

2018 年空乘人员工作心得感想

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有 5 年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，

最新的报刊杂志时,旅客会感觉到自己得到了重视和尊重,心里就会非常认同我的努力,也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务,实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理,关心旅客,热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤,尽量满足旅客提出的要求,让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之,现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习,把所学运用到工作中,做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务,拉近距离,把服务想在前头,做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的,要不断总结别人和自己的经验。但我想,在处理问题时,自身要做到情绪稳定,有较好的观察力和理解力。处理不失平衡,最好把大事化小,小事化无。

我是一名单位的会计,有时单位的出纳员临时有事,主管领导也会安排我接管一下出纳员的工作,自己在出纳岗位上干了一段时间后,很有体会,当一名优秀的出纳员也不是一件很容易的事,下面我从以下五个方面谈一下我对出纳工作的认识。

一、出纳员要有良好的职业工作习惯

优秀本身原于一种工作习惯,一位好的出纳员都是一种好的工作习惯的养成。每天的工作仿佛都是公式化或程序化,现金收付时,

要当面点清金额，并下意识地验钞机上辨别真伪，常言说“当面查钱不为丑”，咱们都是凡人，没有火眼金睛，要想识破真伪，一靠平时的工作职业习惯，二靠点钞机这种高科技产品，只有双管齐下，才能避免日常工作差错的出现，就是父子爷们也是如此，刚刚接管时自己不习惯，总感觉面子上过不去，有点尴尬，直到有一次一名职工给我送来五元钱，说我是报销时多付给他一张五元的钞票，下午我盘点库存现金时果然出现了短款五元钱。这一次工作的失误，尽管没有造成什么经济损失，但对我的教育意义太大了，那时更何况自己还是一名半路改行的新手，刚刚踏上会计之路的新手。通过此事，我坚持每天写出纳岗位的工作心得体会，每天写出工作上所发生一件件小事趣事，尽可能总结出一天的教训，不出现偏差。

会计在制好一张凭单，经主任审核后，都要把凭证传递到我的手上，每一份会计凭证一经有现金收付，经办人签字后，应立即在凭证上加盖“现金付讫章”，渐渐在养成我干出纳工作的习惯。其实，任何工作都有时间要求，尤其是出纳工作对时间的要求更强，什么时候发放职工工资，什么时候核对银行存款对帐单，什么时候往开户银行送票据，都有严格的时间要求，一天都不能拖延，才能保证出纳人员的工作质量。每日收到的现金收入要及时送存银行，不得“坐支”，不能怕麻烦，每天要做好现金的盘存工作，做到帐实相符这也是一种职业习惯。常言说的好，按部就班，只快不慢，坐下来仔细想一想，这些工作都是出纳人员时时刻刻随时面临的，如果没有良好的认真工

作态度，粗枝大叶，随时都有可能出现避漏。

二、出纳员要有良好的工作技能

出纳岗位对外单位结算较多，是一个形象窗口；对内是一个服务窗口，内部职工报销频繁，是一个内当家。要想保证遇事不糊涂，当场出票无差错，清点现金快而准，那可不是一般出纳员做到的，不仅要把握财经政策，干起来工作还要得心应手，有较强的业务能力，打算盘、用电脑、填票据、点钞票样样都要做精准无误，忙而不乱，那可不是一日功。记得我在银行办理一笔业务，有一个非专业的外地人士，在银行办理一笔转帐业务，填一张进帐单，尽管有银行的服务人员指导，他还是花费了近一个小时，填了五、六次。不是一急把对方单位名称填错了，就是日期填不对，要么就是大小写不正确，再者是数字有回笔描摹涂改痕迹，总是过不了银行的审核关，一时急得他满头大汗，自己定好的火车票也晚点了，造成一定的经济损失不说，关键与人相约的诚意被大大了折扣。

面对单位内部职工出差报销，各种经费开支平凡，天天与钱打交道，作为一名出纳人员一定要保持恪守职业道德，严于律己，凡事出于公心，心气平和，不能眼气，不能有私心杂念，要做到宠辱不惊，心情愉快，也一种难可贵的精神境界。

一直到现在，我点钞的技法，珠算的水平，填写各种票据的各种技术功底，汉字及阿拉伯数字的书写，以及书写会计票据时语言概括能力，与一名优秀的出纳员相比我还差之甚远。

三、用发展的观点去看待出纳岗位

在举国上下都在贯彻科学发展观的今天，我认为出纳岗位也应该用发展的观点去看待。在很多人眼里，出纳就是在一个单位收收现金，付付银行存款，于是，在岗位设置上，出纳岗位的工资待遇一直都很低，造成出纳人员的工作积极性不高，出纳干得再好仍然是单位中工资待遇是最低岗。其实，我们可以想一想，现在的出纳岗位不仅是一个单位货币资金的收付、存取任务，而是，赋予它很多要掌握现代办公的高科技知识。我们现在的银行网络付款，个人所得税的代扣代缴，职工工资的发放等业务办理都实行了计算化、网络化，还有专门的软件产品，出纳岗位和一般的会计人员要撑握的业务知识的要求其实一点都不少，一点都不低，更何况有一些单位还要求出纳岗位必须是党员，要有较高政治思想觉悟呢！

四、出纳人员也需要有创新意识

在好多人眼里一提起创新就是重大发明什么的，其实不然，只要从工作实际出发，能改进实际工作，推进实际工作再上新台阶，就是创新。在我工作一起的同事，一位出纳人员其实就是有这种精神。我工作的单位用于职工报销的差旅费报销单和原始发票的粘贴单，都是通过出纳人的合理法建议后所改进的，凭证纸张的大小的选择，原始单据粘贴单填制格式，原始粘贴单要求的内容设计，字体的排版要求，背面印有经办人粘贴原始单据注意事项，不仅改进了工作，更重要地是放便了会计档案的装订与管理。我们工作的地方地处野外，工作的场所搬来搬去好多次，每一次搬家好多项涉及出纳岗位的业务事

项都提出了可操作性的管理办法，甚至是从工作场所上，我们的出纳人员都考虑了房间的布置的安全性，门锁工具的配置，保险柜的放置，保险柜的密码管理，都一一提出符合实际工作的需要，这不是一般出纳人员所具有的基本素质。

五、出纳岗位最能锻炼会计人员的基本素质

显而易见，出纳人员要对本单位的各种经济业务事项，特别是货币资金的收付的合法性、合理性、有效益性进行全流程监督的最佳岗位。因为，每一份凭单经过会计人员的制单、审核、财务主管签字后，最后流转出纳人员手中，所以，出纳人员必须过目每一笔经济业务事项的发生过程，及核对各种票据，无形中给出纳人员创造了很多学习会计核算业务的机会，了解的业务知识多了，增长才干的机会也多了，自然而然的进步就快了。特别是那些刚刚踏上会计之路的人，首先在出纳岗位锻炼 1 至 3 年后，对以后自己的会计发展之路大有裨益。

毛主席讲得好，世界上最怕认真二字，我们所有从事的企业会计岗位上，出纳岗位最能体现认真二字，首先出纳岗位本身工作的要求最能体现认真，不管出纳人员用什么样的计算器、算盘还是计算机都需认真而准确，有时会计核算出现了错误，方能按照规定的纠错方法进行更改，作调整凭证，而出纳把钱收付错了，就无法更改，就改不过来，所以，出纳人员准确就是靠的平时工作的认真精神。再更进一步讲会计人员的差错时常被认真细仔的出纳人员发现，这种差错的发现不仅仅体现了发现差错本身，更重要地体现了出纳人员的敬业精神

和对会计职业的尊重在里面，因此，出纳是初入会计之路的人最佳的锻炼岗位。我曾经记得自己刚走上会计工作岗位时，一位干了几十年的老会计给我讲，干会计一要座得住，认真仔细；二要积极主动多请示沟通；三要掌握会计法律法规和内部控制制度。通过八年的会计工作，我真真切切体会到了前辈所讲的话。

工作吗，总会有出现差错的时候，只要我们从每一次出差中找出原因，总结出教训，遇事不再犯同样的失误，我们的工作就会不断的进步，慢慢就会有起色，其实优秀就原于职业的一种良好工作习惯。出纳作为会计工作的重要组成部分，有其自身的特点和职能，是一项专门会计技能，同样干好出纳工作，掌握出纳岗位所要求的各项技术，看着是不起眼的工作但作用不小，做好了也是一项非常了不起的事业。

抓工作落实，促工作开展，把规划蓝图变为美好现实，是广大党员干的基本职责。能不能抓好工作落实，是对每一个党员干部事业心、责任感和执行力的考量。工作落实不力，必然影响形象、贻误全局。抓好工作落实，要始终保持三股劲。

保持咬定目标、奋力求成的干劲。什么东西只有抓得很紧，毫不放松，才能抓住。抓而不紧、等于不抓。等老一辈无产阶级革命家正式是凭着这种朝着既定目标坚实不移迈进的信心和决心，指引全党全国人民在极其困难的情况下，夺取了新民主主义革命和社会主义革

命的胜利。改革开放 30 年来的实践也告诉我们，要实现建设中国特色社会主义这个前无古人的伟大目标，没有任何捷径可走，只有紧盯目标，扑下身子，真抓实干，一步一个脚印地缶前推进。一个地方落后并不可怕，可怕的是党员干部没干劲，没有干事创业抓落实的氛围。作为党员干部，既要善于集思广益，科学决策，定好发展目标。更要善于凝聚人心，汇集人气，调动方方面面的积极性，围绕一个目标干，朝着一个方向走，不因外部环境变化而松懈干劲，不因条件困难而退缩不前，以时不待我、只争朝夕的良好精神状态，坚定不移地实现发展目标。在抓落实上，党员干部还要发挥带头作用，少说空话、多干实事、少一点应酬、多深入基层，真正把精力集中到解决实际问题、推进工作上，以此带动基层干部职工齐心协力抓落实、谋发展。当然，保持充足的干劲，并不是要蛮干，还要注意方式方法和工作技巧，对涉及全局的工作，要讲原则、讲大局，一点也不能含糊，一点也不能让步；在具体工作落实上，要坚持原则性与灵活性相结合，做到有利于又好又快发展，有利于和谐稳定，有利于既定目标的实现。

保持攻坚克难、一往无前的拼劲。前进的道路从来都不是平坦的，总是布满了荆棘，充满了挑战。抓落实贵在始终保持不怕困难，迎难而上的拼搏精神，不获全胜不收兵的坚定决心。当前，有的干部对工作马马虎虎、敷衍塞责，一事当前先讲条件，面对困难束手无策；有的干部功夫全在嘴皮上，汇报工作头头是道，天花乱坠，抓落实则软弱无力，本领导欠缺、直接造成了政策难贯通、工作难到位，损害了党和政府的形象，侵害了群众利益；有的干部遇到容易解决的事情，

出政绩的事情积极争抢，遇到难题就绕着走，推诿于人，或者干脆采取“拖”的办法，留给继任者去伤脑筋。这些都是与党的宗旨和工作方法相违背的。改革开放进行到今天，已经步入深水区，许多表面的、浅层次的、易解决的问题已经随着经济社会的迅速发展得到解决。摆在我们面前的都是深层次的、没有任何经验可循的、特别需要大智慧和创新精神去化解的难题。这些难题，或是长期积累的痼疾，或是发展中产生的新矛盾，都是开展工作的拦路虎，绕不过去，回避不了。对此，才能有畏难情绪，更不能轻言放弃，必须敢于直面，迎难而上。对各类矛盾和问题，要分类梳理，深入剖析，认真查找根源，仔细研究办法，采取对路措施加以解决，真正将解决问题，化解矛盾的过程，转化为推进工作，抓好落实的具体实践。

保持常抓不懈，持之以恒的韧劲。发展永无止境，抓落实不可能毕其功于一役，必须长期抓，抓经常。一方面，要有长期作战的心理准备，防止和克服急于求成的不良心态。中国特色社会主义是一项系统工程，它不是空中楼阁，必须有坚实的基础。抓好各项工作的落实，也必须高度重视基础工作，包括吃透上级有关政策规定，掌握本地本单位实际情况，了解工作任务的规律性，做到心中有数，在此基础上，一步一步地推进工作落实。决不能想当然办事，拍脑袋决策，更不能搞瞎指挥，盲目冒进，造成失误，欲速则不达。同时，要善于总结经验，摸索规律，研究行之有效的办法，不断积累抓落实的经验，提高工作的针对性和实效性。另一方面，要健全抓落实的长效

机制，防止抓抓停停，忽冷忽热，前紧后松、虎头蛇尾的不良心态。通过强化责任目标、考核评价、监督制约、工作保障等“四个机制”建设，使党员干部对待工作时刻感到有责任、有压力、有动力，自觉做到责无旁贷，抓紧不放、跟进指导、靠前指挥，不见成效不撒手，初见成效不让步，推进工作向更高层次迈进。