



CFP 供图

“给客人倒水,你站左侧还是右侧?”

就在昨天截稿前,收到叶珊的消息,她正在赶往机场的路上,下午六点的飞机飞往迪拜。

叶珊要去的酒店,是 Rotana 旗下的一家度假酒店——AMWAJ Rotana。她面试的岗位,是客房服务和餐饮。

“面试我的,是酒店的人力资源总监,一个阿拉伯男人。”听叶珊的声音,能感觉到她浓浓的笑意,“一开始很简单,让我自我介绍,说说兴趣爱好什么的。过了一会,考官突然问我:‘如果我是客人,你给我倒杯水可以吗?’”

或许在很多人看来,倒水?多简单的考题啊!不过,当时的叶珊是有点紧张的。“我站起来,走到他面前,心里一直在想,倒水?我该怎么做呢?”叶珊回忆道,“幸好,我在高中的时候好像看到过这方面的书。”

然后,就有了接下来这段考官跟叶珊的对话——

“这个杯子,你该放在我面前哪个位置?”

“杯子要放在客人的右侧。”

“你应该站在哪里?”

“也站在客人的右侧。”

“倒完水,水瓶会拿走呢还是留下来?”

“给客人到完水,水瓶我要拿走,客人再有需要的时候,我会再给客人加水。”

面试总共花了 10 分钟左右时间,结果,叶珊被酒店的客房部选中。

“从进门到出门,我都是笑着的”

问叶珊:“你觉得自己被选中,最大优势是什么?”

小姑娘想了想,说:“我印象里,面试的时候我跟人力资源总监之间的氛围特别好。从进门到出门,我一直是微笑着的。毕竟是做服务的,现在不都在提倡微笑服务么?”

叶珊她们到迪拜,签的合约都是两年,一年实习,一年正式上班。“其实,一年以后,我们会有一年的带薪休假时间。不过,我妈妈说还是不要回来了。既然出去了,就好好到外面锻炼锻炼。”

“除了一些细节上的处理,我们还留意到两家集团另一个共同点:很注重学生的想象力。”何立萍说,“毕竟像很多人所说的,迪拜就是一个梦想王国。所以他们在面试的时候,经常会问我们学生一些看似跟招聘没有任何关系的问题。比如他们会问我们学生,‘如果你是女王,你会怎样?’不过,记不清当时我们学生的回答了。”



Madinat Jumeirah 酒店,与帆船酒店隔海相望,酒店水路直通迪拜市区

上班印象:“我还不知道有几个厨房”

第一次来学校招聘的,是 Jumeriah 集团,第一次面试,他们选中了 06 届西式烹饪班的两个学生——台州的杨光和余杭的冯吉香。现在,他们已经是 Jumeriah 集团下属一家六星级酒店 Madinat Jumeirah 厨房的一员,分属不同的厨房。

据悉,Madinat Jumeirah 面向波斯湾,与同集团的七星级酒店帆船酒店相望而建。

杨光和冯吉香都是今年 1 月份抵达迪拜的。不到一个月的时间,他们在迪拜的情况如何呢?

在群里找到了两人的 QQ 号,分别给他们发去消息,希望能跟他们聊聊。

连巧克力都有个专门厨房

第二天收到杨光的回复:“早上 10 点左右会有一段空余时间,可以聊会儿。”

杭州跟迪拜的时差刚好四个小时。

不知道是不是时差的关系,跟杨光的聊天一直断断续续。杨光说,他是在员工宿舍的会宾室无线上网。比较郁闷的是,常常一个问题发过去,对方突然掉线了。于是,原定 20 分钟的采访断断续续了近两个小时。

杨光实习的岗位,是海鲜厨房。“这里的海鲜要求很高,原料基本不能过夜使用。还有一些,像蟹肉这种可以过夜的,那也要做好之后马上密封送进冷库,这样第二天还能用,但是绝对不会留到第三天。其他的原料,我们也要每天检查,质量怎么样,有没有过期,然后贴上标签,用保鲜膜包好。”

“那酒店其他还有哪些厨房呢?”

“厨房的分类很细的。我是海鲜的,还有主菜房——阿拉伯菜和其他国家的主菜,面点房、冷菜房、巧克力房等等。总共几个?我还没细数过,不知道,不过反正是蛮多的。”

杨光告诉我,Madinat Jumeirah 的厨师全部都是外国人,菲律宾、挪威、德国、英格兰等等,其中,菲律宾人是最多的,“我师傅就是”。目前,还没有中国厨师。

酒店人均消费起码 2000 元人民币

因为到迪拜的时间并不长,除了自己所在的酒店,杨光还没有去过其他酒店参观。而自己所在的 Madinat Jumeirah,也是前几天在师傅的带领下,

才完整参观过。

“Madinat Jumeirah 是仿照中世纪阿拉伯城堡的样式建造的,到处洋溢着伊斯兰的民族风情。整个酒店建在一个人造水城当中,客人可以在蜿蜒的小河中坐船游览。河岸上的棕榈树婆婆迷离,古色古香的古城堡时隐时现,像置身于天方夜谭的神话当中。酒店的家具也全部采用仿古风格,甚至连房门磁卡也做成古钱币的样子。”

在他写这些话的时候,杨光不要我去打断他,可以想像酒店带给他的震撼。

之前,听一位朋友谈起,说在 Madinat Jumeirah 住宿的话,最便宜的也要 600 迪拉姆一晚(1 迪拉姆=2 元人民币),于是向杨光求证。“这个我还不知道,因为我不是那个部门。不过我特意帮你打听过了,要是我们这里用餐的话,人均消费一般都在 1000 迪拉姆以上的。”

中国客人,一般都是香港的

杨光每天的工作时间是 10 个小时,除了星期五之外,每天上班的时间都是下午 2 点到晚上 12 点——他正好利用起床之后到上班之前的两个小时左右上网,主要是保持跟学校老师、同学的联系。

酒店离住宿的地方还有一点距离,服务员上班都是坐酒店的专用巴士,开 15 分钟左右就到了。

杨光说,“一开始每天站 10 个小时,根本受不了,现在才算慢慢习惯了。”

“每个人除了自己工作的地方之外,不能随便乱走。有一次,我要送一些原料到别的厨房,跟那边的人讲了几句话,也是跟上班有关的,结果被经理‘逮到’了,他说我们在‘Meeting’,是不允许的。”

之前看到过一篇报道,是写一位在帆船酒店做“贵族管家”的青海女孩的。里面提到一句话:在迪拜豪华酒店消费的中国人其实很多,而且出手都很阔绰,有的时候给小费就会给 6000 多元人民币。

“你在酒店看到过中国客人吗?”问杨光。

“我在厨房的,不是明档,所以不会跟客人接触。”他说,“我听同事们说,这里会有中国客人来,不过,一般香港来的会比较多。”

“是不是像之前听说的,都很大方呢?”

“这我就真的知道了。”

“出去时是服务员,回来都成白领了”

采访过程中,有个问题重复了好几次——“作为全世界顶尖的酒店集团,他们为什么不到一些更有名气的本科院校选人,而是旅游职业学院?”

浙江旅游职业学院王校长笑了:“我个人感觉,现在服务行业招人,都会直接找对口专业的。这跟学历就没有太大关系了。另外,我再给你讲件事情吧:我们有一批学生之前去日本的温泉酒店实习,那是日本天皇太子下榻的酒店。一年以后回来,这些学生基本都被全日空航空公司要去了。我们还开玩笑,说出去的时候全都是服务员,回来,一个个都成了白领了。”

跟何立萍老师也讨论这个问题。何立萍回答得很直接:“我相信在发展潜力上来说,学历高的

本科生肯定要超过职业学校的学生。但是,因为是服务行业,学历高的本科生可能就不会太珍惜这样的机会,但是我们的学生会很珍惜,因为珍惜了,就会努力。2001 年的时候,我曾经带着我们学校 4 个学生到泰国一家酒店实习。当时,泰国马西隆大学也有学生在那实习。一开始,我们的学生因为语言等方面的原因,是落后于马西隆学生的。结果,3 个月的适应期过去之后,我们的学生一个个表现得都很出色。为什么?因为他们动手能力比较强,也愿意动手。这样一来,只要语言等方面适应了,就好了。”

今年 3 月,著名的帆船酒店就要来杭州招工了。5 月份,在这个全世界最豪华的酒店,就将出现第一批浙江学生了。

【随笔】

“你们可以带点泡面来”

因为工作时间的关系,无法跟冯吉香聊太多。不过,在 QQ 群的文件档找到冯吉香写给同学们的一篇随笔——

之前打电话要 6、7 元一分钟,后来让朋友带了一张专门给中国打电话的一卡通,打电话只要 7、8 毛一分钟。

我现在在西餐的冷菜房工作,一天工作 10 个小时,包括吃饭,一星期休息一天,到现在我还没有休息过,可怜吧!这里的人都很友好,大家都对我很好,不管是同事,还是一起来的同学。我住的地方不能上网,因此我不能天天上网。我很抱歉这么久了才能写感想,这几天一直很忙,元旦一起来,工作很累,另外我们还要培训,我真的没时间。

我们有免费定时班车接送,要 45 分钟左右才

能到公司,因此要提前 2 小时左右起床。在公司吃饭都是免费的,有热菜,冷菜,水果,饮料,就是没有中国菜,呵呵。另外下次来的同学最好带个被套过来,因为这里只有白色的被套、床单,还有一张棉毯。建议泡面多带一点,万一吃不习惯这里的菜,还可以吃一下。现在这里的天气就如我们那里的春天,早上、晚上穿件外套,中午很温暖。如果自己身体哪里不好的带点药,万一你在六个月之内生病了的话,到医院看病是没有报销的,因为我们属于试用期。六个月之后如果你能留在这里,以后的待遇就和合约上的一样。

英语一定要好好学,呵呵!

我的寝室是两室一厅的,我和另一个女孩住一个房间,另外两个住一个房间,另外三个住大厅,大厅有三张床,我们共 7 个人住,有 1 个厨房,2 个洗手间,还有一个全自动的洗衣机。这里有热水而且很多,不用担心没水用没水喝。