

## 夏花惊闻酒店“打猫”的行业秘密

5

无影罗刹 著  
浙江大学出版社友情推荐

## [内容简介]

职场小白女如何成为职场精英? 美色? 关系? 运气?

夏花的第一份工作是在夏花大酒店当前厅招待,即俗称的前台小姐。她接触到了形形色色的顾客,醉鬼骗子、贵妇明星……精彩堪比电视剧。而另一方面,夏花还不知道,自己步步高升既是阴差阳错,实也暗藏惊险。从一开始,她便作为一颗烟幕弹卷入了高层夺权战里……前台工作如履薄冰,酒店高层势力纷争,面对好不容易得来的真爱,夏花又该如何突出重围?

## [上期回顾]

夏花带着高分离开布草房。下班那天,在十楼遇到了一个光溜溜的醉酒男人。她冲下电梯求救,又碰到了总经理高景生。高景生不动声色妥善处理了事情。

## 职场小说

夏花带着一场虚惊,带着96分的做房成绩,离开布草房到了南楼。接收她的下一个站,是恶名昭彰的餐饮部。

宴会厅天天都有酒席,服务员怎么都不够用,夏花被培训专员带上岗位后,直接进入角色,开始传菜、端盘、清洁。见识过厨机20秒换被罩的速度,再来体验端盘子小心翼翼、缓行怕摔的工作,只需按部就班,夏花适应得还算快的。

但不知夏花的运气算好还是不好,赶上了旺季,会议餐和喜宴特别多,上午的客人还没有送走,下午的人就过来要开桌了,经常是早饭没习惯吃,午饭赶不及吃,好不容易想吃个晚饭,员工餐厅已经下班了。回到家,泡碗方便面,洗个澡,倒头便睡,一天就这样过了。周而复始。

于是,挨了两礼拜,夏花瘦了七八斤下来,原本的一点点婴儿肥跑得无影无踪,她忍不住跟米栗诉苦:“这里比客房部还可怕,宴会一场接一场,能持续到半夜十一二点,我天天饿着肚皮端盘子,又学不到什么东西,什么时候是个头啊?”没想到米栗颇不以为意:“做酒店,哪个部门不累人的?在这里,十个人有八个的胃要出问题,我最近还常饿过头,最后什么也吃不下,光吐酸水呢,找谁投诉去?再说,你们部门不是个个都一样的嘛?”

问题是,其他同事都跟机器人似的,永远不会饿的样子。夏花想到这,特地自我反省了一下:“你说我是不是太娇气了?别人都没喊饿,就我天天饿得头昏眼花。”米栗跟着多巴佬似的看着她:“做餐饮的哪个不把所有菜式偷吃个遍的,别告诉我你去了这么多天,没打过猫。”

打猫,就是偷嘴。本是粤语的说法,跟着早年起家的粤菜一起普及到了酒店圈,成为从业必知的词之

一。夏花还真的就没偷吃过。第一,美食谁都爱,但不是自己的,夏花绝对不敢动手;第二,上过桌客人吃几口撤下的,甚至是上了桌客人没动筷便撤的,夏花都会遵照守则直接倒掉,更不会偷吃了。因为,在新人夏花的眼中,打猫是个旁门左道的事情,需要天高的胆子,地厚的脸皮。厨房有严格的食品管理条例和专门的监督员在盯着所有厨房工作人员和餐厅服务员,打猫就意味着知法犯法,如果被发现,一张过失单就会让人吃不了兜着走。

夏花带着点自豪的口气向米栗发誓,她绝没有打过猫。米栗一边笑,一边用不相信的口吻说:“你现在挨得住,说几句风凉话不打紧,等到年底,团拜会特别多的时候,天天加班,让你端盘子端到手脚发软,前胸贴后背,我看你还能不能当柳下惠。”

说是这样说,米栗还是出手帮了夏花一把。她私下找人力资源部套了套交情,说夏花想多学点东西。那里的人会意,同餐饮部协调了一回。没隔几天,夏花便转去了西餐厅。

连夜背了菜单,抵达西餐厅两天后,夏花开始上架帮客人点餐。原来,点菜也是门学问。看着别的服务员怎么做,夏花有样学样,很快弄明白了基本程序。之前点中餐时候要先问客人有什么不吃的吗,避开这些,再问下吃辣吗,然后根据南北方人的不同口味点菜。现在换了西餐,虽然菜单上中英文图文对照十分详尽,但很多东西仍旧是菜单上表现不出的,比如每日的精品推荐、特价套餐要提前背好说辞,比如遇到厨房当日哪些时菜多了短了,在推荐时还要懂得变通,等等。

当然,还要学会应对客人的提问。

比如初来乍到,一个客人指着

菜单问她:“这个菜味道怎么样?”夏花带着一脸纯真回答:“味道很好。”客人问:“哪儿好?”夏花微笑:“用料好,厨师好,做出来的菜自然是好的。”客人又问:“你吃过吗?”夏花一怔,老实答道:“没有。”客人脸往下一拉:“你没有吃过怎么知道味道很好?”夏花无言以对,尴尬极了。

也许是虚荣心作怪,夏花把这份尴尬记到了心里。此时,她也终于有点明白了,为何餐饮部的打猫行为屡禁不止、沉痾难治。偷吃,真的是餐饮业不能说的秘密。夏花一直思考这个问题,从人性根源、制度法则一路思考到上有所好下必甚焉。最后她得出一个结论,没有解决不了的问题,只是有的人在其位不司其职,才导致了有空可钻,有的人上梁不正下梁歪,才引至最终的人心涣散。

在写培训期个人工作感悟的时候,夏花把她的思考成果写了进去,不让她抒发心中想法可不行。当然,临下笔她还是避重就轻了一点点。她想,最多就是留在人力资源部作个人档案,没什么大不了,更没人会当回事。夏花没想到,她这份工作感悟,没有交到餐饮总监手中,也没有留在人力资源部培训中心,而是作为抽检被递呈了总经理办公室。

当高景生见到那份热情洋溢的工作感悟,哑然失笑。这个小丫头,还真是初生牛犊不怕虎,一点也不省事。下一刻,他却亲自拨了卫民的内线,把人叫过来,坐议夏花这份史上最有意思的培训感悟。

作为一个中年人,卫民的形象还算保持得不错的,唯一的败笔就是头顶那个发亮的地中海。做酒店业又不是搞艺术,弄个光头不好看,他只能屡屡望镜兴叹:明明那些小孩子想叫他叔叔伯伯的,瞅一眼他那头,就喊出爷爷来了。这种遗憾慢慢演变成了心理暗示,每次肚子里

一打起什么小九九,他就会不自觉地抬手摸他发亮的地中海。此时他瞄了高景生一眼,嘴巴都咧到脑门后了,却明知故问:“嗯,挺有意思的。高总您叫我来,是让我给她开张通行证?”

高景生道:“人是你招来的,你想怎么样就怎么样,自有你那一套程序。我哪有胆子在师兄面前指手画脚?”卫民将那张总结放到桌上,手指却不愿离开,敲了许久,说:“可以是泥牛入海无消息,也可以是一石激起千层浪。”

高景生不自觉地抬头望向百叶窗外,外头是开放式的行政办公室,大秘二秘各司其职,不断有各部门秘书上来交接个文件,但他的房间隔音效果很好,一点也感觉不到外面的动静。对门那个跟他办公室等大的隔间也是门窗紧闭,一点风都漏不出来的样子。“这么好的局面,这么好的物件,当然要物尽其用。”他如是说,“下次下棋,早点通知。我得准备一下,不然跟不上您老的思维。”

“得了,说到脑子,谁敢跟你比。不然今天就不会你是老板我是伙计了。”卫民将手下那张纸收了起来,边撤边笑,“你小子,够沉得住气的。”

作为同级,卫民给餐饮部总监许兆开提了个不软不硬的醒。当然,有提等于没提。上午透过风,许兆开还没想到法子整治下面那帮猴子猴孙,总经办行文便下达了。根据总经理的最新指示,以后每个班次都提供给餐饮部全体员工一场试餐,并且由主管经理、主厨或者餐饮总监做菜式讲解。当然,吃完是要做功课的,每人要提交一份食评作业。

夏花看到总经办的行文公告,直接把总经理高景生封为偶像。在她看来,总经理此举既满足了员工的欲望,又解决了打猫的症结,真是一举两得。

## 法“戴高乐”号借着9·11事件打广告

9

## 热点关注

房兵 著  
中国长安出版社友情推荐

## [内容简介]

今年9月25日,我国第一艘航母“辽宁舰”正式交接入列,这引发了大众对航母的关注。

本书第一次全方位解读航母诞生100年来,美国、俄罗斯(含苏联)、英国、法国、印度、日本等6个大国完全不同的航母发展历程,解答了为什么大国都拥有航母、拥有航母的大国不出意外都能成为世界性强国的历史命题,披露了航母决定大国兴衰的重大历史规律,介绍了各国在发展航母过程中的巨大争议、取得的重大成功以及经受的重大挫折。

## [上期回顾]

法国海军积极发展核动力航母,与法国的国家战略是密不可分的。“二战”结束之后,戴高乐一直主张法国要走一条独立自主的外交道路,国防发展道路也要在国际上独立。

1986年2月,法国国防部长签署了建造航母的命令。1987年1月,首舰“戴高乐”号在布勒斯特船厂最后完成了设计图。1987年11月开始切割第一块钢板,1989年4月开始组装,1994年7月下水,2000年9月正式服役。

“戴高乐”级核动力航空母舰是当时除了美国之外,唯一的一艘核动力航空母舰;法国是包括美国在内,唯一能在4万吨级的中型航空母舰上使用核动力的国家。

“戴高乐”级航空母舰服役之后搭载什么样的舰载机是一个非常吸引人的问题。法国海军的第一代“克莱蒙梭”级航空母舰在发展的时候,它的舰载机还没有完全实现国产化,舰载攻击机法国实现了国产,是达索公司的“超级军旗”战斗机,但是舰载战斗机还要进口美国的F-8“十字军战士”战斗机。

但是到了第二代,在“戴高乐”号核动力航空母舰上马的时候,法国就下定决心——舰载机主要的作战飞机全部国产化。它的目标最终也实现了。到“戴高乐”号航空母舰服役的时候,这艘4万吨级的核动力航空母舰,舰上搭载的主要作战飞机已经全部实现了国产。

“戴高乐”级航空母舰舰载的“阵风M”型战斗机和“超级军旗”攻击机两种机型,混装一共可以装载30~33架,实现了一个中型核动力航母相当强的作战能力。

但是,法国面临的一个问题是弹射器的受制于人。法国政府曾经给达索公司下了死命令要求几年之内必须解决这个问题,但是实际上有些问题并不能靠下死命令解决,弹射器的问题最终还是没有解决,还是要靠从美国引进蒸汽弹射器。美国的大型航母配四部蒸汽弹射器,而法国的中型航母配两部,一

部部署在主甲板上舰首,另一部部署在斜角甲板上,但就是这两部蒸汽弹射器美国开出了天价。

由于法国一直在“冷战”时代推行独立自主的外交政策和国防路线,甚至一度退出了北约的军事一体化组织,在美国眼里被视为一个另类,所以美国想借着这个机会敲打法国。虽然蒸汽弹射器最开始是英国开发出来的,但是专利已经卖给美国了。美国发展了很多年,当时只有美国能够生产,从美国引进蒸汽弹射器两部,美国开出了一部蒸汽弹射器1200万美元的天价,比美国国内蒸汽弹射器的造价翻了好几番。

1200万美元是什么概念呢?法国后来发展“戴高乐”级航空母舰的时候,经费一度很紧张,无奈之下把它的上一代——“克莱蒙梭”级航空母舰的二号舰“福熙”号提前好几年退役,以非常便宜的价格(1400万美元)卖给了巴西。

这样,由40多架各型舰载战斗机组成的“戴高乐”级航空母舰的舰载航空兵联队,就成为法国新一代海军航空兵远洋作战的主力。

法国一个国家凭借有限的国力、一支规模有限的军队、有限的装备数量,是怎么实现了舰载机工业的循环可持续发展?

要想回答这个问题,就要看看1982年发生在遥远的南大西洋的那次经典的现代化海战,就是英国和阿根廷之间的马岛战争。

尽管法国不是参战国,但从英国的战争得失中,聪明的法兰西人悟出了战争的真谛。不仅如此,法国战机、导弹名扬天下,在为法国赚足了名声的同时,又赚取了利益。

1982年,英阿马岛战争期间,阿根廷作为跟英国对抗的一方,它的军事工业、国防工业无法和这些老

牌的军事强国相比。阿根廷在重型的军事工业方面基本上是一片空白,它的海空军的主战装备完全是依靠进口的。其中比较典型的,是从法国引进的达索公司生产的“超级军旗”攻击机,并挂上法国宇航公司生产的飞鱼空对舰反舰导弹。

“超级军旗”战斗机加上“飞鱼”导弹这种经典的组合,在1982年5月4日,对英国的“谢菲尔德”级导弹驱逐舰的首舰“谢菲尔德”号这惊天一击的过程中,它的效果、实战能力,一下震惊了世界。法制战机、法制导弹的名声从此名扬天下。

“飞鱼”导弹一战成名,原先20万美元的单价也由此翻了几番,卖到100万美元,而且供不应求。时至今日,世界上还有超过15个国家在继续装备使用“飞鱼”导弹。

法国战机也凭借在马岛战争中的优异表现,得到了很多国家的青睐。虽然价格不菲,但法国制造的“幻影F1”和“幻影2000”型战机仍然畅销到世界上20多个国家和地区,出口总数超过700架。

各型号的“幻影”战机不仅是法国航空兵的主力战斗机,而且已成为不少第三世界国家空军的主力机种。它的改进型迅速而繁多,形成了一个“幻影”飞机系列。国外有人用“幻影时代”来形容“幻影”系列战斗机发展的盛况。目前“幻影2000”已成为世界上最好、分布最广泛的战斗机之一。

“谢菲尔德”级导弹驱逐舰作为20世纪80年代最先进的舰队防空驱逐舰,拥有中程防空导弹,在刚下水服役的时候,名声很好,已经有些国家都准备签订订单了,但是惊天一击完成之后,所有的客户都放弃了。无论这种舰性能是否优越,但它被击沉了,英国的船就很难销售了。本来法国在海军发展上是无法和英美相

比的,但是英国的“谢菲尔德”级无法销售之后,法国的“拉菲尔特”级护卫舰反倒大销。

这就是法国的军火工业为什么能以一个国家的国力实现这样一种良性循环滚动发展的最根本原因,就是抓住突然爆发的局部战争这种最有利于做活广告的契机。在实战的条件下,以对方,甚至是事不关己的盟友的损失作为代价,拍出一部最鲜活的战争广告来。这种广告的效果,是任何广告公司,甚至连好莱坞都拍不出来的。正是由于这个原因,法国的“幻影”战斗机系列,从当时的“幻影3”“幻影F1”,一直发展到“幻影5”,最终发展到“幻影2000”,甚至是“幻影4000”。

也正因为如此,法国每当遇到战火的时候,一旦出现这种可以打广告的最好契机,它是绝对不会放过的。如“戴高乐”号航空母舰2001年刚刚下水服役,“9·11”恐怖袭击发生,美国摆开架势要打阿富汗塔利班政权——所谓的反恐战争,法国在此之前多次对美国的各种行动进行牵制、反对,但是战争真正发生了,刚刚下水服役的“戴高乐”号马上派到印度洋,参加美国对阿富汗的军事打击,这个所谓的“持久自由”行动,在实战中去展示最先进的核动力航空母舰的作战能力,包括舰载机的技术。当然它还有一个考虑,就是在实战条件下检验武器装备的设计思想是否对,性能指标是否符合实战的要求,不符合要求就继续改进。

时隔十年之后,当2011年利比亚刚刚出现危机,全世界还来不及对局势作出更多的反应,更不要说是军事反应的时候,2011年3月19日,在美国还没有直接出兵的情况下,法国率先拉着英国一起打响了“3·19”对利比亚战争的第一枪。