记者体验报告

一个亚运场馆“运行官”的必备素养

嘴力、脚力、体力、脑力 主打一个“切换自如”

■记者 何可人

8月29日,距离杭州亚运会开幕还有25天。

萧山体育中心内,一切紧张而有序。第二天,又一场按照亚运正赛标准全流程、全要素的演练即将开始。

时间越来越紧迫,演练越来越“较真”,每个人都紧绷神经。我找到了场馆“运行官”“欢哥”,求他带我“见习”一天,找点新闻素材。“欢哥”说,你是来找虐的吧。

和“欢哥”一起当搬运工 记者 童宇倩 摄

“话务员”附体 嘴力在线

“欢哥”,叫刘欢。和那位唱歌的刘欢一样,霸气侧漏。

虽然此刘欢没有彼刘欢那么出名,但在百度上,人家也是留有名号的——北京冬奥会上保证冰壶比赛顺利进行的制冰师。

杭州亚运会,虽是他第二次参与国际体育盛会,却是完全新的角色,新的挑战。

早上八点半,一开工,“欢哥”就开启了“话务员”模式。

“因为明天有演练,今天有很多前期工作需要落实。”在“欢哥”的办公桌上,一叠叠A4纸上,写满了一项项任务,又被他一项项划去。

“我们总共分了23个业务领域,我所在的场馆运行,又相当于一个信息沟通的中转站,每天各个业务领域中冒出来要协调的事情,都需要我们上场。”

“欢哥”一边给第一天“上岗”的我进行着简单的“岗前培训”,一边两只手在键盘和手机上切换,微信、电话双管齐下。

“这一天得跟多少人对接呀?”“欢哥”飞快转动着鼠标滚轮,微信对话框左侧的对话人列表翻过了一页又一页,“你瞧,我跟我妈的聊天都沉到这里了。这里基本上都是需要对接的人。”

电话更是接二连三的。“有时候早饭还在嘴里,电话就来了,然后就这样一个接着一个,一天下来,说不清要打多少通电话。”“欢哥”说。

确实,在带我的这一天里,我看到的“欢哥”,电话响个不停,嘴巴说个不停,却不见他顾得上喝口水。

“竞走运动员”附体 脚力在线

在办公室待了没多久,“竞走运动员”“欢哥”上线了!真正考验我的时刻也到来了!

只见,“欢哥”手捧一叠任务清单,迈开他那双大长腿,在前头那叫一个健步如飞,在如迷宫般的场馆内更是穿行自如,游刃有余。

看哪儿,哪儿都长差不多的我,生怕在场馆内迷失方向,在后面跟着差点喘粗气。要知道,我平时走路也不算太慢。这次算是遇上“劲敌”了!

一打听,果不其然,“欢哥”原本就是有点“功夫”在身上的!他是体育生,毕业于北京体育大学,主攻游泳,还进过冰壶项目的国家队。

去年毕业后,“欢哥”进入萧山体育中心工作,今年3月,他又正式成为萧山体育中心场馆群运行办公室的一名工作人员。

“刚开始,我也在场馆里迷过路,最后是打电话找人带我出来的。”为了给我鼓气,“欢哥”不惜自爆“黑料”。

不过,紧接着,他就给我来了个“下马威”,“要做好这个岗位,很重要的一项工作就是‘走路’,基本得日行两万步。”“欢哥”一改笑脸,像个师傅的模样“教导”我,“作为运行团队的一员,需要熟悉方方面面、角角落落,用脚步丈量场馆是最有效的方法,有助于我们捕捉细节,心中有谱,才能更好更快地完成各种衔接事宜。”

听“欢哥”一番话,一想到即将要参与亚运报道,熟悉场馆,沉得下去,用脚步丈量,同样是做好稿件的关键,我赞同地连连点头。

“搬运工”附体 体力在线

终于有我的“用武之地”了!

眼看“欢哥”忙里忙外,我这“见习生”啥忙都帮不上,正干着急呢。只见他几通电话下来,“供求”双方人马到齐,任务是将新闻发布厅的桌子,摆到体育场看台媒体席。我心想,这道题,我多少是会的呀!

就这样,我冲锋在前,靠着一身蛮力,跟着“欢哥”加入了“搬运工”的队伍。

万万没想到,“一入搬运深似海”啊!

足足三四个小时,“欢哥”就这样带着大家在不同的场馆房间、办公区域进行切换,最终将300多个桌椅、柜子等摆放到位。

虽然有一帮准搬运工,可作为指挥官的“欢哥”,还有我,也都搬得不亦乐乎。

难怪,人送外号“欢哥”,虽说是1998年生人,年纪不大,干起事来却是风风火火。这股子干劲,也感染了大家。虽然活是真费力,但一路搬运,一路大家有商有量,有说有笑,竟一点都不觉得辛苦。

只待全部搞定,我这才后知后觉,浑身一阵酸痛。再看“欢哥”,衣服都脏了大半件。可那步伐,依然是那么轻盈。敬佩之心,油然而生。

“最强大脑”附体 脑力在线

“我们这里还需要60张软椅”“这里要摆7张桌子”“会议室需要网线”……在搬运的过程中,各方诉求在不断传来,“欢哥”一边记录着,一边思考着。

不一会儿,方案就得出了。“走,先把这里的都拿上。”“走,下一站。”有限的物料在“欢哥”的脑袋里迅速被盘算着,然后一个个被落实到位。

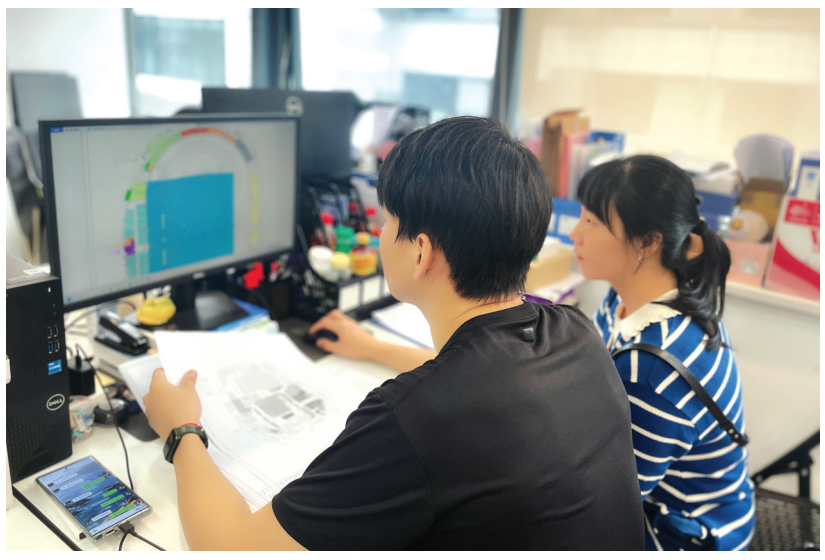
场馆内路线曲折,运送目的地区域有的又“高高在上”,如何才能更省时省力搬运?看似简单的体力活,要干得漂亮也离不开脑力。“欢哥”总是能快速规划路线,hold住全场。

总是能给大家破解难题的“欢哥”,也成了大伙的香饽饽。“全世界都在找‘欢哥’。”他的一位同事不经意的玩笑话,确有几分形象。“对场馆运行这个岗位来说,每天都有新的事情要协调处理,要做好‘中间人’的角色。”“欢哥”笑着说。

忙忙碌碌中,时间似乎也跑了起来。转眼临近下班的点,“欢哥”又来到指挥部会议室,“LED大屏控制师”“欢哥”上线了……

又是一个无法按时下班的日子。“一个电话接着一个电话,一件事情接着一件事情,这就是我现在的日常,总觉得每天的时间不够用,我想这应该是我们所有为亚运在努力的人们的共同感受吧。希望把工作做得再细致一点,扎实一点,这份责任感驱使着我们,交出最好的答卷。”“欢哥”认真地说。

最后,“欢哥”对我一天的工作表现,竖了一个大拇指。切身感受过这份工作后,心中愈发感叹:当好亚运场馆“运行官”,没几把刷子可真不行!



和“欢哥”学习当亚运场馆“运行官” 记者 童宇倩 摄

在亚运村住一天是怎样的体验?

初秋的杭州迎来了阵阵细雨。带着简单的行李,记者从办公地出发,乘坐40分钟的地铁来到了杭州亚运村,参加亚运村运行管理中心组织开展的演练活动并进行采访。

和大多数人一样,从未进入过亚运村大门的记者,对许多问题充满好奇:在亚运村,住得怎么样?每天能吃到什么菜?可以体验到哪些独特的服务?

来到代表团欢迎中心,经过仔细的安检流程,负责接待媒体的工作人员在给记者换发证件后不忘叮嘱一句,“今天雨大,伞带上了吗?小心路滑!有任何需要帮助的地方,随时给我打电话。”

在运动员村注册分中心,各项演练活动正有序进行。工作人员告诉记者,此次演练内容包括各场所运行、专项业务运行、后勤服务、突发事件处置等五大类28个业务领域。发生拥堵如何疏解,遇到争执如何化解,证件遗失如何补办,语言不通又如何处理……各种在赛时可能出现的问题,在记者拿到的演练方案上都被尽可能考虑进去,并一一进行了应对训练。

细致周到,是记者对亚运村服务的第一印象。

一入村,人员接驳车后面专门配备了一辆行李接驳车,让初来乍到的宾客不必再费劲提着“大包小包”穿行;刷房卡来到住地,电视机、电吹风、洗衣机等各种生活设备一应俱全;出门在村内逛逛,银行、健身中心、商业中心、特许商品店随处可见;如果有想吃冷饮的客人,都不用走进超市——村内已配备到处“行走”的冰淇淋车。

步入餐厅,面积达8400平方米、有着近4200个座位的运动员食堂赛时将从早上五点营业到凌晨一点,为1万余名运动员提供不间断的餐饮服务保障。在先前的宣介活动上,东坡肉、宋嫂鱼羹、清炒虾仁等6道菜品已揭晓问世。实际上,亚运村内关于“吃”的故事远不止此。

“餐食不仅要好吃,还要安全。”亚运村运行管理中心餐饮服务中心副主任胡传刚介绍,运动员菜单充分考虑了食品安全、食源性兴奋剂防控、食品营养、饮食文化、特色餐饮等方面的要求,菜单经多方专家评审,并已报亚奥理事会审核确认。

中午时分,食堂里逐渐热闹了起来。在此次演练活动中,亚运村专门进行了就餐压力测试,8月29日中午高峰时段有3700多人同时用餐。胡传刚说,餐饮部门按照最高峰的人员数量准备菜品,分批分时制作,缺的菜能及时补。“就餐人员一方面可以在不同的档口之间挑选,同时工作人员会提示就餐人员各个档口的排队情况,同步做好引导,方便就餐者选择。”

高效有序,是亚运村做好服务的一大“秘诀”。

在亚运村,最常听到的两个字是“欢迎”,最常见到的动作是微笑和鞠躬。在各处坚守岗位的赛会志愿者们,耐心解答着大家的疑问,随时提供帮助,即使到了深夜时分,志愿服务的电话仍能拨通,一些应急诉求仍能得到快速响应。

8月30日,此次综合演练落下帷幕。有一起采访的媒体同行感叹说,“很明显,亚运村已经准备好了。”

(据新华社)

学英语 迎亚运·餐厅篇①

餐厅点菜

Waitress: Hello, welcome to Zhi Wei Guan. How can I help you?

服务员:您好,欢迎来到知味观!请问我能为您做些什么?

Peter: Thank you. My friend and I want to try some local cuisine. What do you recommend?

彼得:谢谢!我和朋友想品尝下当地的菜肴。您有什么推荐的吗?

Waitress: How about fish broth to start with? It mainly includes fish, shredded ham, mushrooms, and bamboo shoots.

服务员:先点一个鱼羹怎么样?里面主要有鱼肉、火腿丝、香菇丝、竹笋等。

Peter: Sounds great. We would like to try this soup. How about the main dishes? Anything special?

彼得:听起来很不错,那就点这个羹。主菜有哪些?有什么特色菜吗?

Waitress: I would recommend the beggars' chicken, fried shrimps with Longjing green tea, Dongpo pork and some vegetables. These would be enough for you and your friend to share.

服务员:我会推荐叫化鸡、龙井虾仁、东坡肉和一些蔬菜。这几样就足够了。

Peter: Shrimp and pork are easy to understand, but what is beggars' chicken?

彼得:虾和鱼我都明白,什么是叫化鸡?

Waitress: Simply speaking, it is said that an ancient beggar wrapped the chicken in lotus leaves and covered it with mud before roasting it in the bonfire. With the aroma of lotus leaves, this dish tastes crispy on the outside and tender inside.

服务员:简单来说,相传有个乞丐用荷叶将整只鸡包起来,糊上泥,再放到火里烤。这样一来,鸡肉里就有了荷叶的香味,而且外表酥脆,肉质很嫩。

Peter: Interesting. We would like to try these dishes then.

彼得:挺有意思,那就试试这几个菜吧。

Waitress: One more thing, would you like to have rice or noodles?

服务员:另外,你们想吃米饭还是面条?

Peter: Rice for me and noodles for my friend, please.

彼得:给我来份米饭,我的朋友喜欢吃面条。

Waitress: It may take a while, enjoy the green tea first.

服务员:稍等,你们先喝点绿茶吧。

Peter: We understand. Thank you so much.

彼得:好的,谢谢!

Waitress: My pleasure.

服务员:不用客气!

接待外宾就餐时,餐厅工作人员需要了解最基本的问候用语,如:How can I help you?(我能为您能做点什么?),类似的用语还有:What can I do for you?/Is there anything I can do for you?

外宾习惯的点餐顺序:starter(开胃菜),以汤类和色拉为主;main courses(主菜),肉类和蔬菜等;dessert(甜点),蛋糕或布丁等。在中餐馆服务外宾的话,建议可以按照外宾习惯的顺序推荐菜肴,然后再建议搭配staple food(主食)就餐,如rice/noodles(米饭或面条)。

常见菜肴或食材的英文表达:fish broth(鱼羹)、soup(汤类)、shrimp/prawn(虾)、pork(猪肉)、mutton(羊肉)、beef(牛肉)、lettuce(生菜)、bok choy(白菜)、cucumber(黄瓜)、eggplant(茄子)。

中餐很多菜名都蕴含了文化典故,直译往往会令人难以理解,通常可以简要介绍典故来源,也可用主要食材和烹饪方法来用英文介绍菜肴。如对话中的“叫化鸡”就采用了简单叙述的处理方法。当然,也可解释为“roasted chicken wrapped by lotus leaves(用荷叶包裹起来烤出来的鸡肉)”。

本期文本由浙江旅游职业学院曹健老师提供

一滴水如何“游”进亚运泳池

走进杭州奥体中心游泳馆,一池碧水反射出粼粼波光。作为仅次于“水立方”的全国第二大游泳跳水馆,杭州奥体中心游泳馆在杭州亚运会期间将举办游泳、跳水和花样游泳等比赛。

三米深的泳池、六米深的跳水池清澈见底,光洁的池底看似触手可及,反映出对水质的“高标准、严要求”。

“每一滴水,都要‘过七关’,才能‘游’进亚运会的赛场。”杭州奥体中心游泳馆新闻宣传主任许灵翀介绍,通过一整套完善高效的高科技水循环系统的支撑,本届亚运会的游泳跳水馆在实现常年“不换水”的同时,水质完全符合国际赛事标准。

水循环系统的“前两关”是毛发过滤器和硅藻土过滤器,在这里,水中的悬浮物、毛发和砂石等颗粒物将被过滤。“像面粉一样细的硅藻土,过滤精度可以达到2微米以内,不但能过滤掉水中的杂质,常规消毒无法杀灭的寄生虫也可以滤除。”杭州奥体中心游泳馆泳池水处理设备运行主管方涛介绍,经过两道过滤装置后,水的“浊度”将大大下降。

此后,水流将先后流入臭氧反应罐和尿素有机物分解罐完成水体的消毒和有机物的去除。“通过这两道流程,水中的微生物和尿素等有机物将被杀死、分解,进一步保证了水体的安全、卫生。”方涛说。

作为亚运会的比赛场地,泳池需要保证恒定温度。经历上述步骤后,水流还将流经热板,通过热交换提升到适宜比赛的温度。在此之后,再经历多参数水质分析仪进行分析,并根据结果适量添加用于泳池消毒的次氯酸钠后,一滴水终于走完赛前“热身”的流程,来到亚运会的赛场。

“次氯酸钠是通过专门的次氯酸钠发生器产生的,安全又环保。”方涛介绍,通过循环过滤和杀菌消毒,泳池里的水可以常年保持国际赛事标准。 (据新华社)