

# 个人年度工作总结心得(优质9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 个人年度工作总结心得篇一

回顾20\_\_的工作我感触很深，有付出、有收获、也有不足，现将20\_\_年“五不自”整改后自身的变化。

1、面对旅客投诉都能遵循不悲、不抗、不逃避的原则，遇到投诉服务态度和车辆倒客甩客等问题，及时与相关部门沟通，核实情况、制定解决办法，第一时间给旅客回复，满足旅客需求，让旅客满意。在工作中出现的错误，王科及时在科务会上给我指出，我也针对事情做了案例分析，找出原因并制定了整改措施。感谢领导给我及时指正。

2. 预订车票要仔细、认真反复核对订票日期、时间、站点及订票张数。提醒旅客按规定时间到站内取票，当老年人电话咨询时，语速放慢，多提醒，多重复，让老人记住时间，做到了耐心、细致、热情、周到的为旅客服务。

3. 增强个人的服务意识，主动要求旅客监督，责任心加强主动服务受到旅客极大的信任，遇到中途漏乘现象及时联系车上，任何环节出现漏洞旅客都不会安全顺利的到达目的地，不管是驾乘人员还是车站服务人员都要对旅客负起应有的责任。

自身不足：对于网络方面的知识不愿意多动脑去学习。对新

的事物接受的比较慢。不会给自己激励和鼓励，不愿去突破自己。科室活动不能积极参加，不能及时调整思路、调整工作方法。不善于调节自己的不良情绪，有时不好心态会影响到自己的情绪。

整改措施：首先对于自己在网络方面欠缺的部分不会和不懂的，及时找年轻的同事学习，大家都愿意帮助我，对自己要有信心。要时常给自己鼓励和激励，随时调整思路、调整好心态，及时清理垃圾情绪，让自己随时保持好的精神状态下工作。把服务工作做好了照样能受到旅客的尊重和好的回报。

科室亮点：

(1) 春运期间车站开展了优质服务活动爱心接力，各个部门沟通好，有需要帮助的旅客从一进售票厅，我们服务台的工作人员给需要帮助的旅客贴上一个爱心标示，从服务台到安检、检票口都有服务人员接应，需要特别的关注和热心服务。

(2) 我们科室主动推出利用业余时间，到旅客下客区帮助旅客中转咨询和为旅客推行李的服务，受到广大旅客的'欢迎。

科室变化及科室负责人的变化：科室姐妹们的主动服务意识增强，大家都在默默的奉献着自己的力量在忙碌中度过了一年。科室的沟通很顺畅，遇到问题都能积极合作把问题解决好，科室领导严格的管理和及时的监督，得到了大家的认可，都能服从领导的安排，科室员工的奉献意识和团队意识都增强了，大家配合的都很和谐很默契。

王科对自己制定的计划能坚持下来，修正了自己的表达能力见到了成效，加强与其它科室的沟通，并能及时解决问题，能以身作则，并严格考核各项规章制度，并坚持监督每个小组所制定的计划和实施情况。范班长目前改变的一切为旅客着想，主动为旅客服务，尽心协助科长做好本科室的工作。

自己在今后工作中要努力认真的做好本职工作，要从细节上做好，做好本职工作的同时，随时查找自己的不足，并积极改正，尽自己能力权限满足旅客的需求，站在旅客的角度分析问题。及时调整好自己保持一种健康阳光的心态工作，学会感恩懂得用一颗感恩的心对待生活、对待工作、对待旅客，要热爱生活，珍惜工作，善待旅客，提高对旅客的服务质量，增强旅客的满意度和忠诚度，真心实意的为旅客服务，当遇到旅客投诉时要保持平稳的心态听旅客叙述并帮助旅客解决好，旅客寻找丢失的物品时，要热心的帮助旅客寻找，遇到特殊天气时要耐心的给旅客解释和安慰旅客，让我们用阳光的心态做好服务，将热量全部释放到服务和工作中去，相信总站的服务会越来越好，我们目标是一致的，全心全意为旅客服务，打造良好的服务品牌。

## 个人年度工作总结心得篇二

x年渐渐远去，我们已经跨步x[]回首渐远的x[]我积极参加了局里组织的学习活动，通过学习，自身素质得到了提高，政治上跟随局党组和党保持高度一致；通过学习，使我深深的体会到一个好的驾驶员也是我局对外展示的一个窗口，也让我领悟到在工作上需要绽放出异样的耀眼光彩，更让我体会到安全行车的重要性。

一年来，我能始终如一的严格要求自己，严格按照局里的规章制度，默默工作，积极进取，通过局里组织的学习和收看阅读相关报道和信息资料等，思想得到进一步提高，通过向领导、同事、同行学习，充实了自己，从而提升自我以更好的投入到工作中。

爱岗敬业、扎实工作：在工作中任劳任怨乐于吃苦，每天做好对车辆的清洁工作，做到车子每日如新。平时注意掌握车辆的状况，及时做好保养等工作，使车况良好。平时在工作中注重学习掌握交通法，做到依法行车，及时掌握有无违章信息，如有违章及时查找原因立即改正行驶中的错误。在行

车任务工作之余，安排做好单位到行政服务中心资料文件的传递工作，做到及时传递无差错。一年来始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。

在一年的工作中还存在着缺点和不足，如：距领导和同事的要求还有很多的差距，还需要在以后的工作中继续提高和改进，自己的业务水平还有待提高，这些需要在以后的工作中，克服自身不足，同时向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步，在新的一年里取得更好的工作成绩。

### 一、努力学习，不断提高自身素质

我认真学习公司的各项规章制度，学习各种交通法律法规和驾驶方面的知识，使自己的自身素质有了很大的提高。

### 二、钻研技术，安全行驶

认真学习驾驶知识，不断提高驾驶技能。在工作中，努力树立“安全第一”的服务意识，做到了对车辆的及时检查、维修，确保每次安全出车，文明驾驶。

### 三、严格自律，努力做好本职工作

严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，坚持不迟到，不早退，不无故缺勤，保证无论刮风下雨都随叫随到，从小事做起，听从领导安排，自觉维护公司和个人形象。

### 四、爱护车辆，勤俭节约

认真做到车辆的“三检”、“一保”制度，坚持保持车辆的完好与整洁，确保不滴不漏，勤俭节约。

通过这一年的学习与实践，使自己有了很大提高，但是与领

导和同事们的要求相比，还存在一定的差距，在今后的工作中，我会谦虚谨慎，努力学习，以此来实现自己的价值，争取为公司的发展贡献更多的力量。

## 个人年度工作总结心得篇三

本人热爱中国共产党，忠诚党的教育事业，在思想上我积极要求进步，爱岗敬业，为人师表，遵守学校的各项规章制度，积极参加学校的各类政治学习，并且认真记录，及时反馈，努力提高自己的思想觉悟，不断地完善自我。我不善言谈却踏实肯干，了解我的老师对我的评价大都是两个字：实在。我相信再笨拙的行动都能使一切华美的语言黯然失色，只有求真务实才能真正所收获。我的真诚换来的是老师们的信任与照顾，在学校里与大家和睦相处，团结协作，做到大事讲原则，小事讲风格，服从安排，以大局为重，以学校利益为重，不计较个人得失，较好地处理了个人利益与集体利益的关系，多说有利于学校发展的话，多做有利于学校发展的事，尽心尽职做好自己的本职工作。在工作中我积极、主动、勤恳、责任心强，服从学校领导的工作调配，乐于接受学校布置的各项工作；任劳任怨，对待学校分配的工作，在思想上不敢有半点懈怠，总是积极认真地去完成，向优秀的同事看齐，用更高的标准要求自己。

### (二)、在出勤方面

这一学年里，我继续担任九年级语文教学工作，每天都坚持提前半小时进教室辅导学生，从不间断，坚持做到不迟到，不早退；无论自己有多大的事，都是小事，总是把工作放在第一位，坚持大事少请假，小事不请假。

### (三)、在教学能力方面

在教学中，我总是刻苦钻研，大胆创新，时刻走在课改的最前沿，努力用最先进的思想，采用最新颖的方法去引导学生；

我从不打“无备之仗”，无论是新课还是复习课，每天晚上，无论多忙多累，我都习惯于将当天的教学内容回顾一遍，并把第二天要学的东西浏览一遍，坚持做到心中有数。走进课堂，我都是以饱满的热情去面对我的学生，来完成教学任务；在教育教学中，我乐于接受学校分配的各项任务，并积极认真地去完成；我重视班风、学风的培养，经常深入了解每个学生的思想动态，积极与家长配合，研究教育引导学生的有效方法，及时发现问题，恰当处理问题；对学生常规工作常抓不懈，在班内实施量化制度的管理，创造了一个团结向上，富有朝气的班集体，所以我认为自己完全能够胜任教育教学工作。

#### (四)、取得的成绩

一份春华，一份秋实，在教育教学的道路上我付出的是汗水和泪水，收获的是一份份充实和沉甸甸的情感。一年来，我出色地完成了学校分配的各项教育教学任务，教育教学成绩总是名列前茅，所代科目和班级多次得到表彰和奖励。

## 个人年度工作总结心得篇四

作为一名教师，我深感荣耀与重任，在新课程理念的倡导下，我全身心的投入工作中，顺利完成本学期的工作任务。小结如下：

### 一、政治思想表现

在政治思想方面，我忠诚党的教育事业，热爱本质工作，认真遵守学校的规章制度，服从领导的安排，作风扎实，工作勤勤恳恳，任劳任怨；积极参加学校组织的各项政治学习，努力提高自身的思想政治素质，学习《教育法》、《教师法》，按照《中小学教师职业道德规范》严格要求自己，遵守社会公德。对学生处处以身作则，为人师表，言传身教。

## 二、教育教学工作

认真备好每一节课，既备教材、教法又备学生，根据教材内容及学生的实际，设计课的类型，拟定采用的教学方法，并对教学过程的程序及时间安排都作了详细的安排，认真写好教学案的二次备课，做到每一课都“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，并制作各种有利于吸引学生注意力的有趣教具，课后及时对该课作出反思、小结。

上课时，时刻注意观察学生的学习情况，注意信息反馈、因势利导、因材施教，找出解决问题的方法；课堂上注意激发学生的情感，使他们产生愉悦的心境，创造良好的课堂气氛；学习目标明确，重点突出，难点注意分散，语言简洁易懂，课堂上始终坚持“教师为主导，学生为主体”新模式，关注每一位学生，注重学生自主能动性充分发挥，注重学生学习能力培养。

课后作业的布置少而精，减轻学生的负担。上交的作业批改及时、认真，做错的作业有批注并及时给予订正；此外我还利用课余时间给班级后进生进行课后辅导工作；在做好备、讲、辅、批、等教学常规工作的同时，积极和学生谈心，指导他们树立正确的人生观和价值观，对他们进行了多方位、多角度、多层次的思想教育，引导他们做一个对社会有用的人。

为了提高业务水平，我坚持参加校内、外教学研讨活动，不断汲取他人的宝贵经验，经常向经验丰富的教师请教并常在一起讨论教学问题。本学期，我积极参与的听课、评课达三十多节，并通过参与研讨和集体备课等活动，使自己从别人身上学到了很多有益的经验，博采众长，提高教学质量。在教育教学研究上，也不甘落后，撰写的文章在海陵文教网上交流(或发表)，参加物理绘图比赛获区级二等奖。

## 三、履行职责情况

我从教十多年来，坚决服从各级领导的工作安排，能够很好认真完成上级交给的各种任务，从无推诿扯皮现象，认真研究业务，不断学习新知识，探索教育教学规律，改进教育教学方法，提高教育、教学和科研水平。谦虚谨慎，尊重同事，相互学习、相互关心，坚守高尚情操，发扬奉献精神，自觉抵制社会不良风气影响。通过学习教育教学理论，身边“泰东妈妈”先进事迹的报告，我深刻意识到教师作为人类灵魂的工程师，不仅要教好书，还要育好人，各方面都要为人师表，要以高尚的道德情操，引导学生全面发展；还深刻认识到加强师德师风建设是教师队伍建设的重要内容，教师的一言一行、一举一动无时无刻都在潜移默化地影响着学生。因此，教师首先自己要有在师德师风学习过程中进行自查自纠，好的方面继续发扬，不足之处力争整改。

通过对师德师风学习，我认为还存在着一些的问题：

- 1、在课堂教学中，有时会忽视学生的个体差异，对后进生关心不足，使部分学生失去学习信心。作业的设置和要求，没有因人而异。
- 2、本学期多媒体使用频率不高。
- 3、在处理学生的问题上需进一步加强与学生家长的沟通。
- 4、课余时间需要进一步充电提高自己。

## 个人年度工作总结心得篇五

我是\_\_村的主任□20xx年在镇党委镇政府的正确领导下，在广大党员、干部共同努力下，圆满完成了现阶段新农村建设各项任务。现就几个方面工作进行总结汇报：

一、加强学习，不断提高自身素质。



自身素质的提高是做好各项工作的保证，为此，我始终坚持把学习作为提高素质，完善自我的首要任务。坚持自我学习与集中学习，定期学习与不定期学习，讲座培训学习与实践交流学习相结合多种形式的学习活动。深入学习贯彻党的\_\_届全会精神及省、市、县、镇的各种会议、文件精神。同时还自学了法律知识来加强自身工作，提高政策理论水平，实现个人办事能力、组织协调能力、服务质量、工作效率的全面提高。

## 二、勤政为民，扎实做好村务工作。

投资\_\_万元，高标准水泥硬化通组主干道\_\_公里，改变了群众世代出门两脚泥的交通现状；现已完成基建投资，年底完成全部投资；投资\_万元建设人畜饮水工程，解决了全村\_\_\_\_户、\_\_\_\_人的吃水问题；争取板块开发资金\_\_万元，硬化水泥路\_\_公里，沿街区安装路灯\_\_盏，扶持群众发展养殖、种植，到位资金\_\_万元；积极争跑项目，争取土地局水毁耕地复坑项目资金\_\_万元，现已完成前期设计规划。

## 三、公平公正，为民解忧。

群众之事无小事，解决群众生产生活困难是我的首要职责。为了扎实做好民生保障工作，建立劳动保障服务站，提供贴心服务，带领班子成员四处争跑项目、筹集资金。通过关心老年人，关爱下一代，扎实做好宅基地审批、新农合，养老保险等工作，从多条战线齐抓共管，丝毫不敢懈怠。村委会作为基层组织负责人更担负着人民调解的重要职责，所谓“清官难断家务事”但是我村多年来认真处理辖区内大小矛盾，处理结果令群众较为满意，正是靠着“一碗水端平”工作方式和工作态度，取得了良好的效果。

## 四、严明纪律，制度化管理。

作为村主任以身作则，严格执行财务纪律、会计制度，经费

报批使用流程集中上墙，严格依照执行，接受群众监督。群众关心的劳资分配、征地补偿、低保、等问题都安排专人负责，严格按程序进行清查、审计、报批和公示，公开化操作给群众一个明白，还工作人员一个清白。我村集体资产每年接受镇财政、纪检等部门的审计检查，审计结果上墙公示，接受集体的监督检查。村务每季度按时上墙公示，力求做到详细明了，让村民看得懂，瞧得明。广开言路，随时接受村民的询问以及意见建议，让村民正真参与到管理中来。

五、“廉”字当先，廉洁干事。

“干干净净做事，清清白白做人；收别人一分钱，自己就不值一文钱。”村委员会主任带头做到廉洁正直，坚持原则，秉公办事。是赢得群众认可的关键。面对群众的期盼，我们只能秉公办事，村两委班子以高度的责任感和使命感依法办公，依规办事，严格遵守廉政规定和制度，互相鞭策，互相促进。以和谐团结，互帮互助的良好团队合作精神和工作状态投入工作，为民办实事。一年来领导班子成员和广大党员干部均未出现违反廉政纪律的行为。

## 个人年度工作总结心得篇六

来源：本站

1—6月，我局在县委、县政府高度重视和正确领导下，以“努力将莲花打造成赣西生态旅游重点县”为工作目标，立足县情，从“重打花牌，大力推出花色品牌；夯实基础，大力推出生态建设；发掘资源，大力开发优势景点；积极引资，大力加快旅游开发步伐”四个方面开展工作。开办了首届油菜花节，旅游人数7万余人次，旅游收入达2400余万元，提高了莲花知名度，推进了莲花旅游经济发展；莲花一枝枪、井冈缘、海潭生态园等景区、景点投入已达1000余万元；石廊洞、高天崖等景点开发如火如荼，取得的成绩比较明显。

现将上半年个人工作总结报告如下：

## 一、重打“花”牌，大力推出“花”色旅游。

3月14日—21日我局参与了由县委、县政府举办，以“红色莲花唱红歌、绿色莲花观美景、魅力莲花看巨变、和谐莲花绘蓝图”为四大主题的“莲花县首届油菜花文化旅游节”，活动中，我局全力以赴，大力开展：

2、抽调全部工作人员参与整个活动的筹备、策划工作；

3、独立承办了高洲分会场的登山观光活动，受到游客好评；

4、积极参与节庆活动的总结编写工作，对本次油菜花进行了认真分析，提取了成功经验，摆出了存在问题，提出了改进措施，总结了工作经验。此次油菜花节举办十分成功，成效十分明显：

1、旅游人数达7万余人次，极大地提高了莲花知名度；

2、旅游收入2400余万元，大力促进了莲花旅游经济快速发展；

3、活动的成功举办，为莲花今后举办重大节庆活动奠定了良好基础。

为能进一步以“花”为媒，积极做活做好“花”的文章，努力将莲花打造成湘赣花卉游重点县，我们在油菜花、莲花、杜鹃花、梨花等花卉上大力做了文章，已开展的工作有：

1、通过旅行社向广大萍乡游客推介高洲乡高天崖和荷塘乡白竺村的杜鹃花以及海潭的梨花，力争在2019年开办首届杜鹃花节。

2、根据县委、县政府的要求，积极配合有关乡镇做好莲花种植的扩面工作，种植面积达已到1000余亩。

3、积极做好油菜花节筹备工作，准备以二年为一期以办好第二、第三届。

二、做好个人工作计划，夯实基础，大力推出生态建设。

依托六市海潭、高洲黄沙、坊楼江山、荷塘白竺等生态资源，大力发展农家乐休闲游。

1、积极促进和指导六市海潭、高洲黄沙等农家乐发展；大力促进江山农家乐基础设施投入，目前已完成的项目有：

(1) 两公里河堤

(2) 河堤两岸的绿化

(3) 将军水库的基础设施；

2、抓好海潭生态园、海潭茶园休闲度假山庄、井冈缘生态园、神泉湖景区等项目的开发建设，打造一批旅游精品景区。

井冈缘生态园第一季度总投入资金300万元，已完成的工程有：

(1) 全面完成了三个人工湖引水工程的前期工程；

(2) 修通了入口处附近上山道路近千米；

(3) 栽种了红枫、石榴等名贵树种，面积达600余亩；

海潭茶园休闲度假山庄第一季度总投入资金100万元，完成的工程有：

(1) 在山庄内栽种了桂花、杉树等树种；

(2) 扩种了茶园林；

(3) 完成了引水工程前期工程。

4、加大红色游旅游基础设施建设，已投入100万元对花塘官厅进行修复。

三、发掘资源，大力开发优势景点。

1、依托我县丰富的民俗文化和馆藏资源，把良坊民俗陈列馆创建为国家2a级景区：

(1)、已由良坊民俗陈列馆提出申报申请，并上报市旅游局；

(2)、市旅游局分管领导已进入该馆进行核查，并提出了相关改进建议；

(3)、市旅游局已初步同意将该馆申为国家2a级景区。

2、高天崖景区开发工作已全面启动，修通了入山公路，已在集资投建庙宇、凉亭等景点，并已立项申请国家扶持资金。

3、闪石石城洞初步规划工作已完成，由民间融资进行前期开发。

四、积极引资，大力加快旅游开发步伐。

1、积极引资，建立了招商引资项目库，已报《玉壶山风景名胜区旅游开发建设》、《水云山风景区开发建设》、《罗霄山脉农业生态观光项目》、《莲花红色旅游开发建设》等项目至商务局外出进行招商。

2、已将神泉湖、玉壶山、荷塘白竺、高天崖等项目制成项目册，在萍乡、长沙、南昌等地进行宣传推介。

3、协助路口、闪石等乡镇对路口古民居、闪石石城洞进行大

力招商开发。

4、大力争资，已上报将军园、瑶口湖、棋盘山三年游击战争旧址等六个项目，由县发改委组织进行统一上报争取。

上半年中，虽然我们的工作取得了一定成绩，但与县委、县政府的要求还有一定差距，下半年我们的工作打算是：

1、以“花”为媒，大力在油菜花、莲花、杜鹃花、梨花等花卉上做文章，努力将莲花打造成湘赣花卉游重点县。今年3月14日——21日已举办“莲花县首届油菜花文化旅游节”，邀请了省电视台金牌主持、红歌会获奖演员和莲花籍世界名模参加开幕式文艺演出，效果十分看好，我们准备以二年为一期，积极办好第二、第三届油菜花节，进一步将油菜花观光旅游推向高潮。同时，通过顺达等旅行社向广大萍乡游客推介高洲乡高天崖和荷塘乡白竺村的杜鹃花以及海潭的梨花，进一步协助农业局、琴亭镇等相关单位将莲花种植基地做大做强，努力将莲花建成湘赣花卉游重点县。

3、以红色资源大挖掘为重点，努力将莲花打造成湘赣红色游中转站。依托莲花一枝枪，挖掘历史，大力宣传，将莲花一枝枪纪念馆建成国家4a级景点，进一步推出引兵井冈决策地——宾兴馆，加大莲花在秋收起义中的份量；依托棋盘山，重现赣西南三年游击战革命历史，将棋盘山三年游击战革命根据地建成3a级国家景区；依托农民将军甘祖昌，打出将军牌，推出将军史，将玉壶山风景区将军园建成国家级爱国主义教育基地；依托莲花三千余名革命烈士，深度挖掘，使莲花第一任县委书记刘仁堪等革命烈士的光辉事迹能展示于世人，教育于后代。

4、大力保护和开发古色资源，借靠武功山鼎盛的人气，事半功倍地开发路口古民居。安福境内的武功山开发已在如火如荼地进行，游人人气十分鼎盛，而路口古居在武功山的西面山脚下，我们准备直接从闪石乡开通上武功山的旅游公路，

将路口古民居与武功山串联在一起。同时，进一步加强对罗汉山古墓的开发和保护。

## 个人年度工作总结心得篇七

时光荏苒，时间转眼间就过去了，在这一年里，酸甜苦辣尝遍了，但是学到了很多，成了也很多。

就今年我工作总结如下：

- 1，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。
- 2，注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在上级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。
- 3，爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，在本职岗位上发挥出应有的作用。
- 4，为了放电技术有一个新台阶，上级领导特意安排时间出去培训，培训当中从而了解到自己处于哪一阶段，还有多少要学，同时也给自己有了一个学习的方向，为今后的工作奠定基础。
- 5，经过培训，同时自己去看书，不断研究，立刻运用到了实践当中，得到了显著效果，工作效率提高了。

今年主要经验和收获：

在这一年的工作中，完成了许多工作，取得了一些收获。总结起来有以下几个方面的经验和收获：

一，只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本技能，才能更好地适应工作岗位。

二，只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

三，经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶。

做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底，基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走过了这一年。还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

四，在这一年的工作中接触到了许多新方法、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。

五，在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到效率和质量双提高。

在过去一年里，我还存在很多不足，在今后的工作里。我还会继续努力，改善不足，争取把工作做得更好。

## 个人年度工作总结心得篇八

由\_省人才交流中心举办的20\_年度专业人员继续教育是我第一次参加，以往从未参加过类似的学习讲座，两天的继续教



育使我受益良多，认清了自己的短板，开拓了自己的知识面，同时也结识了更多志同道合的朋友，开阔了自己的眼界。

\_月\_日是由\_老师关于《轨道交通工程施工技术》讲座。讲座中\_老师详细介绍了轨道交通的施工工艺、轨道交通的定义、轨道交通的类型、轨道交通的组成、车站的结构，地铁车站建设的过程、重难点、设备的类型等等。由于本人在平时工作中以接触的建筑工程施工技术方面的知识比较多，对轨道交通不是很了解，在刚开始时心里有一种轻视的心态，认为轨道交通方面的施工技术应该不难，也就那样，因为地铁也属于建筑工程嘛，应该大同小异，差距应该不大，但通过本次的继续教育使我有一种隔行如隔山的感受，了解了\_市建设轨道交通建设的历史、车站建设的步骤、建设方法、同步注浆、二次注浆，知道了地铁预制管片由6个管片组成、盾构的类型、盾构的组装等等，明白了注浆水平代表施工单位的综合水平，感叹轨道交通领域博大精深，有一种“隔行如隔山”的感觉，发现自己以前对轨道交通了解太少，认识到自己知识面的狭窄，明白了需要我们去不断的去学习、去探索、去钻研，只有这样我们才能不断的提高自己的专业技术水平，在建筑工程领域施展自己的才华，为国家的经济建设贡献出自己的一份力量。

\_月\_日是由\_老师关于《建筑物抗震及抗震施工技术》讲座。讲座中\_老师详细介绍了地震板块的分布、地震案例的展示、超高层建筑的抗震、高层介绍、规范的解读、基于性能抗震设计方法等等。在平时的工作中以接触施工较多，对于建筑设计了解不是很多，不知道建筑设计还需要抗震方面的知识，通过这次的继续教育对建筑物的抗震有了一个全面的了解，明白了抗震设防目标为“小震不坏，中震可修，大震不倒”，其中也说到有的地区设计要做到比现行规范要高一个等级做到“中震不坏，大震可修，超震不倒”这种标准，来保障人民的生命财产安全，减小国家、社会、人民的经济损失。讲座中\_老师还对高层建筑物抗震方式进行了举例说明，如：台北101大厦采用抗震方式为调质阻尼器，其直径为5.5米，

世界第一;以色列公寓则通过顶层的游泳池来减震。通过这次建筑物抗震讲座学习对于我在今后的工作中关注建筑物的抗震有了重要的知识储备。

俗话说：活到老，学到老。我认为参加专业人员继续教育很有必要，社会在不断地发展，知识在不断地增加，事物在不断地变化，若我们一直固步自封，必然遭到社会的淘汰，达尔文说过：物竞天择，适者生存。这句话很好的诠释了当下的社会状况，有能力的人不愁吃喝，什么都不懂的饥寒交迫。继续教育很好的为我们提供了一个非常好的平台，使我们在工作中还能学习当今的优秀的施工技术，了解世界上先进的管理经验，有利于提高我们的专业技术水平，有利于营造知识就是力量的氛围，有利于为国家的发展做出自己的一份力量。

通过本次继续教育学习，也使我想到了很多，我认为一个人的成长不只是有知识就可以的，他还需要拥有勤奋、责任心(或责任感)、良好的道德品德、熟练与人沟通表达的技巧、对亲人及朋友的爱等等这些必要的思想道德，如果他是一个恶人，再拥有专业的知识，那他对国家、社会及亲人的危害是很大的，所以说在平时的教育中，我们不能只关注他的学习成绩，更应该关注他的道德品德方面的成长，关注他与周围人的沟通交流情况如何，我认为这是当今社会尚未重视的一个盲点。

中国自改革开放以来用30多年的时间走完了发达国家几百年的发展历程，可以说这是一个了不起的成就，我相信已经前无古人后无来者了，但是不可否认是，随着近几年发展，我们高速发展的后遗症已经在不断地涌现出来，如：交通拥堵，城市内涝，物价快速上涨，雾霾等等，这些问题的出现说明经济发展太快，物资生活丰富也不好，就像一个人，他的四肢很强壮，但他的思维尚未达到“强壮”，一句话概括“四肢发达，头脑简单”。当今的社会物资生活极大的丰富，但是人们的精神文明生活还存在着极大落后，下一步的精神文明

明建设将是一个极大的挑战，这对我们的社会将是一个考验，幸运的是我们拥有上下五千年的悠久历史，我相信对于当今社会精神文明建设将是一个很好的支撑。所以说当下专业技术人员的精神文明建设也需要人才交流中心重视，我相信在不久的将来一个专业技术人员他的专业技术水平令人佩服，他的思想道德品格同样令人钦佩。

专业人员继续教育学习不是一年或两年所能体现出价值或得出结果的，要经过五年、十年甚至二十年才能体现出价值，我们不能经过一次继续教育培训，就立即产生巨大的价值，这是一个量变产生质变的过程，需要我们慢慢的等待，慢慢的成长，所谓心急吃不了热豆腐就是这个道理，当今社会心浮气躁，追求“短、平、快”带来的即时利益，从而忽略了有些东西需要我们潜心的去专研才能获得的，需要我们耐心、专注、坚持，不投机取巧，这是一种工匠精神。我相信到那时我们每个人都是社会的栋梁之才。

## 个人年度工作总结心得篇九

回顾今年，对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快三年了，去年是我出团率最高的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验。也发现了不少问题。我所面临的最大问题就是知识面不够广，如果带一个长线团（5天以上），就会有江郎才尽的感觉。据了解这也是大部分导游经常遇到的问题，导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。

如果一个人有一桶水的知识和能力，再去喝一杯水的事情，我相信就会做得很出色。想要达到这个效果，我就必须不断努力，博览群书，学习、学习、再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。在带团当中我也总结了一些经验：

- 1、接团前要了解一些客人当地的资料（如：有名的旅游点、人物、特产等等）。以便和客人有共同语言，使他们对我有

一种亲切感。

2、和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的合作做好铺垫。

3、游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。

4、客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话问一下有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5、团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。

6、公司的礼品充分发挥他的作用，用的恰到好处，对自己和公司。都有好处。

7、讲解内容我会根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么；怎样的客人适合搞什么娱乐活动等等。

8、开场白非常重要。上车后我不会急着自我介绍，因客人初来乍到对陌生的地方会很好奇，我就等个几分钟，让他们看看窗外的景色。等他们回过神来肯定会有人说：“导游，你姓什么？给我们介绍一下吧！”这时全车人的注意力就集中在我的身上了，这样介绍的东西他们也就会印象深刻了。乘机还可以跟刚才说话的人开句玩笑，来达到活跃气氛的目的。刚才说话的那个人肯定很爱出风头，那么行程中很多地方都可以利用他了。不过一定要恰到好处，反之就会是个定时炸弹。

9、跟客人拉近距离有个小技巧，就是迅速、准确的记住客人的名或称呼，在不经意时叫他一声，他会觉得我总是在注意他。就会有一种优越感，各个方面他就会配合我了！最起码他不会第一个反对我的人。

10、我认为送团总结不可忽视，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游一行程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了，反到会说的景点没去，这样就会带来不必要的麻烦。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。最后怀着感激之情。谢谢他们的支持与配合才使这次行程圆满结束，表现出依依惜别期待重逢的愿望。

我的感悟：

我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系到旅行！