

标准化读后感(优秀5篇)

认真品味一部作品后，大家一定收获不少吧，不妨坐下来好好写写读后感吧。什么样的读后感才能对得起这个作品所表达的含义呢？以下是小编为大家收集的读后感的范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

标准化读后感篇一

有幸拜读了领导介绍的《金牌标准》一书，让我感触颇多，受益匪浅。

《金牌标准》是以分享丽思卡尔顿酒店成为“服务业质量标杆”的管理智慧为中心而构造的一本书。其作者教我们如何用10条金牌标准来打造传奇客户体验。

“客人永远是对的”，相信大家都听过这样的一句话，可是怎么样来理解这样的一句话呢？其实凯撒里兹先生是在表述一个思想，这个思想就是真诚贴心地照顾我们的客户，让他们享受至高无上的待遇。现在的客户，花销都很大，他们并不介意开支的多少，只要物有所值，而不是价值常常低于价格。所以怎样打造属于我们酒店的传奇客户体验，是我们要深思的一件事情。

作者教给我们的金牌标准如下：

第一条金牌标准：建立沟通型的企业文化。就是一个良好的开端，也是一个企业成功的根基。没有厚实的基础，独有炫目的虚饰，企业是做不长久的。说到这里，我想与大家一起分享一下，丽思卡尔顿的信条以及优质服务三步骤。

首先是丽思卡尔顿的信条：

- 1、以客户得到真诚关怀和舒适款待为最高使命。

2、我们承诺为客户提高细致入微的服务何齐全完善的设施，营造温暖、舒适、优雅的环境。

3、心照不宣的满足客户内心的愿望何需求。像这样的信条或者任何其他核心文化路线的至高价值是为企业内部人员实现理想的客户体验和员工提供机会。我们可以想象，当客人进入酒店，我们用导入的海景模式向客人致以关怀的问候，引领客人至电梯，客人回到房间时，空调已经打开，房间暖暖的，床罩已经被掀开一角，睡袍静静的躺在床上。茶桌上放着一杯热气腾腾的牛奶。客人的心情当然会是愉悦的。

接下来是优质服务三步骤：

1、热情真诚的问候客人。亲切的称呼客户的姓名。

2、提前与其客户的需要并且积极的满足。

3、亲切送别。亲切称呼客人的姓名，热情的告别。

其实，对这几项，我真的深有感触。就在不久前，我接触到了一位汤姓客人，这位客人经常来酒店入住，上前攀谈后，才知道，这位汤先生是外地的客人，从来都是朋友开房招待，自己又行事低调，所以很少与人聊天，此事过后，每次看到汤先生都会之上关怀问候，以及送上精美的甜点，客人很满足，对酒店的服务表示很满意。其实我们要做的，就是与之沟通，它酿造了一个有利的环境。我们应当保持交谈的积极性。

金牌标准的第二条：与客户保持良好的同步性。要挖掘潜在的客户，和让忠实客户继续忠实于我们，这一点是相当重要的。客户的认知是现实的。面对变化的客户群体，我们更需要改进其生产的服务的方法。我们要像书中所说，对变化中的客户群精确定位。为了保持何目标客户的同步性进行自我调整有很多的形式，比如，面对越来越多的家庭旅游者，我

们酒店提供了具有一些简易家具的家居房，来满足此类型客户的需求，与其保持好的同步性。我们所有的服务都必须满足其各类客户的各自的需要，这就是宗旨。

金牌标准第三条：“甄选”员工，而非“雇佣”。我们要确认每一个岗位的需要品质，寻找为提供服务而倍感骄傲的员工。唯有如此，才能让员工持续而细微的为客户创造惊喜。对新员工进行文化熏陶，做培训认证都是很重要的事情，客户的意见也是我们对服务标准进行快速刷新的机会。比如，当我们的员工通过一系列的认证及考核登上自己的岗位，并不能对客人的疑问进行一一的明确答复时，这说明我们的服务还没有足以达到满足到客户的需求，我们就应该及时的自我充电来提升自己。

这一章节中，我感触最深的，应该就是我们的边缘服务了，这样服务在酒店行业显得较为独特，这意味着每一位服务人员都将努力投入做好每一项工作，即使不是本职岗位的工作内容。比如，在客房忙不上来时，酒店的高层领导和贴身管家以及酒店的各个岗位的员工，都冲上前帮助其做房。这平时也要进行一定的跨部门培训，让部门之间的联系日益紧密，员工也会体会到各个部门的基本流程以及辛苦，自己也提升为复合型人才。边缘服务的培训使得组织更有竞争力，当领导带领员工一起工作时，员工会明显的感到“我们在一起工作”，而不是领导在看着我工作。

金牌标准第四条：疑人勿用，用人勿疑。这一条标准我觉得其中作为重要的一条是：尊重员工，行动胜于言辞。在酒店这个行业里，经历言责痛骂的现象是司空见惯。像这样的处理方式以及态度只能产生短期的效果，给我们的员工的心里造成压抑感，我们应该完善流程，而不是责备个人。尊重是加速员工敬业的催化剂。我们要用自己的行动来证明，我们的流程是否仍需完善，而不是为错误性的流程或做法去找借口。

金牌标准第五条：成全他人以成就自己。这一章中有一段话：如果我们在提供基本服务时，做的不完美或者没有用达到预期水平，我们就失去了为客人提供预见性服务或者为其带来持久的客户记忆的机会。在上星期接待柑橘会议的团队退房时，由于预见性服务不够，加上天气原因，没有及时约好车队将客人送往车站，差点造成客人的车程误点。周总带领各个分部的经理协同前厅部礼宾员及大堂副理冒雨在大街上为宾客拦车，并派酒店的车辆送客，让所有宾客无一因没有车辆而误点，因此受到客人表扬。这说明我们的预见性服务是相当重要的。

金牌标准第六条：鼓励员工制造惊喜服务。

金牌标准第七条：为客户制造惊喜体验。

金牌标准第八条：将惊喜转变为行动。

这三条标准是我们一直在力抓的东西。对此我们是感触颇多，首先是移情客户，这种移情，是将自己对家人对至爱之人的感情延伸到其客人身上，这种亲密的人际间的关爱可以成为我们成功的奥妙所在。当然，我们要学会投其所好，就要收集宾客的信息，但是如果，我们只是止步于询问客人的偏好，而不采取行动帮助客户实现其心理需要，将会给客户带来极大的心里落差，我们正好就最最缺乏行动来说明一切。我们要做到让客户满意，就必须在客人电话开始预定房间开始，提供惊喜服务。比如：一些常客，我们可以听出客人的声音，了解客人需要什么样的房间，对客人最最便捷的服务。对于第一次入住酒店的客户更要是如此，因为留下好映像的机会只有一次。接待员江五月的《微笑是一种能量》写的很好，她把真诚的笑容用心的承诺融入服务中，这也不失为一种特殊惊喜服务。还有我上述的预见性服务，准确的预期其客户的需要，是一项看似简单却近乎艺术的技能，需要我们仔细的聆听并观察客户的习惯，真正的关心客户的感受。

以上是我对此书的一些简单的理解。如有不妥请指出。

标准化读后感篇二

利用年假我认真研读了《中学教师专业标准》，让我又一次重新审视了一位教师所应该具备的基本专业素质。

首先我们应该树立学生为本，师德为先，能力为重，终身学习的专业观念。

因为教师的职业是一种特殊的职业，要在自己的教育事业中有所建树，我们必需用心灵去照亮我们的职业。尤其作为初中教师的我们，正是在孩子们人格初步形成的时期，那么作为教师的我更应该树立专业的教师形象。正如苏霍姆林斯基所说：“一个精神丰富、道德高尚的教师，才能尊重、陶冶学生的个性，而一个无任何个性特色的教师，他培养的学生也无任何个性特色。”

所以在我的教学工作中始终要把学生放在第一位，树立学生为本的观念，包括备课，课堂教学始终要把握学生是否能够掌握知识，同时不能总是以教师讲了多少为标准，我们要把课堂还给学生，不能形成一言堂，而要有学生的互动与合作学习，这样才能使学生成为课堂的主人。另外，我们也应该热爱自身所从事的教育事业，做个快乐的教师。做到热爱学生、充满自信、积极进取、快乐工作。对自己的专业执着、投入，并以自己的执着、投入来感染学生培养爱学、乐学的情绪。其次，要构建和谐师生关系。“亲其师才能信其道”，和谐的师生关系胜过许多的空洞说教。教师要以平常心对待自己，以宽容心对待他人。最后，要树立终身学习的学习观。教师精深的专业知识，开阔的人文视野和深厚的教育理论功底是一个影响学生的最大因素，它随着时间的推移其中的魅力会越来越凸现出来。当然想增强教师魅力教师在评价时要尊重学生，宽容地赏识每一位学生；充分尊重学生的个性特点，关注学生的个体差异。坚持对学生实施鼓励性

评价，从学生原有的基础出发，发现和肯定学生的每一点进步和提高，促进学生发现自己，看到自己的长处，看到自己的力量，满怀信心地不断争取成功。这就要求教师做到热情地关心每一位学生，耐心地指导每一位学生，仔细地发现每一位学生的闪光点。这样一来学生才会把你当成知心朋友。

通过这次学习，一定会为我今后的教学工作指明方向，能使我的工作更上一层楼！

标准化读后感篇三

不必说宋江和小旋风柴进的仗义疏财，也不必说武松漂亮的醉拳，吴用的足智多谋。就说天真烂漫的李逵，他有一些野，一身鲁莽庄稼汉和无业游名的习气，动不动就发火，遇事不问青红皂白，总是一说二骂三打。结果不是吃亏就是后悔，最重要的是他身上有一种英雄气概，有一种愿意为兄弟两肋插刀的仗义，他这一点让我尤其感动。

我试想，假如让他来到我的身边，相信没有几个人能有他这样的魅力。这不是因为他的相貌，也不是因为他有那么高挑的身材，也不是因为他的高强武艺，更不会是他有大把的财富。就一点，就是他那在别人眼中芝麻大的优点。请不要小看他那芝麻大的优点，在这世界上根本找不到几个人有。我总觉得我们在生活中对于朋友甚至亲人少了一份亲情，少了一份哥们情。

我喜欢浪子燕青的忠诚、卢俊义的文韬武略、大刀关胜的勇猛、吴用的聪明才智。我还知道义，可以解释为正义。一个具有强烈的正义感的人，就是一个精神高尚的人。古往今来有多少英雄好汉，舍生取义。难道是他们不怕死吗？他们为了正义，为了真理可以奋不顾身，因为强烈的正义感清楚地告诉他们，什么是不该做的，什么是值得用生命去奋斗的。一个没有正义感的人，是不会理解这些的。因为他的正义感已被麻木所吞噬，奋斗的激情已经被冻结，只是他的灵魂被社

会中一些丑恶的东西同化了。

现在当我知道为了未来奋斗的时候，我家的门也变成了三厘米厚的防盗门。这就像一条河，让我们和邻居的感情隔在天地两岸。我们的社会很自然的少了一份爱，一份及其重要的爱，一份关怀。

其实，对于关怀，也许只需要一句简单的问候，或者是一个甜美的微笑，就能让人喜笑颜开，就让人感受到像母亲一样的关怀。同学们，看了《水浒传》你们还会吝啬对他人的关爱吗？一句问候，一个微笑不会让你失去什么，但却能让你的人格得到升华。

/div

标准化读后感篇四

今年暑假我认真解读了《小学语文新课程标准》。新出台的《小学语文新课程标准》对比原课标，其改动比较明显。学习了今年新课标，感觉当今语文教学更加注重学生作为一个人的个性发展和语文的熏陶作用，而非一味强调语文知识结构的完成性和系统性，这对于发展学生各方面能力来讲，无疑是一件好事。下面我简单谈谈自己的心得体会。

根据学生自身发展对年段要求进行一些微调。虽然是微微的小调整，但是作为一线语文教师的我来说，感觉新课标真的是替学生着想的。比如：新课标对中段学生的要求，在阅读方面为“初步学会默读，做到不出声，不指读。学习略读，粗知文章大意。”关于让学生学会默读，不出声，不指读。这原来属于第一学段的要求，而这样的要求，说实话对于低段学生来讲，确实比较困难，过早让学生学习默读，只会让学生养成走马观花的阅读习惯，文章中的一些重点词语，他们只能知道得事实而非，甚至还会挫败学生的阅读积极性，而现在的新课标将此要求下放到中段，这样孩子能有更长的

时间来学习、练习默读，新课标把难度适当降低，有利于保护学生阅读积极性和阅读兴趣，在循序渐进中，自然而然地学会默读这样一种阅读方式。

课堂是学校教育教学工作的主阵地。教师通过这个主阵地向学生传授基础知识，形成基本技能，发展基本能力，陶冶情操，促进个性发展，形成良好的心理品质，从而全面地实现教育教学目的。然而课堂驾驭能力不同的教师教育教学的成效大不一样。驾驭能力强的教师一进课堂就有大将风度，成竹在胸，充满信心，面对复杂、多变的课堂，能驾轻就熟、游刃有余地指挥调度；能牢牢地吸引住学生的注意力，充分地调动学生的学习积极性，出色地完成教育教学任务。而驾驭能力差的教师在课堂上往往会不同程度地表现出自信心不强、情绪低落、教学环节紊乱、缺乏系统性、应变能力差、不能调动学生参与积极性等缺点。尤其是在新课改环境下，随着教学方式的变化，对教师解决突发事件和课堂问题的能力要求增强，可以说，教师课堂驾驭能力的高低是课堂教学成功与否的一个关键。作为教师，应不断提高自身专业知识水平，潜心备课工作，运筹教学方略，讲究提问设计，发挥教育机智，推敲教学语言，增强心理素质，才能不断提高课堂驾驭能力，适应新课改的要求。

在低段口语交际中，增加了一点“敢于发表自己的意见”的要求，老课标中为“有表达的自信心。积极参与讨论，对感兴趣的话题发表自己的意见。”老课标重在学生发表自己感兴趣的话题，而在实际教学中，很多学生非常有想法，但是一当需要讨论交流时，就沉默了，不愿意在众人面前展露自己的口才，或者是别人讨论的题他都没有兴趣。而新课标中，更加注重培养学生的胆量，只要敢于站起来发言，就给予肯定，至于发言内容是否精彩我们暂且不要求，把学生的胆量锻炼出来了，发言内容是可以不断训练中越来越切中要害的，说白了，有胆量的孩子，以后成功的概率都大许多。

新课标所强调的课程内容的选择性正是为了适应学生发展的

不同需求而提出的。我们语文教师在课堂教学中，应该更加的尊重学生的自我发展。对学生的知识进行有效的挖掘和利用。在严英俊老师的报告中，他例举了不少的事例来阐述这一点。我们在课堂教学中，目标是明确的。这是一个目的地，但每一个人到达目的地的方法都不尽相同。我们不要在乎学生从哪条路走，最后达到了所预定的教学目标就够了。因为学生自主创新的过程同时也是他们获得知识的过程。做为一个语文教师，我们要做的，更多的应该有见地地去为学生的自主创新而预设方向。

总之，一切的革新，必须在实践中提高，在探索中前进，希望小学语文教学在新课程改革的大道上一路走好。这次解读《小学语文新课程标准》我收获颇多，也让我在今后的教育教学中能不断反思自己的教学活动，以便能更好的把这些教育教学理念运用到实际中去，更好的落实新课程标准的要求，提高教学效果。

标准化读后感篇五

《语文课程标准》体现了新的教育理念的变化和教育目标的转化，它提得要比过去任何一个大纲更为完善、先进。学习了新的《课程标准》，老师们拓展了视野，更新了理念，有了新的收获。新的语文课程标准明确指出：“学生是语文学习的主人，在教学过程中，要加强学生自主的语文实践活动，引导他们在实践中主动地获得知识，形成能力。”可见，作为一个学习活动的组织者、引导者、合作者，必须遵循这一“标准”，充分发挥学生的主体作用，调动学生的独立性和主动性，积极引导学生自主探索，合作交流，让学生成为一切教学活动的主体，成为真正的学习主人。下面谈谈自己学习与实施《课程标准》的一点体会。

学生的学习过程，是亲自实践的过程，没有学生主体参与实践的学习活动，对学生的发展是徒劳的。教师在课堂上应充分发挥其主导作用，增强学生的主体意识，一切以“学生的

发展需要”为中心来体现素质教育“以人为本”、“以学生为本”的基本思想。在课堂教学中，建立友好、平等的师生关系，能让学生无拘无束地和教师沟通，在教师面前，大胆发表自己的见解，从而能更好地发展学生的潜能。因此，在课堂上教师应该面带微笑，用真诚而亲切的目光面对全体学生，而决不能仅仅把这种目光留给那些所谓的“尖子生”，应该让每个学生都感到自己是被重视和关注的。只有建立了民主平等的师生关系，才能引导学生主动发展，才能充分调动学生的主动性和积极性，学生就会喜欢你这位任课老师，喜爱你所教的学科，就能产生积极的学习态度。

新《课程标准》指出：要倡导学生主动参与、乐于探究、勇于创新，培养学生合作的能力。而小组学习是合作交流的重要形式，学生在开放的小组群体中，可以自由自在地交谈，无拘无束地讨论，独立思考，相互学习，在讨论与争辩中，思维呈开放的态势，不同见解、不同观点相互碰撞、相互引发、相互点燃，从而实现个人与他人、小组与全班的全息对话，因此教师要采用多种形式鼓励学生积极地参与合作交流，特别要鼓励学习稍有困难的学生也参与合作交流。同时在合作交流中，教师不应袖手旁观，要善于发现学生在合作交流中产生的问题，及时进行适当的指出和帮助。如在理解苏教版第九册《给予是快乐的》一课中“他们三个人一起度过了一个难忘的夜晚”这句话时，我就引导学生在自己理解的基础上进行小组讨论：“为什么这个夜晚对他们三个人来说都是难忘的？”学生各抒己见，气氛活跃，经过讨论，他们对这句话理解得全面、透彻，他们知道了这句话实际上包含了三层意思。保罗、小男孩及小男孩的弟弟一起坐车度过了一个愉快的圣诞之夜，三个人都感到难忘，但三人感受到的“难忘”的内涵不同：对保罗来说，难忘的是小男孩的言行，让他明白了“给予是快乐的”的深刻哲理；对小男孩来说，难忘的是他做了一件能够让小弟弟开心、快乐的事；而对小男孩的弟弟来说，难忘的却是他有生以来第一次坐上了汽车，第一次欣赏了圣诞之夜的美景。正是这种开放的学习过程，给学生自由发挥的余地，引发了不拘泥于一种的认知

结果。

古希腊哲学家亚里斯多德说过：“思维自疑问和惊奇开始”。为了培养学生质疑的能力，在教学中，我常给学生讲一些科学家如何发现问题和创造发明的小故事，讲只有发现才能学得更好的道理，激发学生提出问题。但学生并不都是善于发现问题的，大多数学生习惯于老师讲自己听、老师问自己答的学习方法，而不善于自己去发现问题，因而创设“生疑”的情境就很重要。如在教学苏教版小学语文第九册《滴水穿石的启示》这一课，在精读第1、2自然段后，学生对这两个自然段基本理解了，但我并不就此作罢，而我引导学生抓住“水滴锲而不舍，日雕月琢，终于滴穿了这块石头，成为今天太极洞内的一大奇观”这一重点句深刻领会、感悟。在教学过程设计中我安排了这一环节激发学生生疑、质疑，我提出了这样一个问题：通过刚才的朗读、品味，你还有什么疑问吗？因为备课时，我估计有的同学胆小，不敢发问，有的找不出疑问，还有部分学生有“滥竽充数”的毛病，我抓住两个重点词语，准备用另一种提问的方式教给学生质疑的方法：“文中有这样两个词语‘锲而不舍、日雕月琢’请你读一读，看看自己还有没有疑问，如果有，请提出来。”在教学过程中，我先用第1种方式提问，结果没人提出来，紧接着我用第2种方式引导学生发问，果然有人就提出了疑问：“锲而不舍、日雕月琢”这两个词是讲（用刀）不断地雕刻一件东西，而水滴怎么能雕刻呢？问题提出后还真有相当一部分学生答不上来呢！我就让学生再读课文，共同讨论。学生在自我学习中知道了这里主要指太极洞里的水滴滴石不止，领悟到了我们做事要像水滴那样有恒心、有毅力，坚持不懈，并从中体会到作者遣词造句之精妙，从而产生了成功的喜悦。

当然，学生的提问难免是五花八门的，我们教师切不可用简单粗暴的话来扼杀学生提问的积极性。如“你提的这个问题连低年级的小朋友也懂了，你还不懂！”、“这个问题刚才有人解答了，你怎么没听见！”新课程标准指出：要尊重和

保护学生学习的自主性和积极性，鼓励学生运用多种方法，从不同的角度，进行多样化的探究。爱因斯坦曾说过：提出一个问题比解决一个问题更重要。因此，我们要从儿童的好奇、好问、求知欲望等特点出发，积极培养学生勤于思考问题，敢于提出问题，善于解决问题。对学生提出的问题要投以赞扬的目光、热情的鼓励，同时，要耐心细致的教给学生质疑的方法，让他们明白应该怎样提问题，提些什么问题。只有这样经常性地鼓励和指导学生多角度，多方位、多层次地质疑，学生才敢大胆质疑，才会得法善问，并能从生疑、质疑、解疑的过程中开放了自己，锻炼了自己，也展示了自己，使学生真正成为学习的主人。

总之，《语文课程标准》给我们的教学提出了新标准、新要求，使我们在教学生涯中又迈开了新的一步。我坚信，只要我们依据课程标准，潜心地钻研教材，给学生营造一个自主学习空间，我们的语文教学一定会事半功倍的。