# 肯德基社群实习工作总结(汇总44篇)

来源：网友投稿 作者：心上人间 更新时间：2024-06-30

*肯德基社群实习工作总结1我是一名学生，在肯德基做兼职，在KFC上班已经有两个多月了；对肯德基餐厅也有了一定的了解，还记得在我还没有进肯德基上班时，一直以为肯德餐厅是一个很优雅、很舒服、温馨的用餐环境；对它的了解也仅此停留在这个层次上而已；而...*

**肯德基社群实习工作总结1**

我是一名学生，在肯德基做兼职，在KFC上班已经有两个多月了；对肯德基餐厅也有了一定的了解，还记得在我还没有进肯德基上班时，一直以为肯德餐厅是一个很优雅、很舒服、温馨的用餐环境；对它的了解也仅此停留在这个层次上而已；而现在对KFC的了解又多了；

记得来肯德基面试时，也是我人生中第一次经历面试，紧张的面试氛围，严肃的经理，问着奇怪及专业的问题，但我并不紧张，而且还回答的蛮从容的！但这不代表我面试成功了，要通过第一次面试时，才有机会进入第二次面试；幸运的我都通过了！肯德基的面试经历让我学到了不少东西！不管你去做什么事，都要时刻保持着一个挚诚的心，怀着挚诚的心去面对每一件发生在我们身边的事，你会有意想不到的收获哦！

刚进肯德基餐厅时培训了两天，第一天基本上都是理论知识，学习的是公司简介，讲公司的文化经营服务理念与餐厅所有工作站的环境介绍与签劳务合同；第二天是上岗实操，我上的是大厅，大厅的五个重点：桌面、地面、垃圾桶、洗手间、外围；这也是大厅的五大职能，刚开始对具体的操作还不是很熟悉，但慢慢的也很快上手了；

说真的上大厅是一项苦差事，工作一天下来脚痛的都没感觉了，而且手臂也会有点酸痛酸痛的；但也是一项蛮有意思的工作，因为面对的顾客时刻都在变动，虽然有的顾客有点刁蛮，有点苛刻，有点麻烦；但每次自己做的工作满足了顾客的需要，看到顾客们满意的笑容时心里就会有一种说不出的满足感及成就感；或许你们不觉得怎样，但我觉的我的工作带给了我很多我在学校学不到的知识，譬如：全心地为他人服务的态度、与各种不同的人相处的方法、及遇到紧急情况不急不躁冷静处事的方法！这些都是书本上学不到的知识；只有亲身经历了才会有更深的体会；每次看到顾客们很失望地对我们抱怨然后就直接走人时，感觉好像是我们自己做错了什么对不起她们的事似的；或许这就是服务的最高境界吧！

我觉得餐厅应尽量满足顾客的消费需求尽量多做些产品保证顾客的消费需求；这样也会给餐厅带来更好的业绩；总的来说在KFC工作的这段时间里也遇到了一些小小的挫折也学到了很多东西；我觉肯德基的管理模式都很人性化；让人感觉很温暖；从工作中我学会了，无论做什么事情如果每个人都能换个角色为别人考虑为别人着想站在对方的角度看问题与想问题的话，我想这个人在做人做事方面都会很成功；

在肯德基工作我还学会了感激：感激批评过我的人，因为他让我明白了错的理由；感激欺骗过我的人，因为他增进了我的见识；感谢绊倒我的人，因为他强化了我的能力；感激遗弃我的人，因为他教导了我应自立；感谢藐视我的人，因为他觉醒了我的自尊；感谢斥责我的人，因为他助长了我的智慧；

凡事要学会感激，感激一切使你成长的人！在这里我要感激在工作中帮助过我的人。谢谢你们。肯德基这份兼职在我的学崖生活中对我起了很大的影响，它教会了我要好好地把握、珍惜及利用好在校的的时间！

**肯德基社群实习工作总结2**

在这美妙的南方冬季时节，我开始了我的教育实习。20\_\_年11月8日至20\_\_年12月12日，我在灵山县沙坪镇那琅小学进行教育实习，1个月零5天的实习工作，我学到了不少在大专理论课本上无法全部学到的教育教学的方法和手段。通过这次教育实习，教师和班主任的工作让我的教育教学水平有了质的提高。 这次实习的工作主要分成两大块：教学实习工作和班主任实习工作，另外我还做了一个关于高中英语课多媒体辅助教学现状的调查。任务完成情况如下：

1、教学任务。在教育实习的5周内，我分别听取了指导教师陈绍英老师的2节语文课，其他老师的课2节;听取组内同学讲课2节。 共完成了2个新课的实习教案。备课我们采取的方式是小组内整合，就是每位成员先自己寻找资料，想好教学的大体思路并写出教案，然后我们一起试讲、讨论并确定知识的重难点等，然后再各自根据需要修改并制作自己的课件，这样做的一个好处就是能集合大家的意见和思路，使教案的无论从方法还是内容以及讲授技巧创新性等都比较好，虽然花费了我们大量的时间来讨论和写教案，但我觉得挺值得。在上课方面我们每次上课之前都要抽出时间进行小组内部的三轮试讲，除了小组内大家相互提出意见和建议外，指导老师也很负责基本上每次都听并给予意见，我们通过试讲及时地发现问题，寻找应对策略，这样更有利于我们的讲课，我们成功的完成教学任务这一事实也证明了这一点。

3、教育调查。我的教育调查是有关于农村小学生学习习惯培养的调查，我们小组成员各自的的调查问卷大纲经过指导老师的审阅修改后打印出调查问卷，走访学生进行抽样调查，最后统计调查结果并撰写教育调查报告。

作为一名教师，首先上好课是最基本的要求。虽然在上个学期我们也学过《教育学》、《心理学》等课程，也进行过试验教学和模拟课堂，在教育实习之前也去过一间小学见习，但真正的小学教学对我来说还是第一次。从大专学生转变为老师，这之间需要付诸很多的努力，经过这次教育实习，我收获了很多，愿意同大家一起分享。

关于听课。我认真阅读了教材中的相关章节，思考如果是我来讲我会怎么讲。到了听课时，我会认真做好听课笔记，听课的重点是注意任课老师讲解过程中与自己思路不同的部分，以吸收老师的优点。同时简单记下自己的疑惑，想老师为什么会这样讲。每个老师各有特点，都有值得我学习的地方。同时，我注意学生的表情反应，而思考以后我要以怎样的形式方法去上课才能达到良好的效果，也就是“备学生”。信息技术本来就是一门探索性很强的科目，所以如果老师一味的讲解一方面会显得枯燥，另一方面学生也没有兴趣听讲，更达不到他们自己探索发现的目的，作为一门工具学科，我们必须通过尽可能简单、轻松的能力培养，解决问题的能力。所以每堂课我们都花费很大的精力去细致的备课，有时候做到很晚但我们觉得值得。

关于上课。我一共上了2节课，基本上达到了预期的效果，但是每堂课还是有需要改进的地方，我们都会在课后对前一次的课进行讨论总结，争取在下一次课中弥补。在教学的整个过程中，我认真听取指导老师和同组同学的意见和建议，我觉得他们给了我很多的帮助与支持，使我不断进步。每次课都会有出现不同的问题，这不仅在我现在实习的时候会遇到，以后走向工作岗位也是如此，必须在不断的失败、不足中进步，最终才能成为一名优秀的好老师。

关于班主任工作。一个班级就像一个大家庭，而班主任就是这个家庭的家长，在注重教学工作的同时，我也一直在努力做好班主任的工作。班主任交付了一些工作任务都按时认真的完成，监督早自习，眼保健操，午自习及值日工作，还和他们一起值周。在这一个月的班主任生活中，我逐渐能叫出每一个学生的名字，并了解学生的性格，特长以及优缺点，我想这是作为一个班主任的基本要求。我运用教育学，心理学知识处理学生中出现的问题，比如开展有益的班级活动，与学生交朋友，做好学生的思想工作，与学生打成一片。在这期间，我精心准备组织了三次班会，其中一次是主题班会，效果都很好。班主任工作是琐碎繁复的，在班主任黄老师出差期间，我很庆幸能够真正的体验班主任的工作。

关于实习团队。大专实习分队的3位同学，每个人都全情投入，尤其是我作为这个实习小组的组长特别感谢我们每位组员团结一致、相互帮助的精神、努力付出的工作热情，是我们共同的努力换来了圆满顺利的实习经历。从开始试讲、评课，到修改课件、教案并真正走上讲台上课，到最后的教育调查，每个人都认真的对待，工作非常辛苦。明年，我就将走向讲台成为一名真正的小学语文专业教师，我想我将努力负起一个教师应该担负的责任与义务。要当好一名教师，我还有很长的一段路要走，但我坚信在未来的道路上我会做的更好。

关于自我。经过这1个月零5天的自我要求、自我突破，圆满的完成了教育实习。那些疑惑、那些埋怨也已经成为过去，我庆幸自己能够一如既往的严格要求自己，不给自己留后路，扎扎实实的走好每一步。在这个过程中，我交到了一群可爱又特殊的朋友，对，就是五(2)班的每一位学生。因为你们，我喜欢被叫做“郭老师”、喜欢被叫做“郭姐姐”。最后，感谢大家送我的星星和那一句句暖人心窝的祝福。

**肯德基社群实习工作总结3**

进入大学后，总有一种自己已经是半个社会人的心态促使我想去体验社会。

暑假我被肯德基应聘上做兼职，我还经常与同学调侃我也曾经在世界500强工作过，回想起来也是一次不错的工作体验。

工作过程

通过肯德基面试后，我被分配到总配。

在肯德基无论你被分配到什么岗位，做的第一件事就是到餐厅门口欢迎顾客——微笑，欢迎光临肯德基。

是的，我们上的第一节课就是学会微笑，使每一个顾客到肯德基不仅仅是一次简单的用餐，而是一次愉快的生活经历。

总配的工作任务是制作食品：烤汉堡，做肉卷，配饮料等等。

听上去是很容易的事吧!但真正做起来却是非常容易出错的，肯德基里一切制作流程都有严格的规定。

就比如烤汉堡，汉堡的两层要到机器不同的地方烤制不同的时间，时间不能多也不能少，不同的汉堡要放不同份量的生菜，要打不同种类的酱，而且酱份量也是不一样的。

无论哪个环节上出错了，制作的汉堡都是不合格的，都要废弃。

这份工作主要的技巧就是要知道熟能生巧，他不要求你很高的学历，也没有很多的操作技巧，你需要做的就是严格的按照食品的制作配方和流程把食品制作出来，大多数工作时间都是一边做一边加深自己的印象，这个东西的份量是多少，应该怎么做。

到总配还有一个要注意的就是速度，肯德基的东西都有保存时间的，过了保存时间就不能卖给顾客了，所以制作时要限量，所以当食品快卖完的时候你要赶快做出来，不能让顾客等太长的时间，所以没有时间让你去想这个饮料是放一包粉还是两包粉，这个汉堡要打多少酱啊，放多少生菜啊，这些知识你都要牢记。

记得我第一次到汉堡站的时候，那真是手忙脚乱，而且错误不断，也让我明白了有些事不要看是一些小事，要把这些小事做好可是不容易的。

经过一段时间的工作后，我也很快适应了，不会像刚开始那样力不从心了。

在这一个多月谈不上很辛苦，更多的是觉得充实了自己，我更清楚地认识了自己，也学到了许多以前不了解的知识。

**肯德基社群实习工作总结4**

一、实习目的

进入肯德基实习的主要目的是为了深入调研肯德基的经营在我国取得如此成功的相关原因，并且全面发掘肯德基的内部管理方式、组织结构以及经营策略方面的独特之处。同时，在整个实习过程中将自己的专业知识与实际相结合，达到学以致用的目的，同时也丰富自身的工作经验，提升实际的工作能力，为今后更好更快的发展奠定基础。

二、实习单位及岗位情况介绍

肯德基简称KFC，是世界最大的炸鸡连锁餐厅。六十年前，桑德斯上校(Colonel Harland Sanders)研发出由十一种香料组合而成的独家炸鸡配方，后来则发展成现在的肯德基。肯德基遍布全球八十余个国家，目前拥有超过九千六百家店。在这个地球上，每天都有一家肯德基开幕。

不论是在中国大陆的长城或是巴黎繁忙的市中心，从保加利亚风光明媚的苏菲亚市中心以致阳光满布的波多黎各街道，处处都可以见到以桑德斯上校熟悉脸孔为招牌的肯德基餐厅。世界上每天都有超过600万的顾客享受肯德基所提供的美味餐点。除了肯德基的传统招牌产品----原味炸鸡，顾客还可在世界各地的肯德基餐厅品尝到其他400多种产品，例如科威特的鸡肉烤饼及日本的桂鱼三明治等特色产品。

肯德基的成功源于全球将近十九万员工的齐心努力。在世界各地，肯德基永远将顾客的需求摆在第一位，使顾客在享受各种高品位餐饮的同时，也能享受到最亲切一流的服务和最洁净舒适的用餐环境。

亚太地区是肯德基目前成长最快速的地区，在马来西亚、韩国、印尼、泰国及中国大陆，肯德基都已成为当地最大的西式速食餐厅。

肯德基属于百胜餐饮集团，是世界上最成功的消费品公司之一，旗下三大系统为餐饮业、饮料业及休闲食品业。肯德基与其他两个知名的餐厅系统----必胜客及塔可钟、东方既白，都为百胜餐饮集团所统筹管理。

肯德基于1987年进入具有悠久饮食文化的古都北京，从而开始了她在这个拥有世界最多人口的国家的发展史。

1987年11月12日，肯德基在中国的第一家餐厅在北京前门繁华地带正式开业。以此为起点，肯德基开始摸索，认识和适应中国社会和市场，逐步打造具有中国特色的管理模式。1992年全国餐厅总数为10家，到1995年发展为71家。1996年6月25日，肯德基在中国的第100家店在北京成立，这是一个里程碑，标志着肯德基在中国进入了一个更加稳步发展的阶段。

1、岗位情况介绍

肯德基内主要有四个工作站，它们分别是：厨房、总配、前台和大厅。厨房主要是提供做好的鸡肉产品以及一些简单配餐的成品，如蛋挞等。总配主要负责将原料搭配成成品，例如汉堡的制作和包装等，主要是一些产品的组装工作，同时负责为前台供应足量高质的产品。前台主要负责接待顾客点餐和收银，保证快速准确的为顾客提供所需的产品。大厅主要负责的是为顾客提供清洁舒适的就餐环境，同时为顾客提供所需的其他服务。其营运的简化流程是：

前台——厨房——总配——顾客

新员工一进公司，就被量身制订了专门的培训与发展策略，以配合整个系统的发展和营运。百胜集团以及肯德基的餐厅培训体系中主要有以下几个梯层：服务员、星级服务员、组长、见习助理、助理、副理、店经理、区经理、区域经理。而每一个层级的培训和提升，都必须以前一层级为基础。换句话说，肯德基的所有管理人员都是从基层做起一步步地发展起来的。

三、实习内容和过程

作为肯德基的见习助理，我的主要工作内容是认识并熟练操作每一个工作站的工作内容，同时还要牢记各项工作标准，并通过代训星级训练员的考核。六个星期后开始学习餐厅的货物预订、员工排班、财务管理以及餐厅整体运营管理，同时还要不断强化对基础工作的管理。

首先，我在公司总部接受了百胜集团以及肯德基第一次简介，并给我们讲解了公司员工晋级发展的流程以及我们的培训计划。然后就分配到具体的一家店面进行实际的具体培训，按照科学合理的学习流程以及时间安排，由专门的星级训练员一个个工作站的进行工作讲解和标准说明。每一个工作站的考核通过标准为：理论考核达到95分以上的同时实际操作100%通过。就这样通过艰辛的努力，一项一项工作进行熟练，一个个标准进行达标，我通过了所有工作站的考核。

通过亲身体会、与其他员工交流以及参考文献，得出以下总结和体会：

1、肯德基经营方面有很多优点和可借鉴之处

(1)运营模式标准化，有利于复制扩张

肯德基拥有书面化的运营程序，其操作机械化。如，成文成册的标准操作规范，运营流程有序进行，一成不变，操作模式趋于机械化。可以说肯德基的管理模式属于低风险高稳定的管理模式。

(2)善于精神鼓励，能很好的满足员工的精神需求，调动员工的积极性。

如YUM贴换礼品、员工大会、出游、蝴蝶人物等。

(3)工作时间灵活，以小时记工，既有利于员工间歇，又有利于公司节省成本，提高效益。

(4)工资层次化明显。通过增大员工薪酬的差别，以更好地满足员工自我实现的需求，创造优良的竞争环境。

(5)注重团队精神。一家餐厅在运营期间，柜台、总配、大厅、厨房多处区域都在同时运作。十几个员工在一起工作，我们就是一个团队，为餐厅的运营共同出力。任何时候队员之间都会相互协作，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环境。

(6)餐厅经理第一。所谓“餐厅经理第一”，即餐厅经理被充分授权，在经理、主管层提倡自主管理。也就是说，经理层面在营运中要主动思考问题，然后再充分授权给下级，一切围绕一线餐厅服务展开良性竞争。

(7)注重人才培养和储备。在肯德基，每个餐厅经理的培养成本约是20万元人民币至少需要1-4年的时间。因为餐厅经理是餐厅的核心人物，是餐厅经营成败的关键，更是餐饮企业品牌成功的根基。因此，肯德基培养餐厅经理从来就是不遗余力，也保证了肯德基长期高速的发展。

(8)本土战略，内部晋升，拒绝空降。肯德基隶属的中国百胜集团从基层员工到最高领导全部都是中国人，并且全部都是从基层一步步努力得到晋级和提升，整个过程透明公正，这无疑极大地增加了公司对员工的吸引力和信任感。

2、肯德基的管理仍存在一些设计上的缺陷和执行上的困难

(1)人力配备不合理

以厨房为例，分为烤区和炸区，运营标准要求，炸区的员工在给鸡肉裹完粉后，不得用沾有面粉的手将鸡肉下锅，必须首先洗手消毒。同样的，烤区的员工也不得穿戴围裙。因此，在这些标准的要求下，在运营低峰时，两个员工即可满足要求，但是在高峰情况下，则至少需要三到四人同时参与工作，才能够在不影响正常营业的前提下按标准操作，否则完全的标准操作则并不容易实现。这就造成了公司极力压缩成产成本和以降低员工数量为突破之间的矛盾。

(2)考核标准过于主观化

在肯德基有一套内部的考核标准，其中的champs考核标准就很主观。例如因空调太热，原味鸡又咸又硬的理由进行扣分。这些都是因人而异的，因此考核标准过于主观化。

(3)标准设置过于理论化

其实按标准操作不是不可能，但是结合实际的人力物力和环境来讲就存在很多困难。如果厨房区完全按标准进行操作，则需要更多的炸锅和烤箱，如果总配

完全按标准操作就会发生断货的现象，而客观环境是不可预测的，则不能保证正常营业。其制定的标准可称为实验室操作规范。在现实运营中需要人为的给操作指定标准的偏差幅度，已符合实际要求。

(4)员工与管理组信息沟通障碍

在营运过程中，管理组一般只是片面的追求营运监督，这无形中给员工造成了心理压力，同时也使员工不与管理组进行信息沟通。

但肯德基的客观环境是有利于沟通的，管理组的人员与员工的实际工作距离很近，这是一个很好的沟通平台，应该好好利用。同时，公司也应增加管理层与基层员工沟通能力的培训。

(5)精神鼓励频繁，物质现金鼓励相对匮乏

肯德基的工资水平并不高，在这种低收入的情况下，员工存在更多的物质需求。没有一定的物质基础，频繁的精神鼓励对于调动员工的积极性往往是乏力的，甚至是毫无意义的，这也许正是肯德基人员流动量大的重要原因之一。

可见，作为国际餐饮巨头，肯德基拥有极其规范的内部管理和独特的企业文化，这些都是我们应该学习借鉴的。同时，肯德基也存在一定的管理缺陷和内部沟通障碍，需要我们避免和克服。

肯德基作为一个早期实施科学管理的模板，我在肯德基的实习过程中学到了很多东西，也积累了更多的工作经验。在这段时间里，不管是餐厅的管理组还是普通员工都对我给予了很大的帮助和支持，谢谢大家的关心和照顾。我也将终身铭记自己曾是肯德基大家庭的一员，铭记这段辛苦却难忘的记忆。

**肯德基社群实习工作总结5**

本人在肯德基(百花餐厅)工作了半年，它虽然只是一间餐厅，但它拥有一百多名员工，它的运营管理是很科学、很值得我们去学习的。我对它的设施布置、仓库管理的体会最深。

首先说明一下肯德基(百花餐厅)是处于佛山市铺租最贵的百花广场内，收到铺租贵的因素影响，餐厅的规模不是很大。要在这个有限的空间内怎样更好地去布置各种设施显得非常重要，这个是控制成本的一个很重要的因素。下面是肯德基(百花餐厅)的设置布置图：

肯德基的主要产品是汉堡包、炸鸡等，这些产品里的肉一般都要经过以下工序：先在清洗房清洗解冻后腌制，腌制好就放的冷冻仓保存，在到厨房的上粉、油炸，最后是在总配的制作与包装才可以出售。下面我就用麦香鸡腿汉堡包的生产流程图为例来说明肯德基(百花餐厅)设备布置的合理性。

结合汉堡包的生产流程图与餐厅的设施布置和各生产区的位置来看，这样的布置是可以让材料搬运最小化与员工密度最小化。肯德基(百花餐厅)是佛山市内销售量最高的一间肯德基餐厅，所以每天都要保持几十个员工同时在岗位上，另外加上这餐厅的工作区不大，所以尽量减少员工的走动是关系到餐厅的工作效率高低与意外的发生数量。试想一下，如果每位员工都要大范围走动来生产的话，生产区一定会很混乱，而且生产区里很多设备都是高温工作的，混乱就很容易带来意外，意外就有工伤，有工伤就会增加成本，而且混乱效率也不高。所以限制员工的流动与材料的搬动是餐厅设施布置首先要考虑的问题。基于这种考虑，设施的布置就形成了整个生产方向是一条线的，不会有交叉的地方。这样就可以让不同的生产区的员工只有留在自己的生产区就可以完成任务了，生产就可以很顺利的进行，效率就高了。

因为肯德基是一间快餐店，生产量是按照当时的顾客需求量来确定的，而且是一种即时的生产。所以生产区与前台服务区的沟通就显是非常重要，去过肯德基(百花餐厅)的人都知道，在服务台后面是一个保温的食物陈列柜，是用透明的材料所作的，这样就可以让总配区的员工可以看到顾客的多少来确定制作产品的数量。另外就是可以让前台的服务员与总配的员工相互交流。如果某些顾客有特别的要求的话，服务员就可以马上要求总配生产顾客要的产品。例如：顾客要一个少酱少菜的汉堡包，而食物陈列柜是没有这样的产品的，服务员就告诉总配客人的要求，那总配就可以马上为顾客做一个这样的少酱少菜的汉堡包。其实在餐厅内相连的两个区都只是用一些设备隔开，都是很容易就可以沟通得到的。前台区与总配区是这样;总配区与厨房区也是这样的。整个餐厅负责生产计划的是总配的一名员工P1(P1并不是经理，只是一位总配区有经验的员工)。P1也是要生产的，只不过早生产的同时他还要留意前台顾客的多少与热保温柜里的各种材料的多少来安排生产计划。

以下来说餐厅的仓库管理，肯德基(百花餐厅)一共有5个仓库，在上面的设施布置图可以看到三个仓库：急冻仓、冷冻仓、一楼干货仓。另外在餐厅二楼也有一个干货仓，百花大厦的十八楼也有个仓库。

首先介绍各个仓库所放置的物品吧!急冻仓是放置各种未加工过又需要低温保存的物品，如：鸡翅、薯条、玉米等。冷冻仓是放置各种经过腌制的肉类，保存温度比急冻仓高点，里面的肉不会结冰。而且这里的肉一般都只能保存一到两天时间，过期就要废弃。一楼干货仓主要是放置一些比较大件、不容易搬动的干货，如：面粉、糖酱等，因为这仓库就在后门的前面，搬运方便。二楼干货仓主要放置方便搬运的货物，而且每天只要早上与下午各补充一次就可以满足生产需求的货物，如：牛奶、包装盒等。十八楼的仓库是放置平时很受用到或暂时不使用的物品，如：员工的工作制服、不使用的生产设备、玩具等。这样设置仓库可以让成本最小化和搬运量最小化。两个冷冻仓都放在生产区域里，因为冷冻仓的物品是经常使用的，放在这可以方便与减少搬运量。要把干货仓分为两个，而不是把两个都放在一楼，这也是考虑搬运量与空间大小的因素，因为一楼本来地方不大，放置了各种生产设备后就没多大的空间了，所以只是留了一个放置不易搬动的物品的干货仓，而容易搬动的都放到二楼的仓库。为什么还要在十八楼找个仓库呢?搬运成本不是大了吗?其实这样的搬运成本与一、二楼的租金比起来只是小毛见大毛，而且那个仓库只是放置不经常使用的物品。另外我想补充两个放置半成品与成品的地方，那就是热保温柜与保温食物陈列柜。热保温柜是用来放炸好的各种肉，提供给总配制作用。而且这些肉保存的时间是很短的，一般只能保存30分钟，在这时间内不用的话就要废弃。同理保温食物陈列柜也是这样，过时间就要废弃到垃圾桶。

百花餐厅的仓库是由两位员工负责管理的，每天早上在生产开始之前就要补充好生产所需要的材料，下午的时候再补充一次就够了，如果有特殊情况就另外处理。仓库的货物都是按照先进先出的原则，没一样物品都固定放在仓库的的某个位置上，在对应的墙上都有这物品的名称，这样就有秩序，也方便清点数量。每一次有新货物进来，仓库管理员都要按照生产日期的先后摆好货物，生产日期在前的就放的外面，优先使用。而且生产日期必须向外，方便看到，防止过期使用。如果发现有货物快要过期的时候就要马上通知经理，经理会安排促销活动，尽量在过期之前用完这种货物。

从肯德基的设置与仓库管理这两个方面可以看出，肯德基对产品控制做得是非常细致、非常严谨的。这就是它可以成为世界快餐业巨人的一个重要的原因吧!

老师常说学管理的就要会发现企业所存在的问题。我还觉得在象肯德基这样的大企业，经过了长时间的`发展，已经形成一套比较完善的管理模式，发现这样的企业管理上的优点也是非常重要。以上就是我在肯德基(百花餐厅)实习所得。

**肯德基社群实习工作总结6**

为了提高自己的实践能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的大学生活过得有意义，也想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

以前也想过，学我们教育技术专业的，最起码应该找门当户对的有关教育的家教啊，教育机构什么的进行实践，但是专门机构统计的 现在的毕业生出来后只有极少的一部分会做与自己专业相符的工作，再加上多一份经历，便有多一份收获。所以，在工作的过程中，我都在不断的提醒自己，不断的对自己要求，把手上的活，当做是自己的本职工作，因此，打电话征得家人的同意之后，我和舍友一起去参加并且通过了肯德基的面试。这次面试是很正规的一种，面试通过后餐厅是要给我们的父母打电话说明我们是在他们的餐厅兼职的，这让我觉得这是负责任的，这给我留下了好印象了。 相信大家都吃过肯德基，不过在肯德基工作过的人不是很多。在我接触这个工作之前，我一直以为这是一项很容易的工作的，服务员们点点餐，收收盘子，做做清洁，没什么难的。可是等我接触到这 些工作的时候， 才真正知道这一切是多么的不容易啊，等到自己上的时候就哭了。俗话说： 台上一分钟，台下十年功。 我们只看到收银员流畅的点餐速度，却不知道这一项简单的工作她们要付出多少。

在肯德基上班首先要进行培训，培训时和试用期间要记住很多的东西，比如：产品的价格、产品的包装还有 CHAMPS 肯德基全球推广的 CHAMPS 冠军计划是肯德基取得成功业绩的主要精髓之一。其内容为： C Cleanliness 保持美观整洁的餐厅;H Hospitality 提供真诚友善的接待;A Accuracy 确保准确无误的供应 M Maintenance 维持优良的设备;P Product Quality 坚持高质稳定的产品; S Speed 注意快速迅捷的服务。每个月公司都对餐厅的CHAMPS 状况进行打分。因此，检查人员也被称为 CHAMPS，同时 他还有一个中文名字，神秘顾客。 因为检查人员是以顾客的身份来餐厅进行检查。 员工甚至管理组都不知道他是谁，也不知道他什么时候来。他会以顾客的身份来餐厅买一分餐点， 并坐上一段时间，从而给出餐厅 CHAMPS 的成绩。

就算是记住了这些东西还是远远不够的，因为收银不是在学校做考卷,死记硬背不能解决实际问题。培训完后，我在餐区收拾盘子和打扫卫生，整个餐厅的盘子都是我一个人收拾，同是还要保持地面的清洁，一刻都没得停的，特别是周末的时候人特别多，站一天下来累的不想说话。幸好在我们餐厅的工作人员都是我的同龄人，还有几个其他学校的学生也是过来兼职的，这样就有话聊了，餐厅的经理也是刚毕业的大学生，对人都非常的和善，我们都挺喜欢的。

在餐区收拾了一个多月的盘子之后，终于可以上前台收银了，既紧张又兴奋，还记得第一次上柜台我收银完成的疙瘩、生硬，还总是漏掉步骤，不是没有建议性销售，就是没有重复点餐，一次，我为一位顾客购买餐点时又忘了建议性销售，经理在一旁 提醒 你的建议性销售呢? 一下荒了手脚的我就随口补充性的向那位顾客建议了一份套餐。结果人家自然是不要的。 顾客走了以后，经理对我说： 顾客已经买了这么多东西，你再建议他买套餐，你觉得会成功吗?这样的建议性销售不是等于没有吗?像刚刚这种情况你可以建议蛋塔、 玉米色拉之类的甜点、配餐。建议性销售要有效果，不要不经大脑胡乱说一通。

在前台有三大点是十分重要的：

1、速度 众所周知，肯德基是快餐食品，强调速度是它的一个重要的特点。作为餐厅的服务员，为每一位顾客提供最快捷的服务是从上班第一天起就被反复强调的。在肯德基，这个 快 字不再是粗略的定性词语，而被赋予了确定的量化标准，顾客在进入2秒钟内要受到招呼;对每一位顾客的配餐要在1分钟内完成;每位顾客排队购买餐点的时间都应该在5分钟以内。这些明确的数字标志着一旦穿上制服，站到柜台上，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖拉。和其他收银员站在一个柜台上，别人已经接待了三、四个顾客，而你却连一笔几十元的生意都没有结束。这样的差距是很崩溃的。所以提升速度是我面临的第一重要问题。速度的增加一方面可以通过一遍又一遍的收银来获得，但同时思想上的重视是更为重要的。只有思想高度集中了，全身肌肉都绷紧了，各部位都协调合作，才能在高峰时段跟上其他收银员节奏。曾经有短时间里，自认为自己的速度已经很快了，但是当有一次亲眼目睹了店长收银、配餐的速度后，我才知道真正的迅速是什么标准，连顾客都忍不住称赞： 肯德基的速度真快啊!

2、挑战千次 千次 是在柜台上时常被提起的一个名词。所谓 千次 就是一种产品在 1000 个顾 客中所被购买的份数。 由于各种原因， 肯德基公司会在某段时间里对某个产品的销售提出一 定的要求，各家餐厅对指标的完成情况就通过 千次 得以体现。例如肯德基总是在不断推 出新的品种，以丰富其产品的种类。在投入大量人力、物力、财力研发、宣传之后，公司自 然希望在 新产品是否被市场接受?消费者的喜爱程度如何? 这些问题上能有好的答案。 千次就成了回答这些问题的重要指标。

3、注重团队精神一家餐厅在运营期间，柜台、总配、大厅、厨房多处区域都在同时运作。十几个员工在一起工作，我们就是一个团队，为餐厅的运营共同出力。所以员工间的相互沟通、相互协作十分常重要的。在肯德基的柜台上很少能看到只有一个收银员的情况出现。原因就是我们是一个团队，任何时候队员之间都会相互协作。互相协作的精神，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环境。其实，能作为其中的一分子，去窥视一个世界五百强企业的运营模式，你不得不惊叹人家的成功。如何作为一个快餐店存活于这个竞争如此激烈的市场里， 这里面确实很多值得我们去学习。

他们的那种模式不是简单的复制就能复制出来的，肯德基的产品简单得你只要你是个健全的人你就可以制作出来，每种产品都有规定好规格，重量，体积，温度，不因厨师的水平而发生口感上的变化。另外，我开始一直觉得自己作为一个兼职，那些全职会欺负我，会什么都让我自己做，所以开始去的时候总是小心翼翼，生怕出错，可是事实并不是那样，她们对我都很好，很主 动帮你忙。很多人都很照顾 新手 ，尽可能交你所需要的东西。哈哈！谢谢你们，谢谢你们教会我很多很多东西，有技术上的，有社会经验，真得是 三人行，必有我师 啊，以前总认为自己是大学生，就自视清高，可是我现在觉得自己在她们面前是 书呆子 一个， 很多很多事情，真的是需要跟她们请教!所以我觉得，这也是我的收获之一。

还有，就是以前花钱时从不觉得累，但挣钱时就不一样了，由于在学校坐习惯了，突然站 个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了，哎！其实以前听别人也说赚钱不容易，可是总没有自己去亲身的体会，而这次，自己通过切身的体会，真的是三个字：不容易!所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，虽然我平时已经比较节俭了，可是还是有时候会头脑发热，乱花钱，以后真得不能再这样了，要理智消费。

另外，虽然，觉得很累很累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告诉自己：要坚持一会，这是一个难得的锻炼的机会，有时候，人真得需要发挥主观能动性，每当我这 么想的时候，我就会真得坚持下来，真得战胜自己，所以总有一种成就感，我还想再谈一下当我拿到那仅有的几张票票时的感受，当时，真得是激动万分，因为那毕竟是我自己的劳动成果，手里紧握着那些钱，感觉自己像个大人一样，可以自己赚钱，可以靠自己赚取生活费，我的双手原来可以创造价值。虽然微不足道，但足以让我激动 好一会了，这种感觉很美妙!

总之，这次打工的经历真得让我刻骨铭心，我所收获的只有我自己知道。 在短短一 个月的打工生涯中，我觉得我不仅仅是学到了一些知识，更重要的是练就了自己的韧性，让 自己明白了很多道理，很多看似简单的道理，也为我自己踏入社会作好铺垫，人总是需要去磨练，去拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗?虽然我并不迷信，但我一直相信：既然给你做人的机会，那么就要好好的把握。还有，我依然觉得，学校的生活和社会的生活是有很大不同的，学校的关系还是比较单纯的，同学们的友谊也是比较真的,另外，学习的机会也是如此的难得，所以，珍惜和把握现在，只有这样，才能对得起所以关心自己的人。

不管怎么说，我觉得这次打工的经历会永远印在我的脑海里，而且我相信以后这样的机 会还会有很多，我一定会多争取，多锻炼，不断提高自我，挑战自我，虽然不是我的第一次社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非浅的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮助的，我会更珍惜自己现在拥有的一切，是那么来之不易啊。以上就是我职业体验报告，可能并不是很好，但确确实实我这半年工作中的感受，也虽然那份工作并不与自己的专业有很大的接口，但我认为，无论任何一种偿试，都是对自己以后很宝贵的充实。

**肯德基社群实习工作总结7**

大学的第二个暑假降临了，我决议了留在太原打工。做这个决定是相称艰巨的，长这么大，过年我头一次得在外面过暑假，不免有些舍不得。又想到放假近五十天，与其在安适家不如在外锻炼下，增长些许社会的经验，还能帮忙缓解家里的累赘，最后我还是断然毅然的下定决心——外出打工。

考完试的第二天我就回家了。为了动摇自己的信心，我一回到运城我就买了返程票。尽管家里也不舍得我在外，看着我这么坚定，也就批准了。我们乡村孩子本来就与城市的孩子有诸多差距，就业压力这么大，有机会我们就应该多参加社会实践，锻炼自己的能力，补充出身就带来的不公正。

>回到太原，几经曲折，我有以下几种打工抉择：

一、做家教;

二、去管吃住的中餐厅，肯德基优惠券打印;

三、去无论吃不管住的肯德基。

做家教合适我的专业，能为当前的教养积聚教训，工作轻松时间又短。可是家教要等到中学放假，过年的那几地利间有限度。中餐厅管吃住，工资差不多就在1000元左右，这类很适合我，然而招短期工的未几。肯德基不论吃住，需要办健康证，户口本复印件之类，它对我的吸引还是足够大。众所周知肯德基是寰球最大快餐连锁店之一，店铺遍布世界各个角落，是一家大型的外企。因为价钱太贵没有进去过，只是熟习于它的电视广告。肯德基是靠什么成绩本日的餐饮帝国，奇特的产品?有效地经营管理方法?还是积极翻新才能?当你如此濒临一家大企业时，你是无论如何也禁不住它的引诱，kfc的经验远非家教或是一家小的中餐店可以比较。

通过接洽我就准备口试。kfc给我的印象是干净整齐，然后就是服务员的年青热情，全都是20多岁年纪与我相仿。在我等经理的一段时候我细心察看了一下，肯德基的店铺也就普通大小，甚至不如个别中等餐厅大。里面的座位紧挨着，一楼满座也就是60来人，这么小的餐厅会有什么过人之处?真是值得我的等待。服务员们收餐盘的速度是相称快，从客人离开桌子到服务员清算桌面、椅子均匀不到30秒。地面桌子始终是光洁晶莹。

我在学校的协会担负一定的职务，介入了协会的招新全进程，有了些面试的技巧比如：热情，耐烦，义务心，自信等。面对经理我还是挺自负的。对经理的发问我还是能很流畅的答复，最后被成功的录用。我被分到了总配，工作任务分晚班、白班，晚班主要是打烊，白班大体就是做汉堡，烧饼之类或者是在餐区。我的师傅叫“变姐”顺便说一下，这里下级对上级的称呼同一用“哥姐”取代，没有所谓经理的称说。比如

“燕姐”是这里大经理，“牛哥”是排班经理，“梅姐”是资深招待员。甚至连天天晚上收垃圾的都亲热的名称“拉哥”“拉嫂”。

挑衅从第一天开始。

开始我上的是晚班，从晚上十点到第二天早七点。第一天上班我提前半小时就到了，为了留下个好的印象。我想晚上打烊不就收拾下东西吗，不必破费太多时间，而接下来的事实远超出了我的想象，甚至于我\*\*20多个工作日之后才渐渐纯熟。

我的工作十一点之前在大厅收拾餐盘，招待客人。为了熟悉环境师傅没让我去。我的师傅个子不高，春秋至多比我大俩三岁，扎着马尾辩，脸上还留有青春痘。她没上高中，初中一毕业就开始工作了。接下来的一晚上我却对她另眼相看。她先告诉我的是保险事项：留神不要被烫伤，汉堡机、煎炉、直立柜都有高温达450f。盛东西的用具叫格子，不锈钢做的，清洗时注意不要被割伤。地面有水和油，轻易滑倒等等。

晚上的的大抵流程：十一点正式打烊，餐厅关门，剩下的事就交给总配和前台收拾。先是关掉所有机器，值班经理把卖剩下的东西全部登记，把不在保鲜期的东西全部倒掉，如剩下的鸡腿、鸡翅、汉堡、粥等。在保质期内的货物回到菜库，贴上时间条比如开封的酱有k+1，k+2，k+6意思从今每天算起往后延1，2，6天。像剩下的生菜、黄瓜、玉米粒、\*\*\*等全部当天废弃。接下来就是一一收拾，该洗的洗，该擦得擦。最后把地面卫生处理下，一楼的总配算是完成。而后拿上解冻筹划，到二楼冻库解冻，扫除二楼卫生：桌子、椅子、地面、墙上、厕所。早上五点开业，预备6:00早餐，六点到七点做汉堡烧饼，顺便灌浆备汤。

**肯德基社群实习工作总结8**

实践是检验真理的惟一标准。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。

我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才？我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢？抱着这种想法，经人介绍我走进了长春前进大街肯德基店。在那里，我学到许多书本上所没有的社会实践知识，体会到了工作的一些难处，学会了如何处世，怎样把事做对做好，清楚了自身的不足更明确了自己以后要怎样努力去完善自己，为毕业后走上工作岗位而奠定基础。

再这段实践里我得到了许多体会与认识，理解了学院为什么一直强调加强我们社会实践能力，现我将这短短的工作经历总结做出实践报告如下，请老师予以指导。

>一、实习目的：

锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉进了与社会的距离，认清一些社会问题,看清一些社会现象,在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。在实践中认识社会、增长才干、提高自身素质、为日后真正走进社会铺定基石。

>二、实习时间：

自20xx年1月21日至20xx年2月3日，共为期半月

>三、实习地点：

xx肯德基店

>四、实习内容：

开始时要试工一天，工作6个小时。试工期间，我被安排到大厅工作。及时收拾客人用餐后留下的垃圾，保持大厅的整洁是工作的重点，同时还必须兼顾厕所的卫生。别看厕所只有小小的一块地方，拖起来不费吹灰之力。但是在用餐高峰，往往前脚我刚拖完，还没等地板干掉就有3、4位顾客连着使用，地面有张乱不堪了。在我手忙脚乱之际，只见大厅的阿姨，动作马力，总能在第一时间里把所有的工作做好。速度之快让我佩服不已。

有人会说，用餐高峰时的确辛苦。但是到了低峰就轻松了吧。一开始我也是这么想的。我面试的这家餐厅设在前进大街上，和闹市区的生意不能比。过了吃饭时间，餐厅生意就会明显淡下来。在低峰时段，大厅的托盘都收好了、厕所的地面拖干净了、洗手台也几经擦的一尘不染，似乎已经没有什么事情要做了，但是总不能就垂手站着吧。于是赶忙请教阿姨——你可以把玻璃擦一下。特别是门上的玻璃，客人进出时手会碰到玻璃上，玻璃很容易花掉。大厅的地面上有一些散落的食物碎片看到吗？把地扫一下。地面上的那些脚印也要及时拖干净。垃圾要经常用导压棒压一下。如果压好以后，垃圾超过垃圾桶的3/4就要准备换一个新的垃圾袋了。收好的托盘要用消毒水擦拭、消毒，然后送到柜台上，保证柜台托盘的是数量。盛放吸管的盒子要定期察看，如果吸管数量不够要及时补充。经常到餐厅的外围看看。如果有烟头、树叶、纸屑要及时清扫，保持餐厅外围环境的整洁。人不多的时候，还可以把外围的地板拖一下。

原来还有这么多的事情要做！而我却以为事情都做好了，甚至有点无所事事的样子，真实脸红。学着怎样发现事情，积极去做一些看似细小但却必须的事情是我学到的第一课。

试工时间很快就过去了，通过努力，店经理对我的表现还算比较满意，通知我可以进排班，正式上班接受培训了。第一次来到餐饮行业工作，一切对我来说都是陌生的，必须从最基础的学起。

培训的第一个项目是炸薯条。首先我记熟了关于薯条位操作的理论知识。从一袋薯条的重量到呈递给顾客的大、中、小份薯条的克数；从烹制薯条的标准油温到薯条的保鲜时间等等。理论知识之后便是实际操作了。在师傅的指导之下，很快该学的东西都学会了，接下来就是熟练的过程。

我的工作是根据收银员们需要的薯条，按照规格及时送上。看似简单，可是实际操作中我却碰到了da麻烦。当时正值用餐高峰，而那两天优势薯条买一送一优惠券的使用时间，来买薯条的顾客络绎不绝。由于刚才位我讲解的时候，师傅把油槽里的油放掉让我清楚炸油应处的正确位置，导致油温不够。面对这么大的需求量，我根本来不及及时提供薯条。当三、四个收银员同时向我报餐的时候，我简直要喊救命了。幸好师傅及时帮忙，才是供应恢复了正常。

薯条位的培训通过之后，便是我在肯德基的主要工作——收银的\'培训。

收银员是和顾客有着直接接触也是必然接触的员工。可以说餐厅留给顾客的形象是好是坏，很大一部分是由收银员的服务质量来决定的。所以对收银的要求时非常高的。其中每个收银员都能如数家珍微微到来并且熟练运用的就是肯德基的“收银七步曲”。其内容包括：

1．欢迎顾客光临

2．顾客点餐

3．建议性销售

4．重复点餐内容，并告知顾客餐点的金额

5．配餐

6．重复点餐内容，收银并找零

7．呈递餐饮，感谢顾客的光临

我的记性不差，要背出这些条条框框以及菜单等都不是难事。但收银不是在学校做考卷，死记硬背不能解决实际问题。第一次上柜台的我不但收银七步去完成的疙瘩、生硬，还总是漏掉步骤，不是没有建议性销售，就是没有了重复点餐。

接下来的就是上机进行练习，开始有师傅带着，和师傅一起一对一的模拟，到后来必须自己单独面对顾客。

虽然已经经过培训可以单独接受工作了，但是仅仅通过短暂带训时间练习的我和其他收银员的差距还很大。所以店长要求我们在以后的工作时间里，要从各方面提升自己的专服务水平，我为自己定如下计划：

1、众所周知，肯德基是快餐食品，强调速度是它的一个重要的特点。作为餐厅的服务员，位顾客提供最快捷的服务是从上班第一天起就被反复强调的。

在肯德基，这个“快”字不再是粗略的定性词语，而被赋予了确定的量化标准——顾客在进入5秒钟内要受到招呼；对每一位顾客的配餐要在1分钟内完成；每位顾客排队购买餐点的时间都应该在5分钟以内。这些明确的数字标志着一旦穿上制服，站到柜台上，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖沓。和其他收银员站在一个柜台上，别人已经接待了三、四个顾客，而你却连一笔几十元的生意都没有结束。这样的差距是绝对不能用“新人”来作为解释的。所以提升速度是我面临的第一重要问题。速度的增加一方面可以通过一遍又一遍的收银来获得，但同时思想上的重视是更为重要的。只有思想高度集中了，全身肌肉都绷紧了，各部位都协调合作，才能在高峰时段跟上其他收银员节奏。曾经有短时间里，自认为自己的速度已经很快了，但是当有一次亲眼目睹了店长收银、配餐的速度后，我才知道真正的迅速是什么标准，连顾客都忍不住称赞：“肯德基的速度真快啊！”

2、挑战千次

“千次”是在柜台上时常被提起的一个名词。所谓“千次”就是一种产品在1000个顾客中所被购买的份数。由于各种原因，肯德基公司会在某段时间里对某个产品的销售提出一定的要求，各家餐厅对指标的完成情况就通过“千次”得以体现。例如肯德基总是在不断推出新的品种，以丰富其产品的种类。在投入大量人力、物力、财力研发、宣传之后，公司自然希望在“新产品是否被市场接受？消费者的喜爱程度如何？”这些问题上能有好的答案。千次就成了回答这些问题的重要指标。

如何提高千次以达到公司的预期？除了电视上播放的广告、餐厅里悬挂的POP等宣传手段增加顾客对新产品的知晓度和购买欲之外，收银员的引导是决定千次的一个重要因素。

指导我的师傅曾经说过，作为柜台的收银员，你并不只是站在柜台上听顾客要买点什么就卖给他什么，而是要引导顾客去买你想要卖掉的东西。

如果说，速度只是一个熟练的过程，通过一百次两百次的重复，肯定会从生疏到熟练。但是建议性销售则是需要动脑子的事情。在什么情况下建议什么产品；面对什么顾客用何种口气和方法建议都是需要学习和摸索的。技巧好的收银员，想卖掉什么就能卖掉什么，餐厅里有什么产品需要促销了，即使是平时点餐率最少的产品，也能被他推销出去。这些技巧都是书本上学不来的，而是要在实践的过程中自己常识、总结出来的。往往同样一句话，在不同的时机说出来，甚至只是语气上稍有不同，结果也会大相径庭。

3、遭遇CHAMPS

肯德基全球推广的“CHAMPS”冠军计划是肯德基取得成功业绩的主要精髓之一。其内容为：

CCleanliness保持美观整洁的餐厅；

HHospitality提供真诚友善的接待；

AAccuracy确保准确无误的供应

MMaintenance维持优良的设备；

PProductQuality坚持高质稳定的产品；

SSpeed注意快速迅捷的服务。

每个月公司都对餐厅的CHAMPS状况进行打分。因此，检查人员也被称为CHAMPS，同时他还有一个中文名字——神秘顾客。因为检查人员是以顾客的身份来餐厅进行检查。员工甚至管理组都不知道他是谁，也不知道他什么时候来。他会以顾客的身份来餐厅买一分餐点，并坐上一段时间，从而给出餐厅CHAMPS的成绩。

4、注重团队精神

一家餐厅在运营期间，柜台、总配、大厅、厨房多处区域都在同时运作。十几个员工在一起工作，我们就是一个团队，为餐厅的运营共同出力。所以员工间的相互沟通、相互协作十分常重要的。在肯德基的柜台上很少能看到只有一个收银员的情况出现。原因就是我们是一个团队，任何时候队员之间都会相互协作。互相协作的精神，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环境。

再这些天的工作众，我还对肯德基的生产运作流程进行了一下了解，又针对肯德基的生产运做流程，工作设计做较为进一步的分析。肯德基拥有汉堡，鸡肉卷，炸鸡翅，新奥尔良烤翅等十多种食品。那他的生产设备是才采取何种生产运作组织方式呢？肯德基采用的是工艺对象专业化的组织方式。下面我以香辣鸡翅，薯条和新奥尔良烤翅为例。

其实,肯德基的油炸机有几个功能键。你可以根据你所要炸的食品选择功能键,机器会自动调试合适的温度和时间。可以说肯德基所有的油炸食品都要通过油炸机。而且象香辣鸡翅，新奥而良烤翅等食品都要事先在腌制房解冻，清洗，腌制。这些布置是很明显的工艺对象专业化。这样的一物多用对产品的变化有较好的适应性；有利充分利用设备和员工的工作时间：便于进行工艺管理。不利之处是有时几种产品都缺时，特别是正餐高峰期，就会同时争夺有限的资源。虽然肯德基的设备利用比较合理，但是某些产品仍然出现瓶颈的问题。例如墨西哥鸡肉卷在周在的午餐，晚餐时段都会供不应求。一方面因为肯德基的食品实行保鲜原则,货架上的食品超过一定的时间就全部废弃。而墨西哥鸡肉卷的保存时间最短，只有十分钟。超过十分钟，鸡肉卷的外面的那层薄饼就变得硬，影响口感。为了给顾客最美味的食品，这些“过期食品”都要废弃。肯德基为了减少浪费和节约成本，在制订鸡肉卷的生产计划比较谨慎。

>五、实习总结：

短几周的时间，让我在肯德基里学到了很多。从什么都不会到现在能够熟练的完成柜台上的服务工作，这个假期的合作让我学到了很多——团队合作精神、勤劳诚实、认真负责、追求完美的品质、注重细节的习惯，这些重要的影响今后会一直伴随着我，无论是在哪里的工作岗位工作。

在我的打工实践生活中，我也明白了许多：在日常的工作中上级欺压、责备下级是不可避免的。虽然事实如此，但这也给我上了宝贵的一课。因为这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我们要学会从那里跌倒就从哪里爬起来，这才是我所应该做的。

我也从工作中学习到了人际交往和待人处事的技巧。在人与人的交往中，我能看到自身的价值。人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定会交得到很多朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比获得更令人开心。不论做是事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。

这次的打工实践生活是我人生中迈向社会的重要一步，是值得回忆的。现在想来，我收获还是蛮大的。我所学到的生活的道理是我在学校里无法体会的，这也算是我的一分财富吧。

就业环境的不容乐观，竞争形式的日趋激烈，面对忧虑和压力，于是就有了像我一样的在校大学生选择了社会实践工作。打工实践实践虽然很短，但是在这段时间里，我们却可以体会一下工作的辛苦，锻炼一下意志品质，同时积累一些社会经验和工作经验。这些经验是一个大学生所拥有的“无形资产”，真正到了关键时刻，它们的作用就会显现出来。

大学生除了学习书本知识，还需要参加社会实践。因为很多的大学生都清醒得知道“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”的人不是现代社会需要的人才。大学生要在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题能力。

**肯德基社群实习工作总结9**

大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。

今年暑期，作为一名大学生，我第一次参加了工作，虽然只有一个月的时间，可我真正体会到了工作的艰辛和不易。

怀着激动，把小小的期待填满小小的简历表，投入肯德基的暑期招募箱，当我接到面试电话的那一刻，差点激动地跳起来，立刻关上电脑，去镜子前整理一下自己，出发，肯德基打来电话让我去面试了。面试还是相当顺利的，接下来就是考验我的时候了。

我所从事的是餐饮行业的服务工作，以前我一直觉得没有太多的技术含量。而现在我知道我错了，任何一个行业都有他内在的技术含量和工作技巧，不是马马虎虎的就能完成的。虽天气炎热，烈日当头，我毅然踏上了社会实践的道路。

俗话说：”顾客就是上帝“，面带微笑，礼貌用语，都成了我的习惯，顾客的性格不一样，所以可能会碰到不同的事情发生，但是我用百分百的诚心服务顾客，所以得到了顾客满意的微笑，我想这也是对我的最大肯定。每天会工作5个小时，做一些杂活，比如端餐盘，收拾餐桌，人手不够时会去帮忙点餐，总之，每一刻都很充实，感觉到更多的是快乐。

因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。回想这次社会实践活动，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在学校里是学不到的。

一个月的暑期实践过得很快，我慢慢地习惯了这种生活和这项工作，犯的错误也越来越少了，老板也夸奖我适应性很强，工作能力也错，以后要是暑期还想实践就到我这来。那时离开时还真有点舍不得呢。一个月的辛苦也是有回报的，拿到我的工资时，真的很欣慰，但是并不是因为有钱可以领，也不是终于结束了打工的苦日子，而是自己的付出有了结果和回报，自己的实践也有了收获，回想一下自己真的觉得很值，自己在这个月里学的东西是用多少钱也买不到的。

在社会上要善于与别人沟通，如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

在工作上要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来句什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，那一切就变得容易解决了。

要有耐心和热情。在工作的时候要经常微笑，这样会让那些生意人感觉很舒心，大家一起做工作也就很开心。

要勤劳。有时候一些细微的东西可以让老板更赏识你，也比较容易受提拔，比如我很空闲的时候就打扫打扫，整理整理，帮帮大家的忙。老板就夸奖过我勤劳，有付出就真的有回报的。

知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的酿造业，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

这次亲身体验让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

短期的社会实践，一晃而过，在这其中，让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西都将会让我终生受用。回到家时爸爸妈妈也说我真的变了好多，变得懂事多了，孝顺多了，脾气也变好多了。学校让我们去社会实践真的很有作用，会让我们从中收益匪浅。社会实践让我知道了，挣钱真的很不容易，也明白工作的辛苦，以后也不会再浪费钱了。

社会实践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。社会和大学一样也是一个学习和受教育的地方，在那片广阔的天地里，我们为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。

我会继续努力的，在以后的寒假会使自己更加的充实，继续在社会实践中锻炼自己。

**肯德基社群实习工作总结10**

学生的第一个暑假，当然，也是我第一次经历社会实践。对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。于是我毅然踏\*\*社会实践的道路。想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性;想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

暑假社会实践报告自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的\*都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢?为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应\*\*外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我走进了一家民营企业，开始了我这个假期的社会实践。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。

另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在\*的经济飞速发展，\*\*外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，\*的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

在实践的这段时间内，我帮忙接电话，复印资料，整理文件等，感受着工作的氛围，这些都是在学校里无法感受到的，而且很多时候，我不时要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。

而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力!记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的一点是，在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。

有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢?这是社会与学校脱轨了吗?也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有\*时作业作补充，我比一小部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。

**肯德基社群实习工作总结11**

>一、实习目的

锻炼自身的社会活动能力，社会现实，从实践中拉进了与社会的距离，认清社会，看清社会，在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身启迪，社会责任感。在实践中认识社会、增长才干自身、为日后真正走进社会铺定基石。

>二、实习时间

自20xx年7月21日至20xx年8月3日，共为期半月

>三、实习地点

长春前进大街肯德基店

>四、实习内容：

开始时要试工，工作6个小时。试工期间，我被安排到大厅工作。收拾客人用餐后留下的垃圾，大厅的整洁是工作的，还兼顾厕所的卫生。别看厕所小小地方，拖不费吹灰之力。在用餐高峰，前脚我刚拖完，还没等地板干掉就有3、4位顾客连着使用，地面有张乱不堪了。在我手忙脚乱之际，大厅的阿姨，动作马力，总能在里把所工作。速度之快让我佩服不已。有人会说，用餐高峰时辛苦。低峰就了吧。一开始我想的。我面试的这家餐厅设在前进大街上，和闹市生意比。吃饭，餐厅生意淡。在低峰时段，大厅的托盘都收好了、厕所的地面拖干净了、洗手台也几经擦的一尘不染，要做了，总就垂手站着吧。赶忙请教阿姨——你可以把玻璃擦一下。是门上的玻璃，客人进出时手会碰到玻璃上，玻璃很容易花掉。大厅的地面上有散落的食物碎片吗?把地扫一下。地面上的脚印也要拖干净。垃圾要经常用导压棒压一下。压好以后，垃圾超过垃圾桶的3/4换新的垃圾袋了。收好的托盘消毒水擦拭、消毒，送到柜台上，柜台托盘。盛放吸管的盒子要察看，吸管要补充。经常到餐厅的外围。有烟头、树叶、纸屑要清扫，餐厅外围环境的整洁。人不多的，还可以把外围的地板拖一下。

**肯德基社群实习工作总结12**

本人在肯德基（百花餐厅）工作了半年，它虽然只是一间餐厅，但它拥有一百多名员工，它的运营管理是很科学、很值得我们去学习的。我对它的设施布置、仓库管理的体会最深。

首先说明一下肯德基（百花餐厅）是处于佛山市铺租最贵的百花广场内，收到铺租贵的因素影响，餐厅的规模不是很大。要在这个有限的空间内怎样更好地去布置各种设施显得非常重要，这个是控制成本的一个很重要的因素。下面是肯德基（百花餐厅）的设置布置

肯德基的主要产品是汉堡包、炸鸡等，这些产品里的肉一般都要经过以下工序：先在清洗房清洗解冻后腌制，腌制好就放的冷冻仓保存，在到厨房的上粉、油炸，最后是在总配的制作与包装才可以出售。下面我就用麦香鸡腿汉堡包的生产流程图为例来说明肯德基（百花餐厅）设备布置的合理性。

结合汉堡包的生产流程图与餐厅的设施布置和各生产区的位置来看，这样的布置是可以让材料搬运最小化与员工密度最小化。肯德基（百花餐厅）是佛山市内销售量最高的一间肯德基餐厅，所以每天都要保持几十个员工同时在岗位上，另外加上这餐厅的工作区不大，所以尽量减少员工的走动是关系到餐厅的工作效率高低与意外的发生数量。试想一下，如果每位员工都要大范围走动来生产的话，生产区一定会很混乱，而且生产区里很多设备都是高温工作的，混乱就很容易带来意外，意外就有工伤，有工伤就会增加成本，而且混乱效率也不高。所以限制员工的流动与材料的搬动是餐厅设施布置首先要考虑的问题。基于这种考虑，设施的布置就形成了整个生产方向是一条线的，不会有交叉的地方。这样就可以让不同的生产区的员工只有留在自己的生产区就可以完成任务了，生产就可以很顺利的进行，效率就高了。

因为肯德基是一间快餐店，生产量是按照当时的顾客需求量来确定的，而且是一种即时的生产。所以生产区与前台服务区的沟通就显是非常重要，去过肯德基（百花餐厅）的人都知道，在服务台后面是一个保温的食物陈列柜，是用透明的材料所作的，这样就可以让总配区的员工可以看到顾客的多少来确定制作产品的数量。另外就是可以让前台的服务员与总配的员工相互交流。如果某些顾客有特别的要求的话，服务员就可以马上要求总配生产顾客要的产品。例如：顾客要一个少酱少菜的汉堡包，而食物陈列柜是没有这样的产品的，服务员就告诉总配客人的要求，那总配就可以马上为顾客做一个这样的少酱少菜的汉堡包。其实在餐厅内相连的两个区都只是用一些设备隔开，都是很容易就可以沟通得到的。前台区与总配区是这样；总配区与厨房区也是这样的。整个餐厅负责生产计划的是总配的一名员工P1（P1并不是经理，只是一位总配区有经验的员工）。P1也是要生产的，只不过早生产的同时他还要留意前台顾客的多少与热保温柜里的各种材料的多少来安排生产计划。

以下来说餐厅的仓库管理，肯德基（百花餐厅）一共有5个仓库，在上面的设施布置图可以看到三个仓库：急冻仓、冷冻仓、一楼干货仓。另外在餐厅二楼也有一个干货仓，百花大厦的十八楼也有个仓库。

首先介绍各个仓库所放置的物品吧！急冻仓是放置各种未加工过又需要低温保存的物品，如：鸡翅、薯条、玉米等。冷冻仓是放置各种经过腌制的肉类，保存温度比急冻仓高点，里面的肉不会结冰。而且这里的肉一般都只能保存一到两天时间，过期就要废弃。一楼干货仓主要是放置一些比较大件、不容易搬动的\'干货，如：面粉、糖酱等，因为这仓库就在后门的前面，搬运方便。二楼干货仓主要放置方便搬运的货物，而且每天只要早上与下午各补充一次就可以满足生产需求的货物，如：牛奶、包装盒等。十八楼的仓库是放置平时很受用到或暂时不使用的物品，如：员工的工作制服、不使用的生产设备、玩具等。这样设置仓库可以让成本最小化和搬运量最小化。两个冷冻仓都放在生产区域里，因为冷冻仓的物品是经常使用的，放在这可以方便与减少搬运量。要把干货仓分为两个，而不是把两个都放在一楼，这也是考虑搬运量与空间大小的因素，因为一楼本来地方不大，放置了各种生产设备后就没多大的空间了，所以只是留了一个放置不易搬动的物品的干货仓，而容易搬动的都放到二楼的仓库。为什么还要在十八楼找个仓库呢？搬运成本不是大了吗？其实这样的搬运成本与一、二楼的租金比起来只是小毛见大毛，而且那个仓库只是放置不经常使用的物品。另外我想补充两个放置半成品与成品的地方，那就是热保温柜与保温食物陈列柜。热保温柜是用来放炸好的各种肉，提供给总配制作用。而且这些肉保存的时间是很短的，一般只能保存30分钟，在这时间内不用的话就要废弃。同理保温食物陈列柜也是这样，过时间就要废弃到垃圾桶。

百花餐厅的仓库是由两位员工负责管理的，每天早上在生产开始之前就要补充好生产所需要的材料，下午的时候再补充一次就够了，如果有特殊情况就另外处理。仓库的货物都是按照先进先出的原则，没一样物品都固定放在仓库的某个位置上，在对应的墙上都有这物品的名称，这样就有秩序，也方便清点数量。每一次有新货物进来，仓库管理员都要按照生产日期的先后摆好货物，生产日期在前的就放的外面，优先使用。而且生产日期必须向外，方便看到，防止过期使用。如果发现有货物快要过期的时候就要马上通知经理，经理会安排促销活动，尽量在过期之前用完这种货物。

从肯德基的设置与仓库管理这两个方面可以看出，肯德基对产品控制做得是非常细致、非常严谨的。这就是它可以成为世界快餐业巨人的一个重要的原因吧！

老师常说学管理的就要会发现企业所存在的问题。我还觉得在象肯德基这样的大企业，经过了长时间的发展，已经形成一套比较完善的管理模式，发现这样的企业管理上的优点也是非常重要。以上就是我在肯德基（百花餐厅）实习所得。

**肯德基社群实习工作总结13**

一、实习目的

转眼间大学生涯就要过去了，在这三年半的.时间里，我们掌握了关于会计的许多知识，有会计学原理，初、中级财务会计，高级财务会计，还有成本会计，管理会计，出纳原理等会计的核心课程，这也花了我们不少的汗水。可是纸上的知识毕竟是有限的，当我们基本上学完会计的全部课程后，在我们大四的会计模拟课上我有深刻体会，倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，我们都是无从下手，一窍不通。会计记账过程每一步都得问老师，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，学校组织了既认知实习之后的毕业实习，我作为会计专业的学生把握了这次实习机会，参加学校实习。

二、实习单位情况

肯德基属于百胜餐饮集团。百胜集团是世界上最大的餐饮集团，在全球100多个国家和地区拥有超过3。3万家连锁店和84万名员工。旗下拥有肯德基、必胜客、塔可钟（已于20xx年10月在国内结束营业）、东方既白（中式餐饮）等世界知名餐饮品牌，分别在烹鸡、比萨、墨西哥风味食品及海鲜餐饮领域名列全球第一。

肯德基崇尚团队精神及每一位员工的热忱参与，并致力于为员工提供完善的培训、福利保障和发展计划，使每位员工的潜力得到最充分的发挥，正是由于这个原因，越来越多优秀的年轻伙伴慕名来到肯德基。作为世界上最大和最成功的连锁快餐企业之一，肯德基成功的秘诀之一是：永远向充满朝气、勇于挑战自己的年轻人敞开大门，并注重对员工的培训，鼓励员工和肯德基共同成长。

肯德基的成功，源自于全球将近九十万员工的齐心努力。在世界各地，肯德基永远将顾客的需求摆在第一位，使顾客在享受各种高品质餐饮的同时，也能感受到最亲切的一流服务和用餐环境。

三、实习内容

20xx年10月24日，第一天上班，没有了上次认知实习时候的心里没底和紧张感，但还感到新鲜。新鲜的是能够接触很多在学校看不到、学不到的东西，不会紧张是因为有了上次的一点经验，不会无从下手。第一天到那，餐厅经理张姐先带我们参观了一下餐厅，然后就带我们去见了了伏老师，伏老师是餐厅的一个资深会计主管，她首先向我们介绍了单位的大概财务情况和主要负责方面，让我们有个大概的了解。伏老师首先给了我们一大本有关餐厅财务制度规定的考核卡，让我们参透一下，其实我们这次实习主要接触会计的收银方面的工作。我们必须首先熟悉各种食物，背各种食物的价钱的价钱，这个是很重要的。

第一天算是熟悉了一下公司的基本情况，第二天，我们按照上班的时间早早地来到餐厅，先把餐厅的地板、桌椅打扫干净，然后又把收银台擦了擦，第一项工作完成了，我满意的给了自己一个微笑。接下来就是紧张的工作，肯德基出纳工作很重要。

收银员是和顾客有着直接接触也是必然接触的员工。可以说餐厅留给顾客的形象是好是坏，很大一部分是由收银员的服务质量来决定的。所以对收银的要求时非常高的。其中每个收银员都能如数家珍微微到来并且熟练运用的就是肯德基的“收银七步曲”。其内容包括：

1。欢迎顾客光临2。顾客点餐3。建议性销售4。重复点餐内容，并告知顾客餐点的金额5。配餐6。重复点餐内容，收银并找零7。呈递餐饮，感谢顾客的光临

我的记性不差，要背出这些条条框框以及菜单等都不是难事。但收银不是在学校做考卷，死记硬背不能解决实际问题。第一次上柜台的我不但收银七步去完成的疙瘩、生硬，还总是漏掉步骤，不是没有建议性销售，就是没有了重复点餐。接下来的就是上机进行练习，开始有师傅带着，和师傅一起一对一的模拟，到后来必须自己单独面对顾客。虽然已经经过培训可以单独接受工作了，但是仅仅通过短暂带训时间练习的我和其他收银员的差距还很大。所以店长要求我们在以后的工作时间里，要从各方面提升自己的专服务水平，我为自己定如下计划：

1、众所周知，肯德基是快餐食品，强调速度是它的一个重要的特点。作为餐厅的服务员，为顾客提供最快捷的服务是从上班第一天起就被反复强调的。

在肯德基，这个“快”字不再是粗略的定性词语，而被赋予了确定的量化标准——顾客在进入5秒钟内要受到招呼；对每一位顾客的配餐要在1分钟内完成；每位顾客排队购买餐点的时间都应该在5分钟以内。这些明确的数字标志着一旦穿上制服，站到柜台上，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖沓。和其他收银员站在一个柜台上，别人已经接待了三、四个顾客，而你却连一笔几十元的生意都没有结束。这样的差距是绝对不能用“新人”来作为解释的。所以提升速度是我面临的第一重要问题。速度的增加一方面可以通过一遍又一遍的收银来获得，但同时思想上的重视是更为重要的。只有思想高度集中了，全身肌肉都绷紧了，各部位都协调合作，才能在高峰时段跟上其他收银员节奏。曾经有短时间里，自认为自己的速度已经很快了，但是当有一次亲眼目睹了店长收银、配餐的速度后，我才知道真正的迅速是什么标准，连顾客都忍不住称赞：“肯德基的速度真快啊！”

2、挑战千次

“千次”是在柜台上时常被提起的一个名词。所谓“千次”就是一种产品在1000个顾客中所被购买的份数。由于各种原因，肯德基公司会在某段时间里对某个产品的销售提出一定的要求，各家餐厅对指标的完成情况就通过“千次”得以体现。例如肯德基总是在不断推出新的品种，以丰富其产品的种类。在投入大量人力、物力、财力研发、宣传之后，公司自然希望在“新产品是否被市场接受？消费者的喜爱程度如何？”这些问题上能有好的答案。千次就成了回答这些问题的重要指标。

指导我的伏老师曾经说过，作为柜台的收银员，你并不只是站在柜台上听顾客要买点什么就卖给他什么，而是要引导顾客去买你想要卖掉的东西。

如果说，速度只是一个熟练的过程，通过一百次两百次的重复，肯定会从生疏到熟练。但是建议性销售则是需要动脑子的事情。在什么情况下建议什么产品；面对什么顾客用何种口气和方法建议都是需要学习和摸索的。技巧好的收银员，想卖掉什么就能卖掉什么，餐厅里有什么产品需要促销了，即使是平时点餐率最少的产品，也能被他推销出去。

三、实习所想，所感

一，作为一个会计人员，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。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。尤其是收银人员有时候会碰见蛮不讲理的顾客，我们要用技巧来说服他们，不能来硬的，我们要有更高的素质让他们想吵都吵不起来。

二，作为一个会计人员要有严谨的工作态度。会计工作是一门很精准的工作，要求会计人员要准确的核算每一项指标，牢记每一条税法，正确使用每一个公式。会计不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，及时发现问题解决问题弥补漏洞。收银员一天下来就是接触钱，没一次交易都得谨慎，不能多找零，更不能少找，每一分每一秒都要高度警惕。

三、作为一个会计人员要有高尚的道德素质。会计工作的特殊性使其可接触到大量的共有财产，所以作为会计人员一定要把握好自己办事的尺度，首先自己要做到安分守己，其次对于他人的威胁，诱惑，和指使要做到坚决不从。收银员每天就死接触钱，开始伏老师就告诉我们要面对金钱不动声色。一天下来钱要和出纳核对不能多也不能少。

这一次的实习虽然时间短暂，虽然接触到的工作面很窄只有收银方面，但是依然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。

光阴似箭，三周的实习生活很快结束了，实习期间我收获了很多，不但巩固了自己的理论知识，也提高了自己的实践经验。作为一名即将走进社会的大学生，我充分的意识到了实习的重要性，也很珍惜这次实习的机会，因为通过实践可以提升自己的能力，也为以后的发展建立良好的基石。

**肯德基社群实习工作总结14**

在暑假里，我无意中发现了肯德基正在招聘兼职，我抱着决心要进去实习。因为总感觉，一家普通的餐饮企业，能够在自己国家乃至全世界立足并且越开越大规模，一定有值得让人学习的地方。 经过了两个多星期的岗位培训和一个月的考核，我终于转为了正职，秉承着“为客疯狂”的经营理念开始了我在肯德基的实践之旅。

肯德基为顾客制定了一套名为“冠军计划”的原则让每一位员工执行着，这套原则的具体实施标准包括了美观整洁的环境、真诚友善的接待、准确无误的供餐、优良维护的设施、高质稳定的产品以及快速迅捷的服务，利用英语单词将每一点连接起来，简称为“CHAMPS”。而这一套计划在每个月里面都会有一些神秘的顾客来测试鉴定和评分。因为是不定时以及我们并不知道是谁来测，所以每时每刻都必须认真的执行着这一套原则。也因为这一套计划，在肯德基实践的这些日子里，我得到了锻炼自己身心的机会，让我受益匪浅。

刚进肯德基的第一天，我以为这是一项很容易的工作，服务员们点点餐，收收盘子，做做清洁。可是等我正真接触到这些工作的时候，才真正知道这一切是多么的不容易啊。俗话说：“台上一分钟，台下十年功。”我们只看到点膳员流畅的点餐，却不知道这一项简单的工作他们要付出多少。他们要记住众多变幻不同的电脑界面，我的记性不差，要背出这些条条框框以及菜单等都不是难事。但收银不是在学校做考卷，死记硬背不能解决实际问题。第一次上柜台我收银不能很好的做到收银七步骤，而且师傅只是给你做最简单的讲解，肯德基众所周知的就是快，我没有想到的是带徒弟也是这么快，三天就出师。速度是他们一直强调的，顾客在进入5秒钟内要受到招呼;对每一位顾客的配餐要在1分钟内完成;每位顾客排队购买餐点的时间都应该在5分钟以内。这些明确的数字标志着一旦穿上制服，站到柜台上，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖沓。但是在呆了几天之后，我选择了去大厅。我想这里是最适合我的工作。在柜台上，我看到的只是机械的语言。在这两个月中，我更多的体会到赚钱的不易，以及现实社会的残酷。大学只是个象牙塔，太单纯了。所以当梦想照进现实之后，很多人都崩溃了。所以我觉得这是一个给我锻炼的最佳机会。每一位新人的到来，在这里都会经历一个相当困难的时期。在这里，老员工会依仗自己的老资历对新员工呼来换去，我想到了放弃，可是很多人告诉我，现在的状态只是将来进入职场的一个缩影，所以，我无论如何都坚持了下来。

大厅工作也不是一件容易的事。保持大厅的整洁是工作的重点，同时还必须兼顾厕所的卫生。别看厕所只有小

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