**树立优质服务理念 服务学校的“新优质”**

 **——刘伟**

2021年注定会是薛小发展史上不寻常的一年，学校工作的重中之重就是争创“常州市新优质学校”。综合管理处的工作也将紧紧围绕着“提高服务效率、争创优质服务”来开展。根据自己的实际工作并结合学校实际情况制定如下工作计划：

**一、后勤服务——和时间抢跑**

后勤工作的一项重要方面就是校产校具的维修和保养。随着奥园校区投入使用的时间越来越久，好多设施设备慢慢开始出现问题。各种设施维修保养就显得特别频繁，如何及时处理各方面报来的维修申请是摆在后勤服务面前的一大难题。我想只有想师生之所想，即师生之所急，才能为我校师生提供优质的后勤保障服务。

**优势分析：**首先，后勤团队的所有员工都能很好服从学校的安排，能不怕辛苦积极完成各项任务。其次，奥园后勤团队在周校的带领下，有经验丰富的陶主席、做事认真细致的奚老师，同时还有何丽娜老师的协助，我们大家分工不分家，能心往一处想、力往一处使可以大大提高后勤的服务效率和水平。本学期我们组建的奥园后勤群，大家任何时候发现问题都会及时在本群中提出，并且相关责任人也会在第一时间做出回应与处理，这就大大提高了工作效率。

**问题剖析：**1.处理问题，流程不够严谨：自己还是经常做不到“事前及时发现问题—过程关注处理问题—事后及时验收处理结果”。这一流程应该是每一件维修事务的做事流程，但是自己经常因为其他事情忽视了结果。

2.发现问题，解决不够主动：由于自己主观意识认识不够，对于校园的巡视比较少。因此主动发现问题就不够及时，经常是别人提醒自己才会知道。这对于做后勤来说应该不尽职的，另外，有时候接到一些报修，自己觉得处理起来较麻烦又无关紧要经常会放置一边暂不处理，经常时间一长就会忘记。这些都是工作中的一些不好的习惯，亟待改正。

**举措调整：**1.调整策略：和维修人员及时沟通好，维修结束必须向我提供反馈信息，自己也要及时去现场查看一下维修结果。同时自己要继续对每一类维修做好在册登记工作，利用电子表格做好记录。

2.改变观念：不能有任何麻痹大意的思想，有些问题即使自己不在现场，也一定要时刻关注处理结果。对于一些自己不太懂的问题不能想当然，要及时咨询相关的专业人士，以免出现问题，给学校财产造成更大的损失。对各种问题都不能拖沓要养成及时处理问题的好习惯。

3.营造氛围：要想真正提高后勤服务的水平，就必须营造良好的后勤工作氛围。在平时的工作中，尽自己能力给后勤师傅们提供帮助。只有这样，他们才会尽心尽力为全校师生提供更优质的服务。

**二、教学工作——常抓显成效**

本学期，期末考试结束。对于自己所教班级的考试成绩，发现和别的班级还是有一定的差距。反思下来，主要问题还是课堂的质量不高、课后的练习稍显不足、对学困生的关注不够。很明显，学生的学业质量一定是“优质学校”的一项基本指标。

**亮点提炼：**1、自己十几年的教学经验，对于教材内容以及考点的把握应该还是有一定基础的。2、自己认真对待每一节数学课，真心想学生每一节课都会有一定的收获。自己对每一个要讲的知识点都能注重让学生自己感悟、并及时进行巩固。

**问题剖析：**1、课堂教学不够扎实，课上维持纪律的时间较多。这样分配教学的时间相对较少，学生对于知识掌握就不够扎实。2、平时练习量不够。总想着问题课堂解决，知识点课上要学会。课后应该给学生减负。渐渐我明白了，进行高效、低负担教学的能力自己还不具备，所以只能扎扎实实上课、认真练习才是提高成绩的不二法宝。

**举措调整：**1、多学习，不能躺在自己的经验上睡大觉，多和年级组其他沟通交流。2、练习题的设计要进行“连珠式”的跟踪打磨，碰到学困生要一而再再而三进行跟踪练习巩固。3、改变自己的上课模式，要让学生经常有新鲜感。充分调动他们的学习积极性，这样才能做到事半功倍。

**三、财务工作——重细致谨慎**

财务工作，一学期以来，对于一些基本的日常事务已经熟悉在心。如何提高自己的工作效率则是接下来要考虑的问题。

**优势分析：**1、作为十几年的数学教师，对于数字的敏感性还是比较高的。对于一些账目的进出加减也比较容易理解。2、财务问题事关重大，自认为自己在一些细节方面还是比较注重的。一学期下来基本上没有出现资金上面任何的差错。3、一些事物流程不清楚，能及时请教学习，并做好记录。

**问题剖析：**1、登记不及时。在实施的过程中，由于时间关系。往往开完支票就来不及登记账目，经常是好多次一起登记，这就容易出现误差。好在每次都有郑老师的帮助，能及时找到问题所在。2、登记不细心。在登记的时候，由于数目较多、数字较细，经常会出现登记错误的情况。还有时由于自己的粗心会出现项目方面的错误，这样就会耽误自己的时间从新查找，同时是也给郑老师带来额外的工作麻烦。3、自己掌握的财务知识还是较少，还需多学习多请教。

**举措调整：**1、及时登记：要经常抽出时间区本部处理财务事情，而不是积累到一定数量再去处理，那样半天时间只能够做完开票送票的事务，必定无法及时登记了，会给后面的校对带来麻烦。2、细心登记。登记时，要确保能够做到登记一次，检查核对一次并做好已登记标记，只有这样才能做到滴水不漏，万无一失。碰到自己不明白的票据要及时请教，绝不能不能主观臆断，一次弄错后面改正会比较麻烦。3、要积极想办法，统筹各种任务。尽快积累财务工作的经验，积极主动向郑老师学习请教一些特殊票据的知识、尽快掌握更多的财务知识。

本学期，已然结束；下学期，再接再厉！愿和大家携起手来，在盛校的带领下，以自己个人优质的工作状态，来为薛小这艘即将远航巨轮增添动力！