

削橙子很容易,但不用手接触橙子,还要削出规整的模样,你可以吗?开香槟很简单,但不让香槟喷洒,且不能让瓶盖发出任何声响,你可以吗?

事实上,这些仅是世界技能大赛餐厅服务项目中的两个小项,该项目需比赛4天,共分为宴会服务、零点服务、休闲餐服务及咖啡酒吧服务四大模块,有上千个得分点,评分手册厚厚一沓,宛如一本小书……

本期,我们将跟随第44届世赛该项目优胜奖的获得者陈亦凡来进行项目解密。大家不仅可以了解到餐厅服务项目的操作流程、评分规则等细节,还可以回到阿布扎比的世赛现场,体验一下当年紧张而又刺激的比赛氛围。

2017年10月,阿布扎比,当20岁的陈亦凡站在第44届世界技能大赛的舞台上时,她的心中只有一个念头:不留遗憾地比完全程。

对于这位就读于上海民航职业技术学院东航订单班的“准空姐”而言,2年,是她所学习该项目的总时长。要知道,直到第43届世赛,餐厅服务项目才刚刚有中国选手参赛。与从小拿着刀叉吃西餐、从小生活在西餐文化下的西方选手比赛西餐服务,其难度可想而知。

但陈亦凡胜利了。极致的细节把握赢得了评委对她的青睐,最终她以第14名的成绩获得该项目优胜奖,实现了中国在该项目历史上“零”的突破。

**赛前集训:倒香槟必须6杯液面平齐,开香槟要“无声”“不溅”**

与世赛结缘,是一次偶然。2015年末,刚刚进入东航订单班的陈亦凡参与了一次“海选”。凭借着过人的英语与出色的天赋,她进入了餐厅服务主培训基

## 【解密世赛】

# 餐厅服务项目:手不接触削橙子、完美复制咖啡拉花……



地(上海南湖职业学校内),开始参加集训。

然而,眼前的一切对于陈亦凡而言,都是陌生的:各式各样的餐桌,不同种类的刀叉,还有一箱箱牛奶和一瓶瓶香槟。从没有喝过酒的她第一次尝试了盲品,“只觉得面前的液体只有酒精味,哪里分得清什么力娇酒、葡萄酒和烈性酒。”

从零开始,她投入了艰苦的训练之中。世赛要求两杯咖啡拉花要一模一样,那么就一次次地实践,一次次地比对,直至二者从肉眼上完全看不出任何差别;倒香槟必须6杯液面平齐,那么就用心默数秒数,用手把好角度,精准计算,毫厘不差;切水果要讲究卫生,手绝对不能触碰,那么就分清刀叉勺功能,削皮、切块、运送垃圾分门别类,反复练习,深究细节,做到在尽可能切割规整果肉的同时减少浪费。

最难的,就是开香槟。由于香槟属于气泡酒,因此在开盖时往往会出现喷射和爆发性声响。虽然在许多场合,这代表着

喜庆与胜利,但对于西餐礼仪而言,开香槟要做到“无声”“不溅”,这就意味着要用大拇指顶住木塞,并小心翼翼旋转,缓缓释气,最终轻轻将木塞取出。经过长时间练习,陈亦凡逐渐总结出木塞“听话”的诀窍。

**比赛现场:“Fresh Morning!”调制自创鸡尾酒,再为它取个好听的名字**

踏上阿布扎比的征程,陈亦凡并不紧张。多少个日夜的训练,多少次的模拟比赛,让陈亦凡逐渐拥有了一颗“大心脏”,她只想好好比完全程,好好享受和世界各国技能青年交流的过程。

比赛开始了。从场边邀请一位观众作为顾客,陈亦凡开始了自己的服务。叠好桌布、制作前菜、装点碗盘……从厨师到服务员,从服务员再到经理,陈亦凡不停切换着身份,一笔一划地重复着已经训练了千百遍的动作,确保一丝一毫都符合裁判的标准。有时,顾客用错刀叉,她便需要同时收走已使用刀叉和应使用刀叉,并为顾客补上餐

具;有时,顾客有小的建议,她微笑面对,并及时反馈。

意外还是出现了。当比赛进行到调制自创鸡尾酒项目时,陈亦凡突然发现,先前组委会公布的可使用配料中,有几样配料消失了,而它们恰恰是陈亦凡自创鸡尾酒配方的核心。在与组委会沟通后,陈亦凡明白了:阿布扎比是禁酒国家,这些配料均带有酒精,因此不可使用。

怎么办?  
陈亦凡迅速冷静了下来。阿布扎比的天气十分炎热,她期望用自己的双手调制出能带给人清凉的饮品。当机立断,她拿

起了薄荷、橙汁、菠萝汁等配料,迅速调和,完成了制作。当评委询问她这杯饮料的名字时,她脱口而出:“Fresh Morning。我想让阿布扎比的每个人都拥有一个清凉的早晨。”

回到东航,陈亦凡觉得自己的生活更加忙碌了。东航也为陈亦凡开设了技能大师工作室,研究课件,做好“传帮带”。小时候,就读于上外附中的陈亦凡放弃报考高中时,反对声此起彼伏,爷爷奶奶两位高知更是不能理解,但现在,陈亦凡已经是全家的骄傲了。

最近,陈亦凡当选了世界冠军联络小组亚洲代表。在从前,还没有一位中国人担任过该职务。面试时,有人问她,世赛已经结束了,你为什么还想投身于世赛的工作中?

陈亦凡说:“我希望世界能够了解中国,了解上海,我也希望大家能真正看到技能,消除偏见。读了中高职,并不意味着人生被限定了,学会一门技能,人生其实处处充满了可能性。”

(文字:解放日报俞宏浩)

## 【便民问答】

### 关于调整本市工伤人员伤残津贴和生活护理费标准的政策问答(上)

日前,市人社局发布了《7月1日起,这些民生保障待遇标准调整了!》一文,按照中央关于保基本民生的要求,根据市委、市政府的部署,本市调整失业保险金标准和工伤保险相关待遇标准。那么关于调整本市工伤人员伤残津贴和生活护理费标准的这些问题,你都知道答案吗?

**问:为什么要对因工致残人员的伤残津贴、生活护理费标准进行调整?调整对象是哪些?**

**答:**《上海市工伤保险实施办法》规定“伤残津贴、供养亲属抚恤金、生活护理费的标准,由本市人力资源社会保障局根据全市职工平均工资和生活费用变化等情况适时调整”。由于上述两个参数发生变化,今年本市按照市政府对民生保障待遇标准调整的统一安排,继续对2019年12月31日前发生工伤且致残一级至四级工伤人员的伤残津贴标准和生活不能自理工伤人员的生活护理费标准进行调整。

**问:伤残津贴和生活护理费从何时进行调整?**

**答:**为进一步保障工伤人员的基本生活,增强其获得感,自今年1月1日起,对2019年12月31日前致残工伤人员的伤残津贴和生活护理费进行调整;2020年当年致残工伤人员,自其实际享受待遇之日起执行。

**问:致残一级至四级工伤人员伤残津贴调整幅度是多少?**

**答:**2019年12月31日前发生工伤且致残一级至四级工伤人员的伤残津贴在2019年享受的标准基础上调整:致残一级增加485元/月,致残二级增加440元/月,致残三级增加419元/月,致残四级增加386元/月。其中,已办理按月领取养老金手续的致残一级至四级工伤人员按上述规定增加的伤残津贴低于其2020年基本养老金增加额的,按养老金增加额计发。

## 一张奖励证书成为人才落户“硬核” 杨浦开启人才服务窗口3.0版



从“网上经过预审流程,窗口提交材料,一次受理”;到“窗口提交材料取消业务取号,一窗受理”;再到将人才业务审核流程前置,档案核实和学历学位验证也全部纳入“一窗受理”,实现了人才类业务在“任一窗口全流程贯通”,杨浦区在人才服务模式上“升级打怪”,从1.0版升级到了3.0版。

某化工有限公司是杨浦区重点企业,具有高新技术企业资质。该企业计划引进一名技术副总,但不清楚可以按照哪条路径办理。企业CEO和人事翻阅了网上的相关人才落户政策,仍然一头雾水,一筹莫展。于是,相关负责人带了申请人的全套资料到杨浦区人才中心求助。经过前期了解,该企业引进的高管个人条件非常优秀,高学历,高职称,又有若干专利证书,如果符合条件的每份材料都准备,十分耗费时间和精力。杨浦区人才中心派出了经验丰富的人才专员为其服

务,在令人眼花缭乱的众多证书文本中,一张市政府颁发的“科技进步一等奖”证书让人眼前一亮,这是所有证书中含含金量最高的一张。人才专员当即建议企业以这张奖励证书为核心材料,按照获得省部级奖励这一条件进行申报操作,大大省却了企业准备诸多学历、职称等材料的流程,减少了材料的厚度,加快了办理的速度,得到了企业的肯定和赞扬。

自2016年以来,杨浦区人社局深挖服务内涵,聚集痛点难点,推进“互联网+人才”,实行流程再造,积极推进人才服务窗口建设,打造配套杨浦国家“双创”示范基地和上海市科创中心重要承载区的人才服务新环境,形成可推广、可复制的人事人才服务新模式。**把“最后一公里”缩短为“服务零距离”**

在沪工作人员办理居住证积分时,抱着材料一趟跑到窗口排队、审核,一旦材料不全就得从头再来……为解决这一难题,2018年1月,杨浦区人社局启动人事人才服务窗口1.0版和“人才e点通”网上平台,只要事先在网上经过预审流程,到窗口提交材料便可一次受理,成为杨浦区优化营商环境的十大创新品牌之一,解决了办理人才业务“最后一公里”问题。

在调研走访企业时,有企业提出此举大大提升了企业办事的效率,但在窗口提交材料时,仍然要按不同的业务进行取号,往往办完一个业务还需重新排队。为此,区人社局及时着手研究整合和优化工作流程,在“一次受理”的基础上,进一步提出“一窗受理”的模式,企业办理居住证积分、居转户、人才引进、夫妻分居落户等业务在一个窗口就可以完成,节省了企业重复排队的等候时间,提升人才服务能级,打造人才服务窗口2.0版。

同时,借助中国上海人力资源产业园东部园启动的契机,将“一次受理”“一窗受理”和“人才会客厅”进行无缝整合,开发了一套东部园业务管理信息系统,将人才业务审核流程前置,档案核实和学历学位验证也全部纳入“一窗受理”,实现了人才类业务在任一窗口全流程贯通,开启人才服务窗口3.0版。**把“只要跑一次”升级为“无需再跑动”**

今年,针对新冠疫情影响,杨浦区就促(人才)中心全面推行居住证积分业务网上办理和不见面办理,居住证积分新办和续办都无需单位人事往返窗口提交书面材料,只需通过中心设立的专属业务邮箱,发送积分业务附件材料,所有纸质材料打印都由办理窗口完成。同时,区就促(人才)

中心主动与单位人事对接,“一网通办”办理人才落户业务已经通过网上受理的,合理安排单位来窗口交书面材料的时间,减少人员集中和往返办事窗口。一网通办人才落户业务批复件通过快递形式发送给申请人,减少了疫情

期间面对面接触。

**把“传统式服务”改进为“主动式出击”**

杨浦区就促(人才)中心建立了一支人才专员队伍,从窗口一线人员中选拔出一批年轻的优秀业务能手,他们熟悉和掌握市、区所有人才类政策,通过主动与企业对接,纷纷化身为企业的“人才管家”和“政策达人”,帮助企业开展政策讲解、解决疑难问题,引来企业频频点赞。同时,疫情期间建立了“重点企业人事人才政策咨询服务群”,随时为区重点企业提供详细的业务政策、系统操作、办理流程等咨询服务,线上帮助企业解决难题。

