浅谈四门活动课程的特征和作用

涉外经贸与事务系 夏朝显

激烈的市场竞争和变化使得各行业对于人才的需求人才的培养的要求越来越高，企业需要的人才是既要求有良好职业道德和综合素质，又能迅速地适应环境。针对现代社会的市场需求，我院在提出了《职业人培养方案》的同时，设计了以主题班会、社团活动、公益服务、和社会实践等四门活动课程，作为学院“职业人”培养方案指导纲要课程，是基础课程、专业课程和拓展课程的延伸和重要补充，

那么，我院的四门活动课程有何共性特征呢？笔者认为它主要体现在以下几个方面：

一、培养目标的一致性。其目标都是培养现代服务业优秀的职业人。四门活动课程都着重于培养学生的自我动手，独立思考，组织策划，社会沟通能力，强调发展学生的奉献精神以及社会责任意识、竞争危机意识。

二、设计思路的实践性。四门活动课程都注重学生对实际的活动过程的亲历和体验，要求学生积极参与到各项活动中，在一系列活动中发现解决问题，体验和感受生活，发展实践能力和创新能力。

三、内容和形式的超越性和贴近性。四门活动课程强调超越教材、课堂和学校的局限，在活动时空上向自然环境、生活领域和社会活动领域延伸，密切学生与社会、生活的联系。活动内容贴近生活、贴近学生、贴近专业，以研究性、独立性等为学习原则，通过调查、了解、参与实践等方式，促进每位学生的全面发展。

四、组织实施的全员性。学生处作为活动课程的实施管理部门，对其有序开展活动进行管理，对活动开展的结果和效果进行监督和抽查；教务处作为活动课程的学籍管理部门；系部作为活动课程的具体组织实施部门；学工秘书、班主任是活动课程的指导者、具体操作者和成绩审核者；班委和团支委是活动课程的具体组织者、承担者和考核者。

五、活动原则的科学性。四门活动课程都按照严格的计划组织落实，都在相关老师的指导下开展。活动中，都遵循了学生为主体的科学原则。

六、评价考核的严肃性。四门活动课程每学期都进行考核。考核等级都分为优秀、合格、不合格三个等级。每门课程都要必须修满3个学分。对考核优秀者，都在综合测评中给予表彰。

作为学院“职业人”培养体系的有机组成部分，四门活动课程在培养现代服务业优秀职业人的综合素质中，发挥了不可替代的作用。

一是促进了学生的自我认识。通过四门活动课程，学生对自我有更全面的了解，如个人价值、兴趣爱好、人格魅力及能力倾向等，促使学生根据发展需要，进一步补充学习内容和调整自己的职业价值取向。

二是促进了学生的个人择业。通过活动课程，培养了自身的职业人素质，树立了正确的就业观，明确了自己的择业和发展方向。

三是促进了学生的自我发展。通过活动课程，认清自己的基本素质，知道自己的长处与短处，优势与不足，从而能够针对性地接受教育和培训，扬长避短，更好地实现自我发展。

四是增强了学生的沟通能力。通过四门活动课程的实施，使学生能独立组织策划主题班会、参与社团活动、公益服务、社会实践，直接或间接地参加活动工作，有效提高了学生的办事能力和沟通能力。

五是培养了学生的团队精神。一个小组，一个小团队，为了完成任务，常常需要在一起研究和实践，在与同伴分工合作的过程中，逐渐懂得合作的重要，并因此主动学习，掌握与人沟通，交流合作的技巧。

六是培养学生的收集处理信息能力。为了完成某一任务，常需要利用多种方式，通过多种途径获取各种信息，并根据需要处理信息，恰当利用有效信息完成任务，培养了学生信息工作能力。

七是培养了学生的实践能力。四门活动课程鼓励学生在做、考察、实践、设计、制作等一系列动手操作的过程中去发现和解决问题，去理解和感悟活动，从而提高自身的实践能力。

八是累积了学生的社会经验。四门活动课程注重的是学生的直接参与，强调学生的亲身经历，通过实践，增长见识和积累社会经验。

综上所述，我院开展的四门活动课程，使学生获得了课堂教育所不能代替的综合素质训练，在促进大学生向具有优势技能与品质的职业人转变这一过程中发挥了重要作用，给校园生活带来了新的气象，也形成了我院学生教育和管理工作新的关注点。

6月中旬，学院党委组织党务工作检查，以评促建，以评促改，各党(总)支部各展风采，各亮特色，相互学习交流，党务干部受益匪浅。 张腾飞 摄

浅谈服务理念下的班主任工作的开展

民航与旅游系 洪 凯

班主任、辅导员是高校学生工作基层的组织者和管理者教育者，既是教与学双向交流的信息员，又是学生学习生活的服务员。肩负教育引导学生发展和健康成长的重要职责。而在提倡“以人为本”教育的今天，服务问题又被提到了一个新的高度，它贯穿这些工作的始终。班主任、辅导员不仅是师长，更应该是学生的朋友。因此树立良好的服务意识，有利于提高教育和学生工作的效果和质量。下面就服务理念下的班主任工作的开展这一话题谈一些我个人的认识。

一、树立服务学生的意识，促进教育管理的人性化。

高校是培养高素质人才的摇蓝，有效地学生政治辅导员、班主任工作是培养学生健全人格、良好个性、优秀品格、进取精神、创新意识的重要保证。最大限度地满足每一个学生成长成才的需要，辅导员、班主任更多的是引导，引导包括对学生个体或群体所进行的学习引导、生活引导、交往引导、人格引导、发展性的引导等，这必须做到尊重、关心学生，理解、体谅学生，信任、接纳学生，逐渐建立起一种体现关爱——公正精神的教育模式。辅导员、班主任应经常与班级学生一起，确立组织目标、拟定班级活动计划、创设活动情境、体验活动乐趣，可以达到师生之间、学生之间在教育活动中的主体交融。

应该提倡树立在引导和服务的过程中实现教育管理的理念，师生关系也是朋友关系，相互之间是没有根本利害冲突的。我们要在工作中，培养学生的创新精神和实践能力，使平时的管理程序化、制度化、标准化、人性化。有了规矩，学生的行为也就有了方圆，我们就能防微杜渐，把可能出现的问题消灭在萌芽状态之中。实践证明寓情以教和人性化的管理，可以化学生的被动管理为自我的主动管理，有利于他们增强驾驭大学生活的能力，尽快地实现角色的转变。

二、树立以学生为主的意识，促进思政工作切实有效地开展。

辅导员工作，是开导人的思想的工作，是沟通人与人之间关系的工作，也是以理服人的工作。这就要求辅导员工作者，必须以自己的品德、情操、风范、感情、行动，去影响和带动工作的对象，增强自身的亲和力和信服力，使工作的对象真正感到心悦诚服。尤其是在高校，更需要通过这种亲和力，在师生员工之间搭起一座心灵和情感的桥梁。“亲和力”包括如下几个方面：

（一）个人的人格力量。辅导员、班主任工作者的品德、情操，应当是他人的楷模，通过人格的榜样作用，做到“说话有人听，做事有人跟”。这就要求辅导员、班主任要“严于律己，宽以待人”，“言行一致，以身作则”。只有时时、处处、事事对自己要求严格，才能站得直、行得正，得到学生的理解和支持。

（二）对学生要有平等的态度。辅导员工作的过程，是心境相互沟通的过程，也是人际关系相互梳理的过程。辅导员工作的平等态度，体现在相互尊重，不居高临下。体现在相互理解，不强词夺理。体现在相互友善，不疾言厉色。

（三）处理事务采用正确方法。在工作中采用正确的方法，最重要的是要根据不同任务和不同对象，确定适当的正确的解决思想问题的途径。比如，对某些带有共性的思想认识问题，就可以采用共同学习、共同提高的方法。对某些带有倾向性的思想认识问题，则可以采用典型引导、现身说法的方法。对某些个别的思想认识问题，则只能采用个别谈心、循循善诱的方法。这样，针对不同的问题和对象，采用不同的方法，就能产生一种“亲和力”，使矛盾和问题迎刃而解，达到预期的效果。

（四）对学生有真诚情感。辅导员工作离不开说理，更离不开动情。许多事实说明，情理交融、寓情于理的辅导员工作，是最有效的辅导员工作。

三、树立和发展自己的意识，注重对高校思政工作规律的探索和研究。

班主任、辅导员工作不仅需要一定的专业知识，而且还需具备语言、心理、思想、政治等多方面的知识技能才能胜任，要做好这项工作，就必须理论与实践相结合，不断地加强自身的学习积累，一方面随着社会大环境的不断变化要时刻学习研究当前形势下青年学生的思想状况；另一方面，也要经常学习更新专业知识，这样才便于和学生沟通，更能了解学生的需要。所以，我们应调整好工作方法，不要被繁杂的事务性工作淹没，对新事物新知识保持关注，不断充实自己，就会对任何新情况应付自如。

四、树立勇于创新的意识，促进班主任和学生管理工作共同进步。

辅导员、班主任工作要想做好、做精，工作的创新性是必要的，学生、学校的情况无时无刻不在发生着变化，如果总是沿用以前的做法去做，往往会碰壁。因此，我们不仅要求自己工作要有创新性，而且也应要求学生在搞活动时也要有创新意识。比如学生主题班会活动，在节目的编排上就应鼓励学生自己构思，自己设计，不要照搬别人的东西，这样每次参加活动都会得到不同程度、不同方面的锻炼，这对于较单一的学生生活是一个很好的补充。

作为一名辅导员、班主任，做好学生的思想政治工作，要遵循以人为本的方针，树立服务学生的意识，要有坚定的政治方向、政治立场、政治修养是班主任、辅导员的立身之本。高尚的道德情操、良好的道德品质、崇高的道德风范是班主任、辅导员的基本功。敬业爱生的职业素质、敬业爱生的职业素质是班主任、辅导员永恒的职业操守。

浅谈高职院校定单式培养班级文化与企业文化的衔接教育

工商管理系 谢 鑫

高等职业院校的教育目标是培养理论知识够用，实践动手能力突出的高等技术应用型人才，人才培养模式也已从“趋同”转向“求异”，随着教学实践的深入，订单式人才培养模式应运而生。

订单式人才培养模式转变了学校人才培养的质量观，实现了从传统教学体系到现代教学体系的转变，对解决就业难问题、降低企业人才培养成本，提高人才资源配置起到了重要作用，但我们同时也不得不面对随之而来的问题。如定向培养的学生就业压力减少，导致学习积极性不高，订单班学生对企业的不同认知程度等等，因此，对高职院校订单式培养班级文化与企业文化的相融并最终实现无缝对接的研究，显得尤为重要。

一、订单式班级班级文化和企业文化相融与衔接的意义

班级文化可以理解为班级全体成员为实现社会、学校的要求以及达成自身的目标，在学习、生活过程中培育形成并共同遵守的班级最高目标、价值标准、基本信念和行为规范，企业文化则是为企业信奉并付诸于实践的价值理念。现代班级文化和企业文化都强调以“人”为本，是一种以“人”为中心的管理文化、组织文化和行为文化，二者在某种程度上具有同构性。

如何培养学生良好的职业能力、职业习惯、职业素养，使其毕业后能迅速认同企业理念，适应企业的管理方法，并能自然融入到企业文化之中，并成为现代企业文化的优秀倡导者和建设者，使毕业生能真正实现零距离就业。这些都需要在班级建设尤其是班级文化形成的过程中学习和借鉴企业文化，并主动接轨优秀的企业文化。

二、订单式班级班级文化和企业文化相融与衔接的实践

（一）了解未来单位的企业文化，形成与企业相衔接的正确的价值取向和行为方式

1.班风与企业精神的相融与衔接

企业精神是现代意识与企业个性相结合的一种群体意识。班风是班级文化建设的核心与精髓。班风潜移默化地影响人的思想、情感和生活，净化人的心灵；即使生活环境变化或者迁移，而已形成的价值观念、行为习惯仍能长期保持，从而又具有持久性。因此在班级文化的形成过程中，应首先注重吸纳企业的核心价值观，注重激励与创新。

2. 班级管理方法与现代企业管理方法的相融与衔接

现代企业管理是建立在“以人为本”的民主化管理的基础上，注重共同参与，团队合作，有严格纪律，同时富有积极的创新精神和进取精神。在班集体建设中，必须树立每个学生都是班集体建设的主人的观念，实行班级民主化管理、民主讨论及民主决策，充分调动和发挥每个学生在班级文化建设中的主体性和参与性。

3. 学生个人目标与企业发展战略的相融与衔接

学生最终的价值取向及行为取向要与今后企业所确定的目标相一致，这就需要对学生进行职业理念的塑造和职业生涯的规划，把学生个人的职业价值引导到与今后就业的目标行业和目标岗位相一致的方向上来。比如，对于物业管理专业订单班级的学生，在订单初期，就确立“明天我在小区为您导航”的职业目标，从而明确学生的职业及岗位定位。

（二）形成与企业相适应的行为准则

由于高职教育大多是培养企业基层从事现场管理的技术人才，从事的是团队性工作，这些工作要求有非常严格的纪律，规范的操作流程和管理，高标准的技术要求和高效率的劳动，因此，在制度与行为上，高职院校必须多方面向现代企业学习和借鉴。同时班级制度文化建设要注重刚性制度与柔性文化相结合。如班级学生综合素质考核制度，卫生管理制度、奖惩制度等。通过班级制度文化建设使学生在校期间就要认识到制度的执行要长期坚持，不能朝令夕改。

（三）通过环境影响学生

著名教育家霍姆林斯基说：“学校的墙壁也会说话”。这说明了环境对人的教育和影响作用。积极的教室文化能够激发学生不断学习、进取和创新。而教室文化对学生的教育影响，是一个渗透过程，教室是学生获取知识、开展班团活动、进行思想交流的主阵地。积极和谐的教室文化，对学生的心理健康，个性发展等具有积极的暗示作用，可以培养学生良好的生活习惯，使学生养成有条不紊的思维习惯。

（四）开展活动，将企业文化融入日常活动

通过开展各种体验式活动、创造职业情景等方式，将企业精神、教育内容与学生的日常活动相结合，如订单班级学生参加企业举办的讲座、专题报告、企业文化论坛、企业的年终总结表彰，开展与企业技术能手座谈、与企业联欢等形式，增强订单班级和企业互动，有意识地培养学生团队精神，敬业精神。并通过企业实习等形式提高学生的职业能力和实践动手能力，最终达到学生的技能与企业服务技能标准、管理要求相适应，增强学生岗位适应性，最终实现零距离就业。

（本文为浙江省教育规划课题《高职院校订单式班级学生管理模式探讨》阶段性成果）

“打工”感言

07电商A班 俞 飞

我自幼胆怯，为了锻炼胆识、培养职业能力，我趁着假期开始了“打工”生活。

走在找工作的途中，我的心情很复杂，毕竟这是我的第一次找工作，虽然街上、商店、餐厅到处都贴着招工启事，但是我还是犹豫了，生怕不能胜任，不能接受，不能……后来不知一股什么力量，我壮了壮胆子走进了一家饭店，硬着头皮，小心翼翼地说：“请问，这里是不是需要服务生？”说完，我的脸一下子红了起来。老板面带笑容，微笑又热情地对我说：“是啊，你是来应聘做临时工的吧？”“恩”，我害羞地点了点头。“不过我们这里是新开张的，工资不高，愿意的话，明天上午八点就可以来报到。”“没关系的，我其实也只想锻炼下自己。”没想到工作这么顺利就找到了，我很兴奋，心想明天一定要好好干。

第二天，我准时到达工作地点，老板娘微笑着热情接待了我，她开始一一交待我每天所要做的工作，就是帮她们送外卖，除此之外，还要负责拖地、打扫包厢、刷碗。也许是第一次工作，我做事特认真特带劲，拎着好几份外卖跑起来也不觉得累，一天跑下来，几乎跑遍了我们整个镇，老板很满意我这个“临时工”因为他自己不是本地人，对镇上的情况和路线不是十分熟悉，而我从小就生长在这里，跑起路来很方便，这样就能为店里送更多的外卖。一天的工作可把我累坏了，一回家就想往床上躺。

第三天，闹钟7时准时响了，我却怎么都不愿意起来，大概真的是累坏了。但是，为了做好这第一份工作，为了不让爸妈说我做事没决心、没耐心，同时也为了考验我自己，我硬着头皮从床上坐起，赶往店里。

一到店里，我忙不迭地扫地拖地，等我把卫生全部搞完想休息一下时，老板叫我去二楼布置包厢，不仅要把水果盘和点心盘分装好，而且还要准备好热水瓶，茶叶，茶杯。我一会洗水果，一会烧开水，穿梭在楼梯间，整整跑了十五个来回。准备完所有果茶，已经是午餐时间了。叫外卖的电话此起彼伏，我马不停蹄地开始送外卖，一趟又一趟让我跑得腿都发软了，好不容易有时间歇息，我一看表，已经是下午两点了，可是我的中饭还没吃呢，这时候店里突然涌进一批外地游客，他们呼啦啦地把店里坐满了并且点了很多菜，我赶忙放下饭碗前去点菜上菜。唉，我的中饭又泡了汤！

“打工”虽然很累很累，却让我实实在在地体会到劳动的辛苦。平时花钱大手大脚的我在拿到第一份工资时，竟然也小心翼翼把钱收着舍不得花。的确，赚钱不易，生活不易。我应该更加珍惜现在的所有才是。

面对学不致用的挑战

05日语班 杨甜甜

转眼间，大学生活即将结束，最后一学期，我们都开始顶岗实习，迈出了走向社会的第一步。我一心想着拥有一份和所学专业相关的工作，可是联系几次都没有这样的实习机会，面对激烈的就业竞争，我不得不选择了在浙江省环境保护局固体废物监督管理中心实习，尽管如此，心里还是有种失落感，三年的日语，难道白学了么？

我就这样惴惴不安地以一个门外汉的身份踏进了这个行业。当我第一次走进省环保局的大门，看着那错落的办公楼，苍劲的古树，感觉气氛十分严肃，这里没有校园里的欢声笑语，也没有嘘寒问暖的师长朋友，这是一个单位，是我来工作的地方，一种离开父母和老师呵护的孤独和惆怅袭上心头。是呀，以后的路需要靠自己摸索了。

由于环保专业涉及很多化工、环境工程等理科方面的知识和术语，文科出身的我很难理解这些术语，刚上班的前几天我很不适应，心里打起了退堂鼓。经过一番激烈的思想斗争，我决定要坚持下去，毕竟这是我踏上社会的第一步，我要努力去面对。

在以后的工作中，我不断地告诫自己要调整心态，不再因为自己不是学这个专业的人而去排斥这些理论和术语，既然选择了这个岗位这个行业，就去爱她、接受她。如果一味地怨天尤人自怨自艾，永远都不会进步。于是我把了解这个行业作为工作的切入点，利用业余时间学习了《浙江省固体废物管理工作手册》和《浙江省固体废物污染环境防止条例》等有关条例。经过学习，我对所在的实习单位和我的实习岗位有了初步的了解。再遇到不懂的专业术语时，我就主动请教同事，他们都很耐心地向我解释一个个专业名词。慢慢地，我和同事们熟了起来。我发现那里的工作人员基本都是硕士学历，就连本科生都很少，还有很多人是国外留学回来的博士。在和这些高学历的同事们共事，我第一次意识到自己在学历上的欠缺。尽管我们常说，技工作不仅要看学历，更重要的是看能力，但是当自己在这样的一个环境中工作时，我更感到拥有丰富知识的重要性，只有不断积累自己，人的能力才会在实践中不断得到提高。

慢慢地，我进入了工作状态。在这里，我主要负责一些会务工作，譬如印发会议资料、做好会议签到、联系会议地点、安排会议用餐，会议结束后撰写会议通讯稿等。这些看似简单的工作在实际操作中其实不易，每一个环节都需要非常仔细，不能出半点差错。就拿装订会议资料来说，我觉得没什么难的，订好之后却发现页码订错了，没办法只能返工。这些小事都在慢慢培养着我严谨仔细的工作作风。此外，做会务工作要与人打交道，虽说在学校这几年我都担任着学生会干部，还多次参加辩论赛，自认为说话写文章能力不错，可天外有天，人外有人，当在这么多优秀的同事面前，自己是那么微不足道。但我也没有灰心，我会将他们视为学习对象不断提高自己。

虽然我这次实习的工作与自己所学专业无关，但通过这次的实习经历我更客观地认识了自己，明白了我接下去的努力方向，也锻炼了我与人接触、处理同事关系的能力。对于自己学了三年的日语我也不会放弃，会继续学习，把日语当作一种工具储存起来。单位有一位从日本留学回来的老师告诉我日本的环保技术属于世界先进水平，经常与日本人交流和合作是不可避免的，要我多学点有关环保方面的专业词汇等待有机会时用。我对同事们给我的指点十分感谢，也渐渐融入了工作氛围。

现在我正在边工作边参加自学考试，争取早日考出本科的文凭。同时，我也将继续在实习岗位上努力，争做一名优秀的职业人。

促销是一门学问

06环测班 黄慧芳

今年“五一”我在杭州国美电器秋海店担任松下电器的临时促销员，这是我长这么大第一次找工作、第一次与社会近距离接触，让我既开心又难忘。

4月30日，我就要到岗位上工作了，我上完了上午的四节课，匆匆忙忙就往市区赶，不巧又碰上乘车高峰，好不容易赶到了国美，还好没迟到。

接着，我在一名销售员的指引下，来到了松下电器的专柜。店长了解了我的情况后让我穿好带有Panasonic品牌标志的工作服后直接去工作。我换着衣服，心里忐忑不安，直接去工作？去哪里？怎么做？没有任何销售工作经历的我一下子摸不到头脑，换好衣服后，我赶紧向店长请教了与我这份工作有关的一些知识和工作经验……

几分钟后，我站在了Panasonic的专柜前，我的主要工作是向顾客介绍松下彩电，并协助营业员做好彩电的销售工作。“五·一”的销售情况很好，仅一个下午专柜就卖出了二十多台彩电，我们一直忙到下班，一看表，已经是晚上九点多了。

5月1日，照常上班，时间是上午十点到下午五点。有了昨天的经验，我很自信满满地站到了柜台前，微笑着迎候过往的顾客，想着今天一定好好努力，我看见有位顾客在仔细比对两台电视，就走过去问他：“请问有什么要帮忙的吗？”他问我：“等离子电视和液晶的有什么区别？”我一下子懵了，好找店长帮忙解答，之后又有几位顾客来向我咨询，我也不能很好地回答他们。我感到很羞愧，虽然我不是专业人员，但对产品的解说是做促销员的主要工作职责，既然我做了这份工作，就应该事先了解产品特性，熟悉讲解的内容，对我来说，越不专业越要做好充分准备，而不是等到发现了问题，才匆匆忙忙去解决。这一天，我感到脸上火辣辣的。

5月2日是我在国美上班的最后一天，经过前两天的磨练，我已经能较为从容地应对顾客了，也能给当地回答他们提出的问题，尽量做到使每位顾客满意。三天的促销工作让我对一些问题有了思考，相信很多去过国美秋海店的顾客都会知道，松下的专柜没有其他品牌奢华，尽管只栖身在一个过道里，但它仍然吸引了广大顾客光临，我想，除了品牌和价格的因素之外，吸引顾客的最重要的因素就是销售人员的态度了。我在做促销的时候常常听见有顾客抱怨销售人员态度不好，我觉得，当所有的商品摆放在一起时，能够推销它们的，除了它们自身品牌效应，还有一个重要的因素就是销售人员的素养，因此，良好的精神面貌，干净整齐的外表着装，周到的谈吐举止和服务态度，能给顾客留下好印象从而激发他们的消费欲望。

短短的假日推销，学到的不仅是额外的专业知识，更重要的是做人的道理：做好一名销售员，也等于做好生活中的自己！记得班主任对我说过：“在大学里‘善于推销自己’也是一门重要的学科”。的确如此，到社会上工作、竞争，你面对的就是每天怎样去“推销”自己，去让更多的企业、老板接受你、认同你，你不但要有扎实的基础知识，而且要善于观察，善于表达，能将自己的优势以“说话”形式向别人推销出去。这几天的我，在学习如何推销家电，而今后如何“推销”自己，是我一生的追求。

百商家发展育英园，众学子谋水会展业。 张腾飞 摄

首届校园展销会，我们初试锋芒

06会展A班 郑蕾娜

5月22日至24日，我院在生活区举行了为期三天的首届育英时尚校园展销会，三天时间里，现场人头攒动，顾客们纷纷挑选心爱的商品，小老板们卯足了劲吆喝自家的生意，熙熙攘攘，好不热闹。大家可能不知道，这届展销会的背后，就走过去问他：“请问有什么要帮忙的吗？”他问我：“等离子电视和液晶的有什么区别？”我一下子懵了，好找店长帮忙解答，之后又有几位顾客来向我咨询，我也不能很好地回答他们。我感到很羞愧，虽然我不是专业人员，但对产品的解说是做促销员的主要工作职责，既然我做了这份工作，就应该事先了解产品特性，熟悉讲解的内容，对我来说，越不专业越要做好充分准备，而不是等到发现了问题，才匆匆忙忙去解决。这一天，我感到脸上火辣辣的。

5月2日是我在国美上班的最后一天，经过前两天的磨练，我已经能较为从容地应对顾客了，也能给当地回答他们提出的问题，尽量做到使每位顾客满意。三天的促销工作让我对一些问题有了思考，相信很多去过国美秋海店的顾客都会知道，松下的专柜没有其他品牌奢华，尽管只栖身在一个过道里，但它仍然吸引了广大顾客光临，我想，除了品牌和价格的因素之外，吸引顾客的最重要的因素就是销售人员的态度了。我在做促销的时候常常听见有顾客抱怨销售人员态度不好，我觉得，当所有的商品摆放在一起时，能够推销它们的，除了它们自身品牌效应，还有一个重要的因素就是销售人员的素养，因此，良好的精神面貌，干净整齐的外表着装，周到的谈吐举止和服务态度，能给顾客留下好印象从而激发他们的消费欲望。

短短的假日推销，学到的不仅是额外的专业知识，更重要的是做人的道理：做好一名销售员，也等于做好生活中的自己！记得班主任对我说过：“在大学里‘善于推销自己’也是一门重要的学科”。的确如此，到社会上工作、竞争，你面对的就是每天怎样去“推销”自己，去让更多的企业、老板接受你、认同你，你不但要有扎实的基础知识，而且要善于观察，善于表达，能将自己的优势以“说话”形式向别人推销出去。这几天的我，在学习如何推销家电，而今后如何“推销”自己，是我一生的追求。

实习在招商局

05应用日语班 夏 莹

有人说，外面的世界很精彩，外面的世界也很无奈。这份感受让我深有感触。大三的我，终于要走出校园，走向社会，去体味感受那份精彩和无奈。

经过努力，我终于来到了招商局实习，起初我挺高兴的，因为实习的单位和岗位都很对口，能够让我在这里发挥我的优势。可是，当我踏进单位时我发现自己高兴得太早了，在这里，每个人起码都懂得一门外语，有的同事主修韩语，辅修日语；有四位同事是浙江大学英语专业毕业的，而我们的局长曾经就是一名日语老师，她一口流利的日语，让我佩服得五体投地。我的这点专业知识和水平，在他们面前相形见拙。更让我感到羞愧的是，我虽然是本地人，却对家乡的情况了解得不多，话说，知己知彼，百战不殆，在招商局，我要是连家乡这片土地都不了解，这样怎么能“招商”呢？了解家乡，了解绍兴，这就是我的第一关。

我开始认真学习绍兴的一切，从地理位置到人文环境，并尝试着把这些资料翻译成日语。在学习的过程中，我了解到，绍兴不仅历史悠久，名人辈出，景色秀丽，物产丰富，更是首批国家级历史文化名城、首批中国优秀旅游城市，是长江三角洲南翼重点开发开放城市，而做招商这份工作，就是要向国内外的商家展示这里的优势，打出我们绍兴这张金名片。

在这里工作，可以接触到许多日本人，与他们接触，不仅能够锻炼我的语言能力，更能培养我严谨细致的工作作风和态度。都说日本是个礼仪之邦，这话一点都不假。他们预定的时间，从来不会迟到，谈话时语速平稳，不卑不亢，有不同意见不直接提出来，而是用商量的口气和你交谈，让人听了非常舒服，商谈之后还会打电话再次确认并对我们的工作表示感谢。日本人的彬彬有礼，落落大方给我留下了深刻的印象，这也是我要学习的。

书到用时方恨少。记得有一次，我跟着带我实习的老师一起陪客户吃饭，同桌一个中国翻译说要考考我，我心想，好歹我也是学了两年的日语，口语交流绝对没有问题。只见他拿起手中的菜单，让我把上面的菜名全部用日语报一遍，我的脸一下子就红了，因为我一个也说不出来，当时的我，真恨不得找个地缝钻进去。我暗暗记住了菜名，回家后好好地把有关资料查了一遍。这件小事使我懂得：永远不要骄傲自满。

从复印材料、旁听会议到接触项目、参与商谈，我在实习中一步步走过。如今的我，已初具职业人的素养，我会带着对这份工作的热情和对所有老师的感恩，在今后的道路上越走越好。