酒店实习中悟服务的『度』

04 酒店 B 陈婷婷

从 9 月 11 日开始，我在杭州开元名都大酒店开始了为期 6 个月的顶岗实习。短期培训结束后，我被分岗到西餐的地中海咖啡厅上班，在一个多月的实习过程中，我感触最深的就是服务工作的态度和灵活度问题。

一、态度 无论做什么事情，态度都是至关重要的，有言道："态度决定一切"。我们从事酒店服务工作也不例外。刚到咖啡厅，我被安排在备餐间里擦拭餐具。可能有些人会不理解，你是学酒店管理的，怎么做起了厨房阿姨的事了？其实这并不奇怪，对于目前还是在读生的我们，本该抱着"认真学习"的态度来对待这段实习生活。在备餐间的几天里，我虚心求教，摸熟了餐厅的所有餐具，对于如何规范使用和维护这些餐具都有了基本的了解，为今后更好地为顾客服务奠定了一个良好的基础。

二、灵活度 提起服务工作的灵活度，我觉得要说的事太多了，真可谓随处可见。就说对服务过程中热情度的把握吧，中国有句俗话叫"礼多人不怪，"但我想在实际生活中未必如此。通常情况下，看到客人杯中的酒水比较少时，出于热情，服务员就应该及时续加酒水，但如果有客人此时正在商谈比较重要的事情，作为服务员是否仍要坚守"礼多人不怪"的信条，马上去续加酒水呢？我想，这就应该掌握恰当的时机了。另外，对揣摩客人需求也得讲究灵活度。因为我们酒店的餐厅以自助餐为主，因此在什么情况下为客人撤盘才能够为客人带来方便很有讲究。若是外宾的话，基本上可以根据刀叉的不同摆法来辨别他们是否还需继续食用，而国内客人就复杂，弄得不好会被客人看作你是在催走人。还有就是对常客的服务，说难也不难，说易也不易，关键看是否掌握了服务的技巧。我在这段实习期内就碰到好几对常客，其中印象最深的是来自荷兰、挪威的常住客。当我第一次接待他们时，并不知道他们有哪些喜好。只能按基本程序服务。一开始"Good evening! Would you like something to drink?"然后就根据所点一一送上。两次下来，我发现他们几个的酒水都是固定的，并且在用完餐后一定会来几杯Fresh coffee 和一杯卡布奇诺。第三次，我先按原先他们点酒水的习惯将酒水放在托盘上送上再进行询问确定，缩短了服务时间，还为客人减少了一些不必要的麻烦。在对常客的服务中，我特别留意他们的一举一动，那晚我看他们用餐快结束了，就为他们准备了咖啡，当我递上咖啡说："Here's your coffee,enjoy yourselves,please"时，老外惊喜地说道"That's very kind of you."这对于我是一个莫大的鼓舞。

在咖啡厅里，可能与客人之间的接触是一件很小的事儿，但每一次都能感受到服务过程中的不同，我相信，经过 6 个月的实践一定会完成从大学生到职业人的蜕变的。

房博会 让我们看得更远

05 会展 施红霞

9 月下旬，我们 05 会展班全体同学在各位指导老师的带领下，被分派浙江世贸中心和和平会展中心参加为期一周的顶岗实训。和平会展中心举办的是浙江省第十三届房地产博览会，我被分配在 B 组。几天下来，我们亲身经历了一次展会从布展到开展再到撤展的全过程，了解了一次成功的展会所要经历的基本环节和步骤，学到了许多课本中学不到的，实实在在的东西。

我们的任务很多：搬运灭火器、分装宣传资料袋、查处在展馆内违规用电的，监督布展人员按规定搭建展位，并随时为参展商提供必要的服务。我们的工作繁杂琐碎，但是我们分工明确，不怕苦不怕累，每一项任务都完成得很出色。

曾听说，做会展这行很累，要懂得很多，而且每一步都要谨慎细致，考虑周全。有时候一个小小的细节会影响到一场会展的成败。记得有一次，我跟随承办方一位工作人员去布展现场巡查每个展位是否都配备了灭火器，特殊装修的展台是否还存在着事故隐患等。一路上，我留心观察，虚心求教。在二手房展区巡查时，我发现大多沿墙的展位和墙壁之间都保持着一定的距离，可是有一个展位的展板和墙壁挨得特别近，这是不是违反规定了？于是，我带着困惑向身旁的工作人员请教。他告诉我："按规定，展板和墙壁之间应保持 0.6 米的距离，这其中可能存在着问题。"随后我们用皮尺量了一下：0.46 米。我们找来布展人员，给他们说明了情况，要求他们重新搭建。当时我心里很是愧疚：就因为我的疑惑，这个展位的布展成果就这么被否定了。可工作人员对我说："你做得很好，很细心，及时发现了问题。"经过这件事，我深深地感到展会中注意细节的重要性。

9 月 22 日上午，在数百名社区老大妈的震天腰鼓声中，省十三届房博会拉开了序幕。平日里显得非常宽敞的和平展馆内人来人往，可见房产业前景之广阔。开展后，我们的工作不多，我和组员结伴到房博会现场巡逻，一家一家看过去，展板、效果图、沙盘、凉亭、水景、小道一应俱全，绿树掩映，郁郁葱葱。几天之前偕大的一个仓库竟可以如此美观，想到这层我和同伴都忍不住笑了，因为今天的效果有我们付出的努力。

这次房博会是一次较完整、较典型、较正规的成功的展览会，从中我们学到了许多以前从来没有接触过的知识，了解了展会中许多的细节和关键。是房博会，让我们对会展有了更深一层的了解，让我们看得更远！

在鼎集私人物品展实习有感

05 会展 周双燕

在指导老师的带领下我们先参观整个会场，熟悉展馆环境和展品。这个展会的展位设立在世贸中心的一号馆和五号馆。走进展馆，映入眼帘的是瑞士宝玑表、日本御木本珠宝、美国宾士游艇、雷蒙房车、意大利临宝坚尼瓷器、新款名车凯迪拉克"凯雷德"……真可谓高级物品琳琅满目。

参观了一系列的展品之后，老师对我们的工作进行了分配。我们 15 个人的工作内容有售票、接待、指引和问卷调查。我被安排做问卷调查，每天要做 200 份有效问卷。开幕式结束后，经理叫我和另一个同学去统计中午就餐人数。我们分头一个展位一个展位地去统计，不一会儿，就统计好了。当我们把数据交给经理时，他问我们共有几个素食者，这时我们傻眼了，原以为统计得很仔细了，可万万没想到可能会有特殊就餐人员。这时我想起老师上课时曾说过："做会展的，最重要的就是要细心，事事得想周全。"此时，我总算能切身体会到老师的教诲了，这统计就餐人员的事虽简单，而我还是不够细心，没有把事情想周全。

下午两点，做问卷调查的时间到了，我很是兴奋，拿着一叠问卷上阵，马上找了一位先生，可我还没把问卷递给他，他就在摇头了。我不气馁，继续找了几位参观者，仍没有肯填写的。这可怎么办好？我静下心来找原因，原来我问的都是正在参观的人，试想当时在参观的人是我自己，也不想有人在我兴致勃勃地参观时来打扰我。我顿时明白了：应该找那些参观完毕的人来填写问卷的。

于是，我又鼓起勇气，走进休息区，看谁有空坐在那儿的就走上前，请那人填。果然，问卷一拿出来，人家就欣然接受了。如果遭人拒绝填写时，我也微笑着说声："谢谢！"遇到有些参观者的询问，就耐心地为他们解答。到了傍晚，我的问卷调查基本上划上了句号。此事使我体会到，只要真诚待人，是能得到人家的理解与配合的。

实习期间，我的工作都基本如此，几天下来，我也做得比较有经验了。

发展会展产业，打造杭州休闲旅游城市的品牌形象，是杭州市的重要发展战略。作为会展专业的学生，我们应更加努力地掌握会展专业知识，坚持理论与实践相结合，为杭州打造"会展之都"贡献一份力量！

做好转变成职业人的准备

05 届信息系毕业生 陈春梅

毕业已一多年了。记得快毕业的时候，最忙也是最担心的事就是找工作。由于家里不可能有太多支援，自己又想留在杭州发展，所以当时我找工作的压力挺大的。后来大概是我比较幸运，系里把我推荐给了在杭的一家外贸公司。于是，我找工作的历程就这样结束了，身上的压力也就减轻了不少。对于这，我很感激秦主任对我的关怀和帮助。

在公司实习的一段日子，我是自己在外面租房子住的。虽然离公司不是太远，但也要半个多小时的车程。在公司里没有熟人，同事之间又不可能像同学之间那样随便，吃住没有在学校方便，作为一个新成员，还需要不停地熟悉公司的文化、公司的规章，再加上对外贸领域的不够了解（在学校学的是计算机专业），所以上班的头几个星期特别累，每个周末总是在床上呼呼地睡。

回想那段日子，总是很有感触。还好我对这些有一定心理准备，自己也是个好强的人。一个多月下来，对公司里的业务基本掌握了，工作也能独自胜任了，同事之间也增进了互相了解，周围的一切似乎都变得和谐了许多，自己工作也更加有劲了。再加上公司的领导对我充满信任，那一段适应期我还是比较顺利地过来了。

此刻回想在育英校园里无忧的日子，不免有些怀念。和公司里相比，学校毕竟要宽松、自由很多。但是作为学生总有一天要离开学校，离开父母的保护伞，开始自己的社会生活历程。作为一个过来人，我觉得虽然学校生活轻松自在，但有机会的话，自己还是应该尝试去社会上实践一下，做好走向社会的心理准备。这样，从学生向职业人转变会顺利许多。当然我觉得最重要的还是心态，态度决定一切，只要你认真对待每一件事，那就会不断进步，我相信成功就会在眼前。

应江老师之约，写下这一篇毕业后工作感受的文章，希望与即将毕业或刚毕业的校友们共勉。

生物系学生在实验室里练动手能力。本报记者摄

在认知实训中感悟艺术

06 广告 B 杨秋思

军训刚结束，我们班就开始了一星期的专业认知实训，在实训印象最深的莫过于国际性的上海双年展。

那天早上，我们带着对双年展种种的遐想踏上了征程。经过了 3 个多小时的车程，我们到达了双年展的举办地——上海美术馆。这里展示的是本届上海双年展的核心部分。来到这儿，我才了解自己的知识面是那么的狭窄，眼光是那么短浅，创造意识是那么薄弱。看看蜡像，又看看周围的人，哇！好真实啊！无论是容貌、体态还是服饰都那么逼真。那儿有个"时空邮局"，它可是艺术家丁乙为本届双年展特别创作的作品。丁乙以他特有的"十"字，设计出特别的邮箱，邮箱上布满了十字符号。这件作品是一个互动装置，墙上贴满了游客的留言，记载了对过去、现在、未来，所要倾诉的感言和寄语。我觉得丁乙想象很丰富，把一些不起眼的纸设计成为一个广告，来表达自己对亲人、爱人、朋友等等的思念。它让我初步理解了"设计"的概念，理解了生活与艺术的关系，引发自己对目前生存状况的深度思考。

"超设计"是这次展览会的主题，整个展览会从三个层面发掘"超设计"的内涵，它向我们展示设计与视觉、美术的关系，这是艺术设计；它告诉我们设计与政治、历史、人的关系，这是社会设计；它说明艺术的灵感来自于生活，设计的作品中反映着社会。

世上有些绝症令人望而生畏，在艺术看来，心灵与肉体的搏斗是人类最大的困惑，在佛药堂里，在佛身上装满了治各种病的药物，也许作者的创作空间就是佛家的仁慈和中医的伟大。这或许只是作者的想法。但我相信现在的医学这么发达，一定能创造奇迹。

展会上的作品各有各的特点，每一个作者的作品都反映着自己的一种想法一种感情。参观下来，感触最多的是艺术家的头脑真不简单，他们竟可以把一些不起眼的东西设计成应让人匪夷所思的艺术作品。从中我感悟到艺术家对生活的理解，对艺术的执着，对自然的爱护，对人类心理的熟知。我应迎难而上，学习他们的创作热情，延续他们创作精神，吸取他们的艺术精华。

这次认知实训给我上了一次很有意义的课，所见所闻对我的启发很大，让我对广告艺术有了更浓的兴趣，我会坚持我的梦想直到成功的彼岸。

我在贵人鸟专卖店当主管

04 文管 魏建萍

经过报名面试，今年 7 月 21 日我进了下沙商贸城贵人鸟专卖店做主管。没有去工作以前，我想这一行挺容易入门的，卖卖东西，有啥难？直到正式工作后才知道，自己把工作想得太简单了。

上班第一天，我连一句"欢笑迎光临贵人鸟"都说不出口。于是，我只好从最简单的地方开始跟着店里的员工学。有客人进来我就听他们是怎样介绍商品的，看他们是怎样给客人试穿的，学他们是怎样开票收钱的。觉得自己可以了，我才开始单独做生意。我壮着胆子向顾客介绍起产品的特点，看看客人听得挺认真的样子，我信心大增，那种害羞的心态也跑得无影无踪了。经过一番努力，我做成了进店以后的第一笔生意，当时表面平静的我内心却充满了喜悦之情。

记货号是每一个进店的新员工都要面对的一个难题，也是必须学会的基本功。因为只有记牢每个货号的商品在仓库里的位置，才能在客人要试穿时快速而准确地找到合适的码号。如果你找了半天也找不出来，这笔生意很可能就会黄了。所以记货号就像是训练课一样，需要我来强化记忆。

在实习中我体会到，经验是在实践中积累的。一次，一个比较胖的女顾客走进店里，看中了一款衣服。不巧，那款衣服没有 2XL 了，只有白色的还有一件。她一看是白色的就觉得穿上后会显得更胖，所以不想试穿，也不想要。这时，我的一位同事就对她说："你试试这个款式，腰部有两条竖型的镶带，能修饰腰身的"。女顾客听后试穿了一下，还真的买了。

过了实习试用期，8 月中旬，我如愿做了主管。每天的工作内容中就又增加了早上的开门、晚上的关门，盘点当日营业额并汇进公司账户，这些工作听起来也十分简单，但在实际工作中我也为此付出了很多努力。开门、关门必须准时，迟开一分钟、早关一分钟都要扣 5 块钱，所以我每天把这件事记在心中，不敢怠慢。盘点营业额更不能出错，否则自己要赔钱。对于营业销售单，我都认真检查是否有缺少，是否有错写的数目，确保小票的正确完整后，我才加算总营业额，并且对每张纸币都要认清真假，盘点清楚后，我才签名确认。

现在我已经工作了三个多月，可以说是驾轻就熟了，但是因为有一份责任感在身上，所以始终都认真对待工作，从来也没有掉以轻心。最后我想对要去参加实习或工作的同学说：面试时，一定要自信，要微笑，要大方，要机灵，不要怕没有经验，相信自己很聪明，什么都能学会的。

编者按： 为深入学习贯彻胡锦涛总书记关于社会主义荣辱观的重要论述，理解和掌握"八荣八耻"的精神实质和深刻内涵，学院于国庆前夕在全院师生中开展了社会主义荣辱观征文活动。今本报摘登部分征文内容。

社会主义荣辱观征文（摘登）

道德建设需要人人参与。社会是个大家庭，每个人既是道德建设的主体，又是道德建设的客体。公民道德建设只有充分吸引全体公民共同参与，并使其在参与中提高自我教育、自我规范、自我约束的能力，才能创造一种和谐健康的人际关系，才能形成良好的社会道德氛围，达到推动经济社会发展的目的。

——05 文秘 葛蓝蓝

学习和践行社会主义荣辱观，就要以"八荣八耻"为座右铭，时时处处对照检查自己的言行举止，在实践中领悟"八荣八耻"，自省自警、自珍自爱，在长期的实践积累中逐步把社会主义荣辱观转化为品德操守，使之成为安身立命、为人处世的准则。

——06 网管 王洁远

我们在学习"八荣八耻"的过程中，要树立正确的消费观。正确的消费观应当是既讲生活享受，又讲辛勤劳动；既讲鼓励消费，又讲适度消费。抑制消费的观念要转变，好吃懒做、浪费资源的行为也要防止。只有在消费行为上有科学正确的引导，才有利于我们树立正确的人生观、价值观，有利于思想道德修养水平的提高和良好行为习惯的养成。

——05 信 B 陈姚谅

社会主义荣辱观，明确了社会主义社会中是非、善恶、美丑的界限，体现每个公民提高思想道德素质和法律素质的基本要求，为大学生加强自身修养、锤炼优良品德，成长为德智体美全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人指明了方向。

——06 英 B 吴龙洁

自古就讲"教书育人，为人师表。"但"育人"随着时代的发展，不断有新的内容，"八荣八耻"的发表对教师又提出了新的具体要求，作为教师的我们，需要提高自己的素质涵养，牢固树立社会主义荣辱观。

奥斯特洛夫斯基在《钢铁是怎样炼成的》中写到："人的一生可能燃烧，也可能腐朽。我不能腐朽，我渴望燃烧起来。"燃烧起来，让生命之光燃烧起来！让明辨荣辱的道德之光燃烧起来！让辨别美丑的心灵之光燃烧起来！我知道，这条路很长，但我将执着地前进！

——信息技术系班主任 林拉拉

学术报告厅

外经系举办人文素质教育讲座

10 月 24 日，外经系在 1315 多媒体教室组织了一场人文素质教育讲座。浙江省《联谊报》高级编辑、中国作家协会会员余小远先生应邀来校讲座。余小远先生为学生讲评了莫言的作品《檀香刑》，帮助学生从文学、社会等角度去赏析这部作品。并指导学生如何在名著赏读中，提升个人人文素质。讲座受到文秘、日语等专业近 200 名同学的热烈欢迎。

讲座由外经系主任贺存乡主持，学院副院长张艺发了聘请余小远为我院外经系客座教授的聘书。 （外经系）

工商系举办传化物流主题讲座

10 月 26 日上午，工商管理系物流教研室在学院报告厅举办了传化物流主题讲座，参加讲座的有物流专业师生 300 余人。浙江传化物流有限公司办公室主任孙颖，讲述了现代物流的前沿信息和未来物流的发展趋势，阐述了传化物流的发展理念，给物流专业的大学生提了要求。 （工商系）

信息系举办计算机专业技术讲座

10 月 30 日下午，信息技术系在学院报告厅举办了计算机专业技术讲座。由浙江省信息产业厅信息技术部主任、省计算机协会理事、专家陈建忠高级工程师担任主讲。信息技术系 380 余名新生和部分专业教师及全体班主任听取讲座。陈建忠专家的讲座，图文并茂，掘事论理、生动活泼、十分精彩，赢得了在座师生的阵阵掌声。通过讲座，使全体新生对 IT 行业的昨天、今天和明天有了一个基本了解，从而更加增强了学好本专业的信心和决心。 （欣野）

生物系举办食品质量安全讲座

10 月 26 日，生物系在 3418 多媒体教室举办了一场以"食品质量安全与食品检测"为主题的讲座。浙江方圆检测集团理化中心盛华栋副主任应邀为我院食品和生物两个专业的学生讲解了什么是食品质量安全？何谓食品污染？如何检测等。通过本次讲座，学生对所学专业有了进一步的了解，同时也增强了学习专业的积极性。 （生物系）

工商系举行"大学生职业规划"报告会

10 月 31 日晚，工商系在实验楼报告厅举行了一场关于"大学生职业规划"的报告会。该系今年的毕业生章政华——阿里巴巴淘宝网正式员工，应邀就阿里巴巴的产生、服务理念、目前网络购物市场状况等方面向同学们作了初步的介绍，同时对支付宝作了详细的说明。生动形象的报告使同学们意识到网络给大家带来的方便。

（院报记者团 曹金帅 周莉）

▲11 月 11 日，杭州经济技术开发区隆重举行沿江大道通车典礼，我院派出近百名师生参加，并融入其中的"万人健步迎奥运"活动。图为师生们行进在美丽的沿江大道上。 本报记者摄

学生讲台

别在楼梯上开玩笑

05 电商 B 李越城

那天上了一上午的课，伴随着铃声，同学们陆续下楼梯。在三楼，我看楼梯上已比较拥挤了，可是还有人在嬉闹，其中有一个同学推了前面的同学一把，尽管推人的同学并没有恶意，但是被推的同学因惯性的作用，撞在他前面的学生身上，致使很多的人受到了牵连，其中有一个同学还被推到了转弯处的墙上。本来就比较喧哗的楼梯里，变得更加吵闹了，虽然那次并没有人受到大的伤害，但我认为这种现象应引起我们的注意。

更严重的事曾在现实生活中发生过，深圳市某校有位学生就是因为在上楼时不小心，与下楼梯的同学相撞，滚到了楼梯下，结果使脾脏被切除，造成了伤残。可见在我们的生活中，上下楼梯，过马路这类小事也得注意守规则，讲秩序。有秩序地上下楼梯或滚梯，不拥不抢，在楼梯或滚梯上不打闹；与他人共同乘坐滚梯时，要前后纵向站立，不要并肩而立。千万别在上下楼梯时嬉闹开玩笑。

别让小草再哭泣

05 实英 B 陈敏霞

开学以来，位于学校生活区和教学区之间的街道两旁的绿化带一直在进行修整，原本单调的水泥路边铺上了一层厚厚的充满生机的青草，为道路美化增添了鲜亮的一笔。

每天，同学们都匆忙地穿行于生活区与教学区，同样，每天我们都能看到教学楼大厅里高高而立的"八荣八耻"宣传牌。可我们似乎没有听到脚底下那纤纤绿草发出的微弱的哭泣声，没有发现那原本碧绿的充满生气的小草，被我们践踏枯萎、死去。

其实，每天都有不少同学穿梭于校园绿化带之间，脚踏在草地上，但却意识不到被践踏小草的哭泣。有一天去操场晨练，在经过绿化带时，我们听到前面有人在呼叫"请大家绕一下道"。之后，我便看到一大群人以及后面上来的人，都绕一下道。当时，我就有很深的感触，怎么我以前只知道自己经过时要绕一下，而没有提醒一下大家呢？

育英是我家，爱护靠大家；你给育英一份珍惜，育英给你十分温馨。同学们，让我们时时处处注意爱护身边的花草树木，别让小草再哭泣。

社团星空

三个社团举行迎新联谊晚会

10 月 17 日晚，院党委宣传部学生宣传工作小组、院报记者团、院电视台共同举办的迎新晚会在多功能厅举行。三个社团成员作了自我介绍，表演了武术、游戏、歌曲合唱等节目，拉近了相互间的距离，振奋了工作信心。活动结束后，三个社团的成员都以很大的热情投入到院第七届田径运动会的采访报道中去。

（院报记者团 汤良俊）

雅韵戏曲社举办专场演出

为庆祝越剧百年诞辰和雅韵戏曲社成立五周年，10 月 22 日晚，雅韵戏曲社在体育馆举办了一场专场演出。演员们演出了《沙漠王子·叹月》、《十八相送》、《山河恋·送信》、《莫愁女》等剧目。雅韵戏曲社的五位社长登台亮相表演，中国计量学院、浙江理工大学、浙江传媒学院等 6 所院校的戏曲社也来院捧场。杭州越剧院的乐队为整场演出伴乐。精彩的演出博得了一阵阵热烈的掌声。

（院报记者团 李越城 丁波波）

11 月 9 日下午 2 时半，我院今年的学生社团文化月活动，在社团活动中心门口的篮球场揭幕。参加揭幕式的有院系领导、社联领导、56 个院级学生社团的代表等一百多人。社团文化月期间，各社团将开展各具特色的活动。图为轮滑协会的会员在揭幕式上展示轮滑技巧。 社团联合会文 江吉林摄

信息系举办新老生访谈

10 月 31 日晚，信息系在庆祝该系"音乐舞蹈协会"、"新闻写作协会"、"校友协会"和"青年志愿者协会"成立一周年之际，由团总支、学生会联合举办了以"信息校友、共创和谐"为主题的新老生访谈会。

参加访谈的嘉宾有原 02 华瑞班学生、现某公司技术总监戴耀强，原 02 华瑞班学生，现就读于浙江大学本科生的戴萍萍，原 03 信 C 班学生、现台州市东风本田公司销售部主管经理王炎武、原 03 信 A 学生、现钱江晚报都市新闻记者韩浙，原 03 级学生、现留校任专职班主任的傅晶瑶、吴焕庆，以及该系荣获浙江省第二届计算机调试员职业技能大赛前一、二、三名的应超、王琳栋、钟嵩等三位"育英之星"。他们从不同角度畅谈了由大学生转变为职业人的酸、甜、苦、辣，以及对母校的感恩之情，思念之情，给到会的同学以启迪。党总支书记周治斌对访谈会进行了点评；系主任秦学礼对访谈会进行了小结，并对全体同学提出殷切希望。

（院报记者团 朱夏雯）

学生在演唱《十八相送》。本报记者摄