

# 最新北师大版小学数学三年级分一分二 教学反思 三年级教学反思(优质7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 机务人员培训心得篇一

20xx年9月27日——20xx年9月30日□20xx年10月8日——20xx年10月9日，共六天时间里，我作为中国移动通信集团云南有限公司大理分公司的一名新员工，分别在大理市公司营销中心大客户服务部以及贵宾客户中心的贵宾服务组进行了实习。下面，我将分几个部分，对我这一段时间的实习情况做出总结。

### 一、基本情况

在大客户服务部进行的实习和之前类似，此外，10月初，我来到了贵宾客户中心的贵宾服务组，开始了新一阶段的实习工作。

### 二、工作内容

#### 1. 为客户赠送生日礼品和中秋礼品

在大客户服务部的工作仍然是负责赠送生日礼品和中秋礼品，虽然中秋节已过，但是仍有一小部分客户的老人手机未送出，所做的多是收尾工作。

#### 2. 给客户发送国庆祝福短信

国庆节到了，客户经理有一个日常性的工作就是要给客户发送国庆祝福短信，为此，我们精心挑选了几条语言优美、措辞得当的短信输入系统，利用短信发送功能将其发给了客户。

### 3. 拜访高价值集团客户

我跟随客户经理来到了大理市公安局，对客户进行了拜访，收取他们需要领取老人手机的名单以及对警务通的使用情况做一个沟通。

### 4. 为客户经理检查礼品赠送的办理情况

在客户经理第三季度的工作结束后，我帮助客户经理逐一检查礼品的办理情况，将系统中的记录与实际送出的数量一一对应，以免有所遗漏。

### 5. 为贵宾客户批量办理业务

在电话经理的工作结束之后，需要办理业务的客户名单便被传送过来，我的工作就是负责为其中一部分客户批量办理业务，其中所办类型多为套餐升级、积分兑换等，相似性较大。

### 6. 开展生日免单工作并参与相关环节

生日免单是国庆节后开始的一项重要工作，目的是增加贵宾客户的感知、完善客户资料以及对客户进行拜访。在这项工作开始时，我首先学习了相关业务知识，然后梳理了电话经理的工作流程，并且撰写了外呼脚本。在外呼初期出现一些问题的時候，我积极参与老员工们的商讨。在新的生日免单客户名单下发下来的时候，我负责整理这部分数据资料。

## 三、 实习感想

这段时间的实习中，我从营销中心大客户服务部来到了贵宾

客户中心的贵宾服务组，实习内容比较丰富，收获颇丰。

### 1. 欲速则不达

在一次为贵宾客户批量办理业务的时候，由于基本都是套餐升级，所以我自然而然地放快了办理的速度，于是快速地把一批名单办理完了。但在后来的检查中发现，我错办了一个业务，只好将其返销然后重新办理。这次教训让我印象深刻，中高端客户是我们维系的重中之重，若因错办而导致投诉事件，那是多么的不堪设想。在后来办理业务的时候，我不再敢无缘地加快速度，而是看清楚每一个客户要办理的业务名称，在点击“提交”前确认一遍后才为客户办理。

### 2. 给客户发送的短信要言简意赅

在撰写给客户发送的生日免单短信的时候，语言的表述很重要，甚至要细致到每一个词语，比如一开始我将其中一句话表述为“请在您生日至少前一天致电贵宾专属服务热线10088”，由于系统发送短信的时候最多支持230个字节，这样一来便显得过于冗长了，后来我将其修改为“请在您生日前一天致电贵宾专线10088”，显得言简意赅。

### 3. 亲自外呼客户，体验电话经理工作

在贵宾服务组的实习中，我戴上耳机亲自参与了中高端客户的外呼工作，由于在大学期间的实习工作有过这方面的经历，所以显得没有想象中紧张。“您好，我是大理移动为您配备的电话经理，请问可以耽误您一分钟时间吗?……”虽然电话经理工作的重复性很高，但是若能真诚地与客户交流，还是很快乐的，这也正是宣传语中所提倡的“听得到的微笑”。

## 四、 下一步工作计划

第一，更快地适应贵宾服务组的工作节奏，熟悉工作流程；

第三，更好地熟悉excel的使用，为以后的工作打下基础。

## 五、结束语

非常感谢营销中心大客户服务部的各位前辈的指导与帮助，客户经理方面的实习让我收获颇丰。接下来在贵宾服务组的实习工作，将是我实习生涯中一段新的旅程，我将尽全力迎接工作中出现的每一个挑战和困难，让自己在职业生涯中茁壮成长。

## 机务人员培训心得篇二

刚来到广州机场一切对于我来说都是新的，新的环境，新得面孔，新的生活节奏。刚开始的时候还是不习惯，每天的安排管理和学校是不一样的，我学会慢慢的应环境。来到机场报到后，经理组织我们一起进行培训民航的专业知识和各部门的业务知识。在机场的培训还是比较生动的，因为教员利用课件给我们放映幻灯片。结合实际给我们讲解，但是在学校学习的也是民航的专业知识，学习时就会觉得空洞不易理解。经过一段时间的短培后，经理给我分成了各个部门里更系统的学习部门的业务。我被分进了地勤服务部门，刚开始我对这个部门并不了解。但是到了现在我充分的了解了服务部门的重要。

### 1、实习目的

本次实习的目的主要是熟悉广州国际机场地勤服务公司旅客服务部工作岗位的工作情况，通过实习将个人在学校所学的知识联系实践，在实际的工作观摩中进一步扩张专业知识面，进一步加强专业知识的巩固。了解广州国际机场的本场规则，观摩服务员的服务工作，建立对广州国际机场管制工作的整体概念和初步了解地勤服务公司的业务情况。

### 2、实习内容和体会

我们开始了实习生活，这些日子的学习和生活是我们对工作单位的初步认识和了解和对我们的未来的尝试性接触，地勤服务公司给我们第一感觉就是家一般的感觉，领导对我们的照顾虽不能说是无微不至，但照顾都非常周到，其他前辈对我们也相当热情，通过在这里六个月的实习生活，从观摩和学习中我们充分体验到了一位服务员的责任和使命。按照分配，我首先开始了实习。第一次走进了工作岗位的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了前辈们的工作。在前面的培训日子里首先进行了岗前培训，初步的了解公司的基本业务和所要实习的内容。

### 3、旅客服务部

微笑服务是旅客心情愉悦，周到的服务则给旅客更多的方便。面对老，弱，病，残，孕等特殊的旅客则更给与特殊周到温暖的服务，帮旅客提行李，带旅客过安检，提供轮椅给旅客，还可以享受到优先登机，是旅客得到了全程的陪护，让旅客在点点滴滴中感受客运人的一片爱心。多一份微笑，多一份爱心，多一份满意，真正做到了迎来一位旅客，叫上一个朋友，送走一位旅客，留下一片真情。周到的服务能给旅客带来便利，延伸服务则能尽显真情。随着经济的发展，生活条件的改善出行乘机的人也越来越多，首次乘坐飞机的人，一进入偌大的候机厅往往分不清东南西北，不仅乱了手脚也容易误机，对此，服务员也热心的帮助他们，耐心的向他们介绍乘机流程引导乘机。

### 4、主要工作

- 1、掌握航班动态信息，准确了解所送航班的要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。

- 2、负责进出港航班旅客的接送引导。

- 3、负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。
- 4、负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验。并清点统计过站人数，若不符，及时报告值机和服务调度室并迅速排查。
- 5、负责老弱病残孕无人陪伴儿童的接送，引导服务。与进出港的旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。
- 6、规范的操作登机桥，及时准确的对接和撤离航空器。
- 7、在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂的紧急处理并懂得及时向现场指挥中心，服务调度汇报。
- 8、负责检查客梯司机发送对接和撤离航空其实的安全指令。
- 9、负责检查客梯车，飞机悬梯是否安全放好，控制客梯车上的人数。维持好在场的秩序。
- 10、航班延误或取消时，负责旅客解释，引导工作。
- 11、认真做好值班记录，并严格来接程序手续。
- 12、完成上级组织交办的其它工作。

“九层之台起于垒，合抱之木生于毫末”，对于航空地面服务企业来说，班组是确保航空安全和服务质量工作最前沿的基本单位；是提升运营效益、减低运行成本的根本执行者；是推动企业整体全面持续发展的基础力量。建设高水平的航空地面服务班组，无疑会对地服公司的生存与发展产生深远的意义。

## 机务人员培训心得篇三

11月21日民航xxxxxx就“不安全事件调查与事故预防”进行了授课，作为一名机务维修生产处的新员工，我有幸参加此次的培训。

在这里我们有了全新的认识，安全=生命=幸福。在机务这个工作岗位上安全永远是第一位。

if there is a wrong way to do it , that is the way you will do it. 这就是著名的墨菲定律，它告诫人们不要存在侥幸心理，差错会发生在最不恰当的时机，并造成最大可能的破坏。安全事故的发生对每个人来说，不分贫富贵贱，不论性别职务。如果缺少应有的警惕，不懂起码的安全准则，那么，危险一旦降临，本可能逃离的厄运，却都会在意料之外、客观之中发生了。

在实际工作中安全时时刻刻与效益挂钩，可以直白的说，安全=收入。企业时时刻刻的用生动的活动和客观的事实在为我们讲述，因为任何一个小小的疏忽都可能造成重大的损失，每一个安全事故都可以在过去的岁月里找到惊人的相似之处。

责任有无直接决定事物的成败，也让我对文中的“责任”二字有了更深刻的了解。

一个没有责任心的员工是一个道德缺失的员工，这样的员工无论能力有多强，都不可能有什么作为。很多航空公司都在提倡员工要爱岗敬业，实际上爱岗敬业是以强烈的职业责任心为根基的。敬业是每个人的必修课。几乎每个人在得到一份工作之后首先要学会的就是尊重和热爱自己的职业。一个让人在追求成功的过程中，不可避免地遇到这样或那样的困难。那么，要战胜困难，就要有敬业精神。敬业，顾名思义就是敬重并重视自己的职业，把工作当成自己的事业，抱着认真负责、一丝不苟的工作态度，即使付出再多代价也心甘

情愿，并能够克服各种困难，做到善始善终。

这让我想到了在日常的机务维护过程中也同样需要这样的认真、这样的坚持。对于我们机务工作者来说我们最大的责任在于保证飞行安全。我们在日常的生产中一定要坚持原则，该做的一定要做到位，该检查的一定要检查到位，尽自己最大努力把工作做好。在执行各种工作的时候一定要沉下心来，一步一步的做，有时候有可能因为一个小的疏忽造成严重的后果。在结束每一项工作之前都要检查本项工作是否有遗漏，对于不能完全确定的地方一定要再次确认，也可以请同事交叉检查，将可能的隐患消除。在飞机维修过程中如果每次有责任心的缺失，小者造成成本的浪费，飞机的延误，大者造成飞行事故。作为机务人员，必须加强责任意识，加强作风建设，养成良好的习惯，严格执行“九字方针”、“工具三清点”等各项规章制度，常思工作尽责了没有，安全措施落实了没有，故障彻底排除了没有，工卡做到位了没有，工具清点了没有，要把安全隐患消灭在萌芽状态，时刻以高标准严格要求自己。

能力体现个人的学识，但是责任反映个人的态度，一个人不管从事什么工作，决定他能否做到最好，取得最佳成绩的关键不在于其智商与学历的高低，而取决于他的工作态度，也就是工作的责任心。

在机务工作中，我们一线员工要从自己做起，从点滴做起，“持续发扬”机务“维护作风”，让“持续安全”成为“行为习惯”。

“作”：从事、表现；“风”：态度、举止；“作风”，即人在思想、工作和生活等方面表现出来的态度或行为。“实事求是、严格要求、遵章守纪、细致周到、刻苦耐劳”这是老一辈师傅们常说的。我把它简单地理解：安全、严谨、标准、持续。

安全生产是起点，安全飞行是目标，机务的'一切工作都是紧密围绕安全这个主题开展的。严谨笃行，就是认真筹划、周密部署、有程序、有章法，一步一个脚印地把工作推向前进。对工作要求严谨笃行，不仅是一名年轻机务新员工做好工作所必须具备的基本态度，也是从事机务职业的必然要求。

“标准”，即衡量事物的准则。机务维修中的每一项工作，大到工作程序与维护标准，小到接送飞机的指挥牌与反光衣的配备，无一不是按照行业标准制定的，机务工作中几乎每一项工作内容都有严格的标准。面对标准，机务工作者应严格遵循，按章操作。比如推拖飞机（牵引航空器），要先连接好牵引杆与航空器，再将牵引车与牵引杆连接好，确认连接好后，撤出轮挡才能发出航空器松刹车的信号，然后才可以发出牵引航空器的指令，等等。诸多的维修标准制约着这项看似简单的推拖飞机工作，但在工作中我们必须按行标规定逐项认真完成，因为任何马虎与疏漏，都可能造成严重的后果。

“持续”，字面理解，“坚持”“延续”，持即持久，有耐性。坚持是意志力的表现，坚持也常是成功的代名词。“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”我想，保证工作安全、保证工作持续安全的道路也并非一帆风顺、没有曲折的。但我相信，一步一个脚印坚实发展，一点一滴做起，从每一个工作环节保证安全生产，那么在成长为一名合格机务工作者的同时，每个人都能确保自己的工作“持续安全”。

有了良好的作风，再来谈谈我们的工作习惯。

机务工作不但劳动强度大，而且工作压力重，因为它与飞机的飞行安全息息相关。也许由于工作中的一个小小的疏忽，就可能造成极为严重的后果。所以在工作中要养成良好的工作习惯，尽量减少疏忽遗漏的发生。

以上都是我在本次安全培训中结合本职工作的一些感想和体会，作为一名机务新员工，我觉得自己更加的有必要从自己做起，从现在做起，时刻敲响安全警钟，并做到以上对安全、责任与作风习惯的三点要求。我相信我们能真正培养xxx所谈及的具有长龙特色的机务员工作作风，并能践行机务精神，保障生产安全。

## 机务人员培训心得篇四

时间过的飞快，前一个月我还是一名在校的大学生呢，每天过着三点一线的生活。这一个月我已经从一名在校的大学生步入了社会走向了工作岗位。回想在学校上学的时候接到通知沈阳桃仙机场要来学校面试，当时真是非常的高兴。经过初试复试面试上了，面试的当天我就对自己说：“这是个好机会，面临着现在的就业压力，能得到这份这份工作是来之不易的。更何况是回家乡沈阳我一定要努力工作！”

刚来到桃仙机场一切对于我来说都是新的，新的环境，心得面孔，新的生活节奏。刚开始的时候还是不习惯，每天的安排管理和学校是不一样的，我学会慢慢的应环境。来到桃仙报到后，经理组织我们一起进行培训民航的专业知识和各部门的业务知识。在机场的培训还是比较生动的，因为教员利用课件给我们放映幻灯片。结合实际给我们讲解，但是在学校学习的也是民航的专业知识，学习时就会觉得空洞不易理解。经过一周的短培后，经理给我分成了各个部门里更系统的学习部门的业务。我被分进了行李查询部门，刚开始我对这个部门并不了解。因为在学校听过vip和值机的岗位，行李查询还是有些陌生的。

直到部门主任给我们上课，我对行李查询逐渐有了了解。行李查询分为内场和外场。内场负责对旅客行李的交付，对一些不正常运输事故的处理。外场负责行李分拣和监装监卸，分拣就是按照航程航班号把行李分类一排摆十件行李。监装监卸就是负责到港和出港的行李进行监督装机和卸机。监督

搬运在搬运时要注意搬运原则：大不压小，重不压软，硬不压软，轻拿轻放。卸完行李拉到传送带时要监督搬运一定要把行李的把手冲外这样方便旅客行李的提取。外场还有一个岗位就是国际行李员，负责国际行李的扫描。将海关要求检查的行李送入二楼海关接受检查，检查完毕后要在楼上的安检传送带上过一下方可下楼。行李查询是一个大部门它分枝了小的岗位，无论在哪个岗位都应该多向老员工学习工作经验和业务知识，理论联系实际结合的去学习。在部门主任的带领下我们理论课加岗位的实际操作，使我对查询的岗位又有了个深入的了解。在岗位的实际操作我们实行的是轮岗，每个人都有就会在行李查询的岗位上实际操作。每个岗位都有个师傅带我们，教我们工作方法和流程还有一些注意事项。

在外场的监装监卸时我学到了打印装机单在出去前要把打印好的装机单用笔画好机型和飞机号和行李都装在机舱的几舱。在车上要不时的往后看，避免在途中由于颠簸把掉下行李，导致行李的丢失。在装机前一定要核对好画的机型，飞机号，舱位。装的同时要清点行李数，监督搬运要按照装机原则去装。装机是要用对讲机报配载，行李到哪的装在几舱多少件。在行李全部装完之后用对讲报调度装机完毕，是为了保证正点。在行李分拣我学到了要根据航程吧行李分类，把头等舱优先的单独放在旁边。要把分成行李 0件为一排，利用系统查行李件数，看实际数和系统查的是否一致。要把每个行李上的小票撕下来贴在日历卡上作为留存。在6月 2号分拣实习时，我发现一件到广州的行李为装舱，我和师傅说后师傅立即报对讲后车回来去行李。

这就是一种收获。在国际行李员那实习时师傅给我们讲扫描仪灯的指示，只要注意不要漏扫行李，红灯的行李要送去2楼海关检查，检查完毕要通过2楼的安检方可下楼。送去海关的行李要在结表前取回。在内场实习时学到了，如有航班提示牌上的灯会闪，这时我们就要提前在出口那站岗。站好并认真的核对行李牌的后6位，注意不要漏付，错付。如果旅客的提取联找不到时，可以让他出示身份证看名字是否与行李

签的相符合，相符也可放行。或者是让他说里面的内物，開箱检查符合后也可放行。行李丢失和破损时，要耐心的听旅客发牢骚，不能顶撞旅客。旅客要索赔或丢失行李时要认真的填写几张单子有行李的运输事故记录，旅客的索赔单，行李赔偿收据，和复印的机票或行程单或登机牌还有身份证复印件，要发报文。在这个环节旅客一般都是焦急愤怒的，这时我们的服务语言和旅客沟通时一定要注意方式方法，要做到维护我们部门利益的同时，还要让旅客感觉我们是为他们着想。这个我还是要想老员工好好学习一下经验。还要感谢每天给我们上课的任主任，她讲的课很易懂。她安排我们上午学习理论，下午去现场实践。注意可以让我们学到的知识变生动，不是在纸上谈兵。

来机场快一个月，我感到自己收获了许多，不仅有学习方面的，而且实践能力上也得到了提高，这些对我来说受益非浅。我也慢慢的熟悉了这的一切。不再是陌生的环境，陌生的面孔了。每天来到单位换上工装我就要精神饱满的投入工作中。踏踏实实地做好每一天的工作，要和单位同事和睦相处、坦诚相见。我在心里暗暗下了决心：一定要好好珍惜这次工作机会，努力做好工作，认真的向同事、向前辈们学习。相信我可以的！

## 机务人员培训心得篇五

时光荏苒，时间如梭，十个多月的在深圳机场安检站的实习时光就这样在自己的忙碌之中匆匆而过，如今回首自己一路走来的十个多月，我的内心不禁感慨万千，自己清醒的虽没有什么满载而归的硕果，但也算经历了一段不平凡的人生体验和磨练。

我的实习工作简述：

我们在经过为期一周时间的岗前业务培训和站部业务培训室多重全方位的考核后，我们终于真正走上了安全检查工作岗

位，首先，我是在前传员的协助和指导下学习前传员岗位具体工作，随后就是协助开箱员做好复杂的开箱检查工作；在经过一个月的磨练之后，大队见我们实习认真刻苦、态度端正、积极进取，大队出于岗位的急切需要把我们重新分组，从此我也开始走上了单独在安全门执勤的人身检查员岗位；又经过了一个多月安检经验的积累和自己放弃休息时间主动请教、努力学习验证相关知识和安检员中级教材知识，在班组师姐、师哥的再三向班长提议下和在班长向分队长的请示下，我成了我们第一大队b中队第一批走上验证岗位的实习生；在每月的大队安检员职业技能检查的例考中，我都是首当其冲勇当前锋打好攻坚战，并都取得了优异成绩，在一次验证考核中，我用时49秒查准确无误地验完了50张一代身份证，而其他从业多年的老员工一般都会错到2张以上，我也是一个获得满分的实习生，我也因此获得了赵胜科长和考官范丽队长当面的的一致好评！

我还帮助班长做好班组各项准备和后勤工作：主动领取和上交安检通道的工具；上交各类违禁物物品、暂存物品、遗留物品以及协助班长做好班长日志等辅助性工作。

我还坚持和发扬自己“与人为善、助人为乐”的为人处世的原则，积极配好分队、中队的工作需要与那些身体不适的员工主动换岗、在自己的自己的休息时间替他人顶岗、在自己班组执勤过程中甘于吃苦受累以减轻其他组员的工作负担等，深受到了队长和班长们的表扬。

我的业余活动简述：

我曾先后参加过深圳机场安检站2007年上半年工作总结与表彰大会、深圳机场内连廊远机位候机厅启用仪式的剪彩典礼活动、深圳机场党办公室举办的“我与空港”主题征文大赛、“深圳机场回顾创业史”——深圳机场退休老同志座谈会、深圳机场集团公司总部大门前举行的盛大升国旗仪式、在深圳机场候机a楼做深圳高交会义工服务、深圳机场集团公

司2008年安全工作会议暨春运动员大会、深圳机场集团2008年春运报道工作、深圳机场集团公司团委组织的2008年3.12“植树造林·绿化空港”大型植树活动、深圳机场“品牌建设年”合理化建议征集活动和深圳机场2008年宣传工作会议等等活动。

我的欠缺与不足：

孔子曰：“人非圣贤孰能无过？过而能改，善莫大焉！”是的，我坦承自己在这10多月的实习中犯下了各种各样、大大小小的错误，有的是由于自己粗心大意、心态不稳过于紧张、有的是由于自己经验不足而至话多必失引起自己接二连三地在工作上出错。但我在客观认识自己不足，知错就改，并督促自己一定要谨记经验教训于心，所以我每犯错一次我都要认真思考犯错的原因以及犯错造成的各种严重后果。

对于安检这种特殊的服务行业而言，我们实习生也算是普通服务一线中的最平凡一族，但我们用自己的大爱之心和实际行动服务了人民而竭尽了个人所能。

所以，我们很值得庆幸和自豪，因为我们正在为我们自己学业中的实习生涯和我们的人生画上了最起码在我们心中属于自己的最圆满的一笔！

## 机务人员培训心得篇六

成为海航人已经两年时间了，作机务人度过了两个完整的春夏秋冬，一个让我从初出校门的大学生，到一个一线工作者收获无限的600多个日日夜夜。没有成为海航人，不知道海航人的责任和自豪感；没有成为机务人，不知道机务人平凡中的伟大。很多东西，也许是自己一辈子都无法学到和体会到的；

很多兄长，朋友，同事，也许是自己也无法遇到的！成为机务人，我无悔！

一提到民航，让人首先想到的是英姿飒爽的飞行员，端庄美丽的空中小姐。而很少会有人想到我们机务人。机务的工作性质注定了我们将缺少众人关注的目光，只能是幕后英雄，而我们也习惯了这种忽视。但是，这并不意味着我们肩上的责任和使命会减轻，机务人真的很平凡，但机务人同样的伟大！

“航前明月光，红日出东方，举头接飞机，低头提轮挡，过节喜洋洋，坚守飞机场，地久也天长，胡子往外长，不分昼夜忙，营养必不良，就为买新房，娶个美新娘！”这是我工作第一天收到的同学发来的一条短信。说实话，自己担心过，忐忑过，无助过，但是，我从来没有动摇过自己成为一个真正机务人的信心！第一天穿上工作服，第一天挂上胸牌，第一天一机务人的身份接触飞机，耳边就想起领导，师傅，同事，老机务兄长们的告诫和善意提醒：安全第一，细致小心，认真负责。从刚开始的照手电，推梯子，递工具，到现在可以上手作勤务，甚至可以在师傅知道和依照维护手册进行一定的排顾工作，渐渐的，发现自己真的喜欢上了“航前明月光，航后排故障”的机务生活。

我喜欢纯净液压油淡淡的紫色，但是，被它浸泡过的双手会涩涩的脱皮；我喜欢细腻滑油柔柔的味道，但是，让它在内衣上画的地图却成了永恒；我喜欢佩戴耳机给手势放行飞机那一刻的成就感，但是，让它从你身边滑过的巨大噪音和气流却让你体会到另类的感觉！我更喜欢看黎明前纯净的天空和即将逝去的星光，但是，欣赏它们的代价是通宵的排故工作！

航空运输的特点决定了我们机务人要组成一支夜之队伍，于夜幕下，手电光中。又雪花和雨水相伴，为保证每架航班的正常默默的工作，只为了在第二天阳光升起的时候，让我们手中放飞的一架架银鹰在蓝天白云见神采奕奕，呼之欲出！

尽管机务苦，机务累，可却给我带来了独有的快乐！工作中有酸有甜，有苦也有乐，当我们经过一夜的苦战，终于排除了故障，保证了航班的正常，看着旅客们登上飞机时那一张张笑脸，在我们那不满血丝的眼睛里，也会露出欣慰的笑容。当挥手和机上人员告别，看着飞机和木棉花抬头冲上天空，那一瞬的喜悦，对机务人是工作的肯定，比掌声耐人寻味，比鲜花更加实际。飞机排故是个复杂的过程，不眠之夜对于机务人来说，是经常有的。

春夏秋冬的轮回，呕赤子之心的相；风霜雨雪的洗礼，造就海航机务人刚毅，严谨的性格。我们不会轰轰烈烈，但我们决不会庸庸碌碌。当一个朝阳被我们甩在身后，我们的热血又随银鹰的轰鸣而沸腾，当我们的青春凝结成一枚螺丝钉，我却愿以自己的生命，去为每一个木棉花护航。

总是迷茫在心灵的困惑中，却又在你真诚的眼神中读到了答案，总是在飞舞的雪花下站立，却浇不灭我一颗炙热的心。尽管无情的岁月在你的脸上留下了轨迹，尽管伸出的总是那双沾满油污的双手，但抬头仰望时，我们却看见了升起的朝阳！

海航，我选择了，我无怨无悔！

## 机务人员培训心得篇七

刚来到广州机场一切对于我来说都是新的，新的环境，新得面孔，新的生活节奏。刚开始的时候还是不习惯，每天的安排管理和学校是不一样的，我学会慢慢的应环境。来到机场报到后，经理组织我们一起进行培训民航的专业知识和各部门的业务知识。在机场的培训还是比较生动的，因为教员利用课件给我们放映幻灯片。结合实际给我们讲解，但是在学校学习的也是民航的专业知识，学习时就会觉得空洞不易理解。经过一段时间的短培后，经理给我分成了各个部门里更系统的学习部门的业务。我被分进了地勤服务部门，刚开始

我对这个部门并不了解。但是到了现在我充分的了解了服务部门的重要。

## 1. 实习目的

本次实习的目的主要是熟悉广州国际机场地勤服务公司旅客服务部工作岗位的工作情况，通过实习将个人在学校所学的知识联系实践，在实际的工作观摩中进一步扩张专业知识面，进一步加强专业知识的巩固。了解广州国际机场的本场规则，观摩服务员的服务工作，建立对广州国际机场管制工作的整体概念和初步了解地勤服务公司的业务情况，在实习结束后，总结出个人实习感想心得。

## 2. 实习内容和体会

20xx年 月 日，我们开始了实习生活，这些日子的学习和生活是我们对工作单位的初步认识和了解对我们未来的尝试性接触，地勤服务公司给我们第一感觉就是家一般的感觉，领导对我们的照顾虽不能说是无微不至，但照顾都非常周到，其他前辈对我们也相当热情，通过在这里六个月的实习生活，从观摩和学习中我们充分体验到了一位服务员的责任和使命。按照分配，我首先开始了实习。第一次走进了工作岗位的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了前辈们的工作。在前面的培训日子里首先进行了岗前培训，初步的了解公司的基本业务和所要实习的内容。

### 2. 1旅客服务部

微笑服务是旅客心情愉悦，周到的服务则给旅客更多的方便。面对老，弱，病，残，孕等特殊的旅客则更给与特殊周到温暖的服务，帮旅客提行李，带旅客过安检，提供轮椅给旅客，还可以享受到优先登机，是旅客得到了全程的陪护，让旅客在点点滴滴中感受客运人的一片爱心。多一份微笑，多一份

爱心，多一份满意，真正做到了迎来一位旅客，叫上一个朋友，送走一位旅客，留下一片真情。周到的服务能给旅客带来便利，延伸服务则能尽显真情。随着经济的发展，生活条件的改善出行乘机的人也越来越多，首次乘坐飞机的人，一进入偌大的候机厅往往分不清东南西北，不仅乱了手脚也容易误机，对此，服务员也热心的帮助他们，耐心的向他们介绍乘机流程引导乘机。

## 主要工作

1. 掌握航班动态信息，准确了解所送航班的重要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。
2. 负责进出港航班旅客的接送引导。
3. 负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。
4. 负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验。并清点统计过站人数，若不符，及时报告值机和服务调度室并迅速排查。
5. 负责老弱病残孕无人陪伴儿童的接送，引导服务。与进出港的旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。
6. 规范的操作登机桥，及时准确的对接和撤离航空器。
7. 在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂的紧急处理并懂得及时向现场指挥中心，服务调度汇报。
8. 负责检查客梯司机发送对接和撤离航空器其实的安全指令。
9. 负责检查客梯车，飞机悬梯是否安全放好，控制客梯车上的人数。维持好在场的秩序。
10. 航班延误或取消时，负责旅客解释，引导工作。

11. 认真做好值班记录，并严格来接程序手续。

12. 完成上级组织交办的其它工作。

“九层之台起于垒，合抱之木生于毫末”，对于航空地面服务企业来说，班组是确保航空安全和服务质量工作最前沿的基本单位；是提升运营效益、减低运行成本的根本执行者；是推动企业整体全面持续发展的基础力量。建设高水平的航空地面服务班组，无疑会对地服公司的生存与发展产生深远的意义。

## 机务人员培训心得篇八

### 一、思想政治方面

能积极参加公司所组织的政治学习和培训。通过学习和培训提高了理论水平，认清了大好形势，明确了个人奋斗目标，积极向党组织靠拢，希望早日成为一名光荣的中共党员。为党的事业更好的工作，全心全意为人民服务作为唯一的宗旨。为实现这一宗旨，就必须加强对邓小平理论及三个代表重要思想的学习，将“八荣八耻”作为处事立世的根本。在正确的理论指导下，前进有了方向，有了动力，不断前进，不断地取得良好的成绩来向党和人民交一份满意的答卷。

### 二、学习工作方面

学习是为了更好的工作，要很好的工作就得不断的加强学习，尤其我们正处于一个知识爆炸的年代，各种新知识、新技术、新的管理模式不断的涌现，知识更新的频率越来越快。只有自觉的学习不断地更新知识结构才能更好的适应通信导航这一本职工作的需要，同时积极参加各种业务培训，不断的积累工作经验。将所学到的知识应用于自己的实际工作中，从而保证了本职工作的顺利进展。若安于现状，不思进取，只图应付，将会造成不可弥补的损失。在工作中牢固树

立“安全重于泰山”的思想，安全是集团公司发展的基本保障和坚实基础，关注安全源于我们对生命的尊重，源于我们对社会、国家的责任。只有在工作中一丝不苟、毫厘不差的执行各种安全保障制度，遵守工作纪律，才能保障航空安全、经营安全、资产安全和信息安全，铸造集团企业健康的肌体；以“三人行必有我师焉”的认识，杜绝在工作中的自高自大，自我自为的错误思想，取他人之长补己之短，团结同事一道搞好工作，共同构建诚信友爱、充满活力、和谐的团队；用“创新”观念指导实践工作，创新是企业发展的不竭动力，也是集团公司永葆生机和活力的源泉。在通信导航设备设施维修中勤于思、敏于行，想别人所不敢想，用别人所不敢用的方式方法提升设备平均故障时间，提高设备维护能力，同时也为公司节约了大量的维护成本、维护时间(与同事在处理dvor信标故障中获公司奖励)；在工作中严格遵守劳动纪律，按时上班，从未出现旷工和串岗现象。在保证自己工作完成之余，也为他们排忧解难，毫无保留将自己的知识和技能传授他人，共同进步。

### 三、生活及劳动

“诚信胜于生命”立身以诚为本，处事信为先，有诚走遍天下，无诚寸步难行。在生活方面对人诚恳、谦虚与同事们共同生活学习。量入为出、简朴生活、戒奢戒逸，始终保持着劳动者本质。在劳动中积极参与公司组织的各种义务劳动(割草、清洁公共卫生等)，从不记较人个得失，自己能做的自己做，自己能解决的问题自己解决，不断强化个人执行力。

## 机务人员培训心得篇九

机场工作区是保障机场正常运作的必不可少的功能区域，机场工作人员也是保障机场工作运行的重要保证。以下本站小编为你带来机场工作心得体会范文，希望你有所帮助！

时间过的飞快，前一个月我还是一名在校的大学生呢，每天过着三点一线的生活。这一个月我已经从一名在校的大学生步入了社会走向了工作岗位。回想在学校上学的时候接到通知沈阳桃仙机场要来学校面试，当时真是非常的高兴。经过初试复试面试上了，面试的当天我就对自己说：“这是个好机会，面临着现在的就业压力，能得到这份这份工作是来之不易的。更何况是回家乡沈阳我一定要努力工作！”

刚来到桃仙机场一切对于我来说都是新的，新的环境，心得面孔，新的生活节奏。刚开始的时候还是不习惯，每天的安排管理和学校是不一样的，我学会慢慢的应环境。来到桃仙报到后，经理组织我们一起进行培训民航的专业知识和各部门的业务知识。在机场的培训还是比较生动的，因为教员利用课件给我们放映幻灯片。结合实际给我们讲解，但是在学校学习的也是民航的专业知识，学习时就会觉得空洞不易理解。经过一周的短培后，经理给我分成了各个部门里更系统的学习部门的业务。我被分进了行李查询部门，刚开始我对这个部门并不了解。因为在学校听过vip和值机的岗位，行李查询还是有些陌生的。

直到部门主任给我们上课，我对行李查询逐渐有了了解。行李查询分为内场和外场。内场负责对旅客行李的交付，对一些不正常运输事故的处理。外场负责行李分拣和监装监卸，分拣就是按照航程航班号把行李分类一排摆十件行李。监装监卸就是负责到港和出港的行李进行监督装机和卸机。监督搬运在搬运时要注意搬运原则：大不压小，重不压软，硬不压软，轻拿轻放。卸完行李拉到传送带时要监督搬运一定要把行李的把手冲外这样方便旅客行李的提取。外场还有一个岗位就是国际行李员，负责国际行李的扫描。将海关要求检查的行李送入二楼海关接受检查，检查完毕后腰在楼上的安检传送带上过一下方可下楼。行李查询是一个大部门它分枝了小的岗位，无论在哪个岗位都应该多向老员工学习工作经验和业务知识，理论联系实际结合的去学习。在部门主任的带领下我们理论课加岗位的实际操作，使我对查询的岗位又

有了个深入的了解。在岗位的实际操作我们实行的是轮岗，每个人都有会在行李查询的岗位上实际操作。每个岗位都有个师傅带我们，教我们工作方法和流程还有一些注意事项。

在外场的监装监卸时我学到了打印装机单在出去前要把打印好的装机单用笔画好机型和飞机号和行李都装在机舱的几舱。在车上要不时的往后看，避免在途中由于颠簸把掉下行李，导致行李的丢失。在装机前一定要核对好画的机型，飞机号，舱位。装的同时要清点行李数，监督搬运要按照装机原则去装。装机是要用对讲机报配载，行李到哪的装在几舱多少件。在行李全部装完之后用对讲报调度装机完毕，是为了保证正点。在行李分拣我学到了要根据航程吧行李分类，把头等舱优先的单独放在旁边。要把分成行李10件为一排，利用系统查行李件数，看实际数和系统查的是否一致。要把每个行李上的小票撕下来贴在日历卡上作为留存。在6月12号分拣实习时，我发现一件到广州的行李为装舱，我和师傅说后师傅立即报对讲后车回来去行李。

这就是一种收获。在国际行李员那实习时师傅给我们讲扫描仪灯的指示，只要注意不要漏扫行李，红灯的行李要送去2楼海关检查，检查完毕要通过2楼的安检方可下楼。送去海关的行李要在结表前取回。在内场实习时学到了，如有航班提示牌上的灯会闪，这时我们就要提前在出口那站岗。站好并认真的核对行李牌的后6位，注意不要漏付，错付。如果旅客的提取联找不到时，可以让他出示身份证看名字是否与行李签的相符合，相符也可放行。或者是让他说里面的内物，开箱检查符合后也可放行。行李丢失和破损时，要耐心的听旅客发牢骚，不能顶撞旅客。旅客要索赔或丢失行李时要认真的填写几张单子有行李的运输事故记录，旅客的索赔单，行李赔偿收据，和复印的机票或行程单或登机牌还有身份证复印件，要发报文。在这个环节旅客一般都是焦急愤怒的，这时我们的服务语言和旅客沟通时一定要注意方式方法，要做到维护我们部门利益的同时，还要让旅客感觉我们是为他们着想。这个我还是要想老员工好好学习一下经验。还要感谢

每天给我们上课的任主任，她讲的课很易懂。她安排我们上午学习理论，下午去现场实践。注意可以让我们学到的知识变生动，不是在纸上谈兵。

来机场快一个月，我感到自己收获了许多，不仅有学习方面的，而且实践能力上也得到了提高，这些对我来说受益非浅。我也慢慢的熟悉了这的一切。不再是陌生的环境，陌生的面孔了。每天来到单位换上工装我就要精神饱满的投入工作中。踏踏实实地做好每一天的工作，要和单位同事和睦相处、坦诚相见。我在心里暗暗下了决心：一定要好好珍惜这次工作机会，努力做好工作，认真的向同事、向前辈们学习。相信我可以的！

告别夏的繁华，我们接受秋的洗礼。转眼间，来到机场已三个多月，从最初的懵懂到现如今的略知一二，是一次蜕变，更是一次学习的过程。

离开校园，踏进军营，是我人生的一大转折；离开部队，走入社会，进入机场，又是我一次华丽的转身。安检，起初对于我是陌生的，想当然的认为仅是检查而已，其实不然，经过学习后了解到，它既要保证空防安全，又要严防劫机和炸机事件的发生，风险大，责任重。因此，要干好这项工作就要付出更大的努力！

记得刚到安检站时，领导曾对我说：“这项工作挺苦、挺累，没有你想象中简单，你有信心干好吗？”我很坚决的说没问题，心想部队里那样艰苦的训练都熬过了，这里能有多难，可事实并非如此。一次一位同事在对一名旅客进行人身检查时，发现其走路有些异常，随即让他脱鞋检查，果然在鞋中发现一个打火机。这样类似的事情还有很多，看来干好这项工作仅靠满腔热情是不够的，需要学习的还有很多，尤其在实际操作方面。这点，许多同事给予了我很大帮助，从暂存单的填写到验证、人身检查等，事无巨细，将他们在工作中积累的经验毫无保留的传授给我，让我受益匪浅，在这里我要感

谢他们，谢谢！

机场、航空运输，对于高速发展中的中国来说起着至关重要的网作用。作为机场的一名员工，既光荣又深感责任重大，尤其在安检这一特殊的岗位上。

爱岗敬业，忠于职守；

钻研业务，提高技能；

遵纪守法，严格检查；

文明执勤，热情服务；

团结友爱，协作配合。

短短四十字，浓缩了我们安检人的职业素养与操守，写起来容易，但要把它们落实到实际工作中就不是那么简单了。初来乍到的我还不能完全理解其中的含义，但我相信，只要坚持不懈的努力，并且在领导和同事的悉心指导下，我一定会将这四十字牢记心中并努力实践它，在实际工作中创造优异成绩。

今天，我因机场安检而光荣；明天，机场安检因我而骄傲！

共2页，当前第1页12

## 机务人员培训心得篇十

我是乌鲁木齐国际机场地面服务部国内值机的一名普通员工，在这里工作了2年时间，时间虽短，但这里的每个人、每件事都让我印象深刻。从一个微笑、一句“您好”，到与旅客交谈的字里行间，我的同事们用真心去服务每一位旅客，他们每天不厌其烦的重复着相同的话、相同的动作，但从来没有

人会抱怨辛苦。一天下来大家伙的嗓子都是嘶哑的，有的双手被锋利的行李条边划破出血，可他们脸上依然微笑，因为他们热爱这份工作。

我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做，坚决服从单位的安排，全身心的投入工作。

做好事情，责任心与能力二者不可或缺，但是责任心是前提，是根本。工作是我们谋生的手段，同时也是每个人对单位承担的一份责任，每份工作都需要我们以能力和责任心来完成。在工作中，首先要在自己的岗位上尽到责任，通过发挥各种资源力量寻求各种解决的方法，最终完成岗位工作的要求，再在“尽责”的驱使下，把工作做到位。

理论是行动的先导。作为地服的基层人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。

1、理论联系实际。在工作中用理论来指导实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、克服思想上的“惰”性。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加值机室组织的培训；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后工作中，我会继续努力工作，认真学习相关的业务知识，查漏补缺，保证每位旅客能顺利的踏上新的旅程。

为了今后更好的工作，想提出几点建议：

缺少了解旅客需求的手段，缺少将这些需求设定质量目标或

者说目标太空太虚（如：作为服务质量水平最高的新加坡机场，他们设定的旅客满足率为90%，而我们要98%，能不能做到是一回事，如何往做肯定缺少科学和严格的评定标准），也没有将这些目标转换成切实可行的标准。

员工是第一接触旅客的人，从本职工作上看也愿意自己的服务得到旅客的认同；同样，旅客希看对提出的要求能做到迅速响应。一是靠员工能不能给于旅客以尊重和理解，能否给予旅客公道的解释，给他们一个方向指引；二是要给予相应的授权。这些授权主要是处理权限，如紧急情况下使用部分的财物、指挥其他职员、提供相应服务等。值机是个灵活性和应急性很高的服务，授权的正确与否影响了服务质量的优劣。正确授权也是尽量鼓励员工独立解决题目的能力，提升服务水平。

具体的重要题目上应该做到亲身往做，不能知其然而不知道其所以然，尤其是一些题目的症结、方向性题目的研究、突发安全和服务质量题目的发生等需要第一时间到现场。治理者是需要留出来一点时间来思考题目的，但这些题目的积累需要过程，需要亲历亲为的。香港机场地勤服务公司的营运经理黄先生做了近30年的值机，这也是他的一个经验，有些题目不往亲历亲为是不知道如何往处理，或者说处理结果是不太如意的，“20年以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了”。

为了把一些安全服务做得更细致，我们的一些工作在程序上做得越来越严谨和复杂了，这是机场发展的产物，也是无可非议的，但在对待旅客上，不能把他们当作民航的专业人士，而是让他们享受到轻松和高效。