

“铺床大赛”51项标准 她不到3分钟完成

济南第三届旅游饭店服务技能大赛,东方大厦张爱美获一等奖

服务技能有绝活
寻找工匠精神①

□记者 董昊骞

“铺过的床真的不计其数。”在1月17日、18日举行的济南市第三届旅游饭店行业服务技能大赛中,来自东方大厦的客房主管张爱美荣获中式铺床/开夜床项目的一等奖。也许有人会说,“不就是铺床嘛!”但此次大赛要求参赛人员3分钟内完成铺床单、套羽绒被、套枕套共3个大步骤,其中又包含甩单包角、抛开翻折等小步骤。看似简单的工作,评分标准却包含51条之多。

3分钟的背后,是无数次标准铺床练就的技能,也是无数次弯腰折被后挥汗如雨的艰辛。“做我们客房服务行业的,身体都得非常好。”

标准就是经验的积累

“叮”随着比赛开始的铃声响起,中式铺床/开夜床项目的第12号选手张爱美转向身后的操作台,拿起床单,“唰”的一声甩开了整条床单,整体铺在了床上,没有一点褶皱,动作干练娴熟。

“我2009年4月来到东方大厦工作。”从房务员开始做起的张爱美和当时其他的新员工们一样,首先接受老师们的规范化培训。也许

由于她是大学生,领悟能力比较强,培训了十七八天,她就开始了正常工作。

其实,不要小看铺床的工作,如何高效地把床单、被罩、枕套铺平放好都需要大量练习,有的服务人员甚至仅甩床单这一项工作就需要训练一周。

在东方大厦工作的近9年时间,张爱美从一名普通房务员逐步成长为客房主管,成长的背后是悉心钻研和无数次练习。“一开始是有经验的老师们带领我们,他们会根据标准一项项教导我们。”张爱美认为,标准是经验的积累,所以她每次都会按照老师们教的标准练习。“平时工作比较忙的时候,差不多每天要铺床三四十次,在比赛前,我们会按照比赛标准,如3分钟计时等进行练习,每天也得四五十次。”

误差不能超过2厘米

对于铺床,它的标准能有多少呢?济南市第三届旅游饭店行业服务技能大赛的答案是:51条。仪容仪表项目中共14条,中式铺床操作项目中共26条,夜床项目中共11条。

张爱美以“三线合一”进行举例,床单、被罩、枕套的中线必须合为一体。“难点就在于比赛必须要在3分钟之内完成,这就要求我们所有动作必须一次完成,且要完成得合乎标准,因为时间不容许我们再反过头去重新做一遍。”在此次比赛中,张爱美提前了18秒完成挑



东方大厦的张爱美在中式铺床比赛现场。

记者 董昊骞 摄

战,按照比赛规则,每提前10秒钟完成,就会加1分。在此次该项目的26名参赛选手中,她完成的时间相对较快,综合完成后的质量也是名列前茅。

“有时我们肉眼看一张床铺得不错,但是在铺完床后,评委们会拿着尺子测量,误差超过2厘米就会扣分。”张爱美认为,她取胜的秘诀就在于:关注细节。比如怎样走位既好美观大方时间又短,什么样的手法能又快又好地打出直角……从刚开始从业平均10分钟才能铺出一床并不符合参赛标准的作品,到现在不足3分钟就能关

注好每个细节,每次练习时从她发根顺着脖颈滴落的汗水在悄悄诉说着她的付出。

忙于工作,婆婆帮带孩子

工作和生活的天平注定无法完全平衡。

工作上的付出,在生活上她觉得亏欠良多。“孩子今年3岁了,平时是我公公婆婆带着她。”张爱美和爱人不与婆婆住在一起,所以每隔几天才能去看孩子。“每次要走的时候,孩子都会抱着我说‘妈妈,能不能别去上班呀!’‘妈妈,

抱抱我吧!’”作为母亲,每当听到孩子这样的话,张爱美的眼眶总会泛红。

“我们俩谁回家早谁做饭。”谈及自己的爱人,张爱美说特别感谢,因为他非常支持张爱美的工作,“下了班到家基本什么都不想做了,就想歇歇脚。有时候下班早吃完饭我爱人叫我下楼散步,根本懒得动。”因为在工作时,她几乎很难歇一歇,即使客房的工作做完了,他们还需要管理所负责楼层的卫生和设备设施的维护,以求给入住的客人最温暖舒适的环境。

中信银行 济南分行
CHINA CITIC BANK JINAN BRANCH

2018, 保本理财, 忠于您稳稳地幸福

乐赢利率结构

1809/1810期保本理财



5万起

91天 4.6%

182天 4.4%

(预期年化收益率)

乐赢利率结构

保本

4.6%/4.4%

(预期年化收益率)

1月30日开始募集



乐赢利率结构



济南分行营业部	0531-85180108
济南市中支行	0531-86051356
济南历下支行	0531-86958366
济南槐荫支行	0531-87065999
济南天桥支行	0531-88961696
济南经十路支行	0531-66598516
济南舜耕支行	0531-82621586
济南解放路支行	0531-88523896
济南英雄山路支行	0531-82066116
济南泉城路支行	0531-86977216
济南高新支行	0531-88692810
济南阳光新路支行	0531-86110866
济南明湖支行	0531-67989708
济南历城支行	0531-66890209
济南舜玉支行	0531-89730286
济南旅游路支行	0531-81699288
济南燕山支行	0531-81280990
济南章丘支行	0531-83869896
济南经二路支行	0531-68967138

理财非存款, 投资需谨慎!