

在育英起程 从国航起飞



参加国航培训的育英学子

苏格拉底曾说过,世界上最快乐的事,莫过于为理想而奋斗。这也是我的一个切身体会。只有找准方向,为之努力过,才会觉得人生是充盈而饱满的。

进国航之前,我没想过奇迹会发生在自己身上,甚至在前往北京国航总部培训的飞机上,我们还在恍惚,这是一个梦吗?带着新奇和兴奋,开始了我们辛苦却充实的培训生活。

“努力不一定成功,但是不努力一定只有失败!”现在回想起北京上机前培训的日子,也许是我们自读书以来,最用力的一次。我们要开始习惯挣脱父母的怀抱,老师领导的关怀,以育英学子的身份来到这里,朝着以所有功课优秀毕业为目标而努力。

上礼仪课时,一天需要站两次,早上一次下午一次,零下二十度的北京室外得拖着几乎僵硬的腿行走。急救课上,得学会分辨各种病症,正确实施急救术,因为我们的急救知识储备关系着旅客的抢救黄金时间。应急课上,跳滑梯和水上救生是我们女生最难攻克的心理障碍,从最初的惊恐到最后的应对自如,课上八秒钟撤离完二十人的时候,教练们也震惊了,掌声雷动。

现在,我们已经结束了北京的课程培训,回到了国航浙江分公司,并将真正开始踏上空乘工作者

的岗位。现在的我们已经储备好了专业知识和职业形象,迫切渴望着在蓝天白云间自由翱翔。

谨以此文感谢育英学院所有老师领导的关怀和帮助!在育英的学习成就了现在的我们,我们一定会以更加优异的成绩回馈母校对我们的培养!

(08 空乘 D 班 叶科科)

2 月 14 日,这是一个特殊的日子,我将会永远记得这一天。这是我第一次踏上首都北京的土地,

也是我来到国航培训的日子。远离喧嚣的城市,暂别舒适的温床,收拾好散落于时间长河的记忆,我又要开始一段崭新的生活。

每天的培训并不是想象中那样轻松。我们要提前 2 小时起床,化妆、梳头,按照空乘人员的出乘标准穿戴整齐才能进入培训中心上课。将近一个月的培训让我感受到,准时对于一名空乘人员来说至关重要。在大学时经常踩着点到教室,但是在这里必须提前 20 分钟到教室。同样,团队的合作

也很重要,教员们经常会以各种形式让我们深刻体会到团队的重要性,一个人的力量是微薄的,一个团队的力量是强大的。在培训班,我们每天都会互相督促,互相帮助,大家都在为着同一个梦想而奋斗。

能被国航录取,是我的荣幸。但我也深知,能成为国航的一员,不仅是凤凰载旗飞翔的那份荣耀,更多的是自己的肩头将要承担一份民航人的责任。

(08 空乘 A 班 阙楣)

来自“两会”会场的感动

为期十四天的省、市“两会”礼仪结束了,我感慨颇多。心中有些不舍,不舍这十四天大会堂许助理对我们的照顾,不舍这十四天我们这十多个同学的朝夕相处、同甘共苦,不舍花中城美味的盒饭,不舍大会堂温暖的空调……

省“两会”作为浙江省最高级别的会议,要求也特别高。既然被学校选作“两会”礼仪,那么我们将是学校的一张名片,我们服务的质量将直接影响到其他单位对育英的印象。

记得第一次来到人民大会堂,第一印象就是奢华。坐在贵宾厅,礼宾部部长给我们讲了注意事项,许助理带我们参观大会堂,熟悉场地,为第二天“两会”开幕式做准备。

早上八时的会议,礼仪人员原则上应提前两小时到场做准备,但由于我家离省人民大会堂比较远,许助理允许我们 7:45 分前赶到。

第二天,我和另外两个男生担心赶不上,凌晨四点半就起床了。

热了几个小面包,拿着制服皮鞋出门,赶最早一班公交车后。7:45 我们准时换好衣服,来到人大厅主会场帮忙。放茶杯、茶叶,放热水壶,分发会议资料,检查全部的杯子是否盖上杯盖。

当天我被派到报到、安检台的右侧,任务是提醒人大代表、政协委员和列席代表注意报到。每见到一个挂胸牌的人,就要指引一遍“人大代表与政协委员请在那边报到”。

会议开始后,我又被分配到主会场三楼的场内。场内工作主要就是如果观察到与会人员有面色难看的,马上拿些糖果给他;如果有人把包和衣服放在栏杆上,就提醒他们拿下来;站在通道口,拉拉门帘,以免风吹进来;提示会议代表不要把水带入会场;有选举投票时封锁边门不许任何人出入……一天站下来,脚又酸又痛,脚板起水泡。

这样的工作持续了三天,后面几天安检部把左右两侧通道封锁。我又被调到了茶歇台,茶歇台虽然

人流量很大,但中间还是可以坐在沙发上休息。茶歇台主要的工作就是为客人倒倒茶,收收水杯,提醒客人不要把水带入会场。会议开始前一小时,茶歇台的工作人员就要忙碌起来了,放矿泉水,放一次性杯子,放瓷杯,打水,推水车,在杯子里放适量茶叶,有会议人员来时询问喝白开水还是茶,然后为他们倒水,间歇地可以休息一会儿。

后面几天我就在茶歇台和场内轮流工作……

这几天的工作很辛苦,每天风雪无阻,与同学们和睦相处,同甘共苦培养的那份感情更是不可多得的,而且也磨练了我们的意志,让我们懂得了什么叫坚持。每当有同学坚持不住了,就能获得其他同学的鼓励,这份感动也深深地留在记忆中。记得一次,有同学发烧了,请假一天挂盐水,我只能在家照顾他。晚上许助理打电话来说吃不消的话再休息一天吧,而我们知道第二天是很忙的,当时真的很感动。也感谢在大会堂的育英学姐对我们的照

顾,每次茶歇间和学姐们一起,她们总是让我坐着休息。还要感谢参加“两会”的每个对我们说谢谢的叔叔阿姨,你们一句谢谢,让我们觉得再辛苦都是值得的。记得有一场会议,我做会场二楼内场,一位老大伯进来之后里面还没什么人,他在我边上站了一会儿,对我说:“小伙子,穿这么点衣服不冷啊?现在没人坐会儿吧,站久了很累的。”还有一次,会场一楼有个选举会议,一位残疾人拄着拐杖进场,我立刻上前扶住他,看了下他的胸牌上的座位号,提醒他小心台阶,搀扶他走下台阶,扶他到座位上,他连声说谢谢。会议结束后,他自己走到了过道,我为他拉起门帘,他笑着和我说“谢谢你,小伙子。”这一切,都让我感觉很温暖。

实训可以很好地为以后的工作打下基础,学到一些学校里学不到的知识。只有不断从各方面武装自己,才能在竞争中突出自己,表现自己。实训让我学到了许多,成长了许多。

(10 空乘 A 班 袁腾波)

南航高端服务:用心诚心关心



2010 年 12 月,我正式成为中国南方航空公司的一员,在南航高端旅客服务柜台工作已经五个月了,在这五个月里,我对这个职业有了更深刻的体会,我觉得要做好这个工作,最重要的是要做到以下

“三心”:对待工作要用心;对待旅客要诚心;对待同事要关心。

虽然我的工作在别人眼里重复而单调,但是在我看来,每天都可以学到不同的知识,遇到不同的人,可以把前辈教给我的东西慢慢变成自己的东西,总结出一套自己的经验。对待工作一定要用心,我很清楚的记得,12 月 9 日这天,由于我的疏忽而导致了一位旅客无法正常登机,虽然最后我很诚恳地向旅客道歉,并得到了原谅,但我还是感到很内疚,事后,我时时刻刻以此事件来警告与督促自己对待工作一定要一丝不苟、细心谨慎。

在遭遇大面积航班延误时,旅客大多数会情绪急躁,遇到这种情况,作为工作人员更应该去换位思考,想旅客所想,急旅客所急,积极帮旅客解决实际问题。在我上岗的这五个月里,遇到了一次大面积航班延误情况,那是 12

月 1 日,杭州机场大雾,所有的航班都延误了,旅客们都乱了,抱怨的抱怨,怒斥的怒斥,柜台忙得不可开交。有一位去深圳的旅客,原本是乘坐前一天的航班,可是由于前一天晚上就已经起雾,航班被取消,改到了 1 日最早的一班航班,但是机场的后续工作不够到位,导致这位旅客很恼火,在柜台上一直抱怨,最后我带着他去改签,忙了好久,可是天气实在太差,所有航空公司的飞机都不能起飞,我很不好意思地对他说抱歉。也许是我的态度感动了他,最后他说了一句:“谢谢你,看到你这样为我跑来跑去,也尽到了责任,能够认识我还是很开心的,如果所有的工作人员能像你一样尽心就好了。”听到这句话时我感动得差点落泪,这是对我工作的肯定啊,让我更有信心做好这份工作,更加热爱这个行业。

服务行业需要很强的团队精

神,自从进入南航以来,我深刻感受到了南航工作人员的团队精神,整个机场工作站就像一个大家庭,大家相亲相爱,互帮互助,在这五个月里,每次遇到航班很忙的时候,我都会在下班后自觉留下来帮忙。对待同事要关心,人际关系也会影响到工作效率,场站的同事们对我的关心和帮助,让我快速适应了这里的环境,更有效率地做好自己的工作。

“服务源于爱心,回报出自责任。”这句话是在参加南航面试时在门口的海报上看到的,借用它来作我的结束语,现在我将它作为我从事高端服务工作的座右铭,以此来督促自己,虽然才短短的五月,但在这里我学到了很多,我认为这是一个好的开始,相信我会在南航这个大舞台上做出更好的成绩,成为一个合格的民航人。

(08 空乘 E 班 许爱琳)

医疗展志愿服务工作感悟

3 月 23-26 日,2011 年第二十四届中国(浙江)国际科研、医疗仪器设备技术交流展览会在浙江世贸中心举行。该展会由省卫生厅和省科技厅联合主办,是我国长江三角洲地区最具有影响力的医疗器械大型年会之一,是在浙江医疗行业间规模档次较高的展览会。

此次展览会的目的是为采购方与供应商提供一个采购交流的平台,简化政府采购流程。这次校外实训给了我们一个很好的机会,对我们更加深入地学习会展具有重要作用,也为我们今后出去实习工作积累经验。

我们会展专业和文秘专业一共 15 名同学参加了医疗展的志愿服务工作。我们被分配到礼仪接待、采购处登记、查询台查询、商务区服务四个岗位。

开始两天是布展,我们的工作整理展会宣传资料,要把 3000 多份厚薄不一的资料装进纸袋中,这个看起来挺容易的事情,做起来可是一门技术活。我们从一次次的实践中总结了“流水线式”、“插秧式”等不同的整理方法,我们把这两种方法组合起来,既省力效率又高,仅用了一天就完成了两天的工作,省卫生厅的调研员牛老师惊讶地说:“你们办事好有效率!”牛老师和其它组委会的工作人员,经过两天的观察,对我们的工作大为放心,信任度增加了不少,让我们心里颇有成就感!

在接下来四天,我们在各自的岗位上进行现场服务。负责礼仪接待的同学站在各展馆前,向来宾发放展会宣传资料并进行路线引导,虽然发放的是被参展商追捧的官方资料,但同学们也做到热情有礼,始终保持微笑。

查询台是最忙碌的地方,我们的同学由于业务娴熟,恪守岗位,帮助不少采购商准确快速找到他们所要采购物品的展位以及物品的简介、价格,还尽量回答一些其它业务问题,表现出很高的服务素质。

我被分配到采购台,进行采购商的单位信息登记,本来我以为这是一件简单的活,但到了实际操作环节,却发现各采购的单位不会主动来登记,而是直接进入会场采购,令我无法登记他们的信息。刚发现这个现象时,主办方挺着急,后来我发现那些采购单位都会去一个地方,那就是查询台查询,因此我就建议把采购登记台和查询台合并,这样我就能获取并且登记他们的有效信息了,这个建议马上得到了主办方的采纳,并在实施中取得了良好的成效,让主办方的数据库壮大不少。最后一个商务区就是为采购单位提供复印打印收发传真的地方,岗位职责不同,但目的都是为了更好地服务展会。活动结束后,主办方给学院寄来了感谢信,对于我们的工作给予了充分的肯定。

一个星期的实训,我们懂得了:会展活动不是仅凭个人力量就能完成的,必须依靠团队合作;不是所有事先制定好的布置都是一成不变的,要懂得变通,可以根据实际情况的变化而改变。

(09 会展班 王激)

(上接第 1 版)

通过几年的不懈努力,学院的学风建设与文明建设取得了较大的成效,学生精神面貌良好,刻苦学习,奋发向上成为广大学生的主流行为。十多年来没有发生一起学生严重刑事犯罪案件,连续八年学生毕业离校不损坏寝室一件物品。

育英精神也孕育了学生的团队意识和奋发有为的思想境界,2007 级营销 B 班在班集体建设上取得了突破性成绩,从他们身上折射出学生整体的精神状态,2010 年 6 月被共青团中央、教育部表彰为“全国优秀班集体”。

为学生的终身发展奠基

育英毕业的学生得到了社会的广泛认可,不仅是因为具有适应岗位需求的优势技能,更重要的是他们内在的良好职业素养,这是一个现代职业人未来发展的潜质。

学院努力探索基于“职业人”培养方案的专业建设思路,在专业建设时,就关注着学生就业后 2—5 年的岗位发展,不仅培养学生的岗位适应能力,还为学生未来的发展做好储备。

学院的电子商务专业学生由于专业基础扎实,动手能力强,超越众多本专业的本科生,因而得到了阿里巴巴等名企的认可,大批毕业生走进了阿里巴巴,有的已经成为该公司的业务骨干;物业管理专业与省一流管理公司“绿城物管”、“南都物管”、“耀江物管”、“大家物管”实行合作办学,培养具有物业管理知识和职业技能的高级应用人才,被誉为“浙江物业小区主任的摇篮”。办学十多年,学院各专业累计为社会输送了 10000 余名毕业生,普遍得到用人单位的好评。

“走进校门的大学生,培养出来的是职业人”,是育英学院人才培养的一个核心理念,也是育英人十多年办学成果的集中体现。“虽不是一流的大学,但同样可以培养出一流的大学生。”这是 2005 年 12 月,育英学院信息系学生包微微在杭州下沙高教园区 14 所大學 12 万大学生中被评为下沙高教园区首届“十佳大学生”时的评委点评语。在育英这一个平台上,会有更多的学生在成长发展,他们所凝练成的优势品质和技能正是我们这个时代所需要的。

(宣传信息中心 刘志仁)