

顺丰快递实践报道 国际经贸学院

一、公司简介

顺丰速运，于 1993 年 3 月 26 日在广东顺德成立，注册资金 1 亿元。在 1996 年，随着客户数量的不断增长和国内经济的蓬勃发展，顺丰将网点进一步扩大到广东省以外的城市。至 2006 年初，顺丰的速递服务网络已经覆盖国内 20 多个省及直辖市，101 个地级市，包括香港地区，成为中国速递行业中民族品牌的佼佼者之一。



顺丰速运（集团）有限公司（以下简称顺丰）作为一家主要经营国际、国内快递业务的港资快递企业，为广大客户提供快速、准确、安全、经济、优质的专业快递服务。

顺丰以“成就客户，推动经济，发展民族速递业”为自己的使命，积极探索客户需求，不断推出新的服务项目，为客户的产品提供快速、安全的流通渠道。

为了向客户提供更便捷、更安全的服务，顺丰速运网络全部采用自建、自营的方式。经过十几年的发展，顺丰已经拥有 6 万多名员工和 4000 多台自有营运车辆，30 多家一级分公司，2000 多个自建的营业网点，服务网络覆盖 20 多个省、直辖市和香港、台湾地区，100 多个地级市。

为给客户提供更优质的快递服务，顺丰仍然不断投入巨资加强公司的基础建设，提高设备和系统的科技含量，不断提升员工的业务技能、自身素质和服务意识，以最全的网络、最快的速度、最优的服务打造核心竞争优势，塑造“顺丰”这一优秀的民族品牌。立志成为“最值得信赖和尊重的速运公司”。

二、经营理念

顺丰将经营理念定位于“成就客户，推动经济，发展民族速递业”，帮助客户更快、更好地对市场做出反应：推出新的产品和调整策略，缩短贸易周期，降低经营成本，促进客户竞争力的提高。同时，顺丰不仅为国家发展贡献了税收，也解决了社会的就业压力，为国民经济的持续健康发展做出了应有的积极贡献。

顺丰速运全部采用自建、自营的方式建立自己的速运网络，特别是 2002 年集团总部成立以来，更致力于加强公司的基础建设：统一全国各个网点的经营理念，大力推行工作流程的标准化，提高设备和

系统的科技含量，提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供更优质的服务，不遗余力地塑造“顺丰”这一民族速运品牌。积极迅速扩展和进步的业务。成立初期提供顺德与香港城市之间的即日速递业务。随着公司业务不断发展并迈向全国及国际，顺丰快递现成为中国速递行业民族品牌的佼佼者之一。其积极、有序地发展陆上及航空速递网络，并专注于人才队伍的建设，是企业中长期发展规划的首要任务。创新 持续创新和完善的服务积极探索客户需求，为客户提供快速安全的流通渠道；不断推出新的服务项目，帮助客户更快更好地根据市场的变化而做出反应；缩短客户的贸易周期，降低经营成本，提高客户的市场竞争力。除了在公司内部培养一批中流砥柱以外，更不断从其它行业吸收精英以满足业务高速发展以及服务不断完善的需要。务实 保持稳健中提升的作风致力于加强公司的基础建设，统一全国各个网点的经营理念，大力推行工作流程的标准化，提高设备和系统的科技含量，提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供更优质的服务，不遗余力地塑造顺丰速运这一民族速递品牌。营造迅捷和亲切的体验以客户需求为核心，建设快速反应的服务团队，谨守服务承诺。提供灵活组合的服务计划，更为客户设计多种免费增值服务及创新体验，全天候不间断提供亲切和即时的领先服务。

三、实践发现

我们有幸能来到顺丰速运进行实习，让我既可以锻炼自己的工作能力，增长社会经历，又可以进一步详细地了解这个国内快递行业的领军者的内部结构，和运作流程。在顺丰我作为运作员，负责的工作

也挺杂的，主要有装卸车、解包、分拣、建包，有时还会跟车跑高铁站，其实工作还是非常辛苦的。



从上班开始，首先我和几个同学轮流卸车，卸车要的是速度，所以我们会用最短的时间把整整一箱货卸完，其次我们还要解包，用剪刀把编织袋的封口打开，然后把里面的快件拿出来进行扫码，解包后我们还要负责分拣，把相同地方的快件摆在一起，然后进行扫码、装袋，最后把快件送到各个点部。在整个过程中可能出现一些问题，有一些快件可能因为地址不详细，我们会打电话联系件主，详细询问具体地址，保证快件及时快速送到顾客手中。快递员在顺丰内部叫收派员，顾名思义，收就是收取，派就是派送。其工作内容就是负责一个区域的快件的收取和派送。时间性很关键，一批派送件从扫描出仓开始必须在两小时内准确派送到收件人手中，同时要兼顾收件。收件过程中，要准确称重，计算和收取运费，指导并检查客户正确填写运单，避免因填写错误的地址，联系电话造成无法投递。树立良好企业口碑，

开发新的客户。每天上交并确认收取的运费。及时清收月结客户的运费并上交。

经过几天的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合公司的要求来工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，顺丰快递中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验和工作行为对于我来说就是一笔宝贵的财富。为尽快提高自己在本职方面的知识和能力，我利用业余时间来学习相关的知识，在短短几天中理论结合实践让我对快递运作的基本运作有了真正的认识，这为今后的工作打下了基础。作为年轻工作者，我们今后的职业生涯还很长，学习的机会还很多。为早日实现目标，我要求自己：努力工作，保持优点，改正缺点，充分体现自己的人生价值，为企业美好的明天尽一份力。我更希望通过公司全体员工的努力可以把中铁快运推向一个又一个的颠峰。

我和同学们非常认真地完成每天的任务，了解到作为运作员工作的艰辛，也认识到工作的不易、生活的不易，所以这次实践对我们来说是一次难得的经历，也让我们学到了非常多。我希望这种实践学习更多的开展，让更多的人去了解顺丰，也让自己变得更多独立。俗话说的好，“天将大任于斯人也，必先苦其心志，饿其体肤。”谢谢那些让我们变得更加强大的人与事，我们会继续努力。



三、部分建议

综合在顺丰的这段时间，我根据自己对快递行业的理解和了解从自己工作的内容上提以下几点建议：

(1) 一级城市的字母代码的改善：据我的了解，真正能做到对各个区域代码十分熟悉的都是那些资历比较老的员工，基本上是因为业务熟练，如果能将各个代码的设计根据地区的区名拼音字母开头来进行设计，这样更有利于新员工对业务知识的掌握。

(2) 装卸搬运在快递公司来说一件比较消耗体力的活动，在这块的工作上面应该可以做到规范化和组织化。可以由每天的运作组长组织搬运操作员工的活动并且根据搬运次数及负荷量来计入绩效工资里面，这样能激发员工在装卸搬运这快的积极性。

(3) 子件也应该同时标注上快件重量。很多时候遇见一个破损件需要进行处理，在这个处理的过程中需要确定破损件有没有遗漏的时

候就需要做复称工作，但是很多的子件却只应着母件上标注了件数、目的地没有标上该子件的重量，给工作造成了一定的困难。

(4) 加强对海外国情、市场、法律法规的认识。SF 目前的海外市场并不是很广，仅仅只有新加坡和韩国两地开通服务，而四大国际快递公司在轨迹市场上的能力超乎想象的强大，必须做好打硬仗的准备。当然这块还需要加强对外语人才的培养和储备。

实践的过程中让自己第一次深刻了解到一个快件是经过怎样一个具体流程最终到达客户手中，这个过程里的每个细节是需要经过怎样一系列的交接处理以及面对随时会出现的问题所需要具备的一个良好的心态。要求掌握的业务知识也是最多最丰富的，冰冻三尺非一日之寒，知识也是日积月累的，包括处理问题的能力。除此之外，自己也掌握了一些运作中的基本技能操作，比如巴抢的快捷操作，包括扫描快件、上传数据、装卸车的基本操作。还有一些小型的叉车的使用等等。作为一个行业来说，随着市场经济的发展快递行业在市场上会呈一个上升趋势发展，快递行业巨大的利润空间吸引着越来越多的公司纷纷涉足，从市场角度来说无疑是一件好事，快递服务从业主体呈现多元化趋势，国有、民营、外资快递企业多元共存、相互竞争的市场格局已经形成。竞争机制只能鞭策企业在市场中不断优化自身为客户提供最好的服务。这也是这个市场的游戏规则，只有遵循才能立于不败之地。这是我第一次走出学校，用一个学生的身份去面对自己的第一份工作，第一次从课本走向实践，用自己的眼光去认识一个行业的发展，在这里我学到的不仅仅是对一份工作、一个行业的了解，

更多的学习到了一个正在壮大的企业的文化、管理及内涵。相信这是我人生的一笔财富。在顺丰的实习中，我学到了很多书本上学不到的东西，让我很感谢顺丰给我们提供这么样的一次机会。

四、实践总结



在顺丰速运有限公司实践的一个月，是我第一次走出学校，用一个学生的身份去面对自己的第一份工作，第一次从课本走向实践，用自己的眼光去认识一个行业的发展，在这里我学到的不仅仅是对一份工作、一个行业的了解，更多的学习到了一个正在壮大的企业的文化、管理及内涵。社会实践给我带来很多益处。这将在我以后的学习和工作中发挥巨大作用，掌握并且能够熟练地运用这些科学的方法将会有效地提高我学习和工作的效率，使我的学习工作更具有针对性和高效性。跟市民的交流过程中，使得我积累了社会经验，使我在社会中接触各类人群时有了更灵活的应对手段，使我学会了去与人接触认

识，并且与人交流，使我在过程中，充分地克服了自己害羞畏缩的心理，使我在与陌生人的接触中多了一份自信，也新添了一份自如。我相信在以后进入社会就业的过程中，这一份自信和自如将会永远地伴随着我，这将成为引导我步入社会的一个先决因素，可以说通过这样的社会实践，使我们在面对就业时多了一个竞争优势。社会实践所带给我的是一次能力的全面提升，从实践主题的提出，我们学会了如何在团队地协作下从头到尾地解决一个问题，我们学会了在团队中各司其职，尽忠职守，互相配合，对于我们这些 90 后来说，学会合作，学会配合，这将成为我们成长轨迹上一次巨大的突破。我想我们的社会实践活动就是这样一座桥梁，它引导我们的学生去地认识和接触社会，帮助我们这些在校园中成长的大学生完成由校园走向社会，由书桌走向办公台的转换，避免了大学生在初入社会时所发生不知所措，真正地把大学生的教育与社会的就业相结合，培养符合社会需求的高素质人才。

这次社会实践也让我更加确信了人生只有不断的挑战才能进步，只有不断的去接触新的，你才能在繁杂的人群中脱颖而出，才能在这个个人世间留下属于自己的精彩！所以要不断的挑战，例如，现在的问卷调查就是我的新的挑战，之前我从没有接触过。在新的挑战中，我们会得到很多珍贵的东西，就让我们在有生之年，不断的挑战，创造出属于自己独特的经典人生。

同学之间的相处也让我深深认识到一个团队合作的重要性，同时因为粗心自己也犯过不少的错误，没能做到信息的及时沟通，这些都

让我认识到了自己的不足。我相信，在将来的日子里自己将会扬长避短，不断在实践工作中取得进步。我坚信这段时间的实践经历将是我人生的一笔宝贵财富。通过对我国物流现状的分析与改进研究，可以了解我们应该迫切解决物流中产生的哪些问题，与发达国家存在哪些差距，完善了物流的宏观环境，加强相应的设施建设，降低了物流费用，重视物流人才的培养等。尽管这样，我国还应大力发展第三方物流，绿色物流。同时，大力发展电子商务技术，促进物流业的快速发展。我国的物流业随着我国改革开放的深入，在了解自我、找出差距、不断学习、不断完善中发展壮大，在日趋激烈的国际经济竞争中站稳脚跟。

有关保险理念接受程度的调查报告

国际经贸学院

一、调查目的

初步了解样本市场对保险理念接受程度的状况，包括了解金融理财意识和保险规划意识是否同步，社会保障程度和保险理念接受程度的关系，收入水平和富裕程度对保险理念接受程度的影响以及年龄和教育背景对保险理念接受程度的影响来分析大连市人民对保险理念接受程度。

二、调查方法

1、对学校学生及周边的居民、警察、中国银行、中信银行、邮政储蓄的银行业务员、房地产销售人员和附近工作人员的抽样问卷调查

2、对旅顺市区周边的新玛特、保险公司、电视台、麦当劳里的部分人员的抽样问卷调查

3、对旅顺市区周边的新玛特周边的外国友人的抽样问卷调查

4、对大连火车站附近人员的抽样问卷调查

5、在互联网上查找资料进行补充

三、调研概况

2014年6月26日，我组组员针对有关保险理念接受程度的调查问卷展开调查，保险是人的金融生命，一份保险使得让责任继续，让爱永恒。有充足保险的人离开人间，离开父母，伴随着老人的有失去孩子永远的悲痛，保险金继续赡养着父母，可以到永远，这是真孝敬；

离开子女，伴随着孩子的是失去父母灰色的天空，保险金继续抚养着子女，可以到大学毕业，这是父母真爱的延续。然而有关保险理念的接受程度却需要很好地调查一下。在调查过程中，我们发现了许多不足，包括问卷的内容不够全面、与外国友人沟通时语言不够流畅，请人做问卷时语言生硬、调查经验不足等。在调查问卷初期，我们受到了某金融学老师的指导，他向我们指出了问卷的许多不足，当然，我们也获得了相应的赞扬，比如我们的调查避开了人们不愿意回答的隐私问题。还有对本校一名女英语的调查，得到了相应的许多意见。在我们调查到中国银行时，我们恰巧碰到一位外国人在办理业务，但因为语言沟通障碍，我们并没有拿下这份调查报告，为此我们又做了一份英文版的调查问卷以备使用。

当天，我们是以小组为单位由学校向世达方向分散调查，我们调查了学校周边的居民、学生、老师、警察、中国银行、中信银行、邮政储蓄的银行业务员、房地产销售人员等，在调查过程中，我们发现了人们针对调查的抵触



情绪，在我们刚说到我们要做一个有关保险的社会调查时甚至当我们

刚过去时，就会下意识躲开，也有的人并没有按实际情况作答，在食堂调查时我们亲眼看到食堂阿姨在职业性质上选了行政类，但大多数人都很热情地帮我们做了调查，我们从调查中也可以看到，很多人在收入水平上选择了温饱，这充分说明了中国人谦虚的品德和我国需要进一步发展的迫切需求以及国家对人民的政策改进。



下午，我们小组乘车去了旅顺，进行了更深入的调查。我们从旅顺新玛特附近开始调查，期间我们去了旅顺广播电视台，中国人身财产保险公司等，并于保险公司的人寿保险部门进行了咨询，但没想到他们的抵触情绪更胜一筹。

因为第一天准备的不充分，我们总结了经验，进行改进，第二天我们依然去了旅顺。我们在旅顺遇到了很多国际友人，因为充分准备我们也对他们进行了问卷调查，他们是来自巴西、孟加拉、苏丹等地的朋友，甚至有人还是来自苏丹的大连医科大学旅顺校区的同学，这

也让我们从中获得了相当一部分的珍贵的数据。

四、调查内容：

在调查中，我们的样本容量共计 107 人，我们得到如下基本数据：

1、在年龄一项调查中，在 20 以下有 10%；在 20-35 有 46%；在 36-50 有 30%；在 50 岁以上有 14%

2、在教育一项调查中小学有 3%；中学有 32%；大学有 52%；大学以上有 13%

3、在职业一项调查中有学生类有 14%；服务类有 23%；行政类有 8%；金融行业有 15%；个体有 10%；其他 29%

4、在收入水平与富裕程度一项调查中，贫困有 5.61%；温饱有 56.07%；小康有 37.38%；富裕有 0.93%

5、在家庭理财方式一项调查中，银行存款占 46.79%；保险占 23.72%；房地产占 13%；其他占 21.15%

6、在最需考虑问题一项调查中，子女教育占 23.97%；投资理财占 36%，医疗占 16.53%；养老占 22.31%；意外占 7.44%

7、在对保险了解的程度一项调查中，不了解占 18%；一般了解占 69%，非常了解占 13%

8、在对了解方式一项调查中，互联网占 20.83%；电视占 11.67%；报纸占 4.17%；朋友介绍占 34.17%；保险代理人介绍占 29.17%

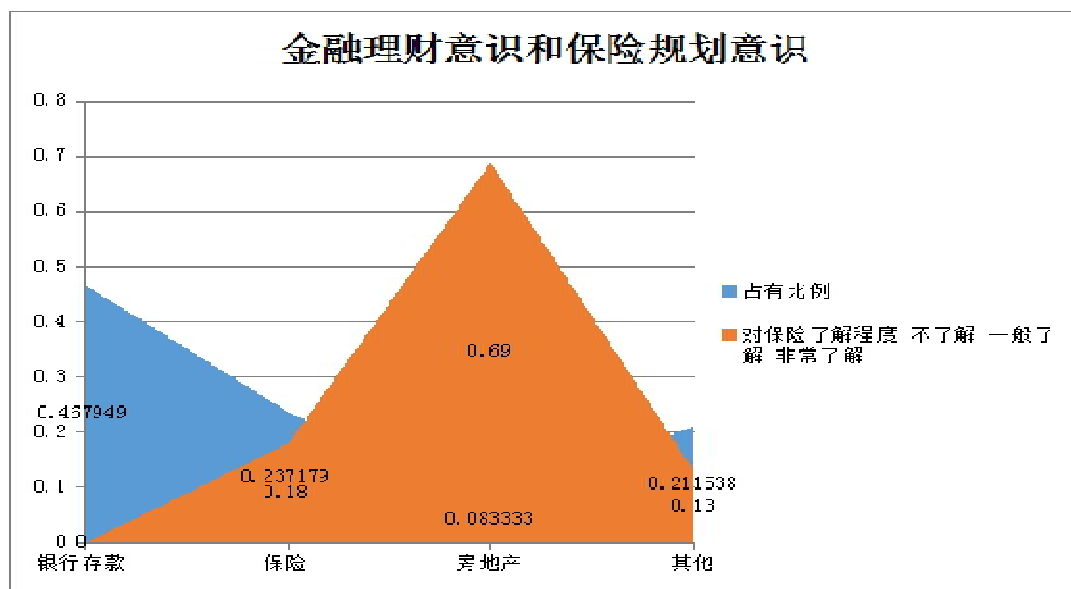
9、在对拥有的险种的调查中，社会保险占 13.56%；商业人身保险占 36.44%；无占 16.10%

10、在对购买保险选择的方式调查中，自己到保险公司购买占

48%；经代理人介绍购买占 52%

11、在愿意每年缴纳保费中，1000 以下占 34%；1000-3000 占 33%；3000-5000 占 21%；5000 以上占 10%；不愿意买保险占 2%

五、结论



图表一

针对以上基本数据我们得出：

1、由图表 1 我们可以看出，在理财意识中，最多的一项是银行存款，而保险只占了 23.72%。由数据，我们可以看出在金融理财方面，人们并不倾向于采用购买保险的方式，人群对保险的了解只停留在一般了解层面。因此，我们得出结论，人们的金融理财意识，和保险规划意识并不同步。我们对于对保险的认识从疑问到好奇，再由好奇到认可，这中间需要很多年的社会理念的变化！购买保险不仅仅为了能够有保障，同样也是一个收益和投资。我们不能改变意外，但是可以逃避风险，这就是保险的魅力所在！

2、由表 2 我们可以看出，随着生活品质的增加，人均收入大多达到温饱以上，但人们并不愿意花较多的钱购买保险，我们还了解到，

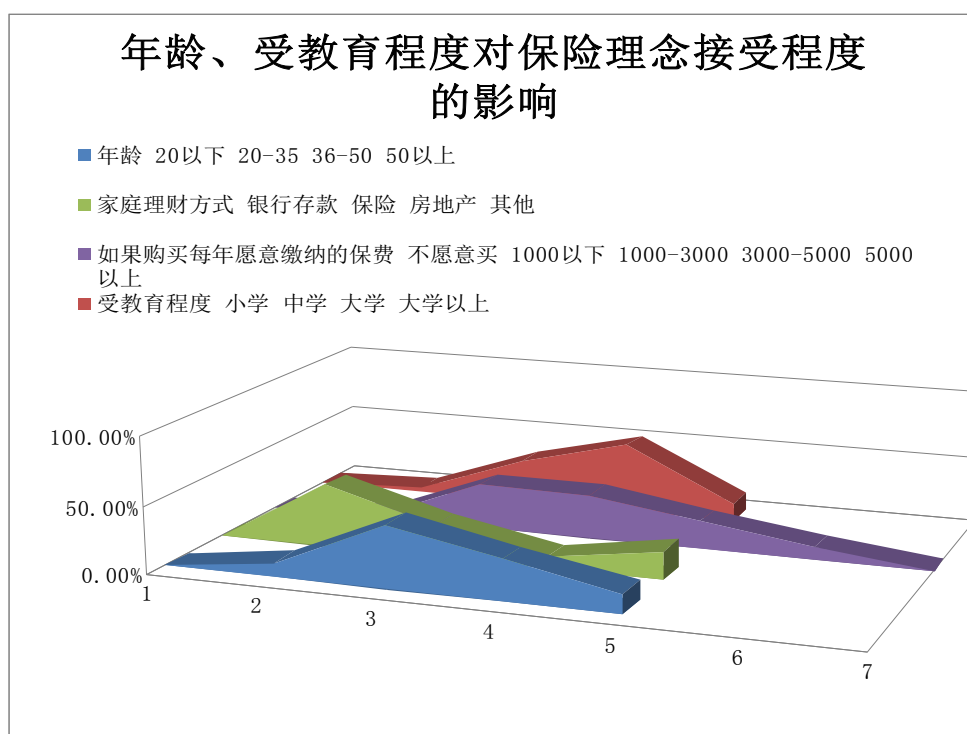
大部分调查对象只是拥有社会保险，更有相当大一部分人群没有保险，以及不愿意买保险。由此，我们得出结论，人们的社会保障程度和保险理念并不衔接。人们对于财产类保险并非不重视，只是在现在这个以人为本的社会里，人们自然而然地更重视一些关于生命类的保险。但在财产险中，也有一些细微的差别，人们对于盗窃险这一附加险的投保意识已超过了自然灾害险。这是因为，不管社会的发展有多好，犯罪现象总是有的，如盗窃的家庭是属于贫穷的，那么哪怕被盗少量的东西，对他们也是会造成一些损失；而对于一些富裕的家庭，那么一旦遭窃，损失的数目更多，因此，人们不希望自己遭受太大的损失，而这一附加险正好可以分摊人们的原本要由自己所承担的经济损失。

3、由表 3 我们可以看出，在调查的人群中，小康以上人数占总人数 34%，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 50%；小康以下人数占总人数的 66%，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 27.27%，由此可见人们的生活水平和富裕程度越高，每年愿意缴纳的保费越多，对保险理念的接受程度越高。

收入水平与富裕程度	人数	如果购买每年愿意缴纳的保费	人数	所占比例
小康以下	66	3000 以上	18	27.27%
小康以上	34	3000 以上	17	50.00%

图表 3 收入水平与富裕程度对保险理念的接受程度影响

4、由表 4 我们可以看出，这次我们的调查对象年龄在 20-35 岁之间，受教育程度集中在大学及以上的人较多。



图表 4

5、由表 5 可知年龄在 20-35 岁之间占样本总数 46%，这部分人群中，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 28.26%；年龄在 35-50 岁之间占样本总数 30%，这部分人群中，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 50%；而年龄在 20 以下以及 50 以上的占样本总数的 24%，这部分人群中，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 25%，由此我们得出结论，青年人对保险理念的接受程度较高。

年龄	人数	每年愿意缴纳的保费在 3000 以上人数	占有比例
20-35	46	13.00%	28.26%
35-50	30	15	50%
20 以下以及 50 以上	24	6	25%

表 5 年龄对保险理念的接受程度影响

6、由表 6 可知受教育程度集中在大学及以上占样本总数 65%，这部分人群中，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 55.38%，受教育程度集中在大学及以下占样本总数 35%，这部分人群中，每年愿意缴纳的保费在 3000 以上达 31.43%，由此我们得出结论，受教育程度越高，对保险理念的接受程度较高。

受教育程度	人数	每年愿意缴纳的保费在 3000 以上人数	占有比例
大学及以上	65	36	55.38%
大学及以下	35	12	31.43%

表 6 受教育程度对保险理念接受程度影响

六、感想

这次调查，我们从最初的在街边不好意思找人进行调查，到我们

渐渐进入状况，到最终完成今天的社会调查，我们不仅锻炼了英语口语能力，沟通能力，还知道了保险行业、实践问卷调查的不易。虽然说现在购买保险的人越来越多，但是真正保险业成熟的时代还没有到来，毕竟人们的观念是需要一定的时间去改变！当然值得高兴的是，现在的人对保险的认识不仅仅局限在安全健康养老方面，对于投保来进行收益，对子女够买教育基金，购买房屋建设基金等等，这些在一定的程度上都慢慢的转变成了一种投资方式！保险虽然不是万金油，但是影响着我们的生活，改变着我们的思维，改变了我们传统的理财观念！不过购买保险虽好，但也要根据自己的情况来选择，在保障基本生活需求的前提下购买适合自己的保险是最明智的选择！

对保险的认识会随着社会的发展不断的改变，如果您想要为自己或者家人购买一份保险的话，需要想清楚投保的目的，时间还有准备的资金社会实践作为在校学生的一个重要教育内容和教育形式，在全面提高学生的思想道德素质、专业素质，以及职业意识和职业素质方面，都具有十分重要的作用。通过社会实践，我们能更加了解自我，更加明确职业意向和职业发展目标，能够更加切合实际地规划自己的职业生涯发展路线，并在学习和职业实践中不断修炼自己，为实现自己的职业理想奠定坚实的基础。对于保险，我们也加深了了解。回来后，我们针对今天的调查总结了一些不足之处，展开如下：

- 1、我们工作性质缺少教育类的明确定义
- 2、我们没有考虑到如果不愿意投保，调查报告如何进行
- 3、选项不完整，考虑的不全面

当然，我们的报告可能还存在诸多问题还未被人指出，但我们会虚心面对，加以改进。这次调查也给了我们很多的实践经验，加深了我们小组内部的感情，在整理数据时，我们相互帮助，共同完成了很多任务，进一步提升了我们的团队合作精神。中国保险市场具有广阔的发展前景和潜力。中国经济增长的内在动力依然较强，经济仍具备实现平稳快速增长的有利条件，这为我国保险业的发展奠定了坚实的基础。我们预计2010年中国保险行业保费总收入将达到1.47万亿元，比2009年增长32%，到2015年，全国保险行业实现保费总收入将会突破3.6万亿元，随着中国保险业进入深化改革、全面开放、加快发展的新阶段，保险业服务经济社会的领域越来越广，承担的社会责任越来越重。如今，保险业站在新起点，进入了新阶段，我国正在成为新兴的保险大国。大学生在深入基层、农村、贫困地区的社会实践中，在专业老师的指导以及在实践单位技术管理人员的帮助下，充分发挥其主观能动性和创造性，运用所学专业理论，分析研究，提出攻克技术难关或管理难题，形成解决问题的可行性方案与方法。同时，在实践中检验自己所学知识的深度与广度，发现理论与实践之间的差别，提高应用知识的能力和自学能力，完善结构知识思维方式，培养创新意识和创新精神。这一点对我们来说是最宝贵的财富。我们知道，我们调查报告未必是最棒的，但我们相信，我们一定是最努力最积极的那个，相信，我们的前景会很光明！

关于三心豆坊有限公司的调查报告

国际经贸学院

一切认识都来源于实践。实践是认识的来源说明了亲身实践的必要性和重要性，但是并不排斥学习间接经验的必要性。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

今年暑假，我和我的几个同学来到了位于山东省东营市的三心豆坊有限公司，开始了我们的暑期社会实践，进入工厂的第一天，豆坊的工厂的主管带领我们参观了豆腐工厂的加工车间、检验室、仓库和办公室，让我们对这个工厂有了初步的了解。豆坊的主管是一个很年轻的大哥哥，他详细的给我们讲解了豆腐规模、人员、机器设备以



及我们各自的工作职责，我们了解到，这个工厂是这个大哥哥大学毕业后跟人合办的，人很少，而且这里的机器设备全部是以前的设备，而且比较老化，他希望我们能一起参与到豆腐厂的工作和宣传中来，主管还让厂里一个产品生产和检验的姨带着我们，她就是我们以后的师傅。我们刚开始既高兴又害怕，高兴的是自己能第一次到与自己所学无关的专业，到食品行业工作感觉真的很幸运。害怕的是未知的东西太多。



最初到三心豆坊的几天，我们真的有点不知所措。因为这个工厂是新开的，人比较少，而且刚开始没有什么钱，专业设备又很贵，而且豆腐为了在这种条件下保持品质，都是手工做的，我们感觉我们需要做的太多了，需要好好规划自己的任务，刚开始的时候我们开始学着做豆腐，这个豆腐厂的豆腐真的很不错，由于没有专业的设备，所以产出的豆腐都是手工制作的，原料都是自己精心调配的，都是辛辛苦苦一块一块切的，哥哥跟我们说，之所以叫三心的原因是，要让顾客吃得安心，买的舒心，做的放心，所以我们制作都很用心去做，所以豆腐无论是质量还是品质都很好，我们尝了一块，非常好吃，哥哥告

诉我们，虽然品质和口感不错，因为资金以及人员的原因，豆腐目前

卖的很贵，产量不高。所以我和我的同学有了自己先参与到豆腐制作中来，然后筹集资金来购买专业的机器设备来提高产量的想法，后来的一周，我们和姨学做豆腐，真的很辛苦，因为是手工，所以每次原料的量都要小心翼翼，千万不能放多，不然会影响口感和质量。师傅给我们讲解了生产豆腐的工艺品质、豆渣清理流程、黄豆制浆工艺、磨胶处理、定性处理，点卤过程和专用卤生产工艺特点等。在生产过程中最重要的工艺流程是黄豆的清理流程和黄豆的制粉工艺。黄豆的点卤方法主要有盐卤、石灰卤、钙卤等，之后还需要定型和表面处理，在制作的过程中我们又有了更深刻的认识，干黄豆在制作成的豆腐全过程中，一定要经过筛选两至四道轮次，磨浆三道轮次，沉淀一道，去渣滓一至二道轮次，点卤至少两道以上，定型一道轮次。

我们自己的把每条制作要点都记了下来。经过这一周的努力，我们和我们的同学总算做出了一批豆腐，我们品尝了下，口感很不错。豆腐做好了，接下来要做的就是宣传我们的做豆腐，我们的豆腐品质很好，因为手工的原因，价格一直很贵，所以我们的用户群很少，所以我们需要拓展市场，我们跑了几家超市都没推销出去，这一阵子我们很累，真感觉是最难熬的，曾有过放弃的念头，但是在师傅和同学的耐心开导下我们坚持了下来，度过了最艰难的一周，终于获得了4家市场的订单，我们拿到了一笔资金，哥哥，师傅带着我们去购置机器。最后我们采购了是一台 CSV24—773 磨浆固化机，这是豆腐研制生产的制造豆腐的专用机器。具有结构紧凑、外观美观、自动化程度高的特点. 该设备由若干独立的机器组件配套而成。从左到右依次为磨浆机、离心机、点卤器，这台机器就是我们以后的生产豆腐的主要

机器。我们一直以为买了机器之后做豆腐应该是很简单的事情，但是机器到了却完全改变了我们之前的想法。我们第一次接触了自动化制作豆腐基本配方，以及点卤时候的水分和灰分控制配比、以及机器加工精度、粗细度、气味、口味、添加剂等，最后师傅和朋友的努力钻研下学会了机器的用法以及基本配方的控制比例，随着对机器使用越来越熟练，我们信心越来越高涨，每天都会努力完成工作，工作有声有色了起来。

在社会实践期间我们还学到了一些统计的知识，因为我们是经济专业的，所以我们利用了空闲时间可以用来学习一些了其他内容，我们一般白天在工厂工作晚上就回家学习，同时



向主管哥哥请教。他也非常的热情将豆腐厂的数据发给我们，并让我们自己学着处理这些数据，然后对我们的处理结果进行核对，找出错误的地方并且耐心的讲给我们听，在这里我们学到了数据处理常用的方法和常用函数的使用，基本上能胜任豆腐厂的统计工作。我们学会了报表的制作方法和常用函数的使用以及绩效工资的做法，我们感觉每天都很充实。

通过这次社会实践最主要的体会就是我们对食品的加工、生产中的控制与管理、自主创业等方面有了一次比较全面等感性认识，我们知道了



怎样融入企业，提高工作能力。我们在工作之中了解到，近几年，随着人民群众生活水平的提高以及对食品安全意识的提高，使得食品行业得到了长足的发展，与此同时也越来越规范，这对于豆腐厂来说既是一个机遇、也是一个挑战，豆腐加工行业是一个高风险低利润的企业，如何在激烈的市场竞争占据有利地位获得较高的利润成了豆腐厂发展的方向，虽然我们不是食品专业的，但是，这一点也是我们金融专业的学生需要了解的。

社会实践过程中我们也发现了自身的一些问题，缺乏社会经验，比如黄豆的采购上。众所周知，一块豆腐的成分 70%至 80%是黄豆，黄豆的质量和价格直接影响豆腐的质量和价格波动。对黄豆进行



合理而又优质的采购直接影响豆腐的运营，在我们社会实践期间我们就发现这个企业在黄豆采购上存在一点问题，没有指定合理的黄豆采购方案，一直抱着用最低的价格去买黄豆，而不是用合理的价格买到优质豆子。

通过这段时间的社会实践，我们开始喜欢上了这里的生活。虽然每天的加工和检测豆腐成了我们一整天的工作内容，会觉得枯燥，但是想到每天都要接受不同的挑战，是历练自己的绝好机会。在社会实践的时候，也发现了很多的问题，当然我们会吸取这些教训，学习别人的优点，注意自己的不足，严格要求自己，在以后的学习中还要不

断的挑战新高度，去征服，去做到。我们曾经因为豆腐市场推广宣传无果离开工厂的念头，在工作中有时也会因为一些小事情想放弃，这些都是我们还不够成熟的表现，在以后的日子里我们会不断加强自身的修养、磨练自己的毅力、多积累社会经验。因为工作中最重要的是踏实的做好自己的工作，多思考，我们作为一名实践的学生，如果我们不够专业，应该足够聪明；如果我们不够聪明，应该足够谦虚；如果我们不够谦虚，应该足够勤奋；如果我们勤奋也不够，就不要干这行，真的是这个道理。

这一次社会实践过程中，我们体会到了什么事情并不是自己想像中的那样美好，什么事都是那么顺利。在社会实践中看到了自己很多的不足，如我们是金融专业的，对食品专业知识基础理论几乎为零，经验不够丰富，动手能力有待提高，对解决问题不够零活，领悟不够深刻，对在豆腐加工中发现的问题不能迅速的找出原因和解决的办法，刚开始大多数是依靠师傅的指导才能解决，缺乏社会经验，缺乏对自主创业的认识，通过这次社会实践经历自己的工作能力整体上有很大的提高，并且对食品加工技术制作过程以及创业流程，工程管理运行流程有了一定的掌握和新的认识，这为将来我们适应社会发展提前进行了磨练。我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识是我一生中一笔

宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我们可以向他们学习很多知识、道理。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚实的基础！当然我们也学到了有关食品安全的知识。应注意的问题：例如食品安全等。

一、净化市场源头

重点应对人民每天需食用的粮食作物、蔬菜、水果、饮用水等严加控管，进行规范型、创新型种植、生产结构及生产保障体系调整。市场上的食品应由大型的、符合质量要求的、国家认可的种植专业户、集团，生产厂家的食品占绝大部分，对落后的、零星的、质量无保障的种植户、生产小厂适时淘汰，或成无人问津而自灭。净化市场源头是重点，这一步抓好了，购者放心。

二、建立市场级检测体系

即在中、大型超市、农贸市场设置检测仪器、提供检测方法，随

时对有关食品主要质量参数进行检测，可由市场专职检测人员或人民群众开展抽检。国家应投入一定费用开展快速检测方法的研究，供市场快速确认质量。如此，不合格产品难以上市，也不敢上市，杜绝不合格产品的上市。

三、增加媒体透明度

网上、电视台、报纸应有计划、有针对性适时报导食品检测结果，对优质、合格产品进行表彰，引来认购者，使其受益，不合格者曝光，让其下架或受冷落，令其整改或停产，多方面、全方位展开关注，持之以恒。

社会实践就要结束，马上就要回学校上学了，该大三了，需要忙学习和考试的事情了，真的感谢的话很多，真的舍不得离开姐姐还有我们的师傅，我们真想报答他们对我们的帮助和支持！但是我们想最重要的是能在以后的学习和工作中，把自己的本职做好，这才是对他们最大的回报。我们感谢能给我们这样一个锻炼的机会，谢谢主管哥哥和师傅的无私指导，这次社会实践带给我们的不仅仅是社会实践经验，它还培养了我们吃苦耐劳的精神和严谨认真的作风，通过这次的的社会实践活动，我们逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对自己的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是大学生磨练品格、增长才干、实现

全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。这次实践活动，丰富了我们的实践经验，提高了我们的团队合作能力，使我们通过这次实践更加了解社会，这次实践活动意义深远，对我们的帮助享用一生。作为一个 21 世纪的大学生，社会实践是引导我们走出校门、步入社会、并投身社会的良好形式；我们要抓住培养锻炼才干的好机会；提升我们的修身，树立服务社会的思想与意识。同时，我们要树立远大的理想，明确自己的目标，为祖国的发展贡献一份自己的力量！这次社会实践给了我们这样一个机会并在旁边敲打着我们，督促着，让我们好好学习，向未来真正的工作岗位，向成功迈步！在以后的学习中我们都会严格要求自己，虚心向他人学习，切实提高自己的能力！

智能手机与无线身份认证系统应用的社会调研

国际经贸学院

前言：本次社会实践，我们围绕着 2014 年“大学生创新创业训练计划”所申报的项目进行了调研。具体报告，我们会按照顺序依次展开。

一、吉林省四平市 崔洋

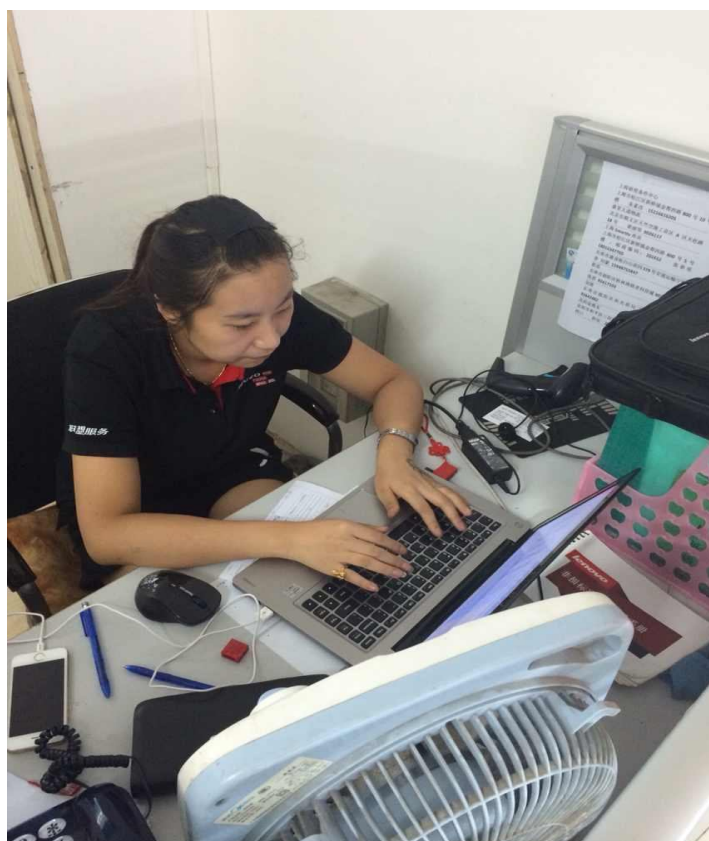
2014 年这个夏天，我们团队在各自的城市，各自进行了对我们所构想的技术项目进行了调研。我作为队长，在这次暑假，在吉林省四平市的联想售后服务中心进行了为期一个月的实习，与此同时完成了在四平联想售后服务中心所在的华生电脑城里对此项目的调查。



由于我的专业跟电脑有着很大的关系，这里给我提供了一个很好的学习环境，有很多不知道的电脑技巧，我都在这里学习到了。所以在这 30 多天里，我可以说是有很多的收获。在这里，主要的工作，就是修电脑，电脑的组装，以及周边配件的买卖。每天都可以接触到

很多事情。在为期 30 天的实践工作中。我上班的时间是上午 9:00 至下午 17:00 整。这个工作时间可以说是我以后上班想要找的工作时间点。因为，我工作的地点和我家的距离不是很近（大概坐公交车要 30 分钟），再加上这辆班车不是很好等，所以我每天基本都是最晚 7 点起床，即便是这样我倒工作地点的时候也差不多 8:30 了。每天，到这里的第一件事，就是收拾柜台，小小的做一下卫生（因为每天下午的下班前都会做卫生）。每天，10 点开始我们的工作就忙碌了起来。来这里大部分的人，都是来售后维修电脑的，我在前面几天的主要工作就是接待客户，然后检测问题、帮助他们填写检测单，最后放到工作室留给工程师解决问题。总结来说，前几天工作下来感觉还挺累的，因为会遇到各种各样的人，但是这样的工作环境下，通过观察经理与客户之间的交流让我学到了更多人与人之间交流的技巧。实习的中后期我跟着工程师们学习的台式电脑的组装、换件与笔记本电脑的拆卸与换件。对于联想这边的售后服务，我觉得真是很好的服务，客户只要在保修期内，我们都是给免费换件的，比如主板、硬盘、显示屏这种价钱昂贵的配件，也全都是免费的。当然，有一高级电脑的售后全都是上门服务的，完全免费的上门服务。这段时间，真是学到了很多，从安装系统到拆卸外壳，从更换电池到组装机箱。这里的很多东西都是我们在学校不能接触到的。所谓实践出真理，这个真的不是瞎说的。很多东西，我们在学校学习了理论，但是，没有时间的陪伴我们也许过不了多久就会忘了。所以说，理论配合着实践才是最容易学习到东西的方法。

同时在这段时间，我也会跟过来维修电脑的客户进行了关于我们现在所调查的《智能手机的无线身份认证系统应用研究》的交流与调查。大部分的人都觉得是个很好的项目，很有前景，鼓励我去好好做这个项目。当然也收到了很多的建议与疑问，



印象很深的是有一位从事教育行业的老教授问我：“假如这个软件用在课堂上来识别学生的身份，如果一个班有 100 名学生，那这种方式的签到会不会影响到正常上课时间及老师的课堂秩序？”。这个问题真的很值得我们去认真的思考，去改变。但是我觉得我们一定会找到非常好的方式去解决这样一个问题。

工作的感觉，跟在学校很不一样。这里就要有责任，有任务，要为自己的行为负责的。当然，这不是说，我们在学校学习的东西都不重要。如果没有在学校学习的基础，在工作上，只会是一头雾水，只有在有基础的前提在，我们在有可能在解决问题的时候学到更多的东西。通过这次的社会实践，我决定，在认真学习课内知识的同时加强自己的实践时间，这样理论加实践可以让我更快的学习到知识。

二、内蒙古自治区乌兰浩特市 孙志刚

在今年的暑假期间，经过家人的介绍，我来到了位于乌兰浩特市的一家大型的电信公司进行了本学期的社会调查。我带着很多对智能手机的无线身份认证系统的问题，去询问了公司里的员工以及技术人员。他们也很耐心的回答了我的每一个问题，这让我对智能手机的无线身份认证系统有了更多的认知与了解。不仅如此，根据未来的市场需求，它将会有更加广阔的发展前景。

首先，无线身份认证系统，它利用了智能手机作为载体，利用智能手机内嵌的蓝牙功能与服务器传输认证信息，解决了基于无线和动态密码的身份认证系统需要用户额外携带认证设备的问题；利用手机二维码身份认证信息，由摄像头识读二维码，避免了最终认证信息经由无线传输而可能被截获的问题的发生。

其次给出了在智能手机平台上生成二维码的方法，针对智能手机的操作系统和智能手机平台的系统特点与应用特性，实现了在智能手机上绘制二维码的功能。

最后提出了一种基于智能手机的条码识别方法，针对利用摄像头近距离拍摄手机屏幕上显示的二维码，手机屏幕区域会产生红蓝色的斑纹，影响二维码识别的问题，使用对图像红,蓝两种颜色进行均值滤波，再以最大类间方差法二值化图像等预处理步骤，有效的去除了带状斑纹的影响，达到了对手机屏幕上显示的条码图样准确识别的效果。

无线身份认证系统的发展，给我们的生活带来了极大的便利，无

论是超市里各式各样的商品，还是电视屏幕的下方我们都会看到一个醒目的条形码，手机一扫就会出现产品的信息，使顾客能够对该产品与服务有最为详细的了解。

其实，无线身份认证系统，主要还是借力于智能手机技术的不断发展。2014年中国智能手机市场上，消费者对智能手机兴趣的不断增强，同时运营商的电信基础设施更加完善，智能手机价格也更加亲民，受这些利好因素影响，2014年中国手机厂商的智能手机出货量将达到1.014亿部，较2013年的5200万部大幅增长94%。预计2015年中国智能手机出货量将达到1.82亿部。不仅如此，从智能手机终端的性能来看，CPU处理器、核心数、摄像头像素、屏幕尺寸、手机厚度、处理速度等硬件参数都将会变得更加强大，尤其在CPU核心方面，2014年4G智能手机如雨后春笋般冒出。它的无线身份认证系统也将会更为广泛的普及与发展。

后来我还在大学生中对于手机的使用做了一份调查，对于大学生对手机的普遍使用原因：

(1) 需要和家庭成员、故乡的朋友同学进行联系，大学不比初中高中，可以经常与爸爸妈妈见面，很多大学生求学的校园离家比较遥远，经常性的回家成为一种经济上的负担和时间上的负担，所以通讯工具的使用是必不可少的，手机具有携带方便这一优点，无论何时何地都可以与家人，朋友取得联系。

(2) 中国的两大通信公司——中国移动通信与中国联通在通信资费上比较实惠，例如两大通信巨头都开通了校园卡业务为大学生普遍

使用手机提供了良好的外部条件。在销售渠道的竞争方面，厂商寻求与零售商坚持合作的战略伙伴关系。抓紧强而有力的大经销商，给予支持，使其销售能力上了一个档次。并且将手机放在离学校较近的手机大卖场和自己的品牌专卖店上销售；选择赠送学生喜欢的礼物，促进了学生购买手机。

(3) 而且由于电脑不能随身携带和需要考虑电量无无线网络的稳定性，绝大数学生都选择用手机挂 QQ，在乘车，吃饭，排队等时候都可以拿出手机上 QQ 和朋友们聊天来派遣空闲的时间，而不受到地点电量等问题的限制。

调查结果表明，大学生对于智能手机的市场需求，将会在未来的几年里大幅度增加，他们对于智能手机的性能要求也将越来越高，使手机真正的实现智能化，促使智能手机更好的发展。

在这次社会调研的过程中，我觉得自己的能力有了一定的提高，达到了自己预定的目标，智能手机发展的广阔前景，也将促使我在未来朝着这个方向去完善自己，在毕业后的求职过程中去谋求一份适合我的工作。我相信，只要我们有能力有信心我们一定会创造一个属于自己的乐园。

三、江苏省昆山市 王伟

根据团队任务划分，我在自己家乡昆山市进行关于有关智能手机的无线身份认证系统应用的社会实践，于 2014 年 8 月 9 日我在昆山信椿源电子材料有限公司和昆山富士康集团两家在智能手机行业较领先的公司进行社会实践。身份认证包括步骤为：

- (1)手机客户端与认证服务器建立蓝牙连接，并提供身份信息；
- (2)服务器初步确认访问者身份，然后向手机返回一个随机密码，并暂存该密码；
- (3)手机将随机密码使用静态密钥进行 RC2 加密后，以二维条码图像方式显示在屏幕上；
- (4)服务器获取手机屏幕中的二维条码信息，使用本地存储的用户静态密钥将其解密；
- (5)验证用户身份，产生的随机密码在认证成功后或在一定的时间内如果认证失败的情况失效。

昆山信椿源电子材料有限公司负责人表示体感、3d 和手势识别加速推广使得摄像头也获得成倍正在，500 万像素以上的镜头占比逐年上升，截止到 2014 年已经超过 90%。800 万像素的摄像头必须使用蓝玻璃红外截止滤光片，这将带动信椿源的确定性成长。而随着像素的提升，摄像模组产品的价值将成倍数提升。在进一步的调查中，他透露了他们公司正在研究一项智能手机的新技术，我对他询问智能手机的无线身份认证系统的市场前景，信椿源负责人对此作出了肯定。

之后我去了昆山富士康集团进行调研，我花了 2 个多小时才找到了相关的技术人员，由于富士康上层对员工的严格规定，在回答了我的几个问题后，那位技术人员又回到了自己的工作岗位。

对此，我进行收集资料并研究，品牌厂商开始关注中国市场，大陆在通信领域的技术优势，随着消费电子向互联互通和移动化方向发展，智能手机市场发展空间仍然非常大，发展速度也将继续保持飞速

发展。因此，我对我们团队所做的社会调查很有信心，因为这很有意义。

单单了解发展空间是不够的，我在开学前的几天再次联系到了富士康的那位技术人员，这次是在他休假的时候，他耐心地向我讲解了这方面的一些知识，虽然我听得不是很明白，但在智能手机无线认证方面有了新的认识，那位“前辈”告诉我，如果智能手机无线认证系统正式运用到生活中，将极大地改变人们的生活，如果将这应用系统向外拓展，可能会融入到生活的方方面面，例如超市购物，通过手机的认证，识别分身，再通过与身份绑定的银行卡支付，出行实名制购票，只需带手机就好……可以让人们生活的更方便。

二维码身份认证，使得个人信息更加安全，在近几年，通过智能手机盗用别人的信息的人也无法断绝，直接通过二维码扫描进行认证就避免信息经由无线传输而可能被截获。在课堂运用该技术代替点名，不仅节省时间，更能很大程度上制止那些逃课的学生。总之，无论在什么层面上，智能手机无线身份认证有很大的优越性。

四、河北涿州市 曹向宇

暑假期间在接到无限身份认证系统论题后我展开了一系列的社会调查。首先在网络上查阅相关知识，不懂的方面写在纸上以便于后续请教相关技术人员。之后，我走访了各个电信公司以及品牌手机维修点询问无线身份认证系统的相关问题，他们都很耐心且细心的解释了我的相关疑问，在逐步深入后我对这种身份认证系统更加有了全面的认识。

身份认证是指信息系统对拥有身份的个体进行身份的证明的判断处理过程。常见的是基于静态口令、基于密码散列和认证服务器随机查询的动态口令的认证体制，它在有线网络中一直是比较可靠的，但以无线方式部署同样的认证系统是有缺陷的因为黑客们通过捕获或侦听广播中的数据包甚至伪造无线终端的设备地址，是完全可以侵入到网络中的。在无线环境下，因为数据传输的无方向性，对于避免数据被截获目前尚无十分有效的办法。所以，除了使用更可靠的加密算法外，通过某种方式实现信息向特定方向传输也是一个思路。本文在现有的身份认证基础上，以二维条码图形码为认证码文，以普及度很高的手机作为身份认证系统的载体设计了一种适合无线网络的新的身份认证方法。

（一）二维码

二维码具有如下特点：须数据库支持，可以实现自动识读；机器识读，人工无法参与识读；条码中隐藏的信息无法修改、可靠性高；制作方便、成本低。

二维码现在在我们的日常生活中随处可见，因为其体积小易扫描而广受采用，逐步替代了比其低级的条形码，带来更安全的数据传输。

手机屏幕可对二维码进行最方便的扫描，具体过程是对图像的红、蓝色两相进行均值滤波，消除对液晶屏幕拍摄时常见的红蓝斑纹。进行图像二值化处理。使用最大类间差方差法进行全局阈值选取，它是从最小二乘法原理的基础上推导出来的，基于图像直方图一阶统计特性选取使类间差方差最大的灰度值作为最佳阈值。

(二) NFC

针对目前 Web 站点的身份认证安全问题,提出了一种基于手机令牌和近距离无线通信(NFC,near field communication)技术的身份认证方法,并在 Android 平台上实现了该系统.该系统利用手机使用手机令牌实现了 USBKey 的主要功能,当用户访问站点进行注册时,将获得唯一的手机令牌并存于带有加解密功能的手机中.在下次访问站点进行身份认证时,用户可通过手机直接在 Web 站点进行身份认证,也可通过 NFC 技术将手机令牌传于 PC 机,使得用户可在 PC 机上利用手机进行身份认证.该系统将手机作为类 USBKey 设备,在增强 Web 站点身份认证安全的同时,省去了为用户颁发 USBKey 的流程和成本,具有较强的实用价值.

在本次的社会调查中我学习到了更多的知识,充实了自己的暑假生活,相信随着此类科技的发展我们的生活一定会变得更加多彩。

用元认知心理干预技术对学科学习辅导的研究

会计学院

摘要：从知识表征角度解释行为产生的心理结构，是深入理解人的行为及其心理结构的有效途径之一。从心理学的个性知识观、行为知识观的角度，去改变学生的学习行为是容易的。因为人们的行为受观念的制约和指导，而观念实质上是某种表征性质或表征形式的知识。知识的最显著特点是容易获得、容易清除、容易修正或改变的。因此，在一定的临床技术配合下，运用知识表征的原理解释、解决学生的学习行为障碍，是非常有效的。

关键词：元认知 知识表征 学科辅导

一、背景介绍

元认知心理干预技术是长达二十多年的理论研究和实践探索，从元认知心理干预技术中，我们意识到中小学生学习能力的核心乃是个体在自己大脑内部建构起来的、关于某一门学科或某一知识点的认知结构。清晰、巩固、系统的认知结构，有利于在个体在面对学科问题时，快速有效提取出自己大脑中的原有知识，实现对问题的合理表征和有效解决。相反，模糊、不稳定、混乱的认识结构，则会使个体在面对学科问题时，茫然无措，无法顺利地提取原有知识来解决当前的问题，并表现出不同的学科问题，基于这样的认识，我们提出以改善学习困难学生的内部认知结构为切入点，来帮助他们走出学习困难的困境。

为此，我们的实践项目利用元认知心理干预技术对中小学生在学

科能力上高效辅导，提高学生学习效率、摒除学习障碍，促进学习成绩的进步。

二、临床学科学习障碍的解决

（一）学科性厌学与学习活动性厌学的临床治疗

我们的活动项目在实施过程中对每一个学生的情况都仔细分析，并依据具体情况制定相应的解决对策，在这些学生的学习性障碍中，有一例使我们的印象颇为深刻。李欣（化名），初中二年级学生，除物理外，其他各科成绩都很优秀，属于典型的偏科生。当他来参加到我们的项目团队体验时，我们的技术员郑博（如图片）亲自接待，并首先为他的学习情况做出分析。李欣同学的家教很好，每次放学后都能首先去完成作业，然后再去做其他的事情，然而，我们却发现，李欣同学每次都是先做完了其他作业而最后做的物理作业，当询问他跟物理老师的关系时，他说道，“我们的物理老师是刚毕业的大学生，讲课时话都说不清楚”，可见他对物理老师是具有一定的偏见，在后续的了解中，我们甚至还了解到他与物理老师还有过不愉快的矛盾。

李欣的案例在中学生中是很典型的。中学生普遍来说逆反心理强，心理状态也不稳定，由于他对物理老师有比较大的成见，逐渐负面情绪随着时间的堆积，终于爆发，最后还与物理老师发生了矛盾，这就致使他与物理老师的感情成恶性循环，甚至不想上物理老师的课。我们用元认知心理干预技术中条件性情绪反射的理论来解释：

每当见到物理老师，或者听物理老师讲的课，都会触动场景 S 的出现，产生厌烦的情绪 E，最终形成听不进、学不进的行为 S，然而

这一切都是一种条件性的情绪反射。李欣在被物理老师批评后，潜意识中会有对老师的敌意，产生对老师厌烦的情绪，这会使他渐渐失去对学习物理的信心与兴趣，长时间下去，李欣对于物理科目的学习会渐渐分心、低效，最后成绩下降，又回到了对老师产生厌烦的循环最初点，而形成恶性循环。如图 1，为条件性情绪反射循环增强原理。

图 1 条件性情绪反射循环增强原理

经过我们的诊断，可确定李欣是潜意识条件厌学行为中的学科性厌学与学习活动性厌学的一类。学科性厌学是指学习者只针对某特定学科的学习产生厌烦情绪反应的现象。它往往是由于某些偶然刺激导致消极情绪反射形成的。例如师生感情冲突、课堂情绪挫折、考试严重失利等刺激，都可能导致其对该学科的课堂学习、作业练习等厌烦反应，严重者连听到这个学科的名称都心情烦躁。而这类学生对其他学科的学习并没有厌烦反应。这种厌学行为一般比较容易在临床辅导过程中迅速见效。

针对这种情况，我们的技术员郑博给他一一讲了并不是物理老师的能力不行，而是他自身产生的一种抵抗情绪所造成的，并且帮助他重新表征如何去学习物理，并运用情感组织者技术为李欣进行放松训练，帮助他在场景 S 下重新构建愉悦的情绪 E`，而形成学得进、学得懂的高效性学习行为 R`。如图 2 所示，为技术员利用元认知心理干预技术中的情感组织者技术对李欣的条件性情绪反射进行干预治疗的技术流程图。

图2 情感组织者技术对条件性情绪反射的干预治疗流程图

后来，李欣在我们的技术员郑博的帮助下，补上了以前的知识链条的漏洞，也对学习物理充满了兴趣，在暑期最后，我们帮李欣重新进行了成绩测试，由期末的38分，这一次考到了87分！物理成绩提高了49分！我们相信他在9月份开学后一定能很好地处理与物理老师的关系，相信他的物理成绩也一定会进步。

（二）过敏性厌学与非过敏性厌学的临床治疗

有一女中学生李某，上进心特别强、学习自觉性高，是那种肯于积极努力学习、急于取得成效的学生。在她产生了厌学行为后，一方面感到很深的恐惧、担忧；另一方面总是自觉不自觉地逃避对自己厌学的学科的学习。而恐惧、担忧与逃避行为又加深了这种厌学行为的痛苦体验，每到上这门课或接触这一学科作业时，就能产生极大的痛苦体验。

经过我们的研究与分析，在学科辅导中，这一类学生是有过敏性厌学行为的。过敏性厌学行为的学生虽然体验到的痛苦程度比较严重，但如果发现和解决及时则比较容易消除，我们在为该同学做了三次的临床干预后，该症状迅速消除。

然而，非过敏性厌学者只是对某个学科表现出轻度的不适反应，多以心烦为主要体验，但体验不到极端的痛苦。这类学生中有一部分是长期学习落后并较认同现状的同学；另一类是在经过长期努力之后进步不明显或有所退步，信心不足而情绪低落者。非过敏性厌学的学生情况比较复杂，个人改变现状的态度不够积极主动，临床上见疗程

度也不如过敏性厌学的学生临床效果明显。即使在有经验的咨询员临床训练和辅导下有了效果，如果没有学科辅导配合，在近期内不能使其学习成绩有所改善，或者使其世界观、价值观有一定的积极变化，也容易前功尽弃。

（三）潜意识课堂学习分心现象的解决

初中生薛某，他的问题就是上课容易分心，即使自己提醒自己，也坚持不了太长的时间。

其实课堂学习“分心”主要是指学生在听课过程中较频繁发生的注意力离开学习活动内容的走神现象。然而，这种上课分心现象应该分为有意分心和潜意识强迫分心两种，而薛某则属于后者，并且他自己也为此痛苦不堪，长期努力希望能改掉这一坏习惯。

根据程序性知识与策略性知识自动运行而产生相应行为的原理，启发我们看到：原来我们一再强调的意识、意志、动机等，其调节人的行为的效能主要依赖于程序性知识的运行来实现。如果一个人的意志和动机中缺乏恰当的程序性知识支持，那么，他就会在执行行动时，在大脑中不停地检索这个恰当的程序性知识以便指导行动。而许多意志薄弱的同学，往往就是在面对实际问题情景（C）时，迟迟检索不到那个恰当可行的程序性知识（C-A），当然也不能立刻做出正确的行为反应（A）。于是，他们的行为出现了一段空白的状态。就在这时，他们大脑中哪个只是熟练、巩固；哪个知识有趣生动；哪个知识优势兴奋，哪个知识便会优先自动实现为主导行为过程，于是，这个知识便占领了这段空白的的时间或空间。学习“分心”现象就是在学习过程

当中，被插入了这样一段自动化的程序性知识，它自动运行起来——回味有趣、兴奋、熟练、优势的某个知识。这种知识兴奋状态常常不容易自觉地即时结束，时间一稍长，便是不同程度的课堂学习“走神”现象。

我们一直在探讨，像薛某那种在课堂上无法执行抑制行为的学生，和具有高效意志行为效能的学生相比，大脑中究竟缺少什么呢？如果我们单单按照传统的心理学治疗理论，可能会说这是由于在这部分学生的大脑中有顽固的潜意识在阻抗他们的意志行为。我们的团队按照元认知心理干预技术的理论去进行分析，这种提法似乎不够全面和恰当，应该说是由于他们的意志没有得到潜意识状态下可执行的程序性知识的支持，所以他们在实现主观意志的时候只有强烈愿望而不能下意识地去做他们本来想做的事。这种潜在于潜意识当中的监督、调控思路方向与方法的程序性知识就是认知策略性知识。我们只要知道意识必须通过认知策略性知识才能实行其职能这个前提，就可以用更多的精力去专注于如何设计程序性知识以及使这个知识自动实现为有效行为。

我们把一个抗拒“分心”的程序性知识在潜意识状态下，与薛某上课听讲“分心”时的情境构建在一起，并经过多次练习，最终达到了条件化自动实现的水平。使薛某在上课或练习过程中出现“分心”时，这一程序性知识便会自动执行“挤走”“分心”程序性知识和其他有趣知识的使命，使课堂学习正常进行。

三、研究意义

（一）心理学临床技术在教育上的应用

利用元认知学习能力提高技术，控制影响学生学习的所有变量，即通过学科技术化辅导来控制影响学生学习的五大变量，我们所提倡的不仅仅是知识的重复，更重要的是以下创新点：

1、知识结构：知识建构是否合理是未来学习的基础。因此要想提高学习能力最重要的是帮助学生合理的建构知识结构。

2、思维方式：如何才能获得合理的知识结构，最重要的是学生获得一个良好的思维习惯，即对知识加工的深度，广度、严谨性又提升。这样可以有效地控制马虎、用功不见效等学习现象。

3、情绪状态：情绪是心理结构中的两大变量（知识、情绪）之一，很多学生因为不喜欢老师而造成不喜欢对应的学科，最终造成偏科。由于一次的考试失败造成考试紧张差生考试焦虑。甚至严重的产生厌学。

4、行为习惯：行为习惯是制约学习的重要变量，学生如何才能获得良好的行为习惯是培养良好学习习惯的基础，我们运用有效地技术手段改善学生的行为习惯。

5、自我管理自我规划能力：自我管理能力是高年级学生的必备能力，很多家长在低年级习惯于安排学生的学习。但高年阶段无法帮助学生自己却无法独立学习。面对这种现象家长很困惑有无重下手。家长不敢放手学生又不愿意接受安排。这一问题的关键就是学生缺少自我管理及规划能力。

（二）走出解决厌学问题的理论误区工作会更有效

知道了学生的潜意识性厌学反应是一种心理障碍性质的体验以后，我们会使自己的许多工作避免再入误区：

1、家长和老师知道了学生厌学行为的原因，可以减少对学生的误解。例如当家长发现孩子的厌学表现以后，心中理解那是一种怎样的痛苦体验，也自然就理解了孩子过去关于努力学习的许多誓言为什么不顶用？努力学习不怕困难的誓言代表的是这名学生的意志；而一到学习情况下便出现种种与意志、誓言不符的行为时，是他或她的潜意识行为反应，这是他们本人像战胜强迫症一样不容易战胜的自动行为反应。

2、作为学校心理咨询服务机构或心理辅导教师，在思想上澄清了厌学形成的心理机制，便可以运用一定的临床技术对学生的厌学行为进行干预。这是一种立竿见影的临床训练。在我们的实验学校里，每天都有成批的学生来集体心理训练室接受克服厌学的训练。当学生克服掉厌学反应以后，学生的思想一般也会发生很大的变化，对许多事情的看法更倾向于积极。教师可以由此启动进一步的教育措施。

3、知道厌学行为形成的心理机制，教师、家长、学生在日常学习生活中，便可以自觉地注意心理卫生，减少或防止厌学行为的产生。例如作业量不合理地过大且引起学生反感等；学习和完成作业期间加强积极情绪调节，防止过度疲劳造成的消极情绪与所作的作业练习科目建立条件性情绪反射等等。

如果从学校心理辅导教师、科任教师、家长到学生本人都知道了厌学行为的客观的存在及其形成原因，一般来说想解决一名学生的厌

学行为还是比较容易的。

（三）元认知干预技术对学科辅导的影响

从知识表征角度解释行为产生的心理结构，是深入理解人的行为及其心理结构的有效途径之一。之所以从这个角度进入心理结构世界，主要取决于我们的目标是要以最简洁的方式改变或塑造学习者的学习行为、心理状态、心理结构或个性，使那些诸如不爱学习、不能学习的学生在最短的时间内发生显著的态度和行为的改变。

从心理学的个性知识观、行为知识观的角度，去改变学生的学习行为是容易的。因为人们的行为受观念的制约和指导，而观念实质上是某种表征性质或表征形式的知识。知识的最显著特点是容易获得、容易清除、容易修正或改变的。因此，在一定的临床技术配合下，运用知识表征的原理解释、解决学生的学习行为障碍，是非常有效的。

运用元认知心理干预技术对学习学科的辅导，将使全国的中小学生学习教师受益。通过新的学科教学论的学习，他们将不会感到“教学有法，教无定法”，而是感到“学有定律，教有优法”。新的学科教学论将帮助他们用科学的眼光看待学与教的结果、过程和条件，并用科学眼光总结自己和其他优秀教师经验。因此，新的学科教学论将有助于教师的专业发展。

辽宁省中小型民营企业人力资源培训的现状调查及 对策研究

国际商学院

一、调查背景

中国是一个拥有 14 亿人口的泱泱大国，在过去的几十年中，经历了经济危机，也收获了因改革开放而带来的平稳而持续的经济增长。中国的经济制度同中国文化一样，秉承着有容乃大的理念，不同性质的经济体制并存发展。据不完全统计，截至 2013 年，全国中小型企业数量已经突破亿单位，占国内企业总数的 99%；而中小企业创造的最终产品和服务的产值，占国内生产总值的 60%，上缴税收接近国家税收总额的 50%。就辽宁省而言，作为东北地区重工业的领跑者，将其与全国其他地区进行比较在整个的产业结构来看，并未完全摆脱地区传统产业结构的影响。辽宁省是工业大省，国有大型企业正面临着激励的市场经济的挑战，弊端逐渐显现。恰恰相反的是，作为省内的众多中小型民营企业，其行业发展潜力总体高于全国平均水平。

中小型民营企业的触角已经蔓延到各行各业，据相关数据统计，占到了全社会就业的 90.3%。科学技术的发展推动了产业经济的发展，人力资源的发展是现代企业的发展战略的不二要素。人力资源的概念有别于传统的人事，简单的说，如何为企业选择强而力的人才是招聘，在人才和企业之间，培训是一种最直观最有效使企业人力资源提升的方式。企业未来发展战略必定是走可持续发展的科学发展道路。从而，培训在企业人力资源中扮演着尤为重要的角色。常言道，玉不琢不成器，

只有通过专业化、系统化，并且适合企业发展战略的培训，才会使员工为其企业创造更多的经济效益，达到利益最大化。当今世界，国与国之间的竞争强调的是综合国力，同样，中小型民营企业在硬件设备上稍逊大型国有企业，所以员工的综合实力成为了竞争焦点。人力资源培训也成了中小型民营企业持续发展道路上无法忽视的突破口。培训日益受到中小型民营企业管理者的重视，也渐渐成为开发和提高企业员工素质的重要途径。培训的地位在不断上升，企业也愿意投入资本进行培训，但现阶段的培训体系并不是很健全，带来了缺乏系统性、实效性等一系列的问题。

二、调查目的

随着体制改革的深化，在宏观经济环境和微观经济主体的内在条件发生深刻变化的情况下，中小型民营企业面临的竞争对手日益强大和多样化，竞争变得更为激烈，仅仅依靠机制灵活而获取大量市场机会的时代不复存在。

中小型民营企业具有灵活性和创新性，不管是在企业数量还是在提供就业机会上，对经济发展有着十分重要的作用。因此，需要科学认识中小型民营企业人力资源管理所处的环境、现状及存在问题。

我们通过对辽宁省范围内中小型企业为试点进行调研，调查辽宁省中小型民营企业人力资源培训的现状并分析研究得出对策，通过对中小型民营企业人力资源培训现状的了解和对比研究指出该类企业在人力资源培训方面存在的问题，并对其成因进行剖析，提出完善辽宁省中小型民营企业人力资源培训的解决方案与对策。使辽宁省内中

小型民营企业的人力资源管理更为合理有效，创造良好的工作环境，使员工能更大限度地发挥自己的实力，不断提升与超越自我，实现企业与员工的共同成长；同时科学的人力资源管理为企业的战略规划、长远发展做好铺垫，在千变万化竞争异常激烈的市场上实现快速平稳的发展。

三、调查概述

（一）调查内容概述

我们针对辽宁省中小型民营企业普遍缺乏科学的人力资源培训制度这一现状进行调查与分析。了解辽宁省内中小型民营企业员工的文化分布情况，针对中小型民营企业中是否设有人力资源部门、企业员工是否参与过企业组织的人力资源培训、员工对自己所在企业的人力资源培训制度的了解程度及满意度等进行调查，了解中小型民营企业实际的人力资源状况。与此同时我们针对中小型民营企业员工对各种培训方式的喜爱程度、对所在企业的未来发展开发、对曾经参加过的人力资源培训的满意度、所在岗位的工作量，工作压力以及对所在企业进行培训所产生的费用的承受范围等进行调查与分析，结合实际状况提出合理化建议。

（二）调查对象

辽宁省中小型民营企业发展迅速，数量庞大；但公司管理结构过于扁平化，管理层对企业员工的状况了解少，许多独资企业迅速转变为以有限责任公司为主的形式；第三产业是中小型民营企业的主导产业；然而进入 21 世纪以来，科学发展迅猛，全球一体化竞争异常激

烈，知识对经济的推动力越来越大。企业为了在激烈的市场上求得生存站稳脚跟就需要对一切资源进行有效的利用。而其中的最有发展前景，最为重要的就是人力资本。但是中小型民营企业普遍缺乏与时俱进的人力资源管理观念，其人力财力物力受限制，并且缺乏合理的培训、晋升制度、薪酬、激励制度。

（三）调查方法

1. 文献检索法

本次调查通过对相关文献进行大量研究检索，为本课题提供理论支撑，同时通过查找相关文献资料，查询网站等方式，分析辽宁省中小型民营企业人力资源培训现状，为实际研究积累素材资料。

2. 个案分析法

通过对大连市、沈阳市、鞍山市、盘锦市四个试点的走访调查，普遍搜集典型案例，进行分析整理，从而为论文提供理论依据。

3. 比较归纳法

本次调查着重各个试点中小型民营企业人力资源培训的现状比较和分析，思考中小型民营企业人力资源培训的问题以及如何才能解决，找出当今中小型民营企业人力资源培训过程中的缺陷与不足，深入分析现状，归纳总结出具有可行性的应用与可实施方案。

4. 问卷调查法

以大连市、沈阳市、鞍山市、盘锦市试点为调查对象，实地发放280份调查问卷，并及时收回汇总，统计出问卷中各项问题的原始数据，综合分析后撰写调查报告。

四、调查结果分析

本文基于文献回顾和相关信息的收集整理和分析,结合目前民营企业人力资源管理现状,对调查问卷进行设计。本调查问卷由 21 道题目组成,主要涉及被调查者的性别、年龄、文化程度等基本情况、所在企业从属何种行业、性质及职务等基本相关情况、中小型民营企业中是否设有人力资源部门、企业员工是否参与过企业组织的人力资源培训、员工对自己所在企业的人力资源培训制度的了解程度及满意度等进行调查,了解中小型民营企业实际的人力资源状况。与此同时我们针对中小型民营企业员工对各种培训方式的喜爱程度、对所在企业的未来开发、对曾经参加过的人力资源培训的满意度、所在岗位的工作量,工作压力以及对所在企业进行培训所产生的费用的承受范围等方面,本次调查与 2013 年 5 月开始,本文作者将调查问卷发放给大连市、沈阳市、鞍山市、盘锦市试点的企业员工,本次问卷共发放 280 份,4 个试点沈阳、大连、盘锦、抚顺各 70 份,实际有效问卷 270 份。作者使用 EXCEL 统计软件将回收到的有效数据进行汇总整理、分析和处理,并形成直观的图表将调查分析结果展示出来。

1. 调查对象男女比例分析

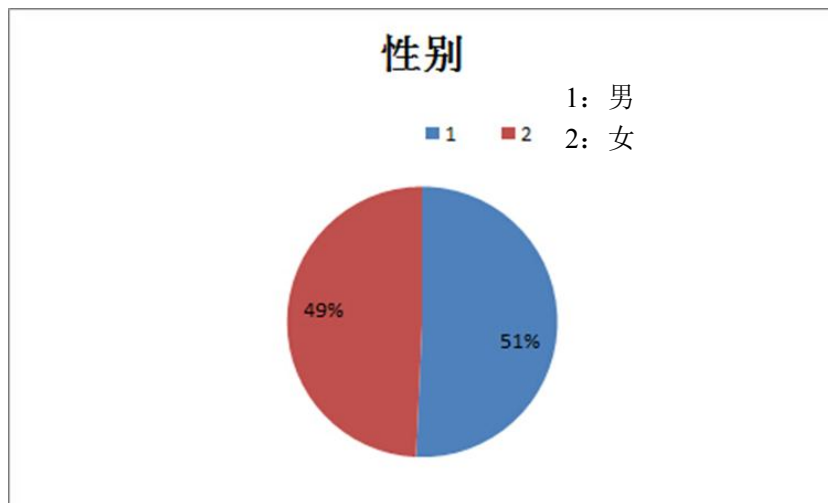


图 1

在图 1 所调查的众企业中，接受问卷调查的男女比例接近，女性为 49%，男性为 51%。显示的数据间接表明了男性在求职过程中稍处于优势地位。

2. 调查对象文化程度

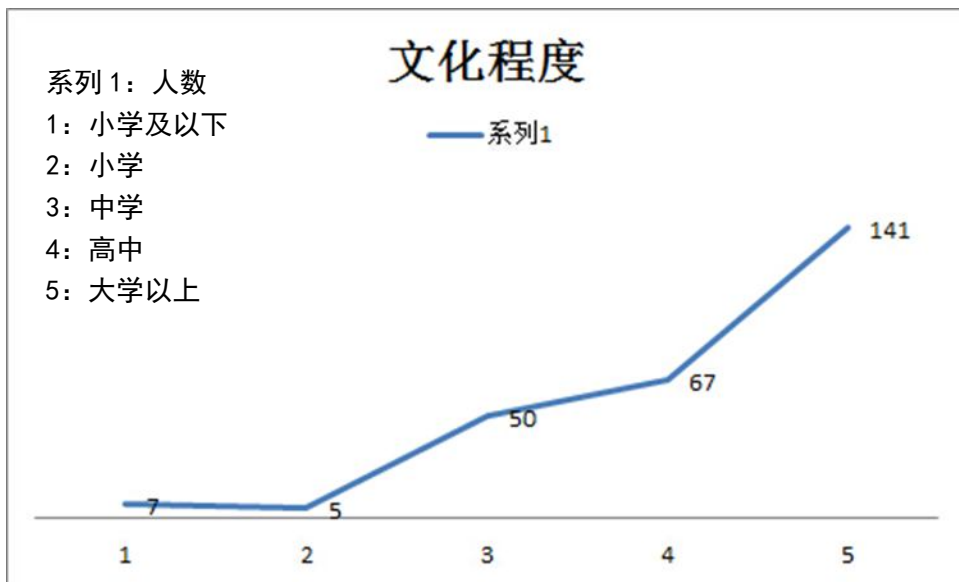


图 2

在图 2 所调查的对象中，小学及小学以下文化的调查对象仍存在一定的比例，中学和高中文化的调查对象占了将近一半的比例，大学以上的调查对象是调查对象里人数最多的，说明大学学历的调查对象

占主导地位。

3. 调查对象所在企业的性质

从图 3 可以看出，民营企业的数量最多，有 166 家；国有企业有 70 家；外资企业 19 家；中外合资企业 15 家；说明民营企业在调查对象中占据很大比例，也反映了民营企业正在迅速发展，国有企业仍然存在不小的比例，外资企业和中外合资企业处于发展阶段。

4. 调查对象参加企业组织的人力资源培训情况

图 4 说明，90%的调查对象没有参与过人力资源培训，只有 10%的调查对象参与过，证明了大部分企业没有重视人力资源培训，不过有 53%的调查对象想参与人力资源培训，说明人力资源培训还是有发展空间的，已经有很多人认可人力资源培训。

5. 调查对象对企业的人力资源培训制度的看法

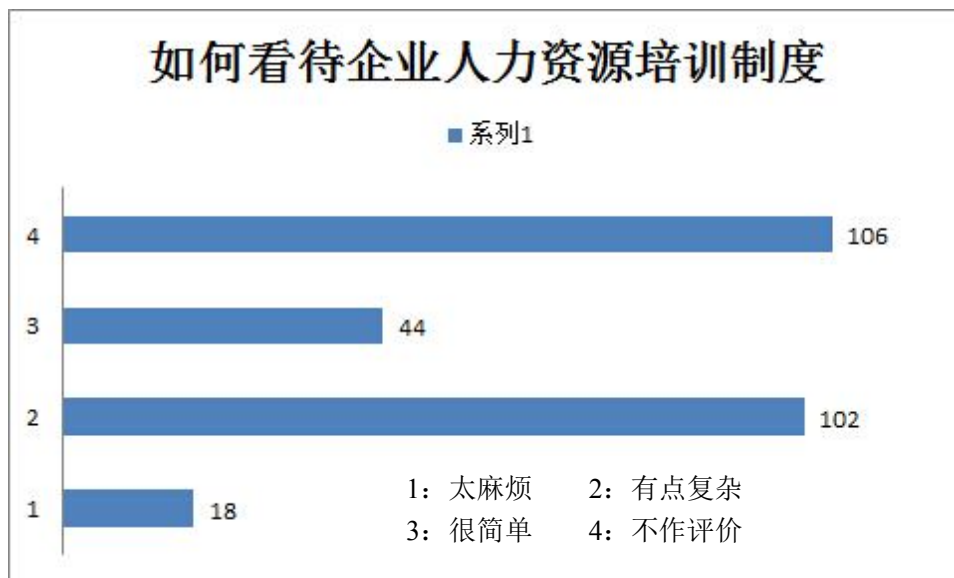


图 5

图 5 说明，有 106 个调查对象认为企业人力资源培训制度太麻烦，有 102 个调查对象认为企业人力资源培训制度很简单，反映了现在大

部分企业并没有把握好人力资源培训制度的力度，只有少部分企业的人力资源培训制度做的恰到好处。

6. 调查对象更倾向于企业组织哪种方式的培训

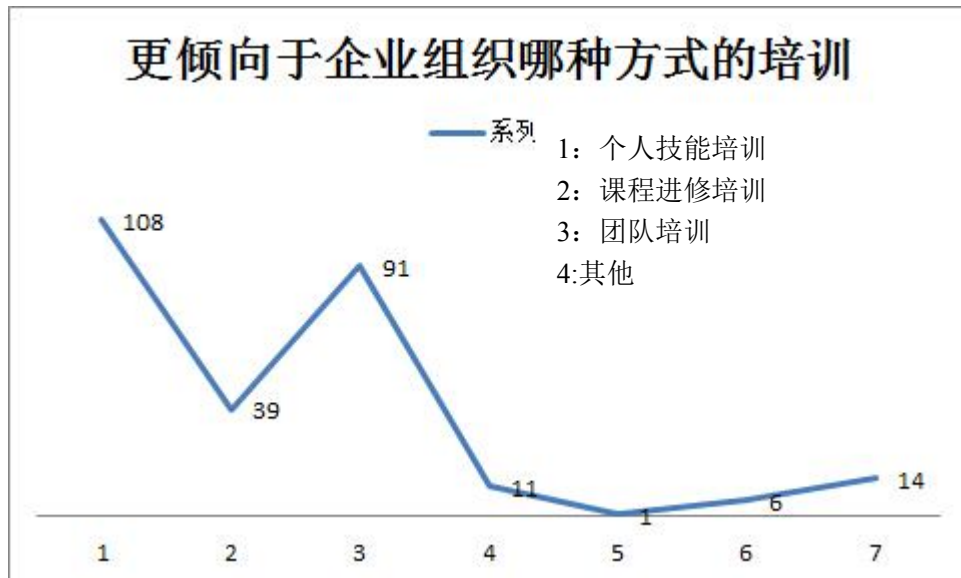


图 6

从图 6 可以看出调查对象大部分更倾向于企业进行关于个人技能的培训，说明员工对自己的个人技能不满意，希望自己的个人技能能够更加娴熟，能为公司更加效力。仅次于个人技能培训的是团队培训，由此可以看出，调查对象看中团队精神，希望能和公司同事们共同进步。关于数据中出现别的答案是因为调查对象对这道题进行了多选了，而有 14 个人选择了希望个人技能培训、课程进修培训、团队培训三种培训方式一起进行，说明了这 14 个调查对象对自己的发展看得很重要，希望自己通过多种方式提升自己。

7. 调查对象所处的企业是否在培训过后进行效果评估

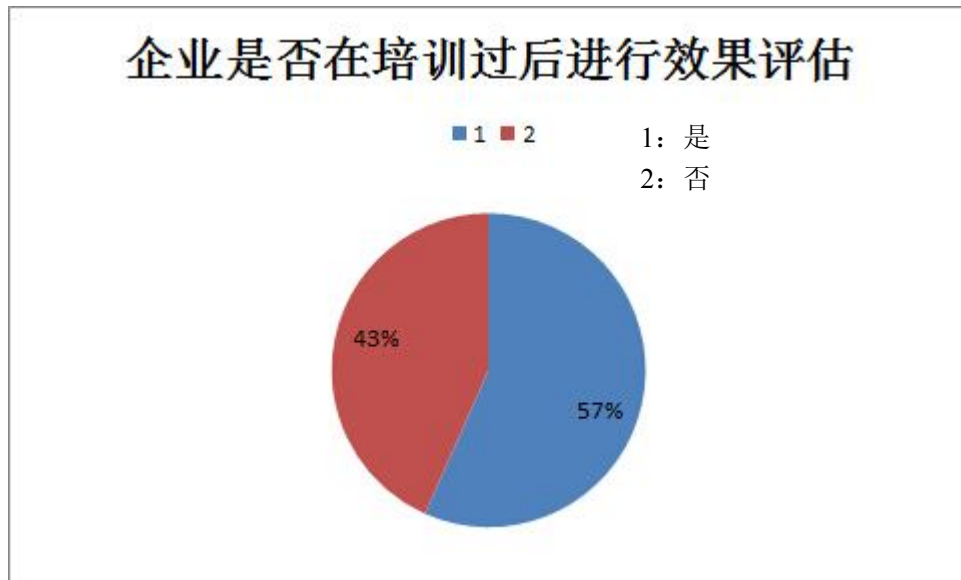


图 7

图 7 说明有 57%的企业在培训后进行效果评估，43%的企业没有进行效果评估，说明越来越多的企业开始重视培训，重视培训效果，但是没有重视培训效果的企业仍然有很多。

五、调查的局限性

本次调查主要采用调查问卷的形式进行调查，其涉及的一些立场问题，心理认同问题、效果性问题、担心后问题等等会使得一些问卷的某些问题与实际不符，与此同时共发放了 280 份问卷，实际有效问卷 270 份，数量的限制会使得调查结果有一定的偏差。

六、结论与建议

经过对问卷调查的分析，团队成员总结如下：

（一）中小型民营企业管理者应树立企业培训意识

加强企业文化、企业理念、工作环境意识。针对所调查的中小型民营企业管理者对培训意识薄弱的问题,可以通过以下几点来进行调整:

1. 加强人力资源从业人员素质。就国内而言,人力资源专业人才市场缺口大,从业人员素质参差不齐,多半缺乏专业素养。从加强人力资源从业人员素质下手,间接规范了企业人力资源部门的人员整体素质,为企业招募到专业的培训人才。

2. 培训类企业加大宣传力度。服务外包已然成为了时下热门,将企业培训打包给专业的培训类企业,不但能够为这些中小型民营企业减少不必要的培训资本的投入,而且分担了企业人力资源部门的工作任务,提高工作效率。同时也对培训类企业提出了更高的要求,达到了双赢。培训类企业的良好发展,能够引起中小型民营企业的管理者对培训的重视。

(二) 建立完善的人力资源培训市场

针对培训内容单一、员工涉及范围小、反馈效果差的问题,我们认为:在市场经济的体制下,已步入国际轨道的中国市场瞬息万变,中小型民营企业有较大的变革空间,同时国际上有很多培训方法也更丰富更全面,对被培训者会有更好的效果。就目前来看,国内缺乏这样一个专业的人力资源培训市场。那么,作为企业人力资源部,应当及时且有效地接受国内外有关培训信息,充分、清楚地了解所在企业的人力资源培训状况,与时俱进,有的放矢地开展培训工作,促进员

工工作效率，达到效能的最大化，岗位技能培训是人力资源培训的主要部分，在培训时应做到实践和理论的完美结合，真正发挥培训作用，提高员工素质及个人能力，提升企业在经济活动中的综合实力。

（三）培训后期反馈问题的解决

长期关注中小型民营企业的发展，解决很多正在成长道路上的中小型民营企业后续的反馈问题。针对民营企业培训缺乏科学性与规范性这一特点，我们提出采用双层培训。简单的说，将培训分为两部分，一是对高层领导的培训，二是对企业员工的培训。一般中小型民营企业的高层管理者文化素质不高，缺乏一定的管理经验及管理素质，自身的文化素养使得思考问题的视角比较局限。所以针对这一特定人群我们可针对性地采用培训措施使得管理层的管理经验、管理素养、决策能力、领导能力等等有进一步的提高。中小型民营企业组织结构简单，文化水平、受教育程度、素质较国有企业、外企为低，员工与老板多有血缘、乡缘、学缘等的关系，针对这一状况，我们所要制定的培训方式要能够提高员工之间的凝聚力，员工本身的执行力、主观能动性。通过培训，为企业注入更强的生命力，创造更大的效益。改革开放以来，中小型民营企业的组织结构一直在寻求变革，那么为何不针对企业的变革所产生的一系列反应及时地采用更具针对性的措施使员工在新的环境中快速地适应变革趋于高效工作的稳定状态呢。要想达到这一效果，那么必定少不了长期的跟踪调查。正如我所提出的，有效的监管、及时的反馈才能更好的帮助企业完成其最终该的战略目

3. 您的文化程度

- A、小学及以下 B、小学
C、中学 D、高中
E、大学以上

4. 您的月收入大约是多少？

- A、1000-3000 元 B、3000-5000 元
C、5000-10000 元 D、10000 元以上

5. 您的职务是？

- A、基层员工 B、行政管理层 C、高层领导
D、保卫部门 E、后勤部门 F、其他

_____（请写明）

6. 您所在的公司是属于何种行业？

- A、IT 行业 B、服务行业 C、生产加工
D、对外贸易 E、其他

7. 您所在的公司有无设人力资源部门或者人事部门？

- A、有 B、没有 C、其他_____（请写明）

8. 您是否参与过企业组织的人力资源培训？

- A、参与过 B、没参与过 C、想参与但没参与过

9. 据您所知，您所在的公司新进员工劳动合同一般签几年？

- A、一年及以内 B、2 年 C、3 年 D、4 年及以

上

10. 您清楚自己所在企业的人力资源培训制度吗？

- A、很清楚 B、不大清楚 C、不清楚

11. 您觉得你们企业的人力资源培训制度怎么样？

- A、太麻烦，难以顺利完成所有程序 B、有点复杂，但是
可以接受

- C、很简单，非常方便 D、不作评价

12. 是否认为企业组织这类的人力资源培训有必要？

- A、有 B、没有 C、无所谓

13. 您更倾向于企业组织哪种方式的培训？

- A、个人技能培训 B、课程进修培训 C、团队培训 D、
其他_____

14. 据您所知，您所在的公司在过去一年员工自动离职（辞职）
的人有多少？

- A、30人以上 B、21-30人 C、11-20人 D、10人以内

15. 您认为您所在的公司发展如何？

- A、发展的空间很大 B、维持现状为最佳
C、发展空间不大 D、情况不容乐观

16. 对于曾经参加过的人力资源培训是否满意？（没有参与过培
训的请跳过这题）

- A、满意 B、一般 C、不满意 D、不知道

17. 您认为目前工作压力来自_____

- A、工作量太大 B、工作时间紧迫 C、工作难度高

D、工作氛围 E、安全因素 F、人际关系

G、管理制度

18. 您所效力的企业是否在培训过后进行过效果评估？

A、是 B、否

19. 假设您所在企业进行培训所产生的费用需要自己支付，您的可承受范围是多少？

A、100-500 B、500-1000 C、1000 以上 D、如果培训是对自己非常必要的，不管多少钱都能接受。

20. 请您简述一下您所在的公司进行过的人力资源培训

21. 您对公司的人力资源培训有什么意见建议吗？

中国大学生计算机设计大赛社会实践报告

国际商学院

1. 我们参赛了

暑假来了，这次暑假我们做了一件非常有意义的事情，我们小组三个人以学校为单位参加了全国计算机设计大赛，之前在大一的时候听说有这么一个全国性的比赛，就非常的向往，感觉非常有学术性，所以很想参加，比赛有很多的未知性和难度，但是我们还是怀着很大的好奇心和兴趣，在 2014 年全国大学生计算机设计大赛的公告出来的时候，我们就报名参加了这次比赛。

2. 参加大赛前的准备

也许只有经历过，才知道事情的不容易。

我们刚开始参赛的时候感觉很迷茫，不知道做什么，选什么样的主题和项目做才好。在我们迷茫的时候，我们的指导老师根据我们的现状和周围的环境给了我们指导性的意见，于是我们抱着试探性的心理开始做了这样一个主题——高效人力资源管理系统。其实我们也是想趁着比赛的这个机会，加强一下自己的专业知识和创新能力。

在确定了要做的东西之后，我们通过自己查找的资料及指导老师向我们提供的信息，分工合作确定了我们各自要做的事情，不管是系统的主设计还是数据库的建立和填写，抑或是系统的错误排查，我们都有条不紊的进行着。

我们根据学校人力资源管理的需求设计出基本档案，考勤管理，综合人事，绩效管理，招聘管理，培训管理，民主测评，校长查询和

系统管理共九大模块。

我们曾经因为某个错误或者一个细节的东西互相埋怨过，也曾经因为系统设计的不好而苦恼过，有时为了一个系统错误排查到半夜。

但是最后我们还是会心的笑了。



这就是我们做的高校人力资源系统。

3. 我在团队中的作用

我们在参加大赛前都是初出茅庐的人员，对于程序的编辑和程序的设计我们都还是太无知。但是我们没有倒下，我们每天都在认真的学习课外那些知识，学习那些制作网站的知识。虽然我们有被困到的地方，但是我们敢于问，敢于苦，勇于学习，勇于思考。最后我们克服所有的困难，设计了属于我们网站，做出了属于我们骄傲的作品！

我在团队里做的是网页的设计和数据库的录入。在设计网页时候我运用了 Dreamweaver CS5 来制作网站的一些登陆界面，列如：网站的基本档案里面的人员档案，考勤管理的考勤页面，综合人事，招聘

管理的招聘信息, 培训管理的培训档案页面等等很多的页面设计代码都用 Dreamweaver CS5 制作, 其中我参考的老师给我们的 C# 书中的一些重要信息。在数据库录入中, 我运用到了 SQL server 和 Office Excel 2007。在录入数据的时候我先把要录好的数据输入到 Office Excel 2007。在录入完事后我运用 SQL server 程序载入把 Office Excel2007 表中的数据转移到数据库中等待网站建成后运行连接!

4. 大赛进行时

2014 年 7 月 20 日, 我们来到了向往已久的东北大学, 东北大学的校园很美, 也充斥着很浓的学习氛围。在指导老师的领导下, 开幕式, 报到, 提交材料, 答辩, 闭幕式, 每一件事情都是那么新奇而又美好。

在开幕式上, 各高校领导上台发言, 让我领略到了些许的大将风范, 让我觉得, 我这次的选择没有错, 不仅增长了知识还长了见识, 大开眼界。

但是开心之余, 我们也有我们来的目的。我们是来参加比赛的, 所以我们要尽我们的努力取得一个好名次, 所以我们也开始紧张起来。第二天就要答辩了, 所以我们要做好准备, 来应对评委对提出我们的所有问题。

经过激烈的角逐, 23 号公布了比赛结果, 在闭幕式上, 也公布了各类的优秀作品。看着各高校在台上展示的优秀作品, 真得不禁对他们竖起大拇指, 但这同时也给了我们反省自己认识自己的机会, 虽然得了大赛的三等奖, 但是我相信, 如果有下次的话, 我们还会做的

更好!

5. 参赛感悟

经过这一次的参赛，社会实践，我真的是长了不少的见识，增长和很多经验，在实践中我也找到了自身的价值。感觉在当今社会，学习真的很重要，在比赛中，看到了许多的优秀的作品，进步了很多。

虽然这次的结果不尽如人意，虽然得到不喜欢的结果是难受的，但是也要明确去接受，这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路，我们要学会从哪里跌倒就从哪里爬起来，这才是我们所应该做的。

同时我也从这次的比赛中懂得了团队的力量，一个人的力量再大，也不如大家团结在一起做的好。正所谓“一根筷子轻轻被折断，十双筷子牢牢抱成团。”不论做什么事情，都有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人多沟通，关心别人，支持别人。

在这次的比赛中，我还懂得了理论与实践相结合的重要性。获益颇多，这对我今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的比赛的圆满结束是一个终点，也是一个起点。我相信这个起点将会是我们走向社会的一个过渡，促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟。

社会实践的作用就是让我提前知道自己的缺点，让我们在一次次，一次锻炼中学会客观地看自己，不要把自己看得比天还要高，以免以后毕业了择业眼高手低，到头来一事无成。所以我们要认清自己，做好自己，拥有知识、能力还要有持之以恒的决心。没有足够的知识、能力是根本无法在社会上立足的。但是没有勤奋的努力，更没有成功

的可能，有位名人说过，勤奋的人不一定成功，但成功的人一定勤奋过。

所以我们应有清晰的头脑，客观的目标，勤奋的努力，以小看大，来实现我们的人生目标。如果有下一次，相信我们会做的更好！

关于大学生就业状况的市场调查与分析报告 国际商学院

一、大学生就业现状与分析

目前，中国经济增长速度为数十年来的最低水平，而合理的经济增长率是确保就业的关键。大学生就业与普遍的社会就业相比具有其群体的独特性，缺乏工作经验以及对就业环境不清晰，同时又作为年轻一代知识技能新生者，既需要投入到社会生产劳动中又困难重重。

（一）大学生就业现状

据国家教育部统计数据，2014年中国高校毕业生将达到727万，成为教育历史以来就业压力最大的一年。

1. 就业率情况

基于对2013届大学毕业大学生的调查与2010届大学生毕业后三年的跟踪调查研究，数据显示近三届毕业生就业率稳定。本科院校2013届大学毕业生在毕业半年后就业率为91.8%，与2012年数据91.5%基本持平，同比2011年的90.8%上升1个百分点。另2013届本科毕业生工作专业相关度69%、高职高专为62%，均与2012届（分别69%、62%）持平。而对于专业不相关原因调查，其中33%因为专业不符合个人职业期待，其次25%为迫于压力选择先就业再择业。

2. 大学生就业去向

2013 年数据，“民营企业/个体”为大学毕业生主要去向，其中本科院校与高职高专院校毕业生分别有 45%、63% 就业于“民营企业/个体”。具体分布数据私营企业占 38.2%，国有企业占 30.2%，三资企业占 7.6%，国家机关占 5.8%；其他企业占 4.0%，其他事业单位占 3.9%；医疗单位占 3.5%，科研单位占 1.6%，高等学校占 1.4%，中小学占 1.2%，乡镇企业占 0.6%。

同时在工业与新兴服务业吸纳了 2013 届 49.6% 的就业大学生，具体行业吸纳情况为，制造业 13.9%，金融业 13.0%，建筑业 11.5%，信息传输与计算机服务、软件业 11.1%，电力、煤气和水的生产供应业 5.5%，教育 5.0%，卫生、社会保障与福利 4.9%，科学研究、技术服务与地质勘查 3.6%，房地产 3.3%，交通运输、仓储和邮政为 3.1% 批发零售 3.1%，农林牧渔 3.0%，采矿业 2.2%，租赁和商务服务业 2.0%，文化体育娱乐 2.0%，住宿餐饮 1.5%，居民服务 0.9%，水利环境公共设施管理 0.7%。

就业地点分布差异也很明显，省会城市与直辖市吸纳工作的毕业生 52.6%，地级市占 33.4%，县级市及县城占 11.2%，乡镇占 2.2%，农村占 0.5%。

（二）中国国内就业现状

2012 年—2014 年上半年，中国经济增长速度持续走低，分别为 7.8%、7.6%、7.4%，但全国城镇新增就业人数不断增加，分别为 694 万、725 万、737 万，其二季度末的登记失业率依次为 4.1%、4.1%、

4.08%。在 2013 年年末，全国就业人员 76977 万人，比 2012 年年末增加 273 万人。其中第一产业就业人数占 31.4%，第二产业占 30.1% 第三产业占 38.5%。

按照劳动力增长速度，我国劳动力规模在未来一段时期内将保持在 8 亿以上，就业压力会长期存在。并且，现在劳动力供求错位矛盾日益显著，就业难与招工难问题并存，技能劳动者总量严重不足，不到劳动者总量的 20%，高技能人才亦仅占有 5%，技能劳动者的求人倍率达到 1.5:1 以上，高级技工的求人倍率也越过了 2:1，而社会整体需求倍率 1.1:1，反映就业结构性矛盾突出。

（三）大学生就业形势分析

经过 2013 年严峻的就业形势，2014 年应届毕业生加之 13 年尚未就业大学生，使得就业形势难以好转。

在社会结构性矛盾本就严重的情况下，大学生这一特殊群体，具有自己的竞争力，却也深受就业压力的影响。其一，每年大学毕业生数量只增不减，在就业大军的数量上本就是压力；其二，企业对毕业大学生招聘要求普遍较高，且大多是存在专业不对口，出现“人才虚假过剩”的现象。加之应届毕业大学生缺乏系统的职业指导与服务规划，而使其缺乏获取职业信息与展示专业能力和社会因素，大学生就业再受阻；其三，国内经济增速放慢，会使行业就业容量降低，且持续破产倒闭的中小型企业，将直接造成失业与大学生就业问题。（仅 2014 年上半年全国 6.7 万家民营企业倒闭。）

因此，解决大学生就业问题是一个长远的目标，需要政府政策、

高校改革、企业吸纳以寻求根本上的改善。而就目前能有效缓解大学生就业问题的，理应是从小结构性失衡入手，通过大学生人才资源的优化配置，从而帮助降低结构性失衡带来的影响。

二、大学生就业问题形成原因

庞大的高校毕业生数量，嵌入中国经济发展与社会转型的轨道，也就不只是一个数据而已，而是一种紧促的压力。大学生就业难的压力主要源于“人才虚假过剩”，中国受高等教育人数在总人口比例远低于西方发达国家，而中国也正处在经济发展的攀升时期，因此人才市场并不饱和。事实是，人才供需机制存在较大错位的结构性失衡，加之其它多种因素，而引发就业的问题。

（一）高校教育因素

1. 急剧扩招

自 1999 年教育部出台《面向 21 世纪教育振兴行动计划》，中央相应制定了以“拉动内需、刺激消费、促进经济增长、缓解就业压力”为目的扩招计划。期间 1999—2002 年普通高校本专科平均每年招生人数递增率为 42.4%，而 1978—1998 年长达 20 年时间里，这一指标仅为 5.1%。从 1998 年的 108 万招生人次到迄今的 727 万人次，高校招生人数一逾增长 6 倍速，为满足市场对人才的需求，近几年高校扩招愈演愈烈。而在扩招下的第一批大学生进入社会的 2003 年开始，大学生就业问题就已开始成为了社会关注的话题。

2. 教育的非均衡发展 with 结构性失衡

高等教育和职业教育、知识普及教育和专业技能培训的非均衡发

展，以及专业教育与经济社会需求不对接造成的结构性失衡，使人才“供过于求”同“供大于求”的现象并存，而形成了社会上现在的“就业债”。

现金融、教育、文化娱乐、信息服务业、政府及公共组织等行业均出现了人才供给严重过剩的状态，其中文化娱乐业、信息服务业、政府及公共组织三大行业供求不均衡达 218 万人。另法学、经济学、教育学、文学、管理学几大文科科学类培养人数总和达 433 万，占据了毕业总人数的 59.55%，但是中国的产业结构几乎是无法吸纳如此多文本科大学生就业的。因此，专业人才培养结构与产业人才需求结构存在的矛盾是企业难招人、大学毕业生难就业问题的主要症结所在。

大学生就业问题是一个系统性问题，要解决这一问题，高校教育的重点需要由专业结构调整着力，同时注重调整非均衡教育，把握市场经济的行业需求。

3. 专业能力提升

高校教育普遍存在重视学历教育，从而忽视了学生的专业能力提升。但在用人单位招聘时，专业能力是最为看重的条件，现在高校教育依重心依旧在知识普及上，相对的专业实践技能掌握能力不够强，因此在企业设置门槛时，毕业大学生受到了相应的影响。

（二）大学生自身因素

1. 大学生整体素质下降

因为扩大招生，高校教育一再降低门槛，再则师资力量与教学硬

件设施跟不上剧增的学生人数，这使得高校教育水平参差不齐，大学生整体素质下降，从而不能满足用人单位的要求。由此，大批的高校毕业生被企业拒之门外，难以找到工作。

2. 就业观念

大学生不合时宜的职业价值取向和就业观念是造成大学生就业难的重要原因，期望与现实之间的差距，成为了大学生选择就业的一面高墙。大学生目前的择业观念，在单位的选择上：选择科研结构、党政群体、中外企业占总人数的 63%，而选择乡镇企业、大中学校、集体企业的，只有 7%，在地区的选择上，选择大城市的有 20.8%，而选择小城镇、农村、老少边地区三项仅有 5%。”

另外，大学生在择业时，缺乏对自己的清晰定位，择业缺乏目的性也导致成功率不高。

（三）社会因素

企业一般不雇用应届毕业大学生，这是一个社会现象。产生这一现象的原因有：应届毕业生大都会选择先就业再择业，为此很容易出现短时间内辞职的情况，在公司人事变动上造成影响；应届毕业生缺乏工作经验，独立行动能力差，主动性不强，同时对于公司的忠诚度没有保证，其能否为公司创造实际利益上存在疑问。

据此，企业在员工选取时，会对毕业大学生持有怀疑态度，这一社会原因需要毕业大学生更正就业观念，以消除这一现象。

三、大学生就业问题解决途径

大学生就业问题形成因素的多样性，决定了其解决途径也需要从

多个方面着手，包括高校改革、政府政策支持、企业观念转变、大学生自身素质提升等。

（一）政府政策

1. 就业去向与岗位

针对大学生就业问题，国家已经出台了相应政策，诸如：大学生村官，鼓励毕业大学生到乡镇基层工作；西部扶持，支持毕业大学生到中西部工作；以及各类资金福利落实到在中小企业工作的大学生。

政府为拓宽毕业大学生就业去路，鼓励高校毕业生到基层与艰苦地区工作，主要是从事卫生、公安、教育、农技、扶贫和其它社会公益事业。除此，党政机关与国企录用增加了专业技术人员和管理人员，并主要面向高校毕业生录用。为最大程度增加毕业大学生就业岗位，政府鼓励各类企事业单位尤其是中小企业和民营企业雇用高校毕业生。

2. 鼓励创业

政府鼓励高校毕业生自主创业。政府对于创业高校毕业生提供小额贷款与担保，还包括初期一年内免收登记、管理类各项行政事业性费用。

3. 发掘行业潜力，寻找新的行业领域

解决毕业大学生就业问题，重在提升教育，而另一方面则是增加就业岗位，在与经济进步行业发展相协调的情况下，发掘行业潜力，创造新的行业领域才是在社会有效解决就业压力的重要途径。

当下虽然经济增速持续放慢，但就中国的制造业人具有潜力，创

造更多的就业岗位。兴起的服务业日益多元化，高素质的服务业工作者需求旺盛，服务业作为未来的发展第三产业的导向，不仅行业具有发展前景（在持续性发展、创新性发展），可以创造大量的就业岗位，并且在这一行业的竞争中，毕业大学生是具有竞争优势的。

（二）高校教育

1. 合理规划高校专业开设

毕业生专业与社会需求不对接，在很大程度上是由于对未来行业就业形势不准确的判断，以及众多高校之间各类属性专业设置不合理、不协调，而造成整体专业与市场结构的错位。在市场化的条件下，需要能够掌控行业经济整体的发展趋势，高校专业方向的设定需要由政府详细的指导与科学统一的协调，使高校毕业生与市场人才需求接轨。首先是合理规划本科院校与各类专业院校的比重，根据地区区域具体情况，结合全国市场需求引导高校开设专业，因材施教，因时而设学，从根源上避免出现结构性错位，让教育与市场同步发展，实现人才优配，达到学可就业、招有所取。

2. 改进与完善高校就业机制

以三方就业协议为基础，有政府协调推进校企合作，并积极寻求多样化的合作方式。高校结合自身的办学性质、专业方向，选择与合适的企业合作，为企业输送需要的人才，同时缓解高校大学生毕业就业问题。

另一方面，重视高校的就业指导工作，将就业指导办成学生实际受益，践行工作实践，了解企业文化，熟悉社会动态等全方面立体的

教育理论与实践工作。从职业设计规划、职业思想、职业体验三个重心出发，为大学生毕业步入社会选择就业构建良好的桥梁，廓去现存就业问题中诸多的阻碍。

3. 教育改革

为满足市场人才需求，高校需要改变传统理论教育而侧重于实践教学，让毕业大学生进入社会得以快速融入社会、投入工作。唯有大学毕业生能快速进入社会生产实践，才能为社会所吸纳。另教育观念和教育思想的改革尤为重要，要在思想上充分认识高校教育改革的重要性。现我国高校改革，为加强人才全面素质的培养，达成了以政府统筹主导，教育行政部门组织实施，学校参加，社会参与，市场引导为方向的改革之路。

最终，教育改革将适应市场经济的发展变化。同时大学生也需要进一步提升自己的素质，以获得市场更多的契机。

（三）人才配置

在就业压力下，结构性问题已成为不可更改的现状，而要缓解现存的就业压力，又特别是针对大学生群体，在社会全局中良好的人才配置方式有利于改善就业情况。而良好的大学生人才配置主要面临问题是解决：①一致性（专业与工作属性一致、工作能力与工作责任一致、工作性质与兴趣方向相一致）；②工作环境（包括薪资水平、工作地点等条件都在可接受范围内）；③企业要求（工作能力要求、工作素质要求、工作观念要求等）；④以及其它不同行业、不同用人单位的不同要求。最后形成企业有人才可用，人才有单位可去，通过良

好的人才配置使就业与失业问题都得到缓解。

大学生人才资源优化配置具有良好条件。其一，大学生群体具有一定集中性，有利于进行集中选择的就业安排，并且具有就业需要，并且具有。其二，大学毕业生本身就是具有较高综合素质的就业者，在优化的配置条件下容易为用人单位所接纳。其三，大学生群体在不同专业上既具有差异化又具有共同性，因此，无论是就业选择还是雇用员工，都有广泛的可选性。

大学生在选择就业时，如能通过良好的机制，实现人才资源的优化配置，将在社会人才资源使用上迈出一大步，做到物尽其用、人尽其能，有效地缓解结构性矛盾。

四、大学生人才资源优化配置

人才资源优化配置不仅适用于成熟企业，也可用于帮助大学生就业选择。毕业大学生在选择就业时，还未真正融入市场经济的生产中，因此，大学生在最初要实现人才资源优化配置，是不能够完全得益于市场的自动调配的。而是需要一个有效的机制去引导，为之选择就业创造环境条件，才能实现人才资源优化配置。又由于是初期的就业选择，受诸多不明朗因素的限制，还需要要求配置具有灵活性与广泛性，以最终实现优化配置的目的。

（一）灵活性

1. 就业渠道的灵活性

对于大学生而言，其就业渠道越来越多甚至是繁杂，然而多却不意味着是一种优势，伴随而生的也有相当多的问题。网投简历石沉大

海；招聘会现场人山人海；职业面试表现不佳；求职中介信誉度低；招聘陷阱处处难防...

由是就业渠道的灵活性，需要在就业机构能保证信誉与确保质量的前提下实现。因此，可靠有效的就业信息来源是首要条件，同时就业信息咨询工作服务的科学性与针对性，有助于合理选择就业途径。在通过对相应行业就业信息或特定公司相关职位作出分析后，确定就业者最优的就业选择，并且选取适合求职者的方式渠道争取职位，将大幅度提升就业成功率。

2. 就业选择的灵活性

就业选择的灵活性，很大程度是体现在专业之间的相似性与不同工作之间的相通性。在选择就业时考虑专业内可驭的非直接相关性质的工作，或是根据个人能力与兴趣选取工作，这样使得在选择时的灵活性得到加强。当然，要使灵活性得到体现，离不开以准确的行业、职业定位与其相应的数据分析为基础。另一方面，对于求职者的情况也要作出分析，再结合广泛的就业信息与求职意愿做出判断。

人才优化配置需要与双向选择紧密结合，在就业时求职者与用人单位的双向选择有利于人才资源优化配置的实现，这也是灵活性的又以体现。双向选择在企业与求职者之间形成必要交集，有效避免了就业的盲目性与提高企业用人的质量。

进一步而言，现大学生已不具有诸多传统的就业观念，取而代之的是先进的时代特性，在给予就业选择灵活性上，无疑可以有效实现大学生人才资源的优化配置。

（二）广泛性

在经济社会的网络时代里，就业信息量的庞大可见一斑，在满足灵活性条件要求的情况下，广泛成为了一种良好的条件。其一，增加了就业双向选择的可选性，也有利于发现新的就业契机。

广泛性与灵活性分别是就业选择在广度与深度的拓展，在毕业大学生人才资源优化配置机制中为中心动力，而这样的机制目的与人才市场目的一致却优于单纯的就业择业，实现了自主化与系统化，从而进一步缓解大学生就业所带来的社会压力。

海参崴东方茶楼饮食集团暑期实践

外国语学院

一、基本情况介绍

（一）实践时间

2014.07.16—2014.08.16

（二）实践地点

俄罗斯海参崴东方茶楼饮食集团。

（三）实践主要内容

在俄罗斯海参崴东方茶楼担任服务人员，负责接待客人、摆台，清查酒水，账单等。

二、实践过程

（一）实践单位介绍

1. 地理位置和名字起源

俄罗斯海参崴东方茶楼饮食集团位于俄罗斯最东部的一个城市——海参崴。提到海参崴，不得不介绍一下这个城市的历史，因为它与我国有很大的渊源。海参崴自古以来就是中国领土，清朝时期割让给俄罗斯，俄罗斯将其命名为符拉迪沃斯托克，意为“征服东方”。海参崴临近中俄朝三国交界之处，三面临海，拥有海参崴的历史、美食、美景构成了它的独特魅力。海参崴来自古老的肃慎原住民良的天然港湾、不冻港，地理位置优越，是俄罗斯在太平洋沿岸最重要的港口。语言，汉译为“海边的渔村”或“海边的晒网场”。清朝时闯关

东的直鲁两省（河北山东）人把这里叫做“崴子”，山东人的“跑崴子”指的就是这里。以其误认当地盛产海参，所以汉译最后定名为“海参崴”或“海参崴子”。

2. 东方茶楼的创始人

东方茶楼这个饭店的董事长也大有来头，他是俄罗斯滨海边疆区华人商会会长孙雷，俄罗斯重要侨领，黑龙江人。1991年，孙雷先生到俄罗斯发展并在海参崴市投资创立了中国独资公司“精华建筑装潢股份有限公司”任董事长。1997年在海参崴成立远东第一家中国饭店“东方茶楼”任董事长。目前在圣彼得堡、叶卡捷琳堡等城市已有9家连锁店，成为地跨俄罗斯欧亚地区的最大中餐连锁店，被俄罗斯誉为中国的“麦当劳”。

3. 东方茶楼的室内布局

茶楼和海洋仅有一路之隔，所以一出门就可以看到波光粼粼的浪花在阳光的照耀下显得格外刺眼，岸边还停泊着几只小船在微风的吹拂下摇曳着，空气格外清新。

东方茶楼大门的装修别具中国韵味，大红灯笼高高挂起。牌匾上写着“东方茶楼”四个工工整整的汉字，旁边只是挂着一条简单的印有俄语茶楼名的条幅“Ч а й н ы й д о м п о в о с т о ч н о м у”，旁边还有一块用篱笆围起来的小菜园，里面种着几株豆角，黄瓜，我们刚去的时候黄瓜刚露出花骨朵，快要走的时候都已经冒出了巴掌大的小黄瓜，听说是这里的中国厨师回国时从家带来的种子。

东方茶楼共两层。第一层是具有中国特色的餐厅，地面上铺设着

的是凹凸不平的大理石，桌椅都是中国古代那种全实木的棕色家具，铺上漂亮的桌布，再摆上俄式餐具，就可以供客人用餐了。窗台上放着几盆青翠欲滴的盆栽，墙壁上悬挂的倒是俄国著名诗人、艺术家的画像。一楼也有一个吧台，因为很少有客人在一楼用餐，所以就闲置在了一旁。一楼最醒目的设备是吧台后面 2 个造酒的大金罐子。听这里的酿酒师说这一套设备要 30 多万呢。用这一套设备生产中国的啤酒原汁原味，没有任何掺假成分，所以不仅在茶楼很畅销，其周边的中国餐厅也有很多预定的。我觉得茶楼是为了打响啤酒的知名度，让更多的俄罗斯人知道中国啤酒这一产品，且当时正值夏天，所以在茶楼搞了一个促销活动，在茶楼消费 1000 卢布以上赠送啤酒一杯。在促销啤酒这个问题上我有过一次尴尬的经历。有一次我刚来不久就接待了一位俄罗斯男士，他问我店里有什么酒类，我当时就直接向他介绍了中国啤酒，我觉得健康又新鲜，也想把中国的特色推广出去。而我端来给他品尝的时候只见他先是抿了一口，停顿了一下，就把手中的酒杯放下招呼我过来，我带着忐忑又疑惑的表情对他说“Э т о п л о х о ? ” 他当时低声细语地说” Д а , у в а с е с т ь д р у г и е ? ” 我当时对客人羞愧极了，一是我主观臆断向客人只介绍中国啤酒，要知道俄罗斯可是擅饮伏特加的；二是客人对我一点也没发脾气，俄罗斯男士真是太绅士了，让我有受宠若惊的感觉（其实他们是对事不对人的）。在中国客人早就对服务员大声抱怨，更有甚者不付啤酒钱。这次经历更让我见识到了这个有素养的文化强国。二楼和一楼的装饰风格大相径庭，完完全全就是俄罗斯本土设计，设

有音响，灯光，表演舞台摆在二楼大厅的靠后方位，这在中国的一般餐厅里是见不到的。后厨与舞台被一个中国古代的屏风所隔离，这样的布局就使得上菜很快很方便，服务客人更加周到，客人一旦有什么饮食上的特殊要求，也可以尽快地告诉厨师以满足他的要求。我想这就是国家文化的差异在生活中各方位的体现吧。

4. 东方茶楼的人员编制

东方茶楼的规模不大，相当于中国中型餐馆的规模。厨师们大多来自东北，菜肴基本上也是东北菜。而服务员还都是乌兹别克人，只有一个兼职的大学生是俄罗斯人。

俄罗斯人最喜欢点的就是锅包肉和扬州炒饭（就是蛋炒饭）。不知是什么原因，当俄罗斯人点锅包肉时不用国语说，而是用蹩脚的汉语说“锅包肉”，然后我就会非常高兴地写下编号“304”，因为在这里呆久了，就会想家，每天说的是俄语，见到的黄头发，蓝眼珠，白皮肤的人，只有和同行的小伙伴聊天时才会使用自己的母语，所以在点菜时能听到汉语是非常值得兴奋的事，而且还是俄罗斯人说的，俄罗斯人的汉语发音还不标准，我听到的谐音像“八宝粥”，但我明白他们的意思。所以我在点菜的时候就会重复说一遍标准的“锅包肉”，而有的俄罗斯客人就会意识到自己的发音不好，就会用微笑来回应我，那时我就会感觉到自己受到了无比的尊重。这让我意识到中俄两国的文化差异太大了，因为在中国的菜馆里服务员是不那么被尊重的。上面提到了菜肴的编号，是因为这里的厨师是中国人，而服务员说俄语，所以两种语言的菜单无法沟通，因此就给每道菜设置了一个

编号。当客人点餐的时候，服务员就会现场写下菜肴对应的编号，而下单时厨师就会看到编号，就明白订单的内容了。这就意味着我们点菜的难度增加了，不仅要背熟俄语菜名，还要记住他们相应的编号。

除了服务员和厨师外，茶楼还有两位中方经理，一位俄方经理，一位酿酒师，一位财务员，一位衣帽间管理员。

（二）我们的海参崴实践之旅

刚到东方茶楼时，我们觉得周围什么都是陌生的，满眼新鲜，毕竟这是第一次到国外。而且这里的服务方式和工作流程和国内还是有所差别的。前一周我们是跟着俄罗斯服务员一起服务的，跟着他们做所有的事，包括迎宾、点菜、上菜、结账、送客、撤桌，从头跟到尾。还要熟悉厨具摆放位置和一些餐具的俄语说法，因为有时客人在吃饭时会提出一些要求，比如要筷子，勺子，纸巾，牙签，毛巾，冰块等等。更重要的是要熟悉并很了解茶楼的酒名、菜名、饮料名用俄语怎么表达。尽管来这里之前，我们已经接受了一定的培训，掌握了一些常用词汇，但菜名、餐具名的种类实在太多了，服务时需要十分熟练，要不然就接待不了俄罗斯客人了，得不到小费。

说到小费就精神振奋了。俄罗斯人去外面吃饭都是要给服务人员小费的，表示对对方服务的肯定，以给的小费多少来衡量对服务的满意程度。所以在里工作除了基本工资外，小费也是一笔不小的收入来源。如果你服务得好，每天都可以得到可观的小费，干活也就更有劲头。我觉得也是这个原因，这里的服务员工作特别积极，对客人服务的特别热情。但我并不认同这种酒店管理观念，在我们中国有一句

老话叫“见钱眼开”，我觉得他们就是属于这种服务心理，而使服务的精神境界大打折扣。原来俄罗斯人也是很重视钱的呀！不过值得一提的是来这里吃饭的中国客人从来不给小费，所以这里的俄罗斯服务员都不乐意接待中国人，自从我们来了以后，他们就把中国客人都让“给我们接待。刚开始时我们很感激他们，让我们得到锻炼的机会，而且很乐意去接待中国人，因为在异国他乡遇到长着黑头发、黄皮肤的国人感觉很亲切，还有一个原因是语言无障碍。但是我们来这里毕竟是来学习的，如果说汉语，那么我们在国内实习就好了。顺别说一下，相对于俄罗斯客人，中国客人的要求较多，说话声音也比较大，对服务人员的态度不像俄罗斯人那般尊重。

俄罗斯人对服务生特别地尊敬，也特别有耐心。这体现在各个方面。例如在迎宾时，我会用俄语说“您好，欢迎光临”，他们就特别高兴，朝你微笑，用非常地道标准的俄语回敬你“你好”。在点菜时，他们会非常温柔地说酒菜的名字，即便你一时听不懂，他们也不难为你，就在菜单上找到指给你看，当然偶尔也有特例。俄罗斯人整个吃饭的过程很安静，不像中国餐厅，还没进门，就听到里面干杯，猜拳，嬉笑的嘈杂声。吃饭过程中，他们会放下手中的刀叉去外面吸烟，因为在俄罗斯有明文规定：禁止在公众场所吸烟。我听说即便是在寒风冷冽的冬天，如果没有室内吸烟区，他们也会遵守法律，到外面在寒风中哆嗦着抽完烟，再马上进屋。没有私自躲在不允许的某个角落抽烟的。可见他们纪律严明，素质高，我真佩服他们。有一个小插曲让我险些出糗。有一个下午，我看见一个桌子的人拿着包下楼了，我就

过去收拾桌子，我刚端起一个盘子要擦在一起的时候，一个俄罗斯服务员突然跑过来了，告诉我说，他们去吸烟了。我这才恍然大悟，冒了一身冷汗，要不然客人回来后看见自己的桌子撤了，心里是何感想，是这个饭店不欢迎我们，还是……而我又怎么收场呢？

说来也奇怪，我们来这里实习一个月就遇上了俄罗斯本土风俗的两次婚礼和一次丧礼。头天晚上听说第二天在茶楼要举办婚礼，我们就兴奋地晚上睡不着觉。因为在国内俄语学习的网络资源没有英语涉及的领域大，培训机构、影视资源、教育合作都不太多，所以我们接触的俄罗斯本土文化很少，不知道他们的结婚仪式是怎么举办的。一大早客人就来茶楼布置婚礼现场，吹气球，搬音响，搬果汁。而我们呢，就在一旁观看着，焦急地等待着新郎新娘的到来。我们正在闲聊时，一位俄罗斯服务员示意我们他们来了，我们就兴奋地往门外跑。只见新娘也是穿着一身洁白的婚纱，手里拿着捧花，新郎一身白色的礼服，都是西方的服饰。而婚礼过程也是完全西方的婚礼仪式。搞笑的是，我们遇到的第一个婚礼的新娘特别胖，新郎的身材特别好；而第二个的婚礼的新娘形体苗条，而新郎特别高壮。我们还调侃说，如果这两对新人互相交换一下就完美了。散场的时候我们每人还收到了50卢布的小费。大家同乐，共沾喜气。

在客人特别多的时候，茶楼会请一些专业人员来二楼大厅表演节目，唱歌、跳舞。兴致好的客人也会加入其中，其中也不乏一些老人家，拖着他们不灵活的身躯在那里慢慢挪动着沉重的脚步。实习一周后，我对整个服务流程基本掌握了，可以单独接待了。有一两个客人

的我就一个人接待，客人多的时候我们就一起上，因为怕忙不过来，也怕自己服务不好，毕竟人多胆子大嘛。我的工作时间是上午 11:00——晚上 10:00，时间短，而且夏天客人少，所以总体来说不算累，没客人的时候我就和那些服务员用俄语唠嗑，也不管什么接格、变形、发音，只要他们听得懂就行了，只要想起一个单词我就组织语言问他们，问他们的生活，家庭，个人喜好，人生理想，更关心他们有没有男女朋友之类的话题。他们也知道我是从中国来的实习生，所以就把语速放慢，尽量让我们听懂。一般我能听懂他们说的意思，就捉住他们说的几个关键词，再猜一猜，然后回答他们，如果回答之后他们表现出诧异的表情，就表示我理解错了，然后我再听，再猜，再回答，有时还让他们写在本子上，然后我就用手机或者电子词典查。总之，和他们交流特别轻松愉快，因为不怕出错，不用考虑动词变位等语法形式，所以就敢说俄语了。

离临走还有最后一周的时候我与俄罗斯服务生发生了一件不愉快的事。一次，从一楼上来了几位俄罗斯客人，于是我们就热情地招呼他们点餐，这时一位俄罗斯服务员让另一位小伙伴去收拾另一张桌子的饭菜，原本这不是我们的工作，因为在西餐厅，从接待客人，到点餐，上菜，得小费，收拾桌子，到摆台都是有一个服务生干的，但我们当时没计较那么多，就去收拾了。我就拿着菜单在一旁点菜，在客人点菜的时候，那个让我们去收拾桌子的服务员就向我凑了过来，把我挤到了一边她去点菜了，我当时就愣了一下：“这是怎么回事呀，怎么还抢上了呢，难道就想多赚小费？”我很生气地跑到小伙伴那里

去告诉她。听了之后小伙伴特别生气，我俩商量了一下就放下手中的活计，一起去找中方经理讨个说法。我们敲了门进入了办公室，把事情的原委告诉了经理。经理听了之后很冷静，既没有责怪俄罗斯服务员，也没责怪我们的告状，只是让我们今天先这样，明天他会给他们开个会说说这件事。我们一听见经理要给他们开会，心想万一俄罗斯服务员因为我们的告状被经理批评了从而怨恨我们，不理我们了怎么办？我们并不是有意想和他们对立的。也不想因为我们，中国服务生，而给中国的老板添麻烦。我们把自己的想法说了出来，说我们还有一周就要走了，他们抢单无所谓，只要让我们点餐就行，得不得小费没关系，因为我们来这里是用来学习俄语知识的，也不是来挣钱的。而经理接下来说的话和事情的结果使我们很敬佩他。他说：“我会妥善处理的，我肯定不能直接说让他们把机会让给你们。”而到了第二天经理给他们开了会，没提昨天抢单的事，只是说让大家每天按顺序接单，第一单是谁，第二单是谁……这样一来服务生之间就没有必要抢单了，也不用一直守在门口，该是谁的小费就是谁的。我们觉得经理的方法太妙了，既没让我们伤了和气，又把事情圆满解决了，在这事情的前一晚我还愁得睡不着觉呢。作为一个管理人员，处理问题的方法太重要了。这是我们以后要学习的地方。

从那以后，我和同去的小伙伴一起干活，共同接待客人。起先是一人负责点餐，一人负责为客人摆好刀叉，随后就一起上菜，一起收拾桌面，效率可高了。而且一起服务胆子还大，听不懂客人的要求还有同伴一起帮忙。不像那些服务员一个人从头忙到尾，就算忙不过来，

他们的同伴也不会搭把手。我们总觉得这样有点缺乏人情味，似乎总是惦记着客人的小费能不能赚到。

三、实践收获

在海参崴的实习让我深深体会到“纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行”这句话博大精深的含义，使我在社会实践中接触了与专业相关的实际工作，使我从中学到了很多知识、技能，从而开拓了视野，增长了知识。这些将使我受益终生。也让我意识到了语言环境的重要性，希望学校能提供多一些机会给我们语言类的学生，让我们把知识转化为生存技能，也希望学校更注重学生的知识应用技能，多开设一些实践类的课程。

（一）团队合作的重要性

这次实践让我意识到团队合作的重要性。如果和小伙伴处理好关系，工作能事半功倍，心情还愉快。与人文明交往是顺利完成工作任务的必备条件。在工作中我们一起接待客人，每人负责一项工作。例如一人负责点菜，一人负责摆台，一人结账，一起上菜，一起撤台。工作中团队合作不仅可以提高工作效率，还可以节约大量时间，并且能从同事身上学到不少宝贵的经验。

（二）语言环境的重要性

学校给我们提供的实践机会使我很受益，俄语水平有了很大的提高，在听、说、读、写各个方面都有突飞猛进的进步。也正是由于这次国外实习的机会让我意识到了语言环境对于学语言的学生的的重要性。

只有在语言实践中才能更好地了解自己的弱项，才能有目的、有信念、有毅力地去弥补，去查缺补漏，去加强。如果总是一个人埋头学习，而很少用于真正的焦急和实践，有时就不知道自己是否犯错，又错在哪里，下次还会在那里摔跤，从而无法把事情、对话进行下去。因为自己的原因而把本来可以干得很漂亮的事而没做成功，心里会非常地自责，难受，懊恼，这是我自己的想法，不知道别人是不是也和我一样呢？例如我们在实习初期每天都会遇到大量的餐具、菜名之类生词，这就促使我们当时或事后去弄明白，查字典也好，问同伴也好怎么都行，而且还要反复地记忆，当时记住了，事后不用的话会很容易忘记的。如果当时你没放在心上，不会就是不会了，不去弄懂，那么当你再次遇到这些生词的时候你还是会两眼呆滞，傻傻地愣在那里。记得有一次客人向我要辣酱，我当时不知道是什么东西，就一路嘟囔着那个东西的发音朝后厨走去，问了那里的服务员才恍然大悟。事后我又查了字典，把辣酱的正确拼写记在了笔记本上，便于复习。没过几天又有客人需要辣酱，我当时眼睛一亮，微笑点头示意客人明白他的意思，直接就从后厨拿给了客人。当时心里的那份激动、欣喜现在想起来还犹未尽，还是会咧开嘴角美滋滋地回忆一番。

这就是一些在校大学生达不到良好学习效果的原因。因为他们没有动力，没有激情去把课堂上没弄懂的问题在课后想方设法搞清楚，也是因为下一节课老师又会讲新的内容，之前不会的内容不会严重影响他们对新内容的理解。课堂上的非语言环境不会激起他们的斗志去钻研自己的弱项。而在实践中就不是这样的状况，你不会就不能交流，

就不能做事，很残酷，也很现实。

在课程设置上，我建议学校在开设的课程种类上多注重实践类的课程，让学生去说、去练，多和外教进行互动，例如模拟商业谈判真实演练等。在校外实践中，我希望学校根据学科的特色，积极寻求与国外高校的合作。在合作上，学校、学科优势互补，达到共赢，起初可以从最基本的学生交换等项目做起，逐步扩大到教师间的学术与教学交流，不断提高师资队伍的水平，不断改进教学方式与方法。

只有学生多参加社会实践，他们才会知道他们到底想要什么，他们适合哪种职业，进而找到他们的职业理想，回到学校中有目的、有规划地学习相关的专业知识，。而不是像以前一样，不喜欢本专业的知识，却又不知道自己喜欢干什么，就自甘落后，整天宅在寝室里无所事事，或者出去潇洒娱乐。

（三）了解俄罗斯文化对俄语学习的重要性

人们常说学习一个国家的语言应该也要了解这个国家的传统文化，这句话也就暗含了语言与文化紧密相连的内在关系。语言是文化的产物，是文化的一个特殊部分，任何语言都有自己的文化内涵，离开了特定的文化环境去理解其语言几乎是不可能的。美国语言学家萨皮尔说“语言的背后是有东西的，它不能脱离文化而存在，不能脱离社会继承的传统和信念”。通过学习俄语，学生可以了解俄罗斯的文化与社会，有利于学生在将来的多元化社会中学会理解他人、尊重他人。

全世界语言分为七大系统，汉语属于汉藏语系，俄语属于印欧语

系，由于它们表达方式的差异以及中俄文化背景的不同，人们在跨文化交流时常常遇到交流障碍，难免发生语用失误。这就迫使学生既需要对所学语言专业知识的掌握，又需要对所学语言文化的了解。所以我们希望老师们能突破传统教学模式，增加学生对俄罗斯文化历史的教授与灌输。所以希望老师从以下几个方面进行教学：

1. 课外文化知识学习

因为课堂时间是有限的，因此需要学生课外积累文化知识。教师必须指导学生进行课外阅读，鼓励学生多读一些关于俄罗斯国家文化习俗、风土人情的书籍、报纸和杂志，读完之后进行赏析和交流。同时鼓励学生积极参加各种课外活动，例如：俄语角、俄语竞赛，在课外主动与俄罗斯人接触。在今天人们与社会交往不断扩大的社会中，这些活动正在变得日益频繁和重要，因此，抓住课外的机会培养学生的文化素养是十分重要的。

2. 利用流行文化来激发学生的学习兴趣

语言学习是一个非常枯燥的过程，而流行文化对青年人来说却是有无可抵挡的魅力。因为在语言学习中经常会遇到这样的学生，他们俄语成绩一般，但俄语歌曲却唱的有声有色；有些学生很难记住课本上的生词，却能记住自己喜爱的影视剧中的精彩台词。因此将流行文化引入到俄语教学中是一项有效措施。

（四）对俄罗斯文化风俗的认知

俄罗斯是一个纪律严明的国家、俄罗斯人的素质也比较高，从国人对《禁烟令》的遵守上就可以看出。

同时他们是一个非常注重礼节的民族。他们外出吃饭时一般都会穿戴整齐，父母更是把小孩打扮得漂漂亮亮、人见人爱，而对方见到小孩时，都会笑容满面的抱起孩子在他们脸颊上亲上几口。有时双方见面还会互相送花。用餐的时候，俄罗斯人多用刀叉。他们忌讳用餐发出声响，并且不能用匙直接饮茶，或让其直立于杯中，茶匙要放到茶碟中。和中国人不同，他们吃饭时只用盘子，而不用碗。俄罗斯人在参加别人宴请时，经常会对菜肴加以称道，并且尽量多吃一些，以表示对主人的感谢。

总之，我们的此次海参崴实践之旅让我们受益匪浅。除了自己的口语、听力有明显提高，还有俄语学习的愿望也愈加强烈，而且我们更加深刻地感受和了解了俄罗斯文化和俄罗斯人。

大连海洋特色旅游—企业可持续性发展调查报告

外国语学院

企业是经济发展的重要组成部分，为国家和世界的经济发展做出了不可磨灭的贡献。任何一个国家的综合国力都来自于企业，国家的经济发展离不开企业经济的壮大，企业的可持续性发展带动着国家经济的不断增长。一个国家宏观经济的成功归根究底也是企业所获成就的最大体现。但是随着越来越多的企业在后续发展中出现问题，也让评判一个企业是否成功的标准从企业能否生存下来，转换为企业能否长久的生存下来。实践是检验真理的唯一标准，那么时间就是检验企业成功与否的唯一标准。在企业发展过程中，一次卓越的表现固然重要，但更加重要的是持续且不断增加的业绩。

究竟什么是企业的可持续性发展呢？顾名思义，就是指企业在自身稳定运转和追求发展壮大的过程中，既要保证在已处领先的竞争领域的地位，又要稳固在扩张的经营环境中盈利的增长和实力的提升，使得企业在激烈的市场竞争中长盛不衰。

企业的核心就是效益，而效益则是一个企业的灵魂。想要企业能够实现可持续性发展，就要保证企业效益的可持续性。在企业的可持续性发展中，强调的是发展，而非增长。增长强调的是量的变化，而发展强调的则是质的变化。但是现如今的很多企业，更加注重量的多少，从而忽略的企业自身质的提升，这也正是很多企业冲劲有余，而后劲不足的主要原因。

有数据表明，中国集团的平均寿命在7-8年，根据《科学投资》采访调查和研究，中国的中小企业平均存活寿命大体也就在3-4年之间。中国每年有100万家企业倒闭。所以，一个企业跑的多快并不是

最重要的，重要的是怎么样才能让一个企业跑的更远，最终实现持续永久的发展。

在这次的暑期社会实践活动中，我们团队制定探索企业如何可持续发展的实践项目，不仅为了锻炼社会实践能力，增加社会经验，同时也为2014年立项的省级大学生创业项目《PC 特色微电影摄影基地》做更深入的项目实践研究，探索一个企业如何能真正地获得成功。

在 PC 特色微电影摄影基地成立初期，不论是作为项目负责人的我还是项目团队成员，都曾为公司未来的发展道路感到迷茫，但是经过这一个月的考察和学习，也让我们对于公司未来发展道路和扩展方向有了一个新的认识与定位。企业想要真正的做大，做强，要依靠时间累积所留下的经验，而不是一次两次短暂的成功。企业的可持续性发展是企业成功的最终目标，而可持续发展也将成为 PC 特色微电影摄影基地的发展宗旨。

一、企业特色化发展道路对可持续发展的重要性

随着市场开放程度的加大以及市场需求多样化和个性化的发展，企业竞争经历了一个从无竞争、无差异竞争，初步差异化竞争再到深化差异化竞争这样一个转变过程，这一过程的转变对国内企业竞争格局的转变具有重要意义。在日趋严峻的外部市场环境中，在日益加大的内部经营压力下，企业在过去的经济时期形成的经营思路、管理方法难以适应时代发展的新要求。应按照国际化，全球化发展的基本规律，结合自身基本条件，探索具有特色的发展道路。这就要求企业必须进一步明确自己的市场定位，坚持“走差异化、特色化道路”，坚持具有特色的差异化发展策略，实施差异化发展战略，培育和主打特色经营业务，打造企业核心竞争力。

这条道路正是圣亚十多年来一直摸索和坚持的企业发展道路，也是我们暑期实践小组想要重点研究和探索的企业可持续发展道路。这个暑假，我们团队组建暑期实践小组，选择了大连市最具有特色化发展道路的大连圣亚旅游控股股份有限公司，并对其进行为期一个月的探索、实践与探究。从7月中旬开始，我们走进圣亚，了解圣亚。经过1个月的紧密接触，我们发现了很多在书本课堂中不曾了解企业的特色化发展道路。

圣亚的前身可追溯到大连圣麦尔索海洋世界有限公司，最开始由大连圣城企业发展公司，辽宁省机械设备进出口公司，新西兰强力太平洋海洋世界有限公司及大连神洲企业有限公司四家企业共同注资成立，最终于2002年正式更名为“大连圣亚旅游控股股份有限公司”。大连圣亚旅游控股股份有限公司于1993年12月成立；1995年6月，建成中国第一座海底通道式水族馆；2002年7月11日成为中国唯一一家以人造景观为主营业务的上市企业；2008年9月，大连圣亚成功获评“中国驰名商标”，成为全国唯一获此殊荣的旅游企业；2010年12月获评国家级文化产业示范基地。圣亚海洋世界于1995年6月对游人开放，这是中国第一座海底通道式水族馆，拥有亚洲最长的118米海底通道，开创了第三代水族馆建设的先河。2005年7月，大连圣亚海洋世界全新改版，突破普通海洋馆以海洋生物展示为主的思路，用原创剧本指导项目建设，用完整的情节串联游览内容，用国际化的团队实现构想，创造性地把海洋馆与主题乐园的模式有机地融合在一起，让游客如同一出海洋情景剧中的角色，完成“从陆地进入海底，再从海底回到海上”的奇幻旅程，圣亚海洋世界也因此成为中国乃至世界第一座情景式海洋主题乐园。

圣亚根据大连的文化背景，地域特色，结合自身的基本条件，制定了这条特色鲜明的企业发展道路，并在十多年间沿着时代的轨迹不断充实自己，完善自己，发展自己。也正是因为有着这样的企业特色化发展道路，圣亚公司的整个销售业绩也都得到了全方面的提升。

大连，这个东北之窗，北方明珠，它的浪漫气息一直吸引着无数人的目光，美丽的大连是渤海湾畔一个宁静的浪漫之都。这里依山傍海，她面向烟波浩淼的太平洋，构成了一幅以绿树、蓝天、碧海、白沙、黑礁为特色的幽雅明丽的海滨风光。大连凭借温和舒适的气候，特殊的地理位置，成为了中国东北对外开放的窗口和最大的港口城市，并先后获得国际花园城市、中国最佳旅游城市、国家环保模范城市等荣誉，其旅游文化理念中海洋文化是最突出的标志。这样的文化背景为圣亚走海洋旅游化发展道路奠定了基础。

所谓海洋旅游，是指在一定社会经济条件下，以海洋为依托，以海水、阳光、沙滩为主要内容，为满足人们的精神和物质需求为目的而进行/的海洋游览、娱乐、体育活动和疗养活动所产生的现象和关系的总和。从地域划分上来看，海洋旅游是与陆地旅游相对应的。主要包括在海滨地区、近海、海岛、大洋、海底等进行的旅游活动。海洋文化，其临海而生，因海繁华，与海共存，是人类缘于海洋而生成的文明化生活内涵。得天独厚的地理条件赋予了大连天然的海洋资源，其中海洋文化资源精彩而厚重，旅游开发潜力巨大，为发展海洋旅游奠定了基础。目前，世界上的海滨活动几乎成了旅游的代名词。大连的海洋文化如此丰富，很多都依托于海洋旅游文化的发展。如金石滩、老虎滩、圣亚海洋世界等。

从近几年的游客分布来看，滨海地区是最吸引游客的地区；也是最具发展潜力的地区。海洋性是大连文化的鲜明特色，它三面环海，

海岸线总长两千多公里，是我国岸线最长的城市。大连的海洋文化源远流长，如港口文化、海洋历史文化，海洋旅游文化、海洋民俗文化、海洋节庆文化、海洋军事文化、海岛渔家文化、海洋商贸文化和海洋盐业文化等。大连国际长海钓鱼节、大连国际沙滩文化节、中国航海日开放活动、北海渔民节等大型海洋主题文化活动，对促进大连市滨海旅游业、节庆产业及文化产业等起到积极促进作用。以2012大连国际沙滩文化节为例，在为期两个月的时间内，金石滩国家旅游度假区共接待海内外游客140万人次，同比增长21%，实现旅游总收入1.6亿元，同比增长23%。因此，我们说，海洋旅游特色化道路是圣亚发展过程中一条毋庸置疑的正确道路。

从旅游资源角度来说，圣亚海洋世界与亚洲最大的星海广场、百年历史的星海公园及东北最大的游艇码头，共同组成大连最具有休闲娱乐特色的旅游目的地，2001年1月获评国家首批AAAA级旅游景区。2009年获评国家AAAA级旅游景区。大连圣亚海洋世界作为大连海洋旅游的杰出代表，为大连旅游业的发展，经济收入的提高起到了显著的作用，也为企业本身的发展打下了良好的物质基础和文化基础。

二、培育企业精神促进企业的可持续发展

一个优秀企业的发展不仅仅在体现在建筑面积的增加，公司业绩的上升，我们认为更多的是体现在企业精神的不断提升中。

企业精神是现代意识与企业个性相结合的一种群体意识。每个企业都有各具特色的企业精神，它往往以简洁而富有哲理的语言形式加以概括，通常通过厂歌、厂训、厂规、厂徽等形式形象的表达出来。它可以激发企业员工的积极性，增强企业的活力。企业精神作为企业

内部员工群体心理定势的主导意识，是企业经营宗旨、价值准则、管理信条的集中体现，它构成企业文化的基石。

企业精神包括三个内容：

(1) 员工对本企业的特征、地位、形象和风气理解和认同；

(2) 由企业优良传统、时代精神和企业个性融会的共同信念、作风和行为准则；

(3) 员工对本企业的生产、发展、命运和未来抱有的理想和希望。

若一个企业自身拥有良好的企业精神也必然会在群众中引起极大的反响，增强企业的知名度和社会美誉度，从而最终提高企业核心竞争力。那么，企业应该如何树立良好形象呢？

首先来看看国外企业精神荟萃。美国 IBM 公司：“IBM 就是服务。” 美国德尔塔航空公司：“亲如一家。” 波音公司：“我们每一个人都代表公司。” 日本三菱公司：“顾客第一”，“诚实、注意和睦、公私分明”，“放眼世界、努力改进经营管理、发明新技术。” 日本电信电话公司：“着眼于未来的人间企业。” 雷欧·伯纳特广告公司：“创造伟大广告。” 美国电报电话公司：“普及的服务。” 百事可乐公司：“胜利是最重要。”

那么，在对圣亚公司的实践研究中我们发现它特有的企业精神对公司的持续发展起着很重要的作用。

大连圣亚旅游控股股份有限公司，作为旅游业的上市公司，多年来公司一直为游客提供“优质服务”为公司第一竞争力。公司坚持品

牌建设与维护，不断深化网络营销，使得圣亚品牌在中青年主力客群中保持较好的知名度与美誉度。

圣亚海洋世界也致力于推动大连海洋文化建设，将热爱大连、关心大连海洋文化建设的专家学者集思广益，举办了多期“海之梦·海之谜”海洋文化沙龙。期待为广大青少年提供大生态概念下的海洋文化精神家园。此番活动，为大连圣亚海洋世界赢得了社会的认可、博得了社会的信赖，从而促进了企业的进一步发展。

在圣亚海洋世界每阶段的战略部署上，都有对于员工的培训计划。公司将不断建立和完善企业内部人才培养机制，打造具有良好的组织能力、富有职业道德的人才团队。公司旨在开展多种形式的培训，提高全员的服务意识和技能，使员工们对工作拥有强烈的归属感和认可感。并坚持以人为本，推进员工和文化的多元化管理，充分吸引、凝聚、激励和使用各类优秀人才，同时积极维护员工权益、职业安全与健康，福利待遇等。实现员工自身成长与企业发展的和谐与统一。员工们只有充分了解了企业精神的重要性，才能更融洽的投入公司集体中，更好地代表企业良好的文化形象。

大连圣亚旅游控股股份有限公司积极履行社会责任与义务，多年来一直致力于社会公益事业，多年来连续举办“快乐小海豚——海豚辅助康复儿童孤独症”大型公益活动，免费为大连的孤独症儿童提供海豚辅助康复训练。同时，免费为家长提供相关知识及必要的训练指导的公益活动。公司每年都向区级慈善机构进行捐款，向社会表达公司的爱心。

企业精神不仅是一个企业的精神支柱，而且体现着一个企业在社会中确立良好形象的战略意识，它一旦转化为企业员工的内在需要和动机，就会产生目标导向作用，企业员工就会时时以企业精神为标杆来衡量和调整自身的行为，以符合企业的基本要求。我们可以说这就是企业精神的导向作用，而圣亚一直在用自己的行动很好地诠释着这一点。

企业精神为全体员工提供了共同的价值观，因此它对企业员工有着巨大的内聚作用。企业精神的凝聚作用是观念同一性的表现，即观念相同的人们之间比较容易沟通，也比较容易达成行为一致，而观念不同的人们则不容易沟通。在观念同一性的作用下，全体全员会把自己的切身利益同企业的生存和发展紧密联系在一起，热爱自己的企业。这就是企业精神的凝聚作用。圣亚的员工总是会自觉维护圣亚的声誉和形象，与圣亚同呼吸共命运，为实现公司的目标而努力工作，有的时候甚至作出一些牺牲，牺牲自己休息的时间、度假的时间或者过节与家人团聚的机会。

企业精神的教育作用就在于形成企业员工共同信奉的价值观念。企业精神为做好新时期思想政治工作提供了新途径。思想政治工作的根本任务是培育高素质的新人，而培育企业精神的过程是以先进的文化改造人的世界观的过程，也是对企业管理理念和价值观去粗取精、去伪存真的过程。而圣亚的管理人员也一直在与员工共同学习企业精神的理念和价值，希望通过自己的努力不断提高公司的精神与形象。

企业精神一旦形成，就会产生巨大的有形力量，就能对企业成员思想和行为起到潜移默化的作用。因此通过培育和再塑企业精神，有利于建设一支富有战斗力的、能够完成企业既定任务的纯洁的员工队伍。同时，通过企业文化的建设和传播，塑造优秀的企业形象，增强企业的知名度和社会美誉度，从而最终达到提高企业核心竞争力的目的。在未来，圣亚公司有两种发展途径：其一，整合大连市旅游资源，组建大连旅游集团；其二，以大连为核心，打造旅游加地产模式。我们相信，其着重培养的公司人文素养和企业精神将会使圣亚的未来更有发展空间。

三，加强企业管理，推动企业可持续发展

企业的长期发展需要的是推动企业成长进步的人才。企业目标能否实现可持续发展不光靠财力、资源，最重要的因素是靠企业全体工作人员的努力，可能有一些企业领导经常会这样想，在没进入本企业之前该人给领导感觉会非常优秀，一旦来到本企业工作感觉不如企业之外的人做的好，也就是说自己碗里的总不如锅里的香，总想再换。由此可见，频繁的更换用人并不是十分有效的方法，企业需要建立起阶梯式培养人才的措施，发现并提拔自己的工作人员来承担企业交给的任务，进一步培养更多的人步入企业人才的行列，扩大人才在人员中的比例会使企业有质的飞跃。

现代企业中，训练有素、能产生卓越绩效的员工是企业最重要的财富。人力资源管理正是通过对人才进行科学的“选、育、用、留”来生产出企业所需要的员工和管理者。

管理的用途与目的就是为了提高生产力，开源节流，提高效益，再好的工具还要看谁是使用者，企业内部的人和相关联的其他国人，

然而国人或者说内部人到底用什么样的管理才能适用呢？通过分析，可以想见，人力资源的挖潜和培养不能仅限于理论，更应用到实际工作中，适可而止。关键还是要靠自己的悟性和市场打拼的本领，防微杜渐、循序煽诱、兵马未动粮草先行，真刀真枪的干，并善于总结和提高，才能打出一片自己的天空，培养人才，管理人才不仅仅是让他们可以有地方发挥自己，更重要的是学会创新，给企业带来更多的机会和效益。因此，在管理上，一定要做到适度、适合、适用、适时、适可的学习和应用。要想企业可持续发展，建议建立有效的企业管理措施，做到奖罚分明。

随着我国的经济发展，很多人都投入到了创办民企的过程中，这些人中少数有较高学历，多数学历偏低，造成了人才文化素质参差不齐的现象，这样就会在企业决策中出现因目光短浅，从而使企业面临困境甚至倒闭。所以加强人员的文化素质培养是极为重要的一环。

圣亚海洋世界在企业管理方面拥有着先进的管理理念和系统的管理模式。已公开招聘的方式为基础，吸纳有志向，有理想的人才从基层做起，采用竞争上岗的方法，让每一位员工通过自己的努力来获得自己想要的职位。

圣亚分为四个部门，现共有员工500余人。经过10多年企业精神的不断探索与发展，如今圣亚员工的整体精神素养已有较大的提高，我们团队记录了以下几个方面，通过最直观的视角来感受圣亚员工的那种热情，积极，乐观的迎宾态度与精神素养：

- 1、每天早晨7：50分，各个部门会以“军姿养成”的要求召开一次早会，圣亚对迎宾，销售，指引，巡管，保安等职位的工作人员都

配有相应的服务手势和服务标准，早例会时会对仪容仪表，着装等方面进行考核，针对服务工作中的问题及时发现，及时交流，及时解决。

2、每个员工都有一个单独的绩效本，并按100分绩效标准严格执行，对于员工在工作中出现问题的现象予以扣除绩效分值，对于优秀业绩或者行为将予以加分奖励，这样不仅规范了员工的行为举止还可以起到激励作用，提高工作积极性。

3、对每个新上岗的员工，在上岗迁都会进行长达一天的严格培训，其中包括服务指南培训，消防安全培训，岗位职责培训等等，在上岗初期，也会有专属的领班对新员工进行相关工作的详细指导，可见他们对于员工的素质要求标准较高。

4、对于非大连本地的员工，公司配有较好的员工宿舍，配置齐全，给圣亚员工提供了工作和生活中极大的便利。

5、每个季度公司会组织所有员工进行外出旅游，外出旅游期间所有费用均由公司承担，在即将到来的2014年9月季，公司将为员工提供长白山3夜4日游，以此来减轻员工平日的工作压力和负担，同时增强员工们之间的团结和凝聚力。据老员工所述，现在的这些要求和待遇，都是圣亚公司在10多年的发展过程中一点点完善起来的，都说有好的员工，公司才会有好的未来。

圣亚认为，强化企业管理和遵纪守法，是企业一切活动的前提。企业丑闻、违法违规以及质量问题不仅会让企业丧失信用，更重要的是，会给客户及市场带来严重的混乱和不良影响。基于这样的考虑，圣亚制定了控制费用，精打细算，厉行节约的规定。倡导开源节流，

严格按照全面预算管理规定，做好授权审批控制，预算执行动态监控等工作。认真开展自查工作，严格执行内控财务规范，不断规范财务基础工作，维护股东权益，促进公司健康发展。

现在企业中多数都会出现任人唯亲的现象，通过家庭或者亲戚等社会规范和道德规范来维系企业。这样的用人方式不但不具规范性，更是令企业在人力资源的引进有了排他性，不利于从外部吸引优秀人才。不要采用“家族式”的管理模式。很多企业都不依靠健全的机制来管理人才，知识凭借主观经验，通过简单的信任和亲情去约束人。用人情和亲情代替制度，造成企业管理制度的不规范、不完整、不细密、不严谨。习惯了走过场、搞形式，忽视了制度的实施和管理。平时对属下信誓旦旦，一旦有亲友、熟人涉及到里面，就会感情用事，赏罚不均，执法不严，使制度变成纸上谈兵。

管理过程中，不要死死抓住权利不放。一个领导若事事亲力亲为，总是要插手问询，虽然看着是仔细认真，却分散了太多的注意力，影响必要时的决策，也影响了下属工作的积极性，容易让下属产生惰性和不被信任的感觉，无法形成企业的向心力。

四、实施品牌战略 提高企业核心竞争力

美国广告专家莱利莱特曾对未来的营销趋势进行预测：“未来的营销是品牌的战争—品牌互争长短的竞争。拥有市场将会比拥有工厂更重要，拥有市场的唯一办法是拥有占市场主导地位的品牌。”无论在未来还是现在，实施品牌战略都是市场经济条件下企业求生存，谋发展的客观需要。品牌，更是建立产品差异化竞争优势的工具，是与消费者有效沟通的桥梁，并且能给企业带来更长远更丰厚的利益。是促进企业持续发展的重要方法。因此，我们说实施品牌营销战略是企业可持续发展的必要选择，而这也正是圣亚所选择的企业战略道路。

现在的大多数企业，特别是中小企业，通常会为了节省时间成本，减少劳动力的支出，在产品生产方面选择与相关产品的相关企业进行联合，或是与生产相同产品的竞争品牌进行联合。我们称其为品牌共享模式，这个模式一方面对企业会有一些的积极影响，可以获得品牌宣传的集合效应，增强品牌宣传的效果，实现销售渠道共享。但是另一方面，从长远的可持续发展角度来看，这对于企业个体形成的品牌效应不利，使企业缺乏核心竞争力。而且在消费者的心里也不能产生深刻的影响和共鸣，就很难长期把握住消费者。而圣亚坚持打造自身品牌，即“大白鲸世界”，打造以海洋文化和海洋动物为主体的经典卡通形象，塑造国内海洋文化第一品牌，构建属于中国儿童自己的“蓝色迪斯尼乐园”。致力于服务以儿童为核心的家庭消费单元，旨在打造一条集图书、动漫、影视、教育软件、游戏、教育、主题乐园、衍生商品等于一体的完整的文化产业链。文化与教育是一个长期的过程，是一个孩子，一个消费者一生都需要的消费项目，而圣亚正是通过建立蓝色品牌，文化消费来保证圣亚品牌的核心竞争力，促进企业的可持续生命力。

五、意见与建议

大连，这个美丽城市的发展离不开旅游业的崛起和发展，但是在信息不断更迭发展的现在，很多旅游企业的持续发展受到制约，因此，通过暑假一个月的实践、访问与探究，我们小组针对旅游企业现存的一些问题提出以下意见和建议：

1、与消费者建立长期信任

随着旅游业市场的开放，经营的企业也随之增多，自然引起价格下降，这虽然是消费者得益，但价格的急剧下降造成的质量不稳定因素也是消费者最担心的因素之一。因此，旅游业企业要在保证质量不

变的前提下适当降低价格，这样能赢得消费者的长期信任，从而实现企业的持续发展。

2、研发新产品不断吸引客户

各旅游企业目前的状况是现有的规模不足、小散弱差，市场容量很大，而市场开拓不足。很多旅游企业安于现状，在取得一点成就后，便不再研发产品，开拓市场，导致企业处于停滞不前的发展状态。短期内可能会被误以为是企业在稳定发展，但是长此以往，将会让消费者失去兴趣，从而流逝大批潜在客户。客户是企业的根本，若根基动摇，企业的可持续性发展就更加无从谈起。所以，企业要在稳定发展的基础上不断进行创新，才能从根本上稳固地位，进而创造更大的企业价值。

3、紧跟时代潮流，一起进步

从目前来看，中国是旅游大国，但不是旅游强国。大连是旅游大城市，但是在规模和网络方面也还有很多存在的不足需要改进，虽然很多企业已经具备一定的社会规模，但是其网络应用程度和其规模不成正比，其信息技术普及程度低，目前只有为数不多的旅游企业采用信息技术，其与饭店业、交通运输业等相关部门和旅行社之间的联网系统尚不发达，网络工作也只是刚刚起步。现在的互联网有很大的可利用程度，而且成本较低，因此企业在网络经营的协调性和营销的一致性方面可以考虑加大网络的应用深度和应用效果。现如今的时代是网络的年代，越来越多的人更加青睐于网络生活所带给我们的便利和实惠，企业应紧跟时代的步伐，了解当下的消费者的生活方式，让社会的持续发展带动企业发展。

4、餐饮方面问题

随着市场餐饮业的发展，大部分旅游企业增加或加大了餐饮的比重，这样的做法能够让消费者享受到更加贴心的服务，在一定程度上也能够增加消费者对企业的信赖，同时也让企业整体素质和经营管理水平有了很大的提高，但在经营理念、经营模式、管理技术等方面还没有摆脱传统的影响，餐饮方面经营管理落后，科学技术应用程度不高，软硬件不配套，经营管理人员整体素质和管理水平还比较低等问题。因此我们建议旅游企业在餐饮发展方面应有明确的餐饮行业发展规划和网点布局规划，要有行业标准和行业规范，旅客们特别重视诚信企业，因此违规违法经营的现象在餐饮方面要杜绝发生，这不仅会损害旅客的利益，更会影响企业形象。

5、 服务人员素质方面

我们从很多旅客的口述中大致了解到，旅游服务人员观念陈旧、缺乏信念是现存的一个很大隐患。特别是销售服务人员，他们只看到个人利益，不考虑整体和长期发展，缺乏集体主义观念和责任感，在工作中忧患意识不强，很多知识水平不高，复合应用型人才少。这就需要企业提高服务人员整体素质，培养复合型服务人才。因此我们建议企业可以引进和培养高素质的经营管理人才和技术人才；同时切实抓好行业培训工作，在人才引进的同时，重视在职培训工作。可以定期给员工进行培训，增加员工文化知识，培养业务公关、综合分析、信息管理等方面的能力。同时员工也需要从自身出发，随着社会的发展，旧的理论知识不能满足现实需要，需要不断学习，跟进社会的思想。这样不仅仅自己的素养和能力得到提高，也可以是企业的整体形象得以提高和加强。同时企业要重视人力资源开发与使用，要特别重视高素质经理人员的激励机制建设以及专业技术人员队伍的组建。

6、 旅游营销方面

树立全球化视角的战略观念。旅游企业要有意识、有能力站在全球旅游市场发展和竞争的高度来思考自己的发展规划和管理战略；同时树立品牌意识，相对于价格竞争而言，品牌竞争是旅游企业在更高层次面进行的竞争，也是大连旅游企业走出价格竞争低谷的有效途径。

旅游市场营销存在忽视售后服务问题，导致游客流失。现代旅游市场营销中，旅游产品不仅要求要给予旅游者生理上、物质上的满足，而且要给予旅游心理上、精神上的满足。这就要求旅游企业把游客视作“上帝”并为之服务，因此就需要一个较好的完善的旅游产品售后服务体系。

其次建设旅游形象问题也是旅游营销很重要的一部分。旅游形象问题已成为各地一个较为头痛的普遍现象。而营销的主要要求又是将充分反映实际特色的旅游形象提炼出来，通过有效的营销手段传播予目标受众。但很多企业不能充分根据市场需求来科学设计具有鲜明特色和吸引力的旅游形象，以至于促销经费花了不少，游客量却上不来，旅游淡、旺季差异性极大。因此，与其花大量的资金在无用功上，何不尝试一下新的投资方向呢？

经过一个月的实践调查与研究，理论和实践都证明企业犹如一个生命体一样，同样会衰败、死亡，但只要企业致力于自身素质的不断完善，就能够实现企业长久持续的发展。想要实现企业的可持续性发展，就要从思想上认识到“持续”的重要性，善于总结经验教训，提高企业的责任心。

企业的可持续发展既要考虑到当前的发展需要，又要考虑到未来的发展方向，坚决不能以牺牲未来而换取眼前短暂的利益。可持续发展是企业不断进行自我超越的过程，只有在这个过程中，企业才能创造出更加强大的生命力。

通过这段时间的总结,也让我们对于自身公司的未来发展有了一个明确的规划。成立一个公司固然容易,但是让公司像一个孩子一样长大,成熟还需要一段漫长的道路要走。PC 特色微电影摄影基地如今正处于摇篮时期,通过这次实践调查,让我们认识到一个企业可持续发展的重要性,帮助我们从一开始就能够准确的定位未来的发展方向,在一定程度上避免企业出现后续力量不足的问题。当然,一个企业想要实现可持续性发展,仅仅做到以上几个方面还是远远不够的,还需要长时间的试探和摸索,找到适合自身的发展模式,才能够最终实现可持续发展的宏伟目标。