**合肥学院生物食品与环境学院**

安徽猫头鹰科技有限公司的认知实习

院别： 生物食品与环境学院

专业： 生物工程

班级： 2018级生物工程（1）班

姓名： 何光宇

学号： 1802011027

成绩：

2021 年 8 月 26 日

目录

[一、公司介绍 1](#_Toc80907043)

[二、实习内容： 1](#_Toc80907044)

[三、岗位介绍 1](#_Toc80907045)

[1.导医简介 1](#_Toc80907046)

[2.导医的宗旨 2](#_Toc80907047)

[3.导医的目标 2](#_Toc80907048)

[四、实习心得： 2](#_Toc80907049)

[1.导医： 2](#_Toc80907050)

[2.资料录入人员： 3](#_Toc80907051)

[五、总结 4](#_Toc80907052)

安徽猫头鹰科技有限公司的认知实习

认知实习是每一位大学生必须要拥有的一段经历，它使我们在实践中巩固知识。认知实习又是对每一位大学生的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，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基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

社会实践可以为社会贡献力量的同时增强自己的实践经验。经赵老师介绍，我来到了猫头鹰视力保护中心滨湖基地进行了5周的行政导医认知实习活动。猫头鹰科技公司是一所以预防和保护青少年视力健康为目的公司。本次实习我有幸来到基地进行工作，能够更加近距离的了解到视力保护的相关工作。

一、公司介绍

安徽猫头鹰科技有限公司于2018年11月23日成立。法定代表人史文彬，公司经营范围包括：软件开发；数据产品的研发和销售；云计算技术研发、应用、咨询及服务；云平台运营及软硬件产品开发、销售及专业技术服务；大数据、整理、处理和分析；互联网技术开发及应用；一类医疗器械、二类医疗器械、三类医疗器械经营零售（具体项目详见许可证）；验光服务；配镜服务；眼健康咨询服务；企业管理咨询；商务咨询；电子产品、办公用品、通信设备销售；眼科诊疗；验光配镜；眼镜销售、角膜塑形镜的验配和销售等。

二、实习内容：

首先进行了维持一周的前台工作：主要内容为向顾客进行预约询问，并引导顾客有序进行检查，以及接收电话回答问题等工作。

然后进行2周数据录入工作：主要对顾客检查内容进行电脑录入。

然后分别进行一周前台工作和一周数据录入。

额外工作：在人流量较大时，对其他岗位进行协助。

三、岗位介绍

1.导医简介

导医服务就是引导患者到相关科室就医的服务。一般情况下，患者对诊所的科室分布、就诊流程、诊疗特色等并不了解，有些问题需要准备哪些资料、合适的诊疗时间，专业的诊前咨询和指导，可以让各位患者少走弯路。

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

2.导医的宗旨

以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。

3.导医的目标

热情、温馨、亲切、周到服务重要性关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至

四、实习心得：

关于自己的心得体会，我想将自己印象深刻的列出，以便在以后的生活中能够清楚自己应该在什么地方注意，同时也可以让老师们知道我的想法,帮助我提高，也有助于我在大四的毕业实习中更有经验，更容易得到来自社会方面的教育，达到学校让我们提前了解社会，体验社会生活，以及自己通过社会实践实现自身提高的目的。

在本次认知实习中，让我感受最深的工作还是前台导医。

导医是患者对基地的第一印象，其言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对医院的总体评价。导医的职能有:迎宾、礼仪、咨询、导诊、分诊，本次由于专业技能不足，所以我并没有进行导诊和分诊的工作。导医要以“天使般的微笑，空姐般的规范化服务、宾馆式的服务热情，用精湛的专业知识和技术”，全程的为患者服务。导医的宗旨是以客人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。起初对于这些知识我还不是很熟悉，就发生了一些然我难以忘怀的事情：一位母亲带着发烧的孩子，在我们休息时间来准备进行检查，我们告诉其不能进行，所以其在基地进行等待，可能是她没有注意时间，在上班时间刚到时，就已经排了很长的队伍，所以她向前台来诉说情况，而我当时并没有很了解该岗位的宗旨，而且没有考虑到实际情况，按照规则让其去排队，并与其发生了一些口角，导致领导来赔礼道歉，此事让我印象深刻。但是在经过公司的培训后，我下定决心努力完成该职位的目标。

1.导医：

第一：自信是向成功迈出的第一步

这是爱因斯坦曾经说过的，已经快要步入大四的我，在这个暑假很深刻的体会到了这一点。在社会中活动，跟在学校和在家完全不同。人们不会看你在别的时间和地点会是什么样的一个人，人们，特别是陌生人之间的交往，第一印象是很重要的。而自信，则是学会交流的捷径。就拿我导医来说吧，开始的几天，在进行服务的时候，为了保证准确无误，我会扭头问一下旁边的导医姐姐，然后再进行服务，但是后来发现效果并不好，从病人的眼中能看出来他们怀疑的眼神，并是踌躇的。然后几天的工作对于工作内容的熟悉，我发现：对人首先要热情，不仅能让别人觉得你很有经验，同时能给别人一个好的服务印象;其次，本来就没有什么好担心的，即使忘记了也没关系，旁边还有其他的工作人员，即便我没有处理好，别人也会接上去，所以要放心带。后来的尝试就不必说了，我完成了自己的社会生活第一课。

第二：我们在忙碌中微笑服务

以前想当然地认为对人和蔼是一点都不困难。但是真的到了诊所却发现真是说起来容易做起来难。第一天我热情高涨，对每个顾客真的是尽自己努力服务周到。但是随着一天天工作的劳累，就开始变得烦闷起来。每天回答的问题几乎都有固定的答案，时间久了我觉得自己就是一个复读机。于是见到顾客说话能简短就简短;能不说就不说。而且开始见到顾客都是微笑服务，但是后来我觉得掩盖在口罩下面的表情即使微笑也不会让人看到，自己的微笑也得不到回应。于是有了口罩的掩盖，我的表情一度很冷淡。但是验光师们很让我佩服。他们天天跟顾客打交道，跟顾客交流时的用语不仅礼貌而且很有自信。但是他们不因为自己繁重的工作而改变态度，始终热心对待病人。

第三：学会用正确的语言进行和谐的沟通

口者,心之门户,智谋皆从之出。古人这么说，对我们的工作而言，语言的组织也尤其重要，但是语言的正确组织使用，能让工作变得简单。的确是这样，开始工作时，对于每一个顾客我的言语都是单一的，并没有考虑到实际情况，这也使一些顾客的态度很冷淡，而在工作了一段时间后，我根据每个客人的实际情况进行询问和引导，大多数顾客的态度都变得和善起来。正确的语言能够增进人与人之间的距离，而作为不多交流的我还需要进一步的进行实践。

2.资料录入人员：

第一，实习是个人综合潜力的检验。

要想优秀完成工作，除了电脑基础知识功底深厚外，还需有必须的实践动手潜力，操作潜力，应付突发故障的潜力，还要对办公室中常用软件都能熟练操作。作为一名工作人员，还要求有较强的表达潜力，同时还要善于引导自己思考、调节与人相处的氛围等。另外，还务必有较强的应变潜力、组织管理潜力和坚强的毅力。

第二，此次实习，我深深体会到了积累知识的重要性。

俗话说:要给学生一碗水，自己就得有一桶水。我对此话深有感触。以往觉得很容易操作的office，但我的师父要求我完成某次产品统计的数据与记录时，我却一头雾水，感觉和平时计算机课堂中学的完全不一样，这也让我感到巨大的惭愧。因为以前的自己总以为这些东西学不学得好与专业没有多大联系，殊不知工作不是专攻一个方面，而是考察我们的综合知识水平。

五、总结

大概就是这些了，我只挑自己感触最深的一些东西写了出来，这是第一次步入社会并且以一个工作者的身份来服务这个社会。开学后，跟同学们聊了些关于实践的话题，他们很多大多做了一些与专业相关的调研，对我来说，这个显得更学术性些。而我所参加的实践活动则与我的专业没有什么直接联系，我想这个更有助于我从另外一个层面了解社会，深入社会，所以对这次实践的形式和内容非常满意。

此外，再次感谢指导老师赵欢，短短的五周的实习，她对我们的悉心关怀；诲人不倦的教学态度都给我们留下了深刻的印象。老师们的每一份友好鼓励，每一个善意微笑，每一次细心指导，都让我们深深感动，让我们对实习信心十足。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。我将永远铭记老师的教诲，将心中的感激化为以后工作积极进取的源动力

快乐的时光总是弥足珍贵，短暂的经历总是耐人寻味的，我反复回忆，思索这些天的社会实践，有汗水，有欢笑，更有沉甸甸的收获。这真是一段美妙的经历，很希望自己能有能多的机会进行社会实践，而我将会以更大的热情，和更积极的态度去迎接一个有一个来自社会的机遇，通过这次实践我深深的明白，任何岗位都需要专业的知识和不懈的努力，而努力，更是其重中之重，它正表现出了我们面对自己工作的态度。想到别人曾经说过的话：“成功的花，人们只惊羡它现时的明艳，而当初的芽，却浸透了奋斗的泪泉，洒满了牺牲的血雨。”我们每个人都渴望成功，那么我们就应该在刚刚起步的时候，用我们充分的准备，去面对不知的过程，迎接满意的结果。是啊，一开始，我们就要全心全意，给这个社会交上一份满意的答卷。

