

他们有一个自己的群——“06赴迪拜同学”，里面大多是已经通过 Jumeriah 和 Rotana 两家世界顶尖酒店集团的面试，准备赴迪拜“上班”的男生女生们。在群里问他们：“听到‘迪拜’，你们脑子里最先浮现的词汇是什么？”

“石油”、“黄金”、“暴富”、“战争的隔壁”……回答来得很快，最后一个词，看到“帆船”——知道这两个字的意思，那家让人为之咋舌的七星级酒店，据说里面连留言簿都是镀金的。对着世界地图看迪拜，这个阿联酋七大酋长国之一的港口城市可以用“遥远”来形容。不过，最近，它之于杭州人忽然变得不那么陌生——因为浙江旅游职业学院一群学生。

前几天，记者联系上叶珊时，这个 05 英语系的女生赴迪拜的签证已经下来了，她正在金华的家里等机票——她是第三批去迪拜的学生。在她之前，已经有两个学生先后飞去了 Jumeriah 集团在迪拜的 Madinat 酒店(古堡酒店)。



冯吉香(右)和迪拜同事

## 一批批浙江孩子去了迪拜超豪华酒店

文 / 本报记者 毛蓉蓉

### 》》迪拜在乎浙江面孔

在浙江旅游职业学校之前，国内只有三所旅游学校跟迪拜的酒店有合作：山东、湖北和江苏，各有一所。

“在迪拜有一个服务机构，是专门往迪拜的酒店输送中国服务员的，他们的负责人叫袁总。”浙江旅游职业学院酒店管理分院副院长何立萍告诉记者。

那袁总是怎么找到他们学校的呢？“这个问题我也曾经问过。”何立萍说，“当时他笑着告诉我：‘我之前就留意到，迪拜有很多浙江人，温州的、义乌的，在那边做生意，而且很多浙江人经常会去迪拜的酒店消费。另外，虽然我们在湖北、山东招人，但是也有不少学生就是从浙江考过去的。发现了这些问题之后，我就很想找找浙江有没有这样的旅游学校。’”

事实上，早在前几年，袁总就向学校抛过橄榄枝，负责接洽的，是在杭州从事对外贸易服务相关事务的丰雨萍。“当时，我也去找过学校的一位副校长，不过，毕竟是去国外，之前没有做过，他们可能也考虑到一些安全因素，最终没有成行。”丰雨萍说，“这次能够合作成功，或许是大家都打消了这个方面的一些顾虑吧。”

有必要先介绍下 Jumeriah 和 Rotana 两家酒店集团——初听到 Jumeriah 集团，一头雾水，打开百度搜索引擎，汗颜自己是不是太孤陋寡闻了——全球唯一一家七星级酒店帆船酒店，就是 Jumeriah 旗下的。Rotana，则是中东地区另一家最好的酒店集团。

这两个集团来杭州招人的时候，都会过来两个考官，一个是集团人力资源总监，一个是招人酒店的人力资源总监。

### 》》顶尖酒店招人，像选超女

#### “我在演讲，她在发短信，她不用来了”

采访过程中了解到，迪拜有一个工程，就是三到五年内要建 50 家五星级酒店。事实上，迪拜的面积，跟杭州市差不了多少。真的很难想像在杭州一时间出现 50 家五星级酒店。怪不得大家都说迪拜是“酒店王国”。

“正因为这样，迪拜对酒店类人才的需求量就特别大。”旅游职业学院王院长说，“所以我们的合作计划里，两家集团都是每隔两三个月就要来学校招一批学生。”

“毕竟是两家世界顶尖的酒店集团，Jumeriah 和 Rotana 来我们学校招人的时候都是相当严格的。打个比方，就像超女选秀，海选，然后初选，还得决选。”说这话的，是何立萍老师。

为了更清晰地了解世界顶尖的酒店集团是怎样遴选人才的，她不止一次跟踪了两家集团面试的全过程，甚至还把每一场面试中面试官的问题都记录下来。她说：“之前也有很多国内做得很好的酒店来我们学校招人。我印象中，他们大多一次面试就够了。但是 Jumeriah 和 Rotana 不同，他们的面试有三轮。”

何立萍说起了一件给她留下非常深刻印象的事情。“那是第一次 Jumeriah 到我们学校招人。一开始，他们先在学校开了一场推介会，想去的学生都去参加了。这个人力资源总监很有激情，在台上说得激情澎湃。演讲完了之后，他找到我，跟我说，有这么这么一个女同学，你告诉她面试不用来。”何立萍很奇怪：学生们都很珍惜这次机会，大家也都精心准备过了，为什么他会特意提到那位女同学？“我刚才在台上演讲的时候，她在下面发短信。我们招的人应该会倾听，她不是我们要招的人。”对方如是回答。

#### 牙齿不整齐，长相再漂亮也没用

谈起酒店招人，大多数人的第一印象肯定是要招漂亮的、身材好的。毕竟是服务业嘛，首先要给客人以美的视觉享受啊。

“Jumeriah 和 Rotana 两家集团的标准跟我们想象中不大一样。”何立萍回忆道，“前几次参加面试的学生里面，有两个是大家公认的美女，不过最终，她们没有通过面试。说起来，被刷的理由会你大吃一惊——因为她们的牙齿长得不好。”

“就因为牙齿不好？”

“对，”何立萍笑着回答，“后来我也问了对方的面试官，他们的回答是：牙齿长得好是一个人健康的标志。另外，他们招人，皮肤黑啊白啊关系不大，但是一定要光滑，像你这样长痘痘然后又没有化妆，被他们看到了肯定就不行了。”——近年关了，压力比较大，长痘痘了。

因为跟国内不少酒店也有过合作，何立萍眼中，Jumeriah 和 Rotana 招人的标准跟国内的酒店还是有很大差别：“像我们国内的酒店吧，一听说来应聘的人家境比较贫困会比较喜欢，因为家境贫困的孩子往往比家境好的孩子更能吃苦。但是，那两家集团不是。他们更愿意招一些家境比较好的学生。”

对于招人的时候考虑对方的家境，Jumeriah 集团的人力资源总监是这样回答的：家境贫困的人，大多不由自主就有一种倾诉欲，希望身边的人知道自己的境况，同情自己。“我们不希望他们把这种情绪带给身边的客人，因为他们即将服务的，都是贵族客人。我们希望带给我们的客人阳光的、向上的服务，这点，家境比较好的人可能更有优势。”