# 机场问询实习工作总结(共38篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-06-23

*机场问询实习工作总结1前言：经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程当中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业...*

**机场问询实习工作总结1**

前言：经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程当中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

>第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压\*\*让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，\*\*的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的\*\*有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系\*\*参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

>第二部分初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有\*机构的\*\*严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这\*\*我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，\*\*管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店\*\*中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间\*均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然\*\*与本位\*\*在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的\*\*，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验\*\*的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程当中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理\*\*度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

>第三部分对酒店的认识

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级\*\*的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间\*衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

**机场问询实习工作总结2**

任何职业都是间接或直接地为人类或别人服务，只是服务对象、服务层面不同，而服务质量的本质要求是相同的。目前一般认为服务质量就是服务对象的满意度和同行认可度，而要服务对象满意、同行认可，绝不是简简单单的微笑、文明用语及事后处理，更重要的是事前工作的质量和输出的产品的质量。我所从事的安检工作，工作的核心内容是保障安全，我们输出的产品是安全，安检服务质量最重要的衡量标准同样是安全。那么怎样才能提高服务质量，体现安检工作最大价值呢?

我认为：首先，要认识到服务质量的重要性和关键性。服务质量优，则被服务对象满意度高，其心情则舒畅，才会\*\*、愉快地配合安检;反之，则服务对象满意度低，其心情郁闷，内心则会产生厌恶、对抗甚至敌对意识，干扰安检工作。我们服务质量的好坏，表面上讲，会影响到安检的形象，深层次讲，会动摇安全的根基，其后果将是不可挽回的。因此，我们必须不断提高服务质量，以优质的服务保障安全，赢得声誉。

其次，要有敬业爱岗和忠诚企业的职业道德和品格。如果没有这两样品质，是不可能提供出高质量服务的;没有这两样品德，就会不思进取、敷衍塞责、得过且过;就会无精打采、不负责任、行事马虎、差错不断;就会影响团结、影响合作、影响形象。因此，要网想有意识地不断提升服务质量，就必须具备这两样品德。

第三，要有大局意识和良好的心态。只有具备大局意识才会真正意识到服务质量的重要性和必要性;只有具备大局意识，才会积极、主动地为他人着想、为服务考虑;具有具备大局意识才会自觉提升服务质量。只有具备良好的心态，才会意识到所在岗位的重要性和不可或缺性;只有具备良好的心态，才会认为为他人提供优质的服务是一种良好的品德，是一种相互合作，是一种人与人之间的尊重;只有具备良好的心态，才能意识到能为他人提供优质的服务是一种享受和幸福。

第四，要加强学习，提高素质，总结经验，讲究艺术。只有不断地学习，才能提高业务素质，也才会为服务对象提供无差错的优质服务。只有个人素质过硬，才会赢得服务对象的信赖;才能提高服务对象的满意度和认可度。

没有过硬的业务知识，再好的态度和再高的激情，也不能使服务对象满意。在每的服务中，我们要善于总结经验，提高服务的艺术性。讲究艺术性能够使服务对象感到舒适和满意，这需要细心揣摩，好好体会，要经常换位思考，体谅他人的处境和难处。

为了旅客的满意，我必须提供优质的服务，为了保障空防安全让我们携起手来，共同创造质量，共同打造安检工作坚不可摧的质量基石。以上是我的几点粗浅的认识，请各位\*\*、评委、同仁批评、指正。

机场实习工作总结 (菁选3篇)（扩展4）

——导购实习工作总结 (菁选3篇)

**机场问询实习工作总结3**

为获得实际工作经验，检验自己工程造价理论知识的掌握程度，我利用暑假来到济南监理公司实习，实习时间为两个月，时间虽短，整个过程却值得我深思，下面是我的工程造价实习报告。

实习单位是一家具有监理、造价咨询和招投标\*\*三项甲级资质的公司。我在造价咨询部门实习，这个部门所有的工作人员都具有造价工程师资格证，也就是说这一行的市场准入门槛很高，考出这个资格证需要有一定的实际造价工作经验和过硬的基本功，这给了我压力也给了我动力。我跟着资深造价师亓工学习。实习部门的主要业务是造价预算和审计，预算是施工前进行工程造价计算，以达到\*\*成本的目的，审计是对已做出来的工程造价或已完工的工程造价进行审核，目的是消除成本中虚报成份。实习先从熟悉定额、熟悉图纸开始。像施工图预算都是根据图纸来计算造价，定额是造价过程中不可缺少的工具，所有工程量的计算都要根据定额来计算。在充分熟悉掌握定额的内涵、工作程序、子目包括的内容、工程量计算规则及尺度之后，开始尝试做一些简单的单位施工图预算。做起来才理解了书到用时方恨少，不仅要查\*\*\*\*的预算定额，费用定额还要结合地方的材料预算价格，然后再根据实物工程量以货币的形式表现出来，计算过程中也要讲究技巧。开始没多久，就出现错用定额标准，漏算工程量等问题，虽然我计算的工程量只为实习锻炼，不会真正用到工程造价总量中，但也让我感到惭愧。过程中亓工给了我许多指导和实际工作经验，让我受益不少。

有了一些造价实践经验之后，开始跟着亓工到一线工地。这时才明白，做出一套大楼的造价，远非看着图纸就能闭门造车的。要到工地实地了解工程建设情况，工程是否已发生变更，变更的工程量是多少。同时因为不断有新的定额、新价目推出以及新计算建筑面积规则的出台，还要参考业主和施工方合同约定对材料价格发生变化时的约定，再选择合适的定额，以实际发生的工程量为准做出工程造价。仅要查看的图纸就一摞一摞堆满办公室，更不用说计算出上面每处工程量的造价工作量有多大了。做造价的过程中要特别细心，每一处工程量的多少、造价的高低都会涉及到业主或者施工方材料供应方的实际利益，造价人员只能客观真实地计算，从这个意义上说，造价工作也是良心活。毫不谦虚地说，做出一幛大楼的造价，是一项艰苦细致的工程。

经过两个月的实习，我对工程造价工作有了更深一层的体会，一份完善的工程预算或审计能够有效\*\*工程造价，因而越来越受到企业的重视，同时也认识到，做好造价工作要有过硬的基本功、勤勤恳恳和任劳任怨的精神，不仅需要掌握专业的预结算知识，还要了解土建专业、设计、材料采购、施工方法等多方面基础知识，可以说工程造价是个多学科综合性的工作。实拓宽了我的知识面，让我对建筑工程结构、材料供应等有了一定的了解，课堂上所学理论知识在实践面前表现出的单薄性也必将改变我的学习态度。总之，实习生活将使我在学校和将来的工作中不断加强学习。

**机场问询实习工作总结4**

弹指一挥间，我在安检的岗位上又\*凡地走过了一年。追忆往昔，这一年来的工作自己没有取得太大的成绩。但是，在\*\*和同事们的帮助下，我的工作能力有了很大的提高。展望未来，为了总结过去，扬长避短，使自己站得更高、走得更好，寄望明天的工作更为进步，现将XX年度的工作情况总结如下：

>一、思想方面

我在思想上严以律己，热爱\*的教育事业。与每位同事团结合作，能够正确处理好同事之间，特别尊敬老员工，把他们作为自己学习的榜样。一年来，我还积极参加各类\*\*业务学习，努力提高自己的\*\*水\*和业务水\*。遵守部门各项规章\*\*，服从部门的各项工作安排。

>二、业务工作方面

不断向先进同事学习，以他们为榜样，做到爱岗敬业、无私奉献。而且在工作、学习和生活中，时刻约束自己。在实际工作中，时刻严格要求自己，严谨、细致、尽职尽则，努力做好本职工作，团结同志，认真完成各项工作。一年来，在部门\*\*及同志们的关心帮助下。

>三、\*\*纪律方面

今年以来，我将加强\*\*纪律意识贯穿到工作生活中。不仅是从小事做起，点滴做起，严格要求自己。更在日常生活中注意遵守各项规则\*\*，每一次上下班，每一次接待旅客，我都做到严格规范，坚持精益求精，不断提高对自身的要求，确保纪律严明，作风过硬。

>四、本人今后的努力方向

回顾一年的工作学习，检查自身存在的问题，我发现存在以下问题：一是学习不够。当前，以便捷交通为基础的民航事业迅速发展，新情况新问题层出不穷。面对严峻的挑战，自己缺乏学习的紧迫感和自觉性将不能适应新的要求。二是在工作压力大的时候，有时情绪过于急躁，这是自己\*\*素质还不够高的表现。

针对以上问题，我为明年确定了努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。要适应新形式下安检工作的新要求，必须要通过对国家法律、法规以及相关\*\*的深入学习，增强分析问题、理解问题、解决问题的实际能力，二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合\*\*同事们把工作做得更好。三是打牢全心全意为人民服务的思想，脚踏实地的工作。时刻用\*\*的话为行动指南，以新世纪、新阶段的三大历史使命为己任，虚心向先进同事学习，不断丰富与旅客之间的关系，把为人民服务的宗旨观念落实到行动中去。切实提高行政执法效率，真正成为一名优秀的安检员。

生活总在执着和付出中精彩。我知道，任何事情都是在不断的反思-改进-再反思-再改进的过程中不断的发展完善的。相信在大家的帮助下我能不断地加以克服缺点，我也将一如既往地尽自己所能努力工作，不断攀登新的高峰!

**机场问询实习工作总结5**

从学校回来以后，我在县城找了份工作，在一家衣服专卖店做导购员，虽然我学的是护理专业，可能用不上，但总觉得多尝试一些，多实践一些，多些经验总是对以后会有帮助的

记得第一天上班，出于对初次工作的羞涩，总觉得无所适从，当看到其他的同事忙得不亦乐乎的时候，自己却帮不上什么忙，真的恨不得找个地洞钻进去心中无数次给自己打气说，有什

么好怕的呢，但自己始终放不开，只好在门口招呼客人，以前逛街的时候，无数次经过专卖店，从来没注意那些站在门口的店员们是如何做好她们的工作的，可如今自己站在这个岗位上，亲身体会工作的滋味，后悔自己的当初，幸运的是，同事们对我挺照顾的，店长是一个充满活力的小伙子，他给我讲解了许多招呼顾客的办法，有什么应付不了的，他总是和我配合，把工作做好，还有小贝她们，详细地给我介绍了各种款式适合哪些人穿等等。中间我学到了许多经验，譬如要有耐性，要学会随机应变，顾客是我们的上帝，顺随他们的脾气，像还价等不合理要求要婉言拒绝，作为一个小店员还要勤快，要始终面带微笑等等。其实作为一个护理人员也需要有这样的素质。

虽然我只是大一，但离真正参加工作也不远了，从我进大学以后，觉得时间过得真快，恐怕自己还趁早学就再也没有机会了，我的很多的同学有的已经踏入社会，有的结婚生子，有的还在复读，苦苦的熬。我深感到，我进入大学并不是人生的终点，只有多吃苦，才知道生活的艰辛，不易。虽然只是两个星期的短短的时间，我却觉得像经历数年，自己长大了许多。

店里各式各样式顾客，有有钱的，穿得很气派，也有一些贫寒的，进来看看。看到心仪的衣服，却苦于囊中羞涩，专卖店里的衣服一般价格不菲，像一般的人很难接受，但还是经常看到一些穿着简朴的父母带着孩子来买件新衣过年。曾看到一位贫穷的母亲在门前徘徊半天，在特卖的衣服堆中翻出一件处理的童装牛仔上衣欣喜的付了钱，只为上面也有oniy的品牌，看了很让人心酸。

店里的的士高音乐很大，年前的生意也特别好，整天送往迎来，推销自己的产品，口才，待客态度，还有热情的招呼都让顾客享受到了专卖店里专业的服务。店长曾经说，专卖店里不只是专门卖衣服，顾客来这是花钱买服务，买我们的信誉。我铭记在心，看到许多回头客最终在我们手中买走我们品牌的衣服时，心中的无限的欣喜，骄傲，成功的喜悦难以言表，我很庆幸自己选择了一个好的锻炼空间，谢谢店长他们给了我这个机会让我学到了很多学校里学不到的东西，谢谢！

社会实践的\'时间并不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。一周的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。

**机场问询实习工作总结6**

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结航空服务岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

>一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在航空服务岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合航空服务岗位工作的实际情况，认真学习的航空服务岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

>二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

在航空服务岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在航空服务岗位工作中找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对航空服务岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据航空服务岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点，尽心尽力完成航空服务岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

>三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到航空服务岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

>四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，范文写作也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

>五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对航空服务岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点来弥补自己工作中的不足：

1.做好实习期工作计划，继续加强对航空服务岗位工作岗位各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解各种制度和业务。

2.以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

3.踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

4.继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

**机场问询实习工作总结7**

光阴如箭，日月似梭，转眼一年过去了。xx年，在公司的正确\*\*下，作为一名机场售票员和亲民服务\*\*，我按照公司的工作精神和工作部署，刻苦勤奋、尽心尽职、兢兢业业工作，圆满完成了各项工作任务，取得良好的成绩。现将个人xx年工作情况具体总结如下：

>一、加强学习，提高自身业务技能

认真学习公司的工作精神和售票业务知识，努力提高自己的业务技能，做到忠诚于公司，把公司的利益放在各项工作首位，时刻维护公司的利益，兢兢业业做好各项工作，为公司发展贡献力量。培养自己吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和开拓创新、求真务实的工作作风，服从公司的工作安排，坚持“精益求精，一丝不苟”，全心全意为旅客服务，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，实现工作的完美和高效，努力获得旅客的万分满意。

>二、尽心尽职，完成各项工作任务

1、认真细致做好票务工作

我每天的工作内容是在机场柜台售票以及网络\*台的出票。票务工作是机场的窗口，\*\*着机场的声誉和形象。为此，我严格要求自己，认真细致做好柜台售票工作，为旅客提供热情周到的服务，确保我的服务能够获得旅客的万分满意。

2、不断提高自身处事能力

在\*时的售票工作中，虚心向同事请教学习，在学好专业知识、提高票务工作技能的同时，注重学习现场突发问题的处理能力，如果碰到突发事件时，自己能够从容应对，解决好突发事件，切实维护机场的稳定与\*\*。

3、积极做好其他相关工作

在公司\*\*和同事们的大力推荐和\*\*下，我作为公司第二团支部宣传委员，积极响应公司的精神，做好各项宣传工作；xx年9月6日，参加公司“服务创造价值”主题演讲比赛获二等奖。我还是\*\*青年团淮安市第七次\*\*\*和机场公司的亲民服务\*\*，积极参与社会活动，做出工作成绩，展示机场公司的靓丽形象，提升机场公司的社会影响力。

>三、工作中存在的不足之处

作为公司的形象窗口，我在工作中还存在一些不足之处，主要是服务标准还不够高，工作能力有待进一步提高，有些工作还没有完全做到位。这些存在的不足之处，我需要不断加强学习，虚心和同事请教，努力实践，切实在以后的工作中加以改进和提高。

>四、xx年工作计划

进入新的xx年，春运即将开始，公司要增加15条航线，我要蓄势待发，着重做到三点：一是严格要求自己，积极向\*\*\*靠拢，争取发展成为\*员。二是继续学习培训考证，全面提高自己业务技能，进一步做好各项工作。三是进一步树立服务意识，为旅客提供更加优质的服务，打响我们机场公司的服务品牌；继续做好团\*\*宣传工作，充分发挥亲民服务\*\*作用，树立机场公司在社会公众中的良好形象，促进机场公司又好又快发展。

机场实习工作总结 (菁选3篇)（扩展3）

——机场员工工作总结 (菁选3篇)

**机场问询实习工作总结8**

大家好！今天很荣幸在这里做我任职运行指挥中心指挥室副主任半年工作以来的述职报告。在过去的半年中，我紧密围绕集团运行指挥中心工作部署和工作思路、总体目标，结合指挥中心的工作实际，在分管工作范围内，敢于创新，勇于开拓，通过指挥室同事们的共同努力下，较好地完成了半年各项工作任务。能取得这样的成绩离不开领导们的信任语同事们的协助支持。在工作期间结合自己专业知识及岗位实践已经完全能够熟练本职各项工作能力，可以有效快速完成各阶段的工作任务。

任职运行指挥中心指挥室副主任至今，主要工作成就为：

1、工作中一直坚持“安全第一 服务至上”的理念，做好了每项工作。

2、出色完成了春运等重大航空运输飞行的保障工作

3、加强员工业务培训、强化提高了转岗员工业务知识和技能

4、持续完成了不停航施工保障的工作

5、在科室中全面开展了相关创建工作

6、提前做好了旺季生产保障准备工作

同时保障了分管科室设备正常运行、有效管理了对科室考勤和绩效考核工作、按时完成科室QC工作，并取得了一定成绩。严格执行效能监察、女职工示范岗的日常工作、进行了创建青年安全示范岗活动。任职以来认真协助主任做好本科室各项工作，严格恪守实施有效管理，促进科室成为了稳定、团结有战斗力的集体。严格按照中心运行手册及各项规章制度开展工作。履行了运行指挥中心指挥室副主任各项职责，保证了科室工作正常有效的运行。

一直以来，对于自己职责范围内的工作，我不仅能够按时高效完成，并且对于上级领导安排的工作,我不折不扣执行落实出色完成，从不讲任何客观理由和条件，能够尽自己最大地努力去完成，同时工作成果得到了领导的肯定和认同。

一、现将我半年来工作的情况、思想向组织和各级领导汇报如下：

1、以身作则，严以律己

古人云：其身正，不令而行;其身不正，虽令不行。意思就是说管理者应当身为表率处处做员工的榜样，才能令行禁止。严格要求自己，不搞特殊化，不以自己

的身份而放松要求，这是一个人能不断进取的先决条件。所以我认为这是对管理者最基本的要求和准则。

2、注重提升自身能力、素质:

走上领导岗位后，我重新审视自己，看自身能力和素质，能不能适应机场发展的需要、能不能适应完成正常工作安全目标的需要。并经常告诫自己，工作上一定要立得住脚，不辜负领导的期望与同事的关心，提高自身能力和素质是关键。我首先从自身做起“抓业务，讲学习” 始终将自己摆在一个学习者的位置上。在工作中，坚持学习，严于律己，在实践中磨练、提高自己。不满足于现有掌握的飞行签派知识，还积极学习空中交通管理、飞行区技术标准等方面相关知识，工作之余也不忘向领导、同事虚心请教，提高自己分析问题，解决问题的能力，在中心和科室组织的换季业务考核中屡屡名列前茅。

古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”，提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤。作为一个部门的副职，工作中少一些患得患失，只要把思想摆正了，坚持行为影响，以良好形象为牵引，就会产生很高的凝聚力和高涨的工作热情。

3、加强贯彻和执行力度

对个人而言执行力就是办事能力；对团队而言执行力就是战斗力；对企业而言执行力就是经营能力。而衡量执行力的标准，对个人而言是按时按质按量完成自己的工作任务；因此需要确切实际去做好每次工作总结及计划，一定要在日常工作当中去贯彻和执行，这样才会科学合理地提高工作效率，保障各方面的工作质量。

二、过去半年里的主要的经验和收获。

在运行指挥中心任职指挥室副主任半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

3、只有坚持原则落实制度，认真管理科室运行，才能履行好副主任的职责

4、只有树立员工的服务意识，加强与员工的沟通协调，才能把运行工作做好。

三、存在的不足、与改正措施

由于初次涉及运行指挥中心指挥室副主任管理工作，缺乏相关工作经验，刚开始的时候有些生疏，但随着自己及时调整 ，也取得了一些不错的效果。但还有很多不足之处，总结下来有以下几点：

（1）业务知识的学习提高的不够，工作方法需要变通，工作效率的提升、需要多向领导同事讨经验，学习业务知识。要知道学无止境。创新工作方法，学会灵活变通，提高工作效率。

（2）工作中不够沉稳，做事有点激进，缺乏成熟的领导能力。

（3）提高员工的办事能力、有些事情员工们还是有些不知如何去做、这个就需要加强员工理论知识培训，让员工们的工作能力达到完全可以自主、自立。

（4）缺少与其他科室协助工作经验，对整体协助工作掌控能力较弱。

针对上述工作中存在的不足，为了做好接下来的工作，突出做好以下几个方面：

（a）积极搞好员工之间的关系、让员工之间和睦相处；

（b）加强业务知识的学习，创新工作方法和管理思路，提高工作效率；

（c）加强自我素养的提升，完善独立成熟的领导能力。

（d）加强与其他兄弟科室的联系，提前做好每项工作的沟通，提高对每个协作的兄弟科室的全面认识。

四、确定了下半年工作主要方向与内容

1、坚持安全责任制的落实，充分利用机场运行资源，采取切实有效的安全保障措施，千方百计做好机场旺季生产运输保障工作，确保全年安全生产目标的顺利实现。

2、继续加强安全运行中的规范化管理，切实转变员工思想观念，树立大局意识，坚持抓好“一个安全和两个服务”，为集团客户提供优质、高效服务。

3、重点做好专机、包机、公务机、要客等特殊航班的保障，如：朝觐包机等；根据任务性质不同，结合指挥室工作实际制定可行的保障措施。

4、继续加大不停航施工保障力度，加强内外协调工作，确保施工期间机场运行安全正常。

5、业务培训多样化；采取轮流讲课、专题讨论、定期考核等形式加强岗位培训；同时采取专人牵头和有趣味性的方式，调动全员业务学习的积极性。

6、做好换季工作；总结历年工作经验，学习并完善《指挥室大面积航班保障流程》，《指挥室冬季除冰雪流程》，《飞机定点除冰的保障流程》。

7、完善指挥室各项应急处置预案，进一步细化突发事件处置程序，计划下半年组织进行一次桌面模拟演练。

下半年，指挥室将继续围绕中心整体工作目标，以更加坚实的思想基础和优良的工作作风，扎扎实实做好各项工作，保持和发扬取得的成绩，积极改进不足之处，发挥员工的创造力和主人翁精神，努力实现全年奋斗目标。

以上是我的述职报告，我在任职期间，虽然取得了一点成绩。但也存在着不足和不周到的地方，真诚地希望得到领导和同志们的批评指正。最后对各位领导和全体同志对我一直以来的关心帮助表示诚挚的感谢！

谢谢大家！

**机场问询实习工作总结9**

时光荏苒，20\_年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

今后努力的方向:随着公司各项制度的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。即将过去的这一年，在公司领导及各部门经理的正确领导与协助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，在紧张的工作之余，加强团队建设,打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，要充分发挥自己的主观能动性及工作积极性。

提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

我于20\_年5月通过招聘到公司售后服务前台上班，后因公司需要调到中间库对工具进行管理。从售后服务前台到中间库，虽然我的工作岗位和角色发生了很大变化，而且对中间库的工具及仪器也是初次接触，但在领导的关心和同事的帮助下，凭着自己的专业基础和工作经验，加上刻苦钻研和学习，很快适应了工作环境，并取得了较好成绩。现将工作情况简要总结如下:

>一、个人情况简介

20XX年9月-20\_年7月，在天津交通职业学院就读汽车检测与维修专业;

20XX年7月，参加并通过了中等维修工执业资格考试。

20XX年4月，参加并通过了高等维修工执业资格考试。

>二、主要工作表现及成绩

1、严格遵守公司各项规章制度。上班伊始，我认真学习了《基本管理制度》、《岗位职能说明书》等各项规章制度，并将其牢记于心，时刻提醒自己要严格遵守公司的各项规章制度，维护公司形象。如坚持每天上班提早到公司，打扫工作岗位卫生，为同事创造一个干净的工作环境。

2、认真学习各种工具一起的用途及使用方法，虽然在学校学习了不少理论知识，但在工作当中发现光有理论是不够的，一定要理论联系实践再加上一丝不苟的精神才能够把工作做好。因此，我首先对各种仪器的资料进行了认真系统的学习，并坚持边工作边学习，很快就掌握了其中的要领，已能独立完成领导交给的任务;与此同时，我还利用业余时间学会了使用“DSERP”和“ERP”这两个软件，工作效率得到极大提高。在今后的工作中，我将不断的摸索和钻研，把工作做得更加精细、完美。

其他方面:

①积极向领导提出合理化建议，如成本控制、资料管理方面;

②与同事积极探讨索赔控制、辅料管理、资料管理等内容。通过讨论既增进了同事间的友情，又提高了自身的业务能力;

③主动与同事交流，热情帮助他人;

④积极参加公司组织的各项活动，如参加党员学习、新春联欢演出。

>三、努力的方向

1、充分利用通过全国高等维修工执业资格的优势及以往的工作经验，积极主动接触各种相关业务，提高自身的实际操作能力，为公司的建设作出自己应有的贡献!

2、积极参加自学本科考试，钻研专业技术，提高业务能力和专业水准。

3、发挥预备党员的模范带头作用，争当先进。新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

**机场问询实习工作总结10**

值机室柜台工作的内容包罗 万象并且不断更新，要想顺利的完成这项工作，不经要熟练掌握前端和主机指令 业务，而且要清楚超售、升舱、中转、特殊旅客等特殊服务，以及最常见到的行 李运输服务和时常碰到的不正常航班保障服务等等。在这些大的框架里面又

包含了许多细微的事项需要我们深入学习并完全掌握，因此我们必须经常花时间、 用功夫去学习所有的业务规定。在遇到不懂的问题时一定要积极的去请教老员工 或者业务能手，有事情及时向领导反映，切不可不懂装懂，模棱两可的处理手中 的工作。

**机场问询实习工作总结11**

今天是我在这上班的最后一天，对于我这里工作生活了一年多的地方我认为应该给自己一个总结，算是对自己在过去一年多的一个自我认识，也以便于在今后的工作中少犯类似的错误，少走弯路。

对于我在xx公司，我首先要说的是感谢。是xx公司在我茫然无措四处求职的时候给我提供了一份工作，是我得以在这座城市里安定下来，使我走出校园在这个社会有了一个适应的过程。还要感谢公司领导对我的包容。可能是由于年少轻狂，脾气暴躁，情绪一激动，做事也很偏激，可以说从一开始我就不是一名合格的员工，但是这些公司的领导们都看在眼里，并没有刻意的计较，有时还会开导我教我改掉这些坏毛病的方法，这些都使我受益匪浅。

而在工作中我深刻的明白了做任何事情都要尽心尽力，认真负责的去完成，工作之中无小事，马虎不得。一件事情由于太过简单而掉以轻心，在工作中出现失误，这便是最愚蠢的行为，相反任何一件简单而枯燥的工作自己一直都能够保持清醒的头脑，一丝不苟，毫无差错的去完成，这便是成功。对于这些我有着深刻的教训。记得那时我工入职不久，在工作中就犯了一个十分低级的错误，而这个错误页给公司领导留下了非常深刻的印象，事情的后遗症却一直延续到现在，每逢需要树立反面典型的时候，我的那次事故肯定是首当其冲被拿出来说教，而自己在工作中也几乎失去了向上走的机会，而造成这一切的造成只能怪自己。

踏实工作，切记攀比。工作的的选择是双向性的，当时入职没人逼你，是自己的选择，虽然不喜欢，但是选择了就要去认真负责的去做，及使这份工作在自己的规划中只是一份过渡性的工作，也要认真的去对待。绝对不能因为干不长而得过且过，应付差事。如果有了这样的心态，自己也就丧失了向上的进去心，在共工作雨生活中也不可能严格要求自己，对自己也只能是虚耗时光，得不偿失。一定要记住任何一份工作都是自己锻炼的一次机会，是对自己的一份检验，否则自己的收获只能是零，对自己毫无帮助，追悔莫及。(切身体会，教训深刻)

要问我在这一年多的时间里自己又到底收获了些什么，我只能说是教训，深刻的教训。

在一段时间里使我对自己有了一个更全面的认识，知道了自己的很多不足之处，特别是性格上我行我素，易激动，易冲动的缺陷暴露无遗，正所谓江山易改，本性难移，对于性格上的缺陷我也只能在以后的日子里尽量的去克制，去改变了。我认为认识到了总比不了解的要强。这也是我写这份总结的目的，希望能够在以后的日子里给自己以帮助，便足矣。

**机场问询实习工作总结12**

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

一、实习目的

安全技术检查简称安全检查，是指在民用机场实施的为防止劫（炸）飞机和其它危害航空安全事件的发生，保障旅客、机组人员和飞机安全所采取的一种强制性的技术性检查。目前，我国民航安全形势总体平稳，但安全工作面临新的挑战，安检工作在民航安全中就显得越重要。针对于此，在进行了两年的大学学习生活，《管理学基础》《民航概论》《安全检查实务》《安全学原理》《机场紧急事务处理》《X光图像识别》《安检心理基础》等课程的学习，可以说对有关安检专业基础知识、基本理论、基本方法和结构体系，我都基本掌握了，但这些似乎只是纸上谈兵，倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，想我肯定会是无从下手，一窍不通。自认为已经掌握了一定的会计理论知识在这里只能成为空谈。于是在坚信“实践是检验真理的唯一标准”下，认为只有把从书本上学到的理论知识应用于实际的会计实务操作中去，才能真正掌握这门知识。因此，我作为一名安检专业的学生，参加了为期一年的专业实习。

二、实习时间：

20\_\_年7月1日—20\_年6月30日

三、实习地点：

广州白云机场安检站

四、实习部门：

安检三大队一中队

五、实习内容和过程：

七月份是培训月，在学校学到的实操的实际操作不符合公司的工作要求了，我们被要求重新学一遍实操的顺序，所以每天从早上八点练到下午五点；就这样子的过了三周的时间，这段时间里边也有在办理一些入职手续。这些事都是自己亲手完成，不再有老师三申五令地督促你去完成这些事情。企业在一遍遍地重复我们的训练不符合他们的要求就不考虑录用了，我们感觉到昔日学生的光环不再，我们都是踏入社会的成年人，凡事得亲力亲为，要懂得自己要有主动性的学习；社会是有竞争的，适者才能生存。

八月份开始，我们以为我们可以上岗工作了，但公司把我们分到部门，部门里边还有部门的培训。和之前在公司的培训不同的是我是在航站楼里的安检现场学习；跟着现场工作的一些前辈学习，我发现我们在学校学到的知识只是皮毛，工作的时候技能的实际应用比学到的理论知识难多的了；简单的一个引导岗位就得学会跟旅客沟通，把坐飞机时候那些物品能带上飞机那些不能带上飞机都要解析清楚，不然会引起旅客的不满。“读万卷书不如行万里路”，将理论知识转化成实践能力使我们实习生迫切需要的。

八月末的时候，我们通过了开岗考试正式走上了工作岗位。上班的第一天就是早上四点钟起床，五点到位开始工作；由于业务不熟悉做什么都不顺手，如通道里边同事之间使用的暗语都不懂，被现场的开机员武哥大说一顿，但我没有怨他反而感激他。因为他用和学校不一样的“骂”的方式快速地教会了我一件件事情，因此我开始懂得了虚心学习和不耻下问。

九月份，工作以来第一次查出旅客藏匿火柴，得到了领导的口头表扬，一连兴奋了好几天；但我又发现了很多老员工因手检不到位而被停了岗位，所以我的感悟是：一个称职的员工，不是看他的能力有多少，而是看他的责任心强不强！

在这个月的工作中，我身边的同事都待我很好，很认真的教我东西。我知道我没有什么工作经验，所以我什么事都放慢来做，不求快，只求做好，不给同事们添麻烦。同事们都很信任我，让我独自去完成很多事。这让我觉得我自己不只是个实习生，而是他们中的一分子。在这段工作时间里，我发现自己比以前做事更细心了，而且做事也更有条理，更独立。

作为学生时面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导还是同事，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

这个月我们班组评比获得了第一名，所以我的班长教会了我工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。

十月份，我第一次体验到空防安全如此重要；为了保卫空防安全，安检是必须有的，仿佛一下子提升了存在感；这个月的预案演练让我学会了如何去应对突发事件，这是我在学校里学不到的，总的来说在首都机场实习真的增长了我的见识

十一月份，经过三个月的在岗学习和部门的考试，我终于可以上安检验证的的岗位了，四个月的实习生活似弹指一挥间，从刚踏出学校大门时的失落与迷茫，到现在走上工作岗位的从容，坦然。我知道，这又是我人生中的一大挑战，角色的转换。

十二月份，是20\_\_年的最后一个月，部门举行了“安康杯”安检大比武；我有幸地作为一名观众去观看比赛，赛场上有看到工作好多年的前辈也有和我们同一批进来的实习生，而且我的同学还以精湛的业务技能获得了比赛名次；为此回顾这五月的工作，感触很深，每天四点起床上班时候，心里思考着要不要放弃这份工作；看到我的同学和我一样在同样工作岗位上工作，而别人却能取得好的成绩，难道我不行？其实是自己还不够努力而已！

20\_年的1月到3月，由于有前几个月的学习和实战，工作越来越顺利。更多的是思想的波动，看着一起来的同学都辞职回家了和春季期间还得在岗位上工作，第一次补能在家里过春节让自己有了很多思念家人之情。我知道在实习的这段时间里，虽然有时候工作很苦很累，但是感到更加的充实，我从中体会到了做人做事的道理，从实践中学到了专业技术，积累了实践技术经验。在今后的工作和学习中，我还要更进一步严格要求自己，虚心向优秀的同事学习，继续努力改正自己的缺点和不足，争取在思想、工作、学习和生活等方面取得更大的进步。

六、实习体会和收获

这半年多的实习给我的感触太深了，仿佛一下子长大成人，懂得了更多地做人与做事的道理，真正懂得学习的意义，时间的宝贵，和人生的真谛。让我更清楚地感到了自己肩上的重任，看到了自己的位置，看清了自己的人生方向。这次的实习经历让我终生受益匪浅。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能体现它的`意义。

作为一安检员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。安检部门作为民航安全工作的重要保障单位，对其从业人员，一定要有很好的专业技能要求。

从知识上讲，安检工作是一门专业性很强的工作，从业人员只有不断地学习才能跟上民航安全形式步伐，要不断地充实自己，掌握最新的技能操作，这样才能精通自己的工作内容，对民航安全发展方向作出正确的判断。从工作讲，安检工作的特殊性使其对乘坐飞机的旅客有检查权和对控制区的管控，所以作为安检员要做到爱岗敬业，必须保证每一位进入控制区的旅客和工作人员都是安全的；如何将个人素质提高到一个新的层面上来，是我们每安检员都要努力思考的问题。只有安检员自身的道德素质提高，才能够走好职业生涯的每一步。

作为一个安检员要有很好的服务意识。安检工作也是民航服务行业的一种，要求安检员的日常检查工作中要有服务意识，现在的人民生活水平越来越高，对于服务行业的服务也要求越来越高，而且有很多旅客对安检工作的不理解，意识里就拒绝接受安全检查，所以要求我们要有服务意识。作为一名安检员要有吃苦耐劳的毅力。近年来民航业的快速发展，旅客流量大大提高，日常工作压力大要求安检员有强壮的身体进行体力工作，身心的劳累很容易动摇安检员一直从事安检工作的决心，工作特殊性要求安检员具备正确的心态和良好的心理素质。

作为一个即将工作或刚迈入社会的新人，也要注意以下几点：

1、有吃苦的决心，平和的心态和不耻下问的精神。作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，表现得好别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。

2、工作中要多看，多观察，多听，少讲，不要说与工作无关的内容，多学习别人的艺术语言，和办事方法。

3、除努力工作具有责任心外，要善于经常做工作总结。每天坚持写工作日记，每周做一次工作总结。主要是记录，计划，和总结错误。工作中坚决不犯同样的错误，对于工作要未雨绸缪，努力做到更好。

4、善于把握机会。如果上级把一件超出自己能力范围或工作范围的事情交给自己做，一定不要抱怨并努力完成，因为这也许是上级对自己的能力考验或是一次展示自己工作能力的机会。

5、坚持学习。不要只学习和会计有关的知识，还要学习与经济相关的知识。因为现代企业的发展不仅在于内部的运作，还要靠外部的推动。要按经济规律和法律规定办事。有一位教育学家说过，当我们把学过的知识忘得一干二净时，最后剩下来的就是教育的本质了。这里我把\_教育\_改成\_知识\_，我们在大学里学习的知识也许会被淘汰，但那些最基本的学习方法永远是我们掌握最新知识的法宝。

这一次的实习让我学到了许多知识和经验，这些都是书本上无法得来的。通过实习，我们能够更好的了解自己的不足，了解会计工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划，设定人生目标，向成功迈进一大步。

**机场问询实习工作总结13**

20xx年8月18日，公司\*\*安排我们到唐山三女河机场进行参观、学习。感谢\*\*给我们一个学习、锻炼提高自己的\*台，通过与唐山机场的同仁们探讨工作中的问题，发现自己的不足和差距，总结经验，以便在今后的工作中改正和避免。到达唐山机场后，我们首先听取了唐山机场的同仁们对唐山机场的概况介绍。唐山机场即唐山三女河机场是经\*、\*、\*民航总局批准改建为军民合用机场，于20xx年7月13日通航。机场为空军一级机场。民航飞行区等级为4C，适用机型为B737及A320系列机型，航站楼面积6187\*方米，塔台高度42米，唐山机场航站楼为全钢框架结构，总建筑面积6921\*方米，全长216米，跨度米，地上二层，檐高20米，屋顶为膜结构，外装饰采用玻璃幕墙。

唐山机场是利用空军机场改扩建实现民用航空的机场，20xx年7月13日正式通航，成为\*\*同类机场中审批时间最短、建设速度最快的机场。经过一年的运行，唐山机场已成为\*\*飞行管制扇区内民用机场放行率最高的机场。

接着，我们对唐山机场进行了参观、学习，让我们这帮没有坐过飞机的菜鸟对机场运行有了一个全面的了解。

>一、对登机流程的观摩：

1、办理登机手续（换登机牌）。看看你的航班在那个柜\*理，机场的显示屏会告诉你哪个航班在哪个柜台，找到相应柜台，将机票、身份证交给机场值机人员。如果你有大件，就在柜台处托运。

2、过安检。到安检通道，通道口有个安检柜台，旅客将机票的旅客联、登机牌、身份证交给安检员，安检员审核没问题后在上面盖章。随后通过安检门，随身行李要通过安检门的x光机。安检没问题后进入候机厅。

3、候机。通过安检后，看看你登机牌上面的标明，找到相应的位置等待广播通知登机。

4、登机。听到登机广播后，在登机口持登机牌登机。

>二、对塔台的观摩：

第一次上塔台的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了同仁们的工作。塔台顶层是管制员工作的地方，四面环绕着落地玻璃，对附近的所有一切一目了然，能见度好的时候更是能看到好几公里外的地方。虽然塔台的工作不如其他的工作繁忙，但重要性却不比其他的要轻。在岗的同仁们都能很好地发挥协作精神，使每天的航班有条有序地进场离场，体现协作精神在工作的协调和合作上的重要性。在观摩之余，我们还进行了对场面滑行道和停机位的熟悉。这个看似简单的任务，但只有站在管制席位旁边通过亲身体会才能更加有效地增加记忆。

>三、对机场后勤保障部门的观摩：

机场特种车辆是指飞机在机场停泊时为飞机服务的特殊车辆，其需要在机场有限的时间和空间内安全高效作业。首先，其不同时刻的工作量与航班密度密切相关，能反映机场大多一线岗位的工作特点。其次，工作情况复杂，机场存在着十多种特种车辆，包括摆渡车、客梯车、清洁车以及牵引车等，同时每种车辆的工作特点和工作要求又有所不同。最后、服务对象明确，特种车辆服务对象包括为远机位旅客提供运输服务的摆渡车、为停场飞机提供清洁服务的客梯车、以及为货物提供服务的传送车、牵引车等，涵盖了机场人、机、货三大主要业务流程。

最后，我们同唐山机场工程部的同仁们，就机场的建设进行了探讨。让我们对机场建设，有了一个整体的概念。前辈们为我们讲解了他们在机场建设中的经验和教训，让我们在以后的工作中，会少走很多弯路，对我们的工作、成长，带来了巨大的好处！这是无法用其他东\*\*衡量的财富。

通过这次参观、学习，我感到自己收获了许多，这些对我来说受益匪浅。我也慢慢的熟悉了机场的一切，不再是陌生的环境。对于机场建设，机场运行有了一个全面的认识。这对于我以后的工作，有一个很大的帮助！

**机场问询实习工作总结14**

实习第一天，走进厂区，一条醒目“航空报国、追求第一”的横幅映入我的眼帘，进入生产现场，看到文明\*\*的环境，发现周围各种安全标识、警示牌，这不仅是为了营造一个良好的安全生产氛围，更是一种无声的提醒。在公司人事部门\*\*带领下，介绍了公司的概况:贵州xx航空机械有限责任公司隶属\*航空工业第x集团公司，是国有独资企业。公司的经营理念是:持续稳定的质量;快速灵活的反映;准确及时的交货;不断创新的技术;有利竞争的成本;公\*诚信的道德;文明\*\*的环境。公司三十多年来始终坚持“军工产品，质量第一”的原则，充分发挥军工企业的技术优势，具有雄厚的科技人才和良好的职工队伍，在加大产品的开发、研制力度上非常重视，扩大了国际\*\*市场，使经济效益和社会效益不断提高，是现代化的航空企业。听到公司的介绍，我对在这个公司实践充满了信心，经公司安排被分配到质检部门实习，我决心要以实际行动交上一份完美的答卷。

随后我在指导老师的帮助下进行了系统的学习，了解了飞机附件厂的概况，深入生产车间现场的实习。通过学习与实践我收获颇丰，主要表现在:

了解了贵州xx航空机械有限责任公司各部门职责、职能，牢固树立国防的建设事业的信念。

在实习工作岗位的日子里，在指导老师耐心帮助下对我不懂之处一一细心讲解，并且将他们多年的工作经验毫不保留的传授给我。我感觉到质检部门是一项综合技能工作，了解到产品从投产到实现的全部过程，每一道工序，每一个环节，都需要严格把关，因为产品质量是企业的生命，他们工厂始终坚持“质量第一，用户至上”的方向和原则，求生存，求发展，求效益。这其中不仅需要有很强的责任心，同时需要勤与思考、善于总结、不断创新。航空企业是一个特殊的工厂，在各方面要求极为严格，很多建厂时深入三线工作的员工，为了祖国的航空事业默默的奉献，为了国防的建设事业做出了巨大的贡献。可以说第一阶段效果明显，对贵州xx航空机械有限责任公司有了初步了解。

>一、理论知识水\*得到显著提高

如果说第一阶段的学习起到了抛砖引玉的作用，那么第二阶段的理论知识学习才是真正的考验。以前从没有接触过飞机附件生产过程，对于我来说有一定难度，因此这次在工厂实习机会分外难得。首先学习了飞机在研制、生产过程中的质量\*\*，了解了影响产品质量的因素，形成质量体系的概念。通过指导老师的授课我学习了产品质量验收，产品售后服务等知识，通过学习我发现了飞机的制造过程是一个复杂而又庞大的体系，其中每一个环节都非常重要。另外指导老师用自己的工作经历告诉我工作中要注意积累，由于工作中所要处理的问题繁多，技术性很强，涉及的范围广，因此要做好学习、工作笔记非常重要。对于发现的问题、情况及时记录，即使没有，对自己工作列一个计划、做一下总结同样也是非常有好处的。这样的例子使我懂得要做好工作，首先要学会做一名有心人，懂得了善于总结也就学到了一种最行之有效的工作方法。

>二、深入现场，工作能力得到提高

在随后的实际工作中，我来到车间跟着工人师傅学习，看到工人师傅按照设计图纸要求从每一个零件投料开始加工，他们严格按照\*\*标，按照工艺要求来生产制造出飞机上所需要的各种型号的产品，然后进行产品试验，每一道工序都有着严格的\*\*\*\*和交接手续，产品各项性能指标达到工艺要求合格后同意出厂装机使用。这其中我对产品结构、原理有了一定的了解，对产品加工工艺、生产流程有了一定的掌握，同时也了解了一些现场管理经验。其实飞机的制造是依靠模线、样板制造出来的，尺寸的传递同样有许多也是依靠实物，可以说这里的许多知识都是我以前没有接触到的。在这里我学习了飞机研制应用系统工程，标准工艺质量\*\*，飞机制造业中的机械加工，飞机系统中的电气工程与自控系统等知识，并及时消化所学知识，由\*\*机的产品制造过程较为复杂，我总是抓紧每一个难的的机会细心询问，求教。通过与师傅的交流与沟通，解决了我心中的疑惑，这种我在现场结合理论知识的学习方法起到了事半功倍的效果。亲自参与生产过程，参与产品验收\*\*提高了我今后走向工作岗位的能力。

**机场问询实习工作总结15**

有时书店忙碌起来时。我也要到教辅类帮忙，这样就要求我们不能单单对自己工作部分熟悉，也要对其他方面有所了解。当有顾客向你打听其他类图书时，也要说出大概位置才行，给顾客以满意的答复。

假期的消费人群莫过于中小学生。学校和老师会在假期的开始为学生们推荐课外读物。而学生家长便会像接到圣旨般，带着孩子来书店买书。被推荐的课外读物的确能够增加学生们的知识，陶冶情操，但如果图书买到家后，孩子们不爱读，家长们又没时间叮嘱孩子用心学，那么这些书又同废纸有何区别呢。假期读些课外读物，能对孩子们的身心健康有很大的帮助，但却不能用\*\*标准来要求孩子。孩子们可以根据个人喜好选择读什么书，不能完全按照硬性规定来要求孩子。在我所负责的课外读物中，《十万个为什么》、《\*\*上下五千年》、《三国演义》等图书都很受低年级学生的欢迎，图书中色彩丰富的图案是吸引孩子们的主要原因。

在书店工作中，我发现了一些小问题。其一，有些旧版的儿童读物，由于纸张等原因并不受顾客的青睐，往往许久都卖不出去，新书不断运进，旧书仍摆在架子上，使得原来狭小的空间变得更加拥挤。如果书店能都将这些不太好卖的读物低价处理掉，相信还是能够为新书腾出空间的。这些书不过是纸张略差，早一二年出版的，若低价处理，相信还是能够吸引消费者的。这样既使得旧书卖出去，解决图书大量重叠摆放的问题，又使得书架子看上去更加舒服，方便导购员寻找图书，何乐而不为呢。其二，有的图书时常会遇到质量问题，或有损有缺，或其中内容有误，卖出的图书就会被退回来，这样多影响书店的声誉啊！如果出版社印刷时和排版校对过程中严谨对待，相信这样的事情还是能够避免的。学生买了缺页或有错误的图书，势必会对学习造成影响。所以希望众多出版社，能够本着认真负责的原则，严把质量关，使读者、书店、出版商三方的利益都不受到损害。

在这次实习中，我学到了许多。

一：作为书店的工作人员，要有责任心。

通过实习我了解到，导购员的工作不是那么简单，当顾客有需求时要认真耐心的讲解。顾客不像导购员，对书店的每个地方都熟悉，对书的类别不了解，所以要求书店的工作人员为顾客排忧解难，为他们找到满足需求的图书。

二：在以后的工作中，应该踏实肯干。

书店内图书的搬运和贴磁条是两项“艰巨”的任务。将图书搬运到指定位置，在书店工作中也算一项体力活，来货少则五六，多则上百，这些都是每个工作人员的任务。而贴磁条更是要求工作人员细心认真，其实这些工作都不是很累，只不过算是松松筋骨罢了。导购员每天要在书店里站八到九个小时，难免有些枯燥，而搬运和贴磁的工作无疑为导购员增添了许多乐趣。

机场实习工作总结 (菁选3篇)（扩展5）

——校外实习工作总结 (菁选3篇)

**机场问询实习工作总结16**

这个月在不知不觉中过去了，刚开始实习，一切都是新的。新面孔，新环境。我有些紧张，不安和无助。因为我重视第一次实习，我在乎这份工作。我想把它做完美。我更想学到本事，能有一份天空属于自己。

第一次走上工作岗位，这段时间干的.如何，很有可能影响我在这儿的前途。我拘谨，我怕出错。我不安，我不敢问。我无助，一切都是新的。虽然我内心情绪很复杂，但我看上去还是能立马适应这一切。离开校园的我将从头开始，重新开始奋斗。

刚进公司我很害怕同他们说话，我不知道要说什么，是否会说错。我总觉得他们比我大。有些人都可以叫阿姨，叔叔。做什么都很拘谨。一开始我被分到了一个很不起眼的科室。里面大多是四十岁以上的人，工作很简单，几乎没事做。就象学校的图书馆，但来的人并不多，几乎为零。我以为我会彻底成为这个公司的边外人员。我的实习期就要这样无为的过下去。后来，我发现在资料室有很多可以学的，虽然工作很轻松，但可以在那看完整的工程资料。走出学校才发现，没有老师，任何事情都要靠自己。如果自己不增值，不找机会学，没人会象老师一样督促你。自学是我首先学会的一样的东西，不然我会在这种环境堕落，甚至腐烂。一星期过去，我和他们相处不错，他们都很和蔼。我也看了不少招投标资料。事情有了转机，我被调到投标办工作。很激动，以为可以学以致用。但到了才知道，我这种新人，最多只是做复印，送文件，打字等琐碎的工作。复印原来也是有技术的，从完全不会到精通每个按键，每个步骤。术业有专攻，也算学会一样手艺吧!然后有一段时间我都在重复着复印这个单调的动作。生硬无趣的动作。然后就是送文件楼上，楼下，城市四处跑。跑久了就有经验了，什么时候需要回办公室，什么时候可以下班。自然在这过程中我学会了自然的和陌生人打交道。这也是一种收获!打字，录入文件，打文件这让我在这繁忙拥挤的办公室获得一席之位。也是值得骄傲。因为我速度，准确度无人能及。还接了一个投标书做，这是我第一次做标书，兴奋更加胆怯，没有尝试过是我的问题，怕出糗，怕出错，不过不可能不做，还是得硬着头皮上。不过我还是找了不少资料在两天内完成了，我还比较满意。希望公司也满意吧!就这样一个月就过了!

我也开始习惯这儿的工作，相信一天会比一天更好!开始和同事熟悉，开始融入这个新的家庭。虽然我做的工作不是太重要，但至少我尽力去做了，我也贡献了我自己的力量!

**机场问询实习工作总结17**

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士，旅游管理专业学生机场毕业实习报告。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面?还有那方面需要改进?抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影，实习报告《旅游管理专业学生机场毕业实习报告》。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右(酒店138间客房)，，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停(只洗中西餐的厨衣)。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三

第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪;

第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合;

第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

**机场问询实习工作总结18**

时间过的飞快，之前我还是一名在校的大学生呢，每天过着三点一线的生活。现在我已经从一名在校的大学生步入了社会走向了工作岗位。回想在学校上学的时候接到通知广州机场要来学校面试，当时真是非常的高兴。经过初试复试面试\*\*，面试的当天我就对自己说：“这是个好机会，面临着现在的就业压力，能得到这份这份工作是来之不易的。更何况是广州这个我学习的地方一定要努力工作!”

刚来到广州机场一切对于我来说都是新的，新的环境，新得面孔，新的生活节奏。刚开始的时候还是不习惯，每天的安排管理和学校是不一样的，我学会慢慢的应环境。来到机场报到后，经理\*\*我们一起进行培训民航的专业知识和各部门的业务知识。在机场的培训还是比较生动的，因为教员利用课件给我们放映幻灯片。结合实际给我们讲解，但是在学校学习的也是民航的专业知识，学习时就会觉得空洞不易理解。经过一段时间的短培后，经理给我分成了各个部门里更系统的学习部门的业务。我被分进了地勤服务部门，刚开始我对这个部门并不了解。但是到了现在我充分的了解了服务部门的重要。

>1.实习目的

本次实习的目的主要是熟悉广州国际机场地勤服务公司旅客服务部工作岗位的工作情况，通过实习将个人在学校所学的知识联系实践，在实际的工作观摩中进一步扩张专业知识面，进一步加强专业知识的巩固。了解广州国际机场的本场规则，观摩服务员的服务工作，建立对广州国际机场管制工作的整体概念和初步了解地勤服务公司的业务情况，在实习结束后，总结出个人实习感想心得。

>2.实习内容和体会

20XX年XX月XX日，我们开始了实习生活，这些日子的学习和生活是我们对工作单位的初步认识和了解和对我们未来的尝试性接触，地勤服务公司给我们第一感觉就是家一般的感觉，\*\*对我们的照顾虽不能说是无微不至，但照顾都非常周到，其他前辈对我们也相当热情，通过在这里六个月的实习生活，从观摩和学习中我们充分体验到了一位服务员的责任和使命。按照分配，我首先开始了实习。第一次走进了工作岗位的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了前辈们的工作。在前面的培训日子里首先进行了岗前培训，初步的了解公司的基本业务和所要实习的内容。

>旅客服务部

微笑服务是旅客心情愉悦，周到的服务则给旅客更多的方便。面对老，弱，病，残，孕等特殊的旅客则更给与特殊周到温暖的服务，帮旅客提行李，带旅客过安检，提供轮椅给旅客，还可以享受到优先登机，是旅客得到了全程的陪护，让旅客在点点滴滴中感受客运人的一片爱心。多一份微笑，多一份爱心，多一份满意，真正做到了迎来一位旅客，叫上一个朋友，送走一位旅客，留下一片真情。周到的服务能给旅客带来便利，延伸服务则能尽显真情。随着经济的发展，生活条件的改善出行乘机的人也越来越多，首次乘\*\*\*的人，一进入偌大的候机厅往往分不清东南西北，不仅乱了手脚也容易误机，对此，服务员也热心的帮助他们，耐心的向他们介绍乘机流程引导乘机。

主要工作

1.掌握航班动态信息，准确了解所送航班的要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。

2.负责进出港航班旅客的接送引导。

3.负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。

4.负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验。并清点统计过站人数，若不符，及时报告值机和服务调度室并迅速排查。

5.负责老弱病残孕无人陪伴儿童的接送，引导服务。与进出港的旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。

6.规范的操作登机桥，及时准确的对接和撤离航空器。

7.在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂的紧急处理并懂得及时向现场指挥中心，服务调度汇报。

8.负责检查客梯司机发送对接和撤离航空其实的安全指令。

9.负责检查客梯车，飞机悬梯是否安全放好，\*\*客梯车上的人数。维持好在场的秩序。

10.航班延误或取消时，负责旅客解释，引导工作。

11.认真做好值班记录，并严格来接程序手续。

12.完成上级\*\*交办的其它工作。

“九层之台起于垒，合抱之木生于毫未”，对于航空地面服务企业来说，班组是确保航空安全和服务质量工作最前沿的基本单位;是提升运营效益、减低运行成本的根本执行者;是推动企业整体全面持续发展的基础力量。建设高水\*的航空地面服务班组，无疑会对地服公司的生存与发展产生深远的意义。

**机场问询实习工作总结19**

20\_\_年x月x日至x日，我去了\_\_机场系统了解地面服务的发展方向和具体实例。学习期间，我和一些同事交流学习，实地参观了机场地勤公司。兄弟单位的一些新想法和做法对我很有启发。现将学到的一些主要精神和经验介绍如下：

一、地面服务的发展趋势

地面服务是根据工作区域发展，依托航空公司，与机场、公司发展互补的行业。与航空公司服务相比，地面服务的环节更多，专业水平不亚于航空公司，对乘客的处理也更为复杂。因此，保证良好的地面服务对提升民航形象起着更重要的作用。

地面服务的发展方向也是走向专业化，这包括两个方面：一是保障手段的专业性，即业务技能水平高；第二，网络的整合。Swissport公司成立于1996年，专注于地面服务。它是世界上最大的地面服务公司，拥有21，000多名员工。如今，它已在全球180个机场建立了自己的地面服务公司，服务于40个国家，并在亚洲的新加坡、马尼拉和香港设有分公司。目前已与中国民航系统接触，条件成熟时将进入国内领域。

从公司的角度来看，尤其是非基地航空公司，他们希望有一个相对中立和网络化的公司，以及一个能够严格执行他们的标准为他们服务的地面服务公司。从拓展全球业务的角度来看，他们也希望将这部分业务外包出去，专注于公司的核心业务。目前在一些(尤其是国外)地勤公司，地勤服务已经被视为代理航空公司的核心延伸，在标准上执行个性化服务，在手段上提供简单高效的服务流程，甚至在着装上为某公司服务时有相应的统一服装。

从上面可以看出：一是外包地面服务是为了让地面服务更专业；第二，从航空公司的角度来看，如果条件允许，不希望将地面服务转让给同行业的竞争对手(即航空公司的代理商)；三是地面服务网络和国际地面服务公司的进入，其网络布局具有相当大的优势；四是必须培育机场地面服务的核心竞争力(地面服务的核心竞争力在于质量、创意、效率和响应性)。

二、地面服务的一些概念

地勤好坏不在于手段，而在于理念。在同样的国内机场，你今年会推出新的措施，他明年也会推出新的方法。在信息发达的今天，一些新的方法和新的措施可以立即在机场推广，但如果在观念上得不到提高，我们可能永远落后于别人，落后于市场。

1、地勤服务管理人员要时刻了解旅客的需求。这不是新观念了，主要的是我们缺少了解旅客需求的手段，缺少将这些需求设定质量目标或者说目标太空太虚(如：作为服务质量水平最高的新加坡机场，他们设定的旅客满意率为90%，而我们要98%，能不能做到是一回事，如何去做肯定缺少科学和严格的评定标准)，也没有将这些目标转换成切实可行的标准。

2、要对员工正确授权。员工是第一接触旅客的人，从本职工作上看也愿意自己的服务得到旅客的认同;同样，旅客希望对提出的要求能做到迅速响应。从自己的工作一段时间看，许多问题能不能得到处理，一是靠员工能不能给于旅客以尊重和理解，能否给予旅客合理的解释，给他们一个方向指引;二是要给予相应的授权。这些授权主要是处理权限，如紧急情况下使用部门的财物、指挥其他人员、提供相应服务等。地勤服务是个灵活性和应急性很高的服务，授权的正确与否影响了服务质量的优劣。正确授权也是尽量鼓励员工独立解决问题的能力，提升服务水平。

3、管理层必须亲力亲为。这是从服务的角度上来谈的，亲力亲为并不是说许多事情都应该自己去做，而是说在一些具体的重要问题上应该做到亲自去做，不能知其然而不知道其所以然，尤其是一些问题的症结、方向性问题的研究、突发安全和服务质量问题的发生等需要第一时间到现场。管理者是需要留出来一点时间来思考问题的，但这些问题的积累需要过程，需要亲历亲为的。香港机场地勤服务公司的营运经理黄先生做了近30年的地勤，这也是他的一个经验，有些问题不去亲历亲为是不知道如何去处理，或者说处理结果是不太如意的，“20年以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了”。

4、简化客户服务程序。为了把一些安全服务做得更细致，我们的一些工作在程序上做得越来越严谨和复杂了，这是机场发展的产物，也是无可非议的，但在对待旅客上，不能把他们当作民航的专业人士，而是让他们享受到轻松和高效，就象我们推出的首问责任制一样，旅客一旦有需求，我们马上可以作出指引、作出回答。简化服务程序，这里牵涉到一个流程再造问题，再造的形式有：清除、简化、整合、自动化。比如自动化，根据形势的发展我们可以采用自动化的值机柜台，使旅客自主办理手续，也节省人力，适应机场发展需要。

5、专业的人才，优秀的机场。我们的机场发展很快，但是我们不容否认在人才的培养和引进上，已经不太适应目前发展的需要了。在与老师和同行的交流中，我感到很自卑，我还在说人员不够，而别人已经在说人才不够了，这其中的差距是可想而知了。反思一下，有些问题需要引起我们重视：我们领导层有好的想法，为什么没有更好的方法去贯彻执行?我们的培训也好，学习也好，为什么老是要走出去，但走回来以后，为什么我们的工作上不能比之考

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找