

# 2023年工作总结简单概括 简单工作总结(优秀6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 工作总结简单概括 简单工作总结篇一

### （一）建立与完善行政人事管理制度

- 1、出台人事考勤制度
- 2、明确各部门个工作岗位
- 3、初步完成公司组织结构图及相关行政人事表格
- 4、制定《员工内部合同》

### （二）根据组织结构图为企业配置人才

- 1、人员到岗情况
- 2、招聘情况
- 3、人员分析

### （三）企业文化宣传栏的创建

### （四）常规人力资源管理工作

- 1、员工入职、离职、转正、合同签订手续办理
- 2、员工社保、电话卡等业务办理
- 3、月度工资核算
- 4、工伤事故处理及工伤理赔工作

#### （五）常规行政管理工作

- 1、办公用品的采购
- 2、办公用品费用控制与费用报销工作

#### （一）进一步建立与完善行政人事管理制度

- 1、制定相应的行政人事制度
- 2、完善现有的行政人事制度
- 3、根据目前公司架构及规模制定符合企业的组织结构

#### （二）建立持续激励的绩效考核机制

#### （三）建立真正“以人为本”的企业文化保证企业持续发展

#### （四）开展相应的员工入职培训及技能培训

#### （五）做好《20xx年新年联欢会》的筹备工作

## 工作总结简单概括 简单工作总结篇二

我作为一名中国xx的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。

在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表. 在xx年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在xx年被安排去\*\*10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳. 由于成绩突出，被评为xx年度优秀员工. 在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“xx产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。

但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。

但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获

“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业厅办理后续事项。

用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转\*\*部门（直接说出部门名字）为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国xx话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

## 工作总结简单概括 简单工作总结篇三

### 1、认真做好各项捐款工作。

一是做好\_筹款工作。秉承“发扬人道主义精神，扶贫济困，赈灾救助，帮助社会上最困难的人”的宗旨，严格要求自己认真做好慈善筹款工作。

二是做好救灾捐赠工作。结合我区实际，分别征求了区府各办公室的意见，就全区救灾捐赠活动制定了详细的工作方案，全面掌握工作的开展情况，及时总结汇报，为今后的捐赠活动提供宝贵的经验。

三是做好见义勇为募捐工作。利用有线电视传播，积极做好募捐宣传发动工作，动员和鼓励区内广大干部、民营企业、外资投资者、外来员工齐齐关心和参与捐款活动。

### 2、认真做好低保管理工作。坚持把低保工作作为“民心工

程”来抓好落实。符合低保条件的困难群众都纳入了低保范围，基本实现了动态管理下的“应保尽保”，广大困难群众的基本生活权益得到了较好的保障。对新增的低保户，严格按照“户主申请—入户调查—两委讨论—张榜公布—社会事务办审核—市民政局审批”六个程序来办理，有效地提高了透明度，堵塞了优亲厚友的不良现象，并依照程序按月由区财政分局通过区农村信用社划入低保对象个人帐户进行社会化发放的工作机制。

3、婚姻登记工作管理有序。婚姻登记工作是一项重要的社会行政管理工作的，它关系到广大人民群众切身利益，也关系到社会的稳定和两个文明建设。在婚姻登记管理工作中，坚持认真贯彻落实《婚姻法》和《婚姻登记管理条例》，把婚姻登记作为树立民政机关形象的窗口，坚持依法行政，严格婚姻登记手续，加强婚姻证件管理，服务规范化管理，树立了民政全心全意为人民服务的形象，也充分体现民政部门依法行政的水平，有效地提高了婚姻登记合格率，实现了婚姻登记合格率达100的目标。

4、积极做好残疾人康复工作。充分利用“助残日”等契机积极为残疾人做好康复工作。

一是做好白内障康复工作，为6位白内障患者向市残联申请免费施行复明手术，使他们能重见光明。

二是解决我区特困残障人士的行动问题，为江润国等7位生活困难的残疾人向市残联申领了2台残疾人专用机动车和5张轮椅，使他们可以走向社会，树立自尊、自信、自强的信心。

三是做好一级重度残疾人专项补助工作，为我区的30\_\_\_\_名重度残疾人申请专项补助，解决他们的生活困难。四是做好残疾人住房难工作，帮助2\_\_\_\_残疾人解决他们的住房难问题。

5、积极做好残疾人就业保障金征收工作。为解决残疾人就业

问题，本着为残疾人服务的宗旨，通过认真调查摸底，了解残疾人的就业需求，积极利用多种途径，与用人单位联系，为有就业愿望的残疾人提供就业机会。通过开展残疾人按比例就业保障金的年审工作，使用用人单位按比例安排残疾人就业，使许多残疾人得到了一份稳定的工作，同时降低我区困难残疾人的比例，减轻了政府的财政负担。

## 二、存在的主要问题

一是政治理论学习不够刻苦，理论知识学习不够经常化、系统化，理论水平还不够深、不够高，理论联系实际能力尚浅。

二是工作经验不足，业务知识缺乏。由于自己是一个新人，对工作所了解不够，文字水平、写作能力还处在一个低层次界面上，掌握知识不全。

三是工作全局观念不足。工作被动落实多，主动超前少。当任务多的时候，往往顾此失彼，不能有条不紊地处理各项工作。

## 三、今后努力方向

在以后的工作中，本人一定会针对自身的不足，认真学习，努力工作，提高各方面素质，将工作做得更好。

(一)加强理论学习，提高思想政治素质。继续加强政治理论学习，努力提高政治理论水平，不断增强学习理论的自觉性，提高自己的思想文化素质，向书本学、向实践学、向同志学，努力做到学有所思、学有所悟、学有所用，拓宽知识面，更新知识结构。通过学习进一步提高政治素质。

(二)增强业务能力，提高工作能力素质。要不断加强学习，增强做好本职工作的本领。立足于工作进步和自身全面发展，广泛学习一切业务知识，使知识结构更加合理，个人工作能

力素质全面提高。尽力尽心做好每一项工作，做到不计较，待人宽，对己严，正确对待领导交付任务，对工作做到“精、细、严、实”。

(三)增强工作积极性，提高个人综合素质。增强工作的主动性、超前性，积极主动地做好本职工作。做到想领导之所想，超前思考，提前预测，及时准备。勤于思考，交流好的经验，根据自身情况，不断完善和提高自己的能力，提高自身的创新能力，培养自己处理人际关系和社交能力，提高自己综合素质。

## 工作总结简单概括 简单工作总结篇四

这学期担任小学四年级的英语教学工作。我注重培养孩子的英语学习兴趣，从各个方面培养和锻炼孩子的听说能力，利用一切机会让孩子们练习听说能力，创造说英语的一切机会，尽可能多地让他们了解西方的风土人情，文化色彩，增强语感。扩大知识面。

### 一、讲求方法，丰富课堂

在教学过程中老师是教学的领导者和参与者。讲求方法，丰富课堂是教师在整个教学过程中首要的任务。英语作为一门外语，需要多应用。

因此，除了课堂效果之外，还需要让学生多读，多讲，多练。为此，在早读时，我针对性地指导学生读书，发现问题及时纠正。

课后发现学生作业问题也及时解决，及时讲清楚，让学生及时消化。上课内容丰富，现实。教态自然，讲课生动，难易适中照顾全部，就自然能够吸引住学生。

所以，老师每天都要有充足的精神，让学生感受到一种自然气氛。这样，授课就事半功倍。回看自己的授课，我感到有



点愧疚，因为有时我并不能很好地做到这点。当学生在课堂上无心向学，违反纪律时，我的情绪就受到影响，并且把这带到教学中，让原本正常的讲课受到冲击，发挥不到应有的水平，以致影响教学效果。我以后必须努力克服，研究方法，采取有利方法解决课堂中的问题。

## 二、走近学生，积极教学

最初接触教学的时候，我还不懂得了解学生对教学的重要性，只是专心研究书本，教材，想方设法令课堂生动，学生易接受。

但一开始我就发现我按照自己的教学设计，上了一堂自认为生动有趣的课，认为教学效果会很理想，怎知反馈出来才知道不如人意。学生对一些活动不太感兴趣，觉得幼稚，参与积极性不高。

整个教学过程中由于学生的掌握情况不同，出现了优差分层，一方面，有的学生英语听，说的能力相对较弱，授课采用较深的全英教学，同学们还不能适应。

另一方面，有的同学们比较活跃，上课气氛积极，成绩较好。因此，讲得太浅，没有照顾到整体，所以教学效果不如理想。从而可以看出，了解及分析学生实际情况，实事求是，具体问题具体分析，做到因材施教，对授课效果有直接影响。

## 三、培优转差，快乐教学

第一、一帮一结对子活动。把全班的后进生和优等生分为若干个组，选出来的帮助者首先每天检查学困生的家庭作业完成情况，督促其课后改错，完成作业等，然后在各组结对子中进行评比，给与奖励。

第二、鼓励为主。给学困生一个合理的短期目标，鼓励其完

成，然后在全班大大表扬奖励，促使其取得更大的进步。

#### 四、减轻负担，优化作业

小学生的学业负担重已是一个不争的事实。这影响到孩子的身心发展。那如何在教学中减轻学生的课业负担，我觉得首先从作业方式上进行改革。

我这学期改变以往抄抄写写的作业模式，让学生在理解的基础上仿写，思考理解学的更扎实；单词不在抄写多变，只要按自己的方法记会就可以，然后来学校检查；巩固所学可以让学生办单元或主题手抄报；课前五分钟的值日报告锻炼口语等。

我坚信，只有不断创新和实践才能有进步，才能不断完善教育教学。

### 工作总结简单概括 简单工作总结篇五

这一年来，我坚持始终以全面推进素质教育为核心，努力抓好教学教改和“新课程标准”的实施，在“推广普及普通话和用字规范化”工作方面，认真贯彻和落实了学校下达的“语言文字规范化工作”的有关法律和规定，并以素质教育为载体，把语言文字的规范化工作贯穿于班级的教育、教学等各个环节，现已取得了较好的成效。

当前，随着信息化时代的到来，我们更应该加大普及普通话和用字规范化工作的力度，以适应蓬勃发展的信息技术教育的需要。特别在基础教育的小学阶段，更应该把语言文字的规范化工作当作学生养成教育的重要内容。结合我校工作实际，我确立了“普及推广普通话和规范汉字”的班级工作目标，我们要求学生在校内外必须用普通话交流，让普通话成为学校的基本语言，师生在教学及各项活动中必须使用规范汉字。一年来，我着重抓好了以下的工作。

一、在班内开展了丰富多彩的活动来推进语言文字的规范化工作。

活动既丰富了班级文化，也推动了语言文字规范化工作的开展和普及。在我班组织的各类竞赛活动中，我始终把普通话作为基本的交流语言。

二、以推广普及普通话和规范汉字为契机，全面提高学生的整体素质。

在班级的日常教学工作中，我做到用普通话教学。在教学中特别要注意重视学生的听、说、读、写和汉语拼音训练。

在教学中，我把学生的说写训练当作学生的基本能力来训练。在课堂上，我从训练学生说好每一句话、练好每一个字入手，从小培养学生热爱祖国语言文字的民族感情。

我把学生说好普通话、写好规范汉字当作学生的最基本的素质来培养。我班所有学生都能在课堂上用流利的普通话和老师交流。

三、我班还开展了在辖区内查找不规范汉字的工作。

我班积极响应学校号召，分小组查看广告牌、门牌、宣传牌等上百家，共查到各种不规范汉字80多个。

总之，作为基础教育的小学阶段，我深刻地认识到：语言文字工作，既是教学中重要的组成部分，也是提高学生基本素质的重要载体。今后，我还将继续采取切实可行的措施，不断提高学生规范地使用语言文字的意识，不断提高学生应用语言文字的能力和表达水平，为全面提高学生的素质、进一步提高班级的教学质量而作出不懈的努力。

## 工作总结简单概括 简单工作总结篇六

事无巨细，都全力以赴、尽职尽责地去完成，才有可能将工作目标完成得尽善尽美。今天本站小编给大家为您整理了试用期工作总结工作概述，希望对大家有所帮助。

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里各位同事和领导给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了作为广告人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了重庆广告从业人员作为拓荒者的艰难和坚定(就目前国内广告业而言，我认为重庆广告业尚在发展阶段并且起步较晚)。在对各位同事和领导肃然起敬的同时，也为我有机会成为今天广告的一份子而惊喜万分。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

记得初次应聘时，我对公司的认识仅仅局限于重庆几家顶级的广告公司之一，对设计师一职的认识也仅局限于从事相对单纯的广告创意和美术执行工作。除此之外，便一无所知了。所以，试用期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

一、通过理论学习和日常工作积累使我对公司有了较为深刻的认识。

记得初到公司时，交到我手里的第一份工作就是一张企业贺卡的修改，然而说来惭愧的是，因为对于对方企业整体形象包装的不熟悉，导致这张小小的贺卡修改任务就让我在公司的第一天工作从下午5：00左右持续到深夜12：00以后，反复

的修改和漫长的等待客户的回复对我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习和认识了公司各相关资料，并且对公司以前的、现在的客户的相关资料有了比较初步的了解，（这方面，小组的组长罗晖、美术指导莫剑、还有和我一样新到公司不久的美术杨泛，对我的帮助都很大，我也一直很感激他们）再加上日常工作积累使我对公司有了较为深刻的认识，也意识到了公司在重庆广告业举足轻重的地位，她的发展对于推动整个重庆广告业的发展有着巨大作用。同时，公司拥有比较先进的管理体制和企业化标准运作的行政机构。这一切都让我对公司的发展充满了信心和憧憬。

二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

根据岗位职责的要求，我的主要工作任务是(1)负责完成组长分配下来的设计工作指令；(2)参与相关广告创意的讨论；(3)领导交办的其他工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的设计师应当在具有相当的美术功底、熟悉的设计软件操作能力的同时，还一定要具备良好的设计心态，并且要敢于多提出自己的想法和方案，敢于创新！当然，良好的语言表达能力是向领导和同事提出自己创意想法的必不可少的。目前我在创意想法方面存在不足，还需要多向组里的和其他组的各位资深领导和同事多求教、多学习。为了让自己做一个称职的广告美术设计人员，我也阅读了许多与设计相关的书籍，并争取在工作中有所帮助和提高。

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种设计相关知识，并用于指导实践，大胆创意！

2、“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能

力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作指令。

在学校实习的日子过得很快，我又要实习结束了，下面是一篇我在这实习的这段日子的总结——《一季度试用期工作总结》。

作为一名人民教师的我，现在的工作生活过得紧张忙碌而又不乏充实，受益非浅。尽管在初为人师的教学之路上难免磕磕碰碰，曾为学生的不努力而担忧，抑或是为自己缺乏教学经验，特别是班级管理经验而感到纳闷，曾为学生对自己的辛勤辅导当成是老师的自作多情而懊恼……一切的一切，都还需要我不断地去努力，去学习、研究和探索教学经验和班级管理经验，了解学生，认真备好课，上好课，认真辅导，尽心尽力，以求问心无愧，期许尽早成为一名教学能手直至教学骨干，获得长足的进步，获取宝贵的经验。

我担任四年级和五年级以及六年级这三个中高年级的美术教学，同时还兼任学校幼儿班的班主任。对于一位刚踏进教师行列的新老师来说，我面对的是一大堆的未知和茫然。起初，我将它当成是对自我的一次大挑战，尽自己的最大努力去尝试，不断去适应和探索，同时还向老教师请教经验。一路下来，我觉得兼顾三个年级的美术教学，很多时候觉得力不从心，六年级的学生两级分化严重，学习好的同学比较自觉和勤奋，但另一方面，基础比较差的学生也比较多，无心向学、懒惰成性，上课喜欢讲话，搞小动作，让我变成在三个年级两边转，两头忙，一来要管理好幼儿班，整理琐碎的班级事务管理，应对幼儿的好动和纪律管理，还要负责对高年级差生及时的辅导，有时真的感到很累。此时自己也会用阿q的精神来自我安慰和调节：要是自己有分身术就好了！自我认为，面对这一局面，讲究方法非常重要，时间和多种因素也要充分考虑在内，尽管有些因素是无法把握和控制的。

在教学工作总结上，我努力钻研教材，写教案，认真备课等。

在研究教材方面，对于课程的教学重难点，起初把握不是很精当，但在老教师的指导帮助下，通过对教师教学用书的反复研读和学习，我逐步对教学重难点的把握有了一定的领悟。在教学工作中，读懂、读透教材非常重要，这一直是我的指导老师对我的谆谆教导。只有把教材吃透，理解消化了，教学的效果和质量才能得到保证和提升。从教育的角度看，美术课程是一门对学生的发展具有重要促进作用的课程。然而由于各种原因，目前人们对美术课程的重视还远远没有达到应有的程度。

我很注重他们良好行为习惯的养成教育。希望他们能快乐地成长，让自己也时刻怀有童心的我也觉得，自己也正如他们一样，一同成长着。

一、准备充分，是做好试用期工作的前提。

这次试用期是教学计划的重要内容，学生和老师早就有了思想准备。我们从三月底就着手准备，与试用期单位联系，就试用期的相关事宜进行商谈。四月中旬，我们又派专人到无锡，具体解决了学生试用期过程中的具体问题，包括试用期单位的进一步落实、试用期生的生活等问题。我们还召开了多次会议进行动员，讲清这次试用期的目的、意义、目标、任务、具体要求等，统一了学生的思想，为做好试用期工作打下坚实的基础。

二、措施扎实，是做好试用期工作的保证。

1、做好思想政治工作。

做好学生的宣传思想政治工作十分重要。系部领导对此十分重视，提出明确要求并多次亲临学生中进行思想动员，真正把思想统一到试用期工作中来，带队老师能结合自己的试用期经验、实践经验、社会经验和学生的专业实际、思想实际，精心准备，仔细分析主客观因素，让学生明白这次试用期的

目的、意义、目标、任务、方法、要求，可能出现的各种矛盾、困难及解决办法。把问题讲清、讲深、讲透、讲全，为试用期工作的顺利开展打下坚实的思想基础。在具体工作实践中，还结合提出的以“八荣八耻”为主要内容的新时期社会主义荣辱观进行宣传教育，把思想工作与社会实践相结合，要求学生发扬团队精神，展现新时期大学生良好的道德风貌，维护学校的良好形象，开展了以“为学校争光，为系部添彩，为社会做贡献，为自己树形象”为内容的“四为”主题教育活动，激发学生的热情，掀起比、学、赶、帮、超的热潮。与此同时，还要对学生进行安全教育(如：食品卫生的安全、交通的安全、水电火的安全、防盗安全等等)、理想信念教育等。对工作中涌现出的先进典型通过板报等方式进行广泛宣传，借身边事教育身边人，起到了良好的效果。

## 2、做好分工协作工作。

学生与学生之间、学生与试用期单位之间、学生与学校之间、试用期单位与学校之间以及与带队老师之间都要保持经常性的联系与沟通，及时传递有关试用期的各种信息、倾听领导的工作指导、试用期单位的建议和学生的合理要求，带队老师们做出有利于试用期工作的决定，使“三位”真正成为“一体”。由于分工明确、协作有力，带队过程中自然能够做到情况了如指掌、问题紧抓不放、关系保持顺当、学生心情舒畅。试用期期间，没有发生一起事前担心的严重违法违纪违规的现象。

## 3、做好考勤考核工作。

我们制定了《04旅游专业学生试用期要求》和《做好试用期的八条纪律》，每个同学都在《04旅游专业学生试用期保证书》上签了字。根据试用期单位和学生的不同情况，我们把全班学生分成三个组分别安排在两个景区和一个旅行社，每个组明确一名组长负责考核，带队老师巡查，保证考勤考核的质量与效果。凡是请假的，必须经过试用期单位领导、组



长和带队老师的批准，缺一不可。病假还须持县以上的医院证明。在试用期之前，我们从德、能、勤、绩四个方面制定了《试用期生百分考核实施细则》让学生学习了解，与学分挂钩。考核采取走访、调查、互相测评、试用期单位综合评价等多种方法与手段，结合考勤情况以及其他表现与业绩。考核分两次进行，初评和总评，最后进行综合评估。要求每个试用期生在做好工作的同时，认真填写自己的《试用期手册》，撰写心得体会文章和试用期论文进行交流。

#### 4、做好亲情服务工作。

学生在学校生活环境很好、学习很有规律，到了试用期单位后，出现了一些变化，心理的反差、身体的不适应带来一连串的新情况、新问题。我们带队老师能够及时掌握情况，体贴学生，及时为他们提供服务，解决他们的实际问题。如：我们住在一所大学招待所，房屋陈旧，卫生条件不尽人意，天气炎热，学生下班回来都是一身汗，洗澡成了最基本的要求，而招待所无法提供天天开放，针对这一实际，我们积极与相关单位协商在可能的情况下帮助解决，本着既要为学生省钱，又要改善学生的生活环境的指导思想，最终得到了圆满地解决，为学生创造一个愉悦的生活环境，保证他们有良好的心情投入到试用期工作中去。

#### 5、做好试用期指导工作。

试用期期间，我们根据学生的专业性质、年龄特征、技能形成的规律及试用期单位的情况，尽可能做到“应知”、“应会”和“应变”相统一，侧重提高应变能力，与试用期单位共同制订试用期方案。一是请知识丰富型和经验丰富型的两类“专家”做试用期指导老师，通过辅导和示范，让学生模仿，老师指导；二是让试用期学生自成“旅行团”，认真讲，轮流练，相互听；三是主动为游客义务试讲，让游客评；四是带队老师组织考，相互比，发现问题及时纠。五是对进步快、应变能力相对强的同学委以重任——“实战演练”。六是进行

经常性、多方位、多层次的岗位轮换与交流。虽然有的岗位与专业关联度不高，但对于从教室、宿舍、食堂“小三维”向学校、家庭、社会“大三维”跨越的大学生来说，一样具有新鲜感，能更全面地接触社会、了解社会，更好地服务社会。在学习业务技能的同时，也能获得相关管理方面的技巧，了解试用期单位这一大的有机体是如何运作的，上层与下层、部门与部门以及部门内部之间的关系。每个岗位都有其特点，都有学问，熟悉这些情况，对于丰富实践经验、提高适应能力、促进教学相长等大有好处。试用期期间，恰逢中国徐霞客国际旅游节在无锡举办，我们抓住这一千载难逢的机会，选派三名比较优秀的学生参加筹委会服务工作，让他们亲身体验一下国际重大节庆活动的浓烈氛围和对服务人才的要求，也丰富了试用期经历。