

# 我们的社区教学反思 教学反思研究心得体会(精选8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 网吧网管工作总结篇一

信息交流、行业自律等方面做了大量工作，并取得了一定成绩。现将一年来的工作总结如下：

一

1. 看到客人进来，热情招待每位客人，时常敏锐观察，当客人呼叫、有示意或在寻望时，要迅速主动询问给予帮助，代步购买饮料、零食等商品服务。
2. 工作认真细致，与客人建立良好的关系，熟悉老顾客的习惯和喜好，不断听取客人对网吧的意见，及时总结汇报。
3. 营建网吧形象推广工作，向顾客宣传网吧特色和活动内容。
4. 熟悉网吧各个安全出口和熟用消防器材，提高安全意识。
5. 了解游戏软件资讯本厅室机器配置，每小时与吧台核对上机人数。
6. 负责耐心解决、解答顾客遇到的电脑问题，（遇到解决不了的问题或多次发现共性问题应立刻向技术员反应，并做好

相关记录。

7. 积极清理桌上杂物，主动帮助客人切换积累过多烟头的烟灰缸。随时保持整洁舒适的卫生环境，在顾客结帐下机后能提醒顾客不要遗失随身物品。

9. 观察客人使用机器是否得当、机器是否正常运行。保护机器的安全，谨防小偷拆除机器配件，发现配件被偷应立即向主管或经理报告情况。

1. 积极开展宣传，树立自由人网吧形象。

2. 拓展增值服务渠道，探讨网吧广告开发。

3. 加强自律建设，树立行业形象，明年工作任务很重，我将全力以赴才能完成，把工作定位在：加强自身建设、强化服务与管理能力。任重道远，让我们团结一心，同心同德，共同把网吧打造成一个政府放心、群众满意、在会员中有凝聚力的、有特色的服务组织。

## 网吧网管工作总结篇二

关于那份工作，我能认当真实，脚踏实地的做好本职工作。固然我只充任一个通俗的角色，那个角色不但单是支钱那么简略，个中另有许多庞杂的步伐。正在工作时期我吸与了很多的履历，曾加了很多见地。

然则做为支银员必须要具有一颗主动、热忱、自动、殷勤的心态去效劳每位主顾。正在工作中奇我会逢到许多兴奋的事，然则我皆必需与胜，不克不及带有背点的情感，由于如许不只会影响本身的表情也会影响到对主顾的立场。

天天都市逢到差别的主人，差别的主人有差别的性格，针对差别的主顾我们应求应差别的效劳，由于那一止业稳定的主

旨是：“主顾至上”。点临主顾，脸上初末要点带笑容，求应规矩的效劳，要让主顾体味到亲热感，即便正在效劳工作中逢到一些兴奋的事变，假如我们仍旧以笑容相迎，那末再在理的主人也来由收性格，所谓“重逢一笑，百事消”，如许一去主顾高兴本身也舒心。

固然那只是简简略单的一个支银员，正在他人看去是那末微乎其微，但是从中却教会人许多事理，进步我们本身的素养。不停地进修，不停地进步本身的品德教养，不停进步本身的效劳技能。“只要进修能力不停磨砺一个人的品德，进步品德教养，进步效劳技能。哪怕是通俗的一个支银员，只需不停的向前走，能力走我们本身念要的一片天！

以下是我个人正在那段工作时光中所感悟到的一些必需懂和必需自我请求的不雅念：

### 1、急主人之所急，念主人之所念。

天天都市打仗到差别范例的客户，针对差别范例的客户们求应差别范例的效劳。其效劳本主旨稳定：客户是天主！

### 2、对主顾笑容。

以最有亲热感的一点让主顾体味到门庭若市的感到。即便正在结账效劳工作逢到兴奋的事变，仍能以笑容相迎，信赖再在理的主顾也没事理收性格。

### 3、要对主人做出掌握的启诺。

当主人的需求需由其他部分或个人的辅佐高完成时，就应当征询明白后再做决议，由于主人念获得的是最正确的问复。但不管若何那其实不是意味着能够念尽统统方法为本人处置成绩，关键是让本人清楚他得成绩是您能够即速处置的，而您的确正在努力赞助他。

很多主人正在前台请求多开辟票，我们就委绝婉拒，并倡议主人能够正在其他运营点小费，计进房费项目，如许既能为旅店增益，又能满足主人的需求，但毫不可为赞同主人而违反本则。

4、斟酌若何补充同事及部分工作的掉误，包管主人实时结账令主人满足。

前台支银处是主人离店前打仗的最初一个部分，以是凡是会正在结账时向我们赞扬旅店的各种效劳，而那些成绩并不是由支银职员引发，这时候，最忌推委或许责备形成坚苦的部分或许个人，“事关己，高高挂起”的风格最不成与。不克不及补充差错，反而让主人思疑旅店的管理，从而加深客户的疑任水平，以是应镇静岑寂发扬中介功用，由支银向其他个人或许部分疏解状况，恳求赞助，成绩处置以后，应再次收罗主人定见，这时候主人每每被您的热忱赞助浸染，从而改动最后的良印象，以至会树立密切与相互疑任的客户与我们之间的关系。

5、不停进修，不停进步本身的品德教养，不停进步本身的效劳技能。

不停的自我进修，不停磨砺本身的个人品德，进步品德教养，进步效劳技能。让我们迈着强健的程序，不停的向前走，能力走我们的一片能够展翅高飞的天空。

信赖我，我能够把它做的更好，感谢带领的欣赏，我敬爱那个工作，我要把它做得最好！列位同事，让为我们一路并肩做与吧。

## 网吧网管工作总结篇三

不知不觉中我已经工作半年，说实话这是我走出学校不入社会的第一份工作。

在这工作的期间,让我学会了不少的规律,也给我增添了不少的见识,同时让我了解到了社会的复杂性,当我做理货员的时候,我知道有好多的地方没有作到位,可是这些我都可以在以后的工作的过程中去改。然而如今站在收银台,是经理对我的信任吧!既然接收了这份工作,就应该对这份工作更加的负责任。

过去的一年之中,让我得到了许多,同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的,不过我要从中总结出经验去逆补那些失去的东西。只有这样才会有所进步!零八离我们是越来越远拉,成为了历史,就不必多想以往的事情。一年之计在于春,现在已经进入了春天,春天估计是大家向往的季节。新春的到来,就让我们以新的心情,新的面貌,新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说,我觉的对工作应该是认真仔细,对于前台来说这些是远远不够的,我知道前台是超市的一大亮点,经理能够把它交给我,说明你相信我能够做好!

对于这份工作,我能认认真真,踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色,这个角色不单单是收钱这么简单,其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验,曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事,但是我都必须克服,不能带有负面的情绪,因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人,不同的客人有不同的脾气,针对不同的顾客我们应提供不同的服务,因为这一行业不变的宗旨是:“顾客至上”。面对顾客,脸上始终要面带微笑,提供礼貌的服务,要让顾客体会到亲切感,即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情,如果我们仍然以笑脸相迎,那么再无理的客人也没有理由发脾气,所谓“相逢一笑,百事消”,

这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

相信我,我可以把它做的更好,谢谢领导的赏识,我热爱这份工作,我要把它做得最好!

## 网吧网管工作总结篇四

转瞬之间已经到年底了，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，也学会了人与人之间的交往，同时也使自己取得了巨大进步，这对自己来说是十分宝贵的。

酒店收银员每天都会接触到不同类型的客人，其服务宗旨是“把宾客当做我们的上帝”，服务准则是“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求的服务的最高命令”。客人走进酒店，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到宾至如归的感觉，即使再结账服务工作中遇到一些不愉快的事情，我们仍以笑脸相迎，正所谓“相逢一笑，百事消”嘛。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委婉拒绝，并建议客人可以在其他经营店消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加效益，也能够满足客人的需求，但绝不能为满足客人而违背原则。

也许收银工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为一名酒店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中

那么简单，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

工作中，我一直保持着工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名酒店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。客人永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个客人，纵然客人有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与客人之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的想老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，是我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成

绩，这并不是是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中之工作了短短三个月时间，但给自己的感受却很深，无路实在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

### 酒店收银员岗位职责

1. 服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
8. 根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
9. 制作、呈报各种报表报告。



10. 每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
11. 切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。
12. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
13. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
14. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
15. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
16. 协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。
17. 在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
18. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
19. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
20. 正确处理客人的留言、电传等。
21. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
22. 正确处理钥匙的发放。

23. 严格遵守现金和票据管理制度。
24. 作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。
25. 做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
26. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
27. 做好本岗位的清洁卫生。
28. 电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

## 网吧网管工作总结篇五

20xx年是全国网吧专项整治年，按照“国办发[xx]xx号”

《国务院办公厅转发文化部等部门关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治意见的通知》精神及[]xx省关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治的实施方案》的相关要求[]xx市文化市场稽查支队精心部署、认真贯彻、全面协调、迅速行动，在xx市“网吧”等互联网上网服务营业场所专项整治工作协调小组的正确领导下，依照稽查工作职责，扎实有效地开展了xx市今年网吧专项整治及管理工作，并取得了显著成效，现将主要工作总结如下：

根据全国、全省网吧专项整治的总体部署[]xx市由市委常委、副市长、市政法委书记xxx挂帅[]xx副秘书长协调[]xx市文化局牵头，及时成立了由市文化局局长xx次任组长、市工商、公安等xx部门负责人为成员的“xx市网吧等互联网上网服务营业场所专项整治工作协调小组”[]xx市文化市场稽查支队拟文交局制定了[]xxx市关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治实施方案》，由xxx市政府转发至区县各级人民政府；

确定了xxx市专项整治工作的重点、步骤及时间安排，并按照“分级归口、属地管理”原则，明确职责、落实责任，强化了责任追究制度，在全市范围内迅速全面地开展网吧专项整治工作。

## 二

根据xx市网吧实情，本着“规范、有序、繁荣、发展”的方针，xxx市文化市场稽查支队坚持以“宣传教育为主、整治查处并重”的工作思路，首先加强正面引导；抓好宣传教育工作。一是加强对业主的法规培训，提高依法经营的自觉性。x月xx日至xx日，x月x日、x月xx日、x月x日、x月x日、x月x日至x日，xx市文化市场稽查支队与各区县文化行政管理部门分别组织召开了网吧业主业务培训会，传达和宣传国家、省、市网吧专项整治的形势和要求，学习《条例》和规范性文件精神，法规培训全市网吧业主及其管理人员达xx余人次。二是x月中旬、x月下旬，积极配合市文化局、x区文体局并会同市教育部门、xx区文明办分别组织xx小、xx中学千余名中小學生举行了“珍惜年华告别网吧”签名活动，教育引导青少年不进营业性网吧，自觉抵制网络中的不良诱惑。三是，利用协会刊物《协会信息》广为宣传，扩大影响。四是，在xx市各新闻媒体上予以全方位的正面宣传引导和个别曝光xx余起。

根据网吧整治的相关要求，结合xx市网吧实际，xxx市文化市场稽查支队将常规巡查与集中检查、专项整治结合起来，重点检查网吧是否接待未成年人，网吧经营是否按规定核对登记上网者在效身份证件，是否安装文化监控管理软件是否存在安全隐患等违法违规经营行为，采取每日巡查和突击检查、群众举报与联合行动相结合的方式，加大了整治查处力度。

截止xx月底，xxx市文化市场稽查支队共出动执法人员约xxx余人次，检查网吧xx余家次（其中，组织“零点行动”x次），

查处违规经营网吧xx余家次，其中查处接待未成年人网吧近xx家次，未按规定核对登记上网者有效身份证件网吧约xx家次，查处擅自停止经营管理技术措施的网吧xx余家次，因接待未成年人被吊销《网络文化经营许可证》x家，停业整顿网吧xx家，累计罚款约xx万元。整治中，关闭“黑网吧”xx家，xx市网吧由年初审批后的xx家降为目前共xx家。

20xx年网吧的管理，继续实行文化市场经营警示和监督举报公示制度，再次公布举报电话举报奖励制度，在xx市财政的大力支持下，由xx市文化市场稽查支队草拟报市文化局牵头，与市工商、公安等部门联合制定了《xx市举报网只能靠等互联网上网服务营业场所违法行为奖励办法》在《xx日报》予以公布实施。高度重视群众举报案件，切实做到“有访必答，有报必查、有违必处”，全年xx市文化市场稽查支队共查处办理了群众信访举报“网吧”接待未成年人案件xx余起，办理和结案率100%，办理和拟文答复了x件市人大。政协关于“网吧”的提案或建议。

xxx市文化市场稽查支队在实施对网吧的管理过程中，始终严格督促网吧落实上网消费者有效身份证件，上网信息登记，场内巡查制度，对未成年人进入起到了一定的防止作用，充分发挥xxx市网吧监控分中心的功能，依靠高科技手段提高了工作效率和管理水平，同时积极通过各种媒体及宣传渠道呼吁家庭、学校、社会各方面力量共同参与网吧的监督与管理，共同做好未成年人思想道德教育工作。已分别在市内各报刊和青少年宫发表文章或举办讲座：正确认识网络文化，“网吧”产生的利与弊分析，杜绝未成年人上网家长是第一责任人等，同时加大市场监管力度，今年我队用在“网吧”整治工作中的综合力量占全队的50%以上。