

# 最新国企工作心得体会(优秀8篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 国企工作心得体会篇一

本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。

肯德基拥有汉堡，鸡肉卷，炸鸡翅，新奥尔良烤翅等十多种食品。那他的生产设备是采取何种生产运作组织方式呢？肯德基采用的是工艺对象-化的组织方式。下面我以香辣鸡翅、薯条和新奥尔良烤翅为例。

其实，肯德基的油炸机有几个功能键。你可以根据你所要炸的食品选择功能键，机器会自动调试合适的温度和时间。可以说肯德基所有的油炸食品都要通过油炸机。而且像香辣鸡翅，新奥尔良烤翅等食品都要事先在腌渍房解冻，清洗，腌制。这些布置是很明显的工艺对象-化。这样的一物多用对产品的变化有较好的适应-；有利充分利用设备和员工的工作时间：便于进行工艺管理。不利之处是有时几种产品都缺时，特别是正餐高峰期，就会同时争夺有限的资源。

虽然肯德基的设备利用比较合理，但是某些产品仍然出现瓶颈的问题。例如墨西哥鸡肉卷在每周的午餐、晚餐时段都会供不应求。一方面因为肯德基的食品实行保鲜原则，货架上的食品超过一定的时间就全部废弃。而墨西哥鸡肉卷的保存时间最短，只有十分钟。超过十分钟，鸡肉卷的外面的那层

薄饼就变得硬，影响口感。为了给顾客最美味的食品，这些过期食品都要废弃。肯德基为了减少浪费和节约成本，在制订鸡肉卷的生产计划比较谨慎。

从另一方面来说，墨西哥鸡肉卷的生产流程的产出节拍取决于几个工序中最慢的节拍油炸(7分钟)。即是说油炸这一工序就是瓶颈所在了。也许你会以为7分钟是一个很短的时间，但这已足以降低顾客的满意度。作为顾客，当然是想随到随有又新鲜。但是由于墨西哥鸡肉卷并不像薯条一样普遍受到每个顾客的欢迎，所以一般是现做现卖。但是往往在就餐高峰期，属于生产工艺对象化的油炸机就出现被争夺资源的情况。也就是说当要炸鸡肉条时，都需要等油炸机的空位。针对这个问题，肯德基的餐厅经理必须了解每个星期的人流量和关注是否有大型活动在百花广场附近举行，或到一些节日都要改变生产计划，增加供应。所以开始对油炸鸡肉条时间的预测就显得十分关键。一般在周末的早上8:00—10:00时段，货架上上不超过2条鸡肉卷。到11:00—14:00和17:00—19:00货架上保持5条的供应量。因为既要考虑新鲜又要保-不废弃，况且顾客的口味比较难琢磨。所以对于瓶颈问题，只能说是缓解，而不能得到根本上的解决。正如曾教授所说的:课本上完美的计算到了实践中就行不通啊，因为要考虑的因素实在是太多了。

任何一个生产系统都包括设备，技术，组织方式和人的因素等，所以我这次就把肯德基的生产组织方式和人的工作设计结合起来讲。

在肯德基，标准高于一切。员工的工作有高度的标准化和-化。所谓工作标准化是指一个训练有素的人员完成一定的工作所需的时间，他完成这样工作应该预先设定好方法，用其正常的努力程度和正常的技能，所以也叫时间标准。肯德基对不同岗位的员工都有不同的标准。例如考核一位墨西哥鸡肉卷的制作人的工作是否合格，只要根据他的制作速度，工作步骤是否正确，在酱料和蔬菜的搭配上是否适量。然后把这些

标准全部量化(优秀3分，好2分，合格1分，不合格0)。在每个月的月初，餐厅经理就会根据他的考核表评估其工作绩效的好坏。

## 国企工作心得体会篇二

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

20\_年工作总结：

1、懂得微笑，善于微笑。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

2、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们\_也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，

去营造更舒适的就餐环境，让\_更美好!

3、待客之道，周到是基础，也是最重要的。

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

4、保持较强的心理素质。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

原因很简单，几乎可以说是所有的人，在从事服务员的时候，都是抱有一种应付的心态，而不是主动的去做。总是喜欢偷懒，喜欢躲避很多次为别人提供服务的机会。他们总是以为自己的做法是明智的，认为自己比那些一根筋只知道干活儿的人要聪明的多!殊不知，这种做法与行为恰恰是最愚蠢的。

因为，他们错过了许许多多可以让自己不断成长的机会。总结来说就是不懂得“负重”的真正意义所在。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_明天因为有我而骄傲!

下一年工作计划:

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

## 国企工作心得体会篇三

“用心服务”，这四个字对我们来说，一定是再熟悉、再简单不过了。可怎样做好这四个字，怎样切实地体现在我们的工作中，体现到我们的行动上呢?下面是小编为大家收集整理示例范文，供大家参考!

### 篇【1】

近日阅读了《用心去工作》这本书，感触颇多。

我们作为一名银行三尺柜台内的员工，每天所面临的工作大部分都是重复、平淡的，有做不完的报表，有写不完的1234567……随着时间的推移，有不少的员工就会感到枯燥、乏味，工作激情就会被慢慢地消磨掉，工作积极性就会一天天地降低，主动性会逐渐下降。

一是要有勤勉敬业精神。

勤勉敬业是做好一切工作的前提条件，如果没有勤勉敬业之心，那只能是为了工作而工作，或者只是为了领一份薪水而工作，这样即使能把自己份内的工作做好，也是被动的、消极的，工作也不会有大的突破。

而有着强烈勤勉敬业心的人，就会把每一件“枯燥”、“乏味”的工作当成是自己成长的一部分，时刻满怀激情，精益求精，“舍不得”马虎每一件小事。

他在日常的客户服务过程中，会注意到柜台外来来往往的客户，就会从小事做起、从点滴做起，在细微之处见精神、在点滴之处见真情。

高标准、严要求，勤奋努力、严谨审慎、精益求精、尽职尽责，能做好每项工作。

爱岗敬业是职业道德的基础，表现为对事业的责任心。

一个具有勤勉敬业的员工，他会把全部心思放在工作上，投入到工作中去，仔细研究，发现问题，并找到解决问题的最好方法。

一切问题终将成为成功的垫脚石，仰望着他去迎接更大的挑战，取得更大的胜利。

二是要有恪尽职守的工作态度。

我们无论要哪一个岗位，只有分工的不同，没有高低贵贱之分。

不管你是前台，还是后台，都应该全身心地热爱，全身心地投入，保持高度负责、尽心竭力的精神。

通过阅读《用心去工作》这本书，让我明白一个道理：每个

人最大的敌人不是别人，而是自己；最大的困难不是工作，而是自己的心态。

在我们的职业生涯中，总会遇到一些困难，这时候可怕的不是这些所谓的困难，而是自己的心态。

如果我们这时候气馁了、畏惧了，那么我们就会被困难打败。

而真正有恪尽职守的工作态度的人，是不会被这些吓倒的，因为强烈的恪尽职守的心激励着他们不抛弃、不放弃，满怀信心的去与困难作斗争，努力用心去工作，不断改进方法，把看似是平凡而简单的工作做到极致，做到完美，在平凡的三尺柜台内做出更大的成绩。

即使是一时失败了，他们也会当作是人生的一次考验，他们会笑对每一次失败，吸取教训，查找原因，用更加强大的自己去战胜困难。

三是要有强烈的事业心和进取心。

一名员工只有心中时刻有强烈的事业心和进取心，才能长久的保持工作热情，激发强烈的责任心，真正把心放在工作上，把工作放在心上，全身心的投入到工作中。

才能积极主动、满怀信心的工作，勇挑重担，敢于打硬仗，发现问题，改进方法，把看似平凡简单的工作做到极致、完美。

通过阅读《用心去工作》这本书，感觉平时工作中一些经常困扰自己的心理问题一个个迎刃而解，心中豁然开朗。

就像这本书所说的，我们对工作的心态决定了工作对我们的回报。

其实我们每个人从内心深处都期望自己的人生过的充实而有意义，但只有有了强烈的事业心和进取心，才有了把这种美好愿望转变为现实的强大动力。

现在工行为我们每一个员工提供了广阔的实现人生价值的舞台，我们作为一名员工，时刻都应该树立起强烈的事业心和进取心，满怀责任和信心，为实现自己的愿望而努力奋斗！

实践告诉我们：认真工作只能将工作做对，用心工作才能将工作做好。

“认真”体现的是工作态度，是做好工作的前提和基础。

而“用心”则是彰显的心智，不是简单的叠加和组合，是调动了一个员工的全智慧、潜能和能力基础上的主观能动性的拓展和张扬。

把工作做细、做扎实，不为艰难所阻、不为视野所限，不达的不罢休，没有条件创造条件把一切工作做好、做到位，主动承担并乐于面对更重要、更具有挑战性的工作。

## 篇【2】

常会听到有人抱怨，自己平时也挺努力工作的怎么就出不了成绩呢？这时我们就得问问自己有没有用心工作，用心服务了。

究竟什么算“用心”呢？今年4月的一天，我到朋友那里用餐，听她讲了这样一件她亲身经历的事：一次，一位老先生到她们餐厅用晚餐，只要了一碗面条，她心想，到五星级宾馆用餐，只要一碗面条，莫非今天是他的生日？这个想法一跳出，她立即与总台联系，得知这位先生是住店客人，今天正是他的生日！于是，一个令老人感动的热泪盈眶的场面出现了——各位，我不说你们也知道了，老人愉快地渡过了他的生日。



这位先生无限感慨，回国后给酒店写来一封热情洋溢的信。

我想，这就是对“用心”服务的诠释吧！这就是“用心”服务与“用形”服务的区别。

如果只是热情服务，让客人把这碗面吃好，这充其量只是用“形”服务，但如果一用“心”，那就出了彩，出了特色，出了奇迹！出了惊喜！自然也就出了感激，出了荣誉。

是啊，只有用心服务，才能追求卓越，追求完美。

20xx年8月，我怀着对金融工作的憧憬、对成为一名银行工作者的向往，有幸来到农业银行工作并被分配至镇海支行担任一名柜面员工。

记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。

这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣。

只有这样，你才能真心实意地善待每一位客户。

其实要做到这点，就需要我们以责任的力量作为支点。

古往今来，多少仁人志士为了“责任”二字，用青春、用热血、用生命去奋斗、去履行、去捍卫。

在人类历史的长河中流下了千古不朽的篇章。

文天祥誓死不屈，零丁洋上“人生自古谁无死，留取丹心照汗青”的悲壮令多少人为之景仰；范仲淹居安思危“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”的高远更让无数后来人为之赞赏。

每当想起他们，我的心中无时不感受到责任力量的伟大。

我们生活在这个大千世界里，不同的工作，不同的岗位，赋予了我们不同的责任。

这些责任无时无刻的不督促着我们更用心的做事，更用心的做人，更用心的服务在自己平平凡凡的岗位上！为了能够真正做到如此，我曾祈求上天赐与我力量，赐与我向楷模学习的胆识和勇气，赐与我未来的光荣与梦想。

回顾两年来，自己从最初稚嫩的学生逐渐融入农业银行镇海支行这个大家庭，接触了很多人，很多事，学会了以务实求真的态度对待工作；学会了以自然豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，在日复一日的迎来送往中领略到了服务的魅力，我就遇到过一位特殊的客户，那是一位六、七十岁的老大爷，只见她东张西望地来到柜台前，用询问的目光注视着柜台里面的每位员工，最后目光停留在我的身上，我微笑着向大爷问候：“您好，大爷，您要办理什么业务？”大爷小声说：“小姑娘，现在存款利息是多少啊？”我连忙回答到：“大爷，定期存款利息多，活期存款利息相对比较少，您看您的钱如果常用，就存活期，不常用就存定期。

定期有三个月，半年—— ——”我带着紧张的微笑小心翼翼地解答着。

同时，根据大爷提出的本金能得多少利息，我以最快的速度一一准确的算出利息，以供大爷参考。

看着大爷那充满警惕的脸上慢慢地露出了笑容，我的心底更加充满自信。

可出乎意料的是，当我耐心地解答了大爷提出的所有疑惑后，要为其办理存款业务时，那位大爷却说了一句：“啊，我就是随便问一问。

听到这话，我心里觉得很失望，可脸上还是面带微笑，亲切地对大爷说：“没关系，大爷，您有什么不明白的地方尽管问，同时也欢迎您到农业银行来办理业务。”

接着，同大爷说了几句告别的话语，大爷带着满意的笑容离去。

让我意想不到的的是，过了一个多小时，那位大爷又来了，这次，他拿来了厚厚的七万元钱，办理了定期一年的存款业务。

我耐心地为大爷办完业务，那位大爷高兴地说：“还是你们农业银行服务态度好，我愿意到农业银行来存钱。”

听着大爷的话，心里不禁涌起一种前所未有的成就感。

面对客户，一个会心的微笑，一句暖人的问候，一个真诚的祝福，是平凡之中的平凡小事，但却仿佛“三冬送暖”让客户如沐春风。

这只是我们镇海支行感人事迹中很小的一例，还有许多其他的员工也都在自己的岗位上演绎着属于自己的那份感动。

他们也让我体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵。

对工作不拖、不等、不靠、不推，不但用力去做工作，而且用心去做工作。

在对客户用心服务的同时，大力弘扬信用风气，帮助客户树立良好的信用理念。

在具体工作中，既热情洋溢，又严格规范自己的言行，在社会上在客户中树立良好的“农行人”形象。

靠诚信守诺留住客户，靠特色服务赢得客户，靠良好形象和用心服务拓展客户。

一分耕耘，一分收获。

用心的服务也换得了领导与同事们的肯定，去年年底我从一名柜面员工变成了一名客户经理，岗位变了，工作内容变了，服务对象变了，但是这份工作的责任不变，用心服务的要求不变。

服务是一种管理，服务是一种文化，服务是更是一种精神!在这个新的工作岗位上我也担负着更为重要的责任，同时也意味着要更用心的服务去履行这份责任!

当前农业银行正处在改革准备上市的关键时期，作为一级支行我们镇海支行责任重大，前景广阔，任重道远。

我们还有什么理由不以满腔的热情投入到岗位工作中去呢?奉献社会，是时代对青年的召唤，我们不应该彷徨，不应该迟疑，立刻行动起来吧!努力拼搏，开拓创新，爱岗敬业，无私奉献，从我做起，用心做事，用心做人，用心服务，用自己的青春和汗水给我们农业银行改革与发展添上色彩斑斓的一笔!

营业部 xxx

## 国企工作心得体会篇四

在我们餐厅有实习岗位，想要成为正式人员，就必须敬礼我们餐厅的考验与磨砺，我在实习期间也经历了很多变化学习很多，对于工作有了更多的感悟。

做一个服务员我原本想的也非常简单，只要把客户需要的东西给客户，在客户需要我们出现的时候及时出现。但是等到了工作中并没有想象中那么容易。其中也有很多讲究，来到餐厅我就受挫了，在那时有一个比较胖的客户，一家人来到

我们餐厅，吃饭的时候因为没有及时给他们收拾让他们非常恼火，最后我还被经理训斥了一顿，内心的委屈与难受根本无法宣泄。

好在有同事的安慰让我可以平复，对于这样的情况我也清楚不是我一个人的错，大家都有错，但是客户错了我们不能怪罪，因为客户是上帝需要我们去照顾好去侍奉好，这是我们的工作，我需要谅解也需要去做好自己的工作。

从此之后我工作就长了个心眼在工作的过程中会询问其他同事，同样也会自己总结经验，在积累中前进，避免犯错。在工作中我们要擦亮眼睛，能够准确的猜到客户的心里需要，在客户需要一些美味佳肴的时候能够及时献上让客户可以及时迟到自己想要的东西，让我们的服务充满人性化让客户感到我们工作的用心，这样就算我们犯错了也不会受到多少惩罚，可以让我们更多的了解和接触客户。

同样作为服务人员自身的礼仪礼貌是最基本的，这体现一个餐厅的文化，素养，穿着整洁，文明礼貌的服务员大家都喜欢都愿意接近，对待客户做好基本礼仪，用微笑作为我们的武器，这样能够很好的拉近与客户的距离又不会让客户反感，就算客户有什么不愉快的事情也都愿意心平气和的与我们说，这样能够减轻我们的巩固走压力让我们的工作有更多的选择，能够更好的得到客户的认可。

工作是一门学问，需要学习的东西非常都，我们要考虑的东西不只是目前的还有其他，比如客户的心里活动，能够了解客户，能够从客户的言谈中清楚客户的情况根据客户的需要给客户合适的点菜单等，这都是需要通过工作来磨练出来，在工作中我们要磨砺出一双火眼金睛，能够做好自己的工作，把客户至上的道理明了于心，做到不争，不抢，遇事，能退就退，谦让有礼，虽然会在这过程中吃亏，但是能够赢得更多客户的尊重。与客户吵架，与客户争执虽然最后获得了胜利，但是只会让客户看到我们盛气凌人，让客户看到我们的

作态，只会反感，可客户需要我们呵护，需要我们去照顾。因为我们属于服务，做的就是让我们更好的服务于客户。

## 国企工作心得体会篇五

我是来自\_学院的一名大学志愿者，我从事的是观众引导的工作，我所负责的区域是一层东三区。我能够成为十一届全国运动会的一名志愿者是我一生中的荣耀，能够为观众服务也是我的一种荣誉，能够为\_全运会出一份力我感到很荣幸，能够为\_出一份力，我感到很荣幸。

志愿服务有些人说累，但我不那么认为，因为，你不要吧这次服务当成一种任务，你要把它当作一件充满乐趣的是去做。

我们职业学院负责的东区是进出观众最多的地方，观众很多，因此询问问题的人也很多，大部分人都是很和善的，但也有一些蛮横得人，这些都是难免的，每当我听到观众们的谢谢声时，我的心里都是无比的高兴，因为我解决了观众心里的疑惑，观众能够更好的看球赛了；每当我听到观众们的谢谢声时，那些蛮横人的行为就消失了，就远远的离开我了；每当我听到观众们的谢谢声时，我有点累的双腿就不再劳累，而自己的信心也更强了。

通过这次服务我学到了很多，认识到了很多人，不管是志愿者之家的老师，还是其他学校的志愿者，我们都在用自己的行动为全运会服务这，能够得到这些不仅是我，我想是所有志愿者共同的体会。

在这次志愿服务中，我们不仅要为观众答疑解惑，还要跟岗位上的公安人员协调好工作，因此这就需要们能够做好很多事情，能够学到很多道理。

我们志愿者的活动也并不单调，每次上岗之前我们要召开例会，表扬优秀志愿者，我们还有拓展训练这些都丰富了我们

志愿者的生活，增进了我们之间的团结协作，能够使我们更好的为全运会服务。

总之这次全运会志愿服务的经历将会在我的一生中起到很重要的作用，这是我一生中作美好的一件事。再者就是全运会能够在\_进行，而我作为一名\_人，为\_感到荣耀，为\_能够承办这样的大型赛事而敢到骄傲。

## 国企工作心得体会篇六

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

职责：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。

## 国企工作心得体会篇七

一年工作就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识



及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

工作过程中，我认识到作为酒吧服务员，在酒吧工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

## 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

## 二、交际能力

酒吧是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每

天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

### 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的'潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

这一年我学会了很多也感谢哪些让我学到这些东西的人是你们让我变得更好，希望来年大家能够一起加油，创造更好更辉煌的业绩。

## 国企工作心得体会篇八

现代殡葬服务的发展是我国殡葬服务业发展的一个重大的里程碑，从原先的古老迷信的活动发展到现在的科学、庄严的仪式，甚至成为一种文化，这是非常大的进步。对于这项服务，我们既要最大限度地实现好、解决好、维护好、保障好社会群众对殡葬服务的价值需求，又要确保在保持机构在非营

利性条件下寻求自我生存和发展的空间。

在过去，一些殡葬管理者和领导者总以为殡葬是跟死者打交道的职业，每天为死者提供服务，谈不上高尚，能多要价就多要价，能多收就多收，而活者往往又存在不能和死者谈价钱的心理，自然多收多要也就不足为奇了。而现在，随着经济的发展和人民生活水平的提高，民众对殡葬服务标准和缅怀死者的价值取向发生的根本改变，群众对殡葬服务要求民主化、公开化、透明化和人性化的意识已经增强了，传统的殡葬服务观念已经落伍了，因此，要进一步解放思想，提高认识，牢固树立“以民为本，为民服务”理念。要在国家殡葬行业纷纷觉醒并倡导“阳光殡葬”的时候，根据时代的发展变化，努力创新殡葬服务的新理念、新思路和新标准，尽快走出简单的承诺式服务，逐步将殡葬服务向系统化、规范化和标准化方向迈进。要以具体的标准作为服务施受双方检验服务水平的标尺。

殡葬服务能帮助家庭或社会处理遗体，从社会学、哲学、心理学观点看，遗体有着非常重要的价值。我觉得殡葬服务是非常神圣的，人固有一死，或重于泰山、或轻于鸿毛。但不管怎么样，人死后应该有一个好的归宿，让灵魂得到安息，如今社会的发展越来越好，殡葬服务，是很科学，很尊重人的生命和尊严的形式。死，是人生的一件大事。佛教认为：生、老、病、死，人之常情，而死并非生命的结束，只是另一场轮回的开始，所以说“生死一如”，要我们看淡生死，进而勘破无常。但是在将大限将至之际，如何让病者身心安乐，无苦而终，才是最实际的一种做法，这也就是所谓“临终关怀”。处理一体的原则是自然条件的要求和社会文化条件的要求。

我们在服务的过程中要相信科学，摒弃迷信的部分，取其精华去其糟粕，让殡葬行业往更加好的方向发展。

丧葬礼仪是整个殡葬活动中参与人数最多的活动，亲朋好友

等很多人都会参加，十分的引人注目。所以，丧葬礼仪的工作是十分重要的。

丧葬礼仪，简称丧礼，指在丧葬活动中人们所共同遵守的一系列行为规范，它是人类向文明社会进化的产物，是在丧葬活动中为执行一定的功能以满足人们一定的需要而产生的。他又是不清晰的，非系统的社会意识。原始人对待死者，与动物没什么区别，并未对死者尸体有意识地加以处置，而是随意弃置，没有形成人们共同遵守的行为规范，所以谈不上什么丧葬礼仪。但是随着人类向文明社会迈进，人的自我意识逐渐觉醒，明确认识到生与死的对立，重生惜死的情感日益强烈，并且对灵魂与躯体的关系有了某种理解，于是便开始有意识地处置死者尸体，并进而逐渐形成一系列共同遵守的行为规范，这样丧葬礼仪便产生了。丧葬礼仪，开始比较简单，但随着人类社会的发展和人与人之间的等级分化日益明显，便日益变得复杂、繁缛。进入现代社会后，由于人人平等日渐成为人际关系的准则，则又有向简单回归的趋势。

丧葬是人生礼仪的终结。当一个人走完人生旅途，最终告别社会时，亲戚友人要哀悼、纪念、评价亡人，寄托哀思。丧葬包括殓殡葬拜诵哭泣等一系列的仪礼。在程序上汉族地区有小殓。就是死者死后给死者洗浴、修理面容、化妆、更换衣服、最后包扎遗体。大殓。就是“入棺”。在入棺后钉上钉子就不能再打开了。建灵堂。这是祭祀死者的一个场所。一个是家庭的小灵堂，另一个是放置遗体的大灵堂，在大城市里一般是设在殡仪馆。家属成服。成服就是直系家属穿戴孝服，孝服的对象是子孙后嗣几亲属。早晚家奠。家属奠基死者亡灵，旧时，是早晚上饭，撤饭，上香，念祭，磕头等。家公奠礼，家公奠礼是出殡前家人集合起来祭奠一次，是夜举家守护灵堂，也叫做伴宿。我们称为“做道场”，在北方称为“辞灵”。是在出殡前举行的，称追悼会。出殡。辰时7—9点，（一般是8点半左右）。把棺柩送出门。下葬。安置死者遗体，即棺材入土。现在推行火葬则是火化。祭祀。就是清明上坟，殡葬是“凶礼”，丧葬后在举行“吉礼”等。

另外关于丧服、超度亡灵、哭丧、送葬都有诸多的形式与规定。

丧葬礼仪具有明身份的功能，因其都是根据死者的身份来操办的。我国自商、周以来就将人划分为不同的等级，社会等级的存在，不仅影响到人的社会生活，而且影响到了丧葬文化，什么身份的人享受什么样的丧葬待遇，不是有明文规定，就是有约定俗成的规矩。通过丧葬礼仪，死者的地位高低、贫富贵贱等情况便清楚地显现出来。