己,也代表着我们育英的形象。我要保证此次任务万无一失地完成,打赢乌镇峰会这一仗是我们的职责所在。在这里,我是育英人,也是职业人。同所有为乌镇峰会奋战的育英人一样,我们是骄傲的!

15 安检班 申屠轶楠

在乌镇峰会的学生中,我是服务于第二届世界互联网大会乌镇峰会的一名普通安检员,待在一个听起来就很平凡的工作岗位——“垃圾通道”,做着最平凡的事。而其实,我还有另一个身份,就是来自育英民航的乌镇峰会保卫战摄影师!

每天早上五点左右,和我一样服务于垃圾通道的同学们就要起床,吃完早饭步行40-50分钟到达我们遥远的工作岗位。顾名思义,服务在这个岗位上的同学们,需要常常与一辆辆的垃圾车作伴,大家戴着口罩,给进出的泔水车、垃圾车和警车做着车辆安检,对进出的人员做着人身检查。由于地理位置偏远,我们无法去吃饭店点吃饭,需要由保安公司将盒饭打包送过来,因此我们的吃饭时间往往不那么固定,常常晚至七八点还没吃上饭,而对于工作辛苦的大男生而言,盒饭的菜量,远不如饭堂里的那么多,我们在住吃不吃,面对岗位条件的艰苦,我们从无怨言,只负责做好自己该做的事。

不在岗的时间里,我总是背着相机穿梭在乌镇峰会服务的各个岗位里,抓拍同学们认真服务的瞬间,用相机记录下在乌镇的育英故事。他们总是问我,为什么休息时间不多去休息,而是去拍照记录呢?我想这不是我应该做的吗?同学新闻部最早去的就只有我,我不去拿一手材料谁去?

不在岗的时间里,我总是背着相机穿梭在乌镇峰会服务的各个岗位里,抓拍同学们认真服务的瞬间,用相机记录下在乌镇的育英故事。他们总是问我,为什么休息时间不多去休息,而是去拍照记录呢?我想这不是我应该做的吗?同学新闻部最早去的就只有我,我不去拿一手材料谁去?

15 安检班 马振博

“冯老师,请安排我去条件最艰苦的岗位”,作为第二批赶赴乌镇世界互联网大会安保前线的学生,我在面对分配任务和岗位的冯老师时,悄悄地在微信上说出了这句话。

2013年,我收到来自育英学院录取通知书的同时,也收到了当地人武警大学生当兵入伍号召。经过慎重考虑,我决定保留学籍应征入伍,为祖国贡献自己的一份力量。两年间,部队培养了我坚毅负责的性格,退伍入校后,我先后帮助教官带队军训,作为体育委员组织同学参加运动会等。

此次服务第二届世界互联网大会,我和安检班其余十名同学听从召唤,于12月2日第二批赶赴前线。当我听说第一批去乌镇的安检专业部分同学因为天气变化生病时,天生的责任感和部队培养出来的使命意识促使我主动向带队的冯老师要求分配去最艰苦的岗位。我觉得,自己作为第二批去的同学,已经比之前去的同学少受了很多苦,作为班委,比同学们年纪大,在部队里锻炼多,身体素质也比较好,所以应该要去最艰苦的岗位,替大家多分担。

在乌镇的几天里,我多数时间都在服务在寒冷的高速路口,认真地给来往车辆里的乘客行李做着 X 光机检查。作为第二届世界互联网大会外圈的防线,高速路口一直被认为是工作环境最恶劣的岗位之一,压力大,任务重,危险系数高,许多在这个岗位工作的同学都先后生过病,我也不例外。面对连续作战的压力,我也曾想过退缩,但和大部分同学一样,一直坚持上岗。



本版摄影:田翔 汪迎春 姚蓓蕾 石宇钦 何良煜