# 肯德基部门年终工作总结(通用18篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-04-26

*肯德基部门年终工作总结1本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。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...*

**肯德基部门年终工作总结1**

本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。

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。那他的生产设备是采取何种生产运作组织方式呢?肯德基采用的是工艺对象\*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。而且像香辣鸡翅，

**肯德基部门年终工作总结2**

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。

**肯德基部门年终工作总结3**

本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。

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

墨西哥鸡肉卷的生产流程图：

从另一方面来说，墨西哥鸡肉卷的生产流程的产出节拍取决于几个工序中最慢的节拍油炸（7分钟）。即是说油炸这一工序就是瓶颈所在了。也许你会以为7分钟是一个很短的时间，但这已足以降低顾客的满意度。作为顾客，当然是想随到随有又新鲜。但是由于墨西哥鸡肉卷并不象薯条一样普遍受到每个顾客的欢迎，所以一般是现做现卖。但是往往在就餐高锋期，属于生产工艺对象化的油炸机就出现被争夺资源的情况。也就是说当要炸鸡肉条时，都需要等油炸机的空位。针对这个问题，肯德基的餐厅经理必须了解每个星期的人流量和关注是否有大型活动在百花广场附近举行，或到一些节日都要改变生产计划，增加供应。所以开始对油炸鸡肉条时间的预测就显得十分关键。一般在周末的早上8：00—10：00时段，货架上上不超过2条鸡肉卷。到11：00—14：00和17：00－19：00货架上保持5条的供应量。因为既要考虑新鲜又要保证不废弃，况且顾客的口味比较难捉摸。所以对于瓶径问题，只能说是缓解，而不能得到根本上的解决。正如曾教授所说的：“课本上完美的计算到了实践中就行不通啊，因为要考虑的因素实在是太多了“。

任何一个生产系统都包括设备，技术，组织方式和人的因素等，所以我这次就把肯德基的生产组织方式和人的工作设计结合起来讲。

在肯德基，标准高于一切。员工的工作有高度的标准化和专业化。所谓工作标准化是指一个训练有素的人员完成一定的工作所需的时间，他完成这样工作应该预先设定好方法，用其正常的努力程度和正常的技能，所以也叫时间标准。肯德基对不同岗位的员工都有不同的标准。例如考核一位墨西哥鸡肉卷的制作人的工作是否合格，只要根据他的制作速度，工作步骤是否正确，在酱料和蔬菜的搭配上是否适量。然后把这些标准全部量化（优秀3分，好2分，合格1分，不合格0 ）.在每个月的月初，餐厅经理就会根据他的考核表评估其工作绩效的好坏。

这样标准化和专业化的优点是：

1. 工作人员只需较少的时间就可以掌握工作方法和步骤

2. 工作速度较快，产出高

3. 对工作人员的技能和受到教育的程度要求较低。因此人员来源充分，工资水平也不高。那就是肯德基支付元/ 时的原因了。

肯德基这种工作方法和工作设计的思想主要是向技术侧面出发，有一定的局限性。这些局限性体现在：

1.。像这样将工作细化，单纯化，标准化，往往容易产生单调感，它导致人对工作变得淡漠，对于一些工作问题可能会习以为常或视而不见。

2．只注重个人的效率，强调个人工作方法的改善和最优而忽略团队工作的重要性。导致工序之间的分离，对提高整体效率很不利。

所以我认为：肯德基在拥有先进设备，优化的生产组织方式的情况下，在工作设计方面应该人性化些，激发员工的工作热情。如果员工有很高的工作积极性，他根据经验和向上层领导反映情况甚至会进最大的努力改进或协助改革。对于瓶径问题或其他问题都能得到更好的解决，因为在生产运作管理中，人的因素是十分关键的。

通过《生产运营管理》课程的学习和在肯德基的实践，我了解到了肯德基在生产运营方面的优势和缺陷，也得到启示，真是受益良多！

**肯德基部门年终工作总结4**

\*\*年6月21日至20\*\*年7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。

**肯德基部门年终工作总结5**

本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。

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。而且像香辣鸡翅，新奥尔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每周的午餐、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。

从另一方面来说，墨西哥鸡肉卷的生产流程的产出节拍取决于几个工序中最慢的节拍油炸(7分钟)。即是说油炸这一工序就是瓶颈所在了。也许你会以为7分钟是一个很短的时间，但这已足以降低顾客的满意度。作为顾客，当然是想随到随有又新鲜。但是由于墨西哥鸡肉卷并不像薯条一样普遍受到每个顾客的欢迎，所以一般是现做现卖。但是往往在就餐高锋期，属于生产工艺对象化的油炸机就出现被争夺资源的情况。也就是说当要炸鸡肉条时，都需要等油炸机的空位。针对这个问题，肯德基的餐厅经理必须了解每个星期的人流量和关注是否有大型活动在百花广场附近举行，或到一些节日都要改变生产计划，增加供应。所以开始对油炸鸡肉条时间的预测就显得十分关键。一般在周末的早上8：00——10：00时段，货架上上不超过2条鸡肉卷。到11：00——14：00和17：00-19：00货架上保持5条的供应量。因为既要考虑新鲜又要保证不废弃，况且顾客的口味比较难琢磨。所以对于瓶颈问题，只能说是缓解，而不能得到根本上的解决。正如曾教授所说的：“课本上完美的计算到了实践中就行不通啊，因为要考虑的因素实在是太多了”。

**肯德基部门年终工作总结6**

肯德基工作心得

肯德基和麦当劳均为来自美国的大型连锁快餐品牌，均主要出售炸鸡、汉堡、薯条和汽水等西式快餐食品。下面是为大家带来的肯德基工作心得，希望可以帮助大家。

肯德基工作心得范文?1 本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详细分析。

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。而且像香辣鸡翅，新奥尔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。

－ 错误！未指定开关参数。－

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每周的午餐、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。

从另一方面来说，墨西哥鸡肉卷的生产流程的产出节拍取决于几个工序中最慢的节拍油炸(7分钟)。即是说油炸这一工序就是瓶颈所在了。也许你会以为7分钟是一个很短的时间，但这已足以降低顾客的满意度。作为顾客，当然是想随到随有又新鲜。但是由于墨西哥鸡肉卷并不像薯条一样普遍受到每个顾客的欢迎，所以一般是现做现卖。但是往往在就餐高锋期，属于生产工艺对象化的油炸机就出现被争夺资源的情况。也就是说当要炸鸡肉条时，都需要等油炸机的空位。针对这个问题，肯德基的餐厅经理必须了解每个星期的人流量和关注是否有大型活动在百花广场附近举行，或到一些节日都要改变生产计划，增加供应。所以开始对油炸鸡肉条时间的预测就显得十分关键。一般在周末的早上8：00―10：00时段，货架上上不超过2条鸡肉卷。到11：

－ 错误！未指定开关参数。－

00―14：00和17：00-19：00货架上保持5条的供应量。因为既要考虑新鲜又要保证不废弃，况且顾客的口味比较难琢磨。所以对于瓶颈问题，只能说是缓解，而不能得到根本上的解决。正如曾教授所说的：课本上完美的计算到了实践中就行不通啊，因为要考虑的因素实在是太多了。

任何一个生产系统都包括设备，技术，组织方式和人的因素等，所以我这次就把肯德基的生产组织方式和人的工作设计结合起来讲。

在肯德基，标准高于一切。员工的工作有高度的标准化和专业化。所谓工作标准化是指一个训练有素的人员完成一定的工作所需的时间，他完成这样工作应该预先设定好方法，用其正常的努力程度和正常的技能，所以也叫时间标准。肯德基对不同岗位的员工都有不同的标准。例如考核一位墨西哥鸡肉卷的制作人的工作是否合格，只要根据他的制作速度，工作步骤是否正确，在酱料和蔬菜的搭配上是否适量。然后把这些标准全部量化(优秀3分，好2分，合格1分，不合格0)。在每个月的月初，餐厅经理就会根据他的考核表评估其工作绩效的好坏。

肯德基工作心得范文篇2 我是一名学生，在肯德基做兼职，在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

－ 错误！未指定开关参数。－

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

－ 错误！未指定开关参数。－

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;

－ 错误！未指定开关参数。－

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!肯德基工作心得范文篇3 为了进步自己的实践能力、交际能力、思考能力和为了使自己的冷假过得成心义，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，锻炼自己的才华，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。

之前也想过，学我们工科专业的，最最少应当找门当户对的实践，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份会做与自己专业符合的工作，再加上多一份经历，便有多一份收获。因此，在工作的进程中，我都在不断的提示自己，不断的对自己要求，把手上的活，当作是自己的本职工作，因此，在征得父母的同意以后，我参加并且通过了肯德基的口试。

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。刚进肯德基的第一天，我以为这是一项很轻易的工作，服务员们点点餐，收收盘子，做做清洁。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轻易啊。俗语说：台上一分

－ 错误！未指定开关参数。－

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记住很多的东西，比如：产品的价格、产品的包装等等。就算是记住了这些东西还是远远不够的，由于收银不是在学校做考卷，死记硬背不能解决实际题目。

培训完后，第一次上柜台我收银完成的疙瘩、僵硬，还总是遗漏步骤，不是没有建议性销售，就是没有重复点餐，一次，我为一名顾客购买餐点时又忘了建议性销售，经理在一旁提示：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即是没有吗?像刚刚这类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。

在前台有四大点是十分重要的： 1、速度

尽人皆知，肯德基是快餐食品，夸大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夸大的。在肯德基，这个快字不再是粗略的定性词

－ 错误！未指定开关参数。－

语，而被赋予了确定的量化标准顾客在进进2秒钟内要遭到招呼;对每位顾客的配餐要在1分钟内完成;每位顾客排队购买餐点的时间都应当在5分钟之内。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，他人已接待了三、四个顾客，而你却连一笔几十元的生意都没有结束。这样的差距是尽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题目。速度的增加一方面可以通过一遍又一遍的收银来取得，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，各部位都调和合作，才能在高峰时段跟上其他收银员节奏。曾有短时间里，自以为自己的速度已很快了，但是当有一次亲眼目击了店长收银、配餐的速度后，我才知道真实的迅速是甚么标准，连顾客都忍不住称赞：肯德基的速度真快啊!2、挑战千次

千次是在柜台上经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。由于各种缘由，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。在投进大量人力、物力、财力研发、宣传以后，公司自然希看在－ 错误！未指定开关参数。－

新产品是不是被市场接受?消费者的爱好程度如何?这些题目上能有好的答案。千次就成了回答这些题目的重要指标。

3、遭受

肯德基全球推广的冠军计划是肯德基获得成功业绩的主要精华之一。

其内容为：?保持美观整洁的餐厅?提供真诚友善的接待?确保正确无误的供给?维持良好的装备?坚持高质稳定的产品?留意快速迅捷的服务。每月公司都对餐厅的状态进行打分。因此，检查职员也被称为，同时他还有一个中文名字神秘顾客。由于检查职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，也不知道他甚么时候来。他会以顾客的身份来餐厅买一分餐点，并坐上一段时间，从而给出餐厅的成绩。

4、重视团队精神

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。缘由就是我们是一个团队，任什么时候候队员之间都会相互协作。相互协作的精神，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环

－ 错误！未指定开关参数。－

境。实在，能作为其中的一份子，往窥视一个世界五百强企业的运营模式，你不能不赞叹人家的成功。如何作为一个快餐店存活于这个竞争如此剧烈的市场里，这里面确切很多值得我们往学习。他们的那种模式不是简单的复制就可以复制出来的!肯德基的产品简单得你只要你是个健全的人你就能够制作出来，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，那些全职会欺侮我，会甚么都让我自己做，所以开始往的时候总是谨慎翼翼，生怕出错，可是事实其实不是那样，她们对我都很好，很主动帮你忙...很多人都很照顾新手，尽量交你所需要的东西。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!以前总以为自己是大学生，就自视清高，可是我现在觉得自己在她们眼前是书呆子一个，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，就是之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，忽然站个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了!哎...实在之前听他人也说赚钱不容易，可是总没有自己往亲身的体会，而这次，自己通过亲身的体会，真的是...－ 错误！未指定开关参数。－

是....三个字：不轻易!所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，固然我平时已比较节俭了，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，固然，觉得累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告知自己：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!真得克服自己，所以总有一种成绩感!我还想再谈一下当我拿到那唯一的几张票票时的感受，当时，真得是激动万分，由于那究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。固然微不足道，但足以让我激动好一会了，这类感觉很美好！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，我觉得我不单单是学到了一些知识，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，也为我自己踏进社会作好展垫，人，总是需要往磨练，往拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗?固然我其实不迷信，但我一直相信：既然给你做人的机会，那末就要好好的掌控!还有，我仍然觉得，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

－ 错误！未指定开关参数。－

是比叫真的!另外，学习的机会也是如此的难得，所以，珍惜和掌控现在，只有这样，才能对得起所以关心自己的人!不管怎样说，我觉得这次打工的经历会永久印在我的脑海里，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，不断进步自我!挑战自我！固然不是我的第一次社会实践，但我以为是一次成功的，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具有的一切，是那末来之不容易啊!以上就是我署假的??报告，可能其实不是一份很规范报告，但确确切实我这半个月工作中的感受，也固然那份工作其实不与自己的专业有很大的接口，但我以为，不管任何一种偿试，都是对自己以后很宝贵的充实。

－ 错误！未指定开关参数。－

肯德基实习工作总结本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做......

肯德基实习工作总结本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做详......

肯德基在中国的市场营销【摘要】随着社会经济发展和人民生活水平的不断提高，人们的餐饮消费观念逐步改变，外出就餐更趋经常化和理性化，选择性增强，对消费质量要求不断提高，更加追......

肯德基餐厅实习工作总结本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计......

肯德基实习的工作总结本人从去年暑假到现在一直都在肯德基百花餐厅做兼职。对于百花肯德基的生产运作比较了解。所以我针对肯德基的生产运作组织方式，生产运做流程，工作设计做......

**肯德基部门年终工作总结7**

转眼间，我已经在肯德基工作将近半个月了，在这半个月的时间里，通过对工作的深入了解及平时的仔细观察，我对肯德基为何能在中国如此盛行有了初步的认识。再者通过在肯德基的工作使我感到生活很充实，要学习的知识也很多。

进入肯德基的第一天我被安排的工作是炸薯条。一开始我觉得炸薯条这个工作应该很简单没什么技巧可言，只要把握好火候和时间就够了。但是真正接触之后我才发现它远远比我想的要难得多。肯德基的每一项产品及项目都有明确的标准规定，它不像其他的我国的传统餐饮业，如果一道菜做的不好了，但是还是可以吃的话那么它就会把它推荐给顾客。但是肯德基不同，面对同样的情况它会选择放弃产品，重新做。肯德基绝对不会把不好的产品拿到顾客的面前。在接下来的时间里我又干了收银和大厅打扫等工作，感觉基本上都是一样，那就是肯德基有着严格及成熟的规章管理制度，它的运行模式讲究高效、标准化。

在这么多的岗位中，为我带来最深刻的印象和影响的无疑就是柜台的工作了。有句话叫“没有上过战场，永远不知道战场的残酷”。我现在对这句话有了更深刻的了解了。一开始觉得在肯德基的柜台这一块工作的难度应该不会很大，但是现实告诉我事情往往没有我们想的那么简单。从开始记理论到学配餐，再到正式收银，自己在短短两三天时间里，就像霸王硬上弓似的，尽最快的速度去适应着工作环境和身边的伙伴们。除此之外，在柜台这个岗位上，不但要把事情有质量有速度地做好，更重要的是，我们的表现是顾客最直接感受到的，所以说，对待不同的人，我们都需要以最好的服务和笑容去迎接他们。但是，有时候由于工作的劳累和压力，心情和态度会有低落和懈怠，也许这在其他时候是可以理解的人之常情，但在肯德基这样的服务性行业，我们就需要去克服，去避免，所以我每天都告诉自己要热情地为客人点餐，给他们提供用餐建议，当我在做这些时，尽管可能自己的脚已经很酸了，或是因为工作时间的关系，肚子很饿了，但心里是没有怨言的，只因为这是我的工作，一切都是必须的。

在实训的过程中，我在不断的犯错误，但是我也不断在成长。在每一次的犯错误的过程中我都需要为自己的错误承担相应的责任。而学会承担责任的开始正是成长的开始，我觉得通过在肯德基的实训我的肩膀能扛起的东西也越来越多了。所以我感谢在肯德基的工作，珍惜在肯德基工作的日子。

**肯德基部门年终工作总结8**

英语0902

5101090223

张莉莉

肯德基暑期实习总结

大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，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。

肯德基是一家快餐连锁企业，作为洋快餐的代表企业在中国发展迅速。今年暑假本人通过在南京玄玄武区肯德基餐厅的实习，我学到了如何与顾客沟通以及了解到了洋快餐与中餐不同，并对此提出了一些意见和看法。怀着激动，把小小的期待填满小小的简历表，交到肯德基餐厅经理的手上，回到家中依旧过了“颠覆天日”的生活，只要相信，期待就会实现。突然手机响起来了，接完电话差点激动地跳起来，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。我所从事的是餐饮行业的服务工作。看起来似乎没有太多的技术含量，我以前也是这么想的。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，不是随便都可以，马马虎虎的就能完成的。我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。面试还是相当顺利的，接下来就是考验我的时候了，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。

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。回想这次社会实践活动，我学到了很多，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，自己慢慢地开始习惯了这种生活和这项工作，犯的错误也越来越少，和周围的朋友熟了之后，离开时还真有点舍不得。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。1）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。2）要勤劳。有时候一些细微的东西可以让餐厅经理更赏识你，也比较容易受提拔，比如我空闲的时候就打扫打扫，整理整理，帮帮大家的忙。餐厅经理就夸奖过我勤劳，有付出就真的有回报的。3）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。

在实践期间，我们能涉及的活动其实是很多的，各个方面都会有。而我们能学到的东西则是更多的，关键是要看你有没有真心的为之付出和保持一种什么样的心态。不管从事什么，我们在期间不单单只是为了工作，机械的运动永远只是停留在那一步，不会创造更大的价值，我们需要的是创新和开拓，冷静、周密的思维和良好的心态才能使自己有所成就。在实践活动中，也让我渐渐体会到：你不去学习，就不会有进步；不去尝试，就不会有成功；不去付出，就不会有回报。

虽然有些人对大学生打工持反对态度，但我特别是有过这次经历之后，我还是比较赞同大学生在暑假期间打工的。通过打工，大学生们可以验证自己所学的知识，丰富阅历，更容易认识到学习的重要性，也从而对读书的目的性更明确。

如果把大学生的暑期生活分为出外旅游、再学习和打工三类，打工应该是最好的选择，它可以让大学生提早积累一些就业经历和工作经验，在今后走向社会时，更容易为用人单位认同。然而钱要赚，更要懂得自我保护。大学生在打工时由于求职心切很容易受别人利用。如果大学生在勤工俭学中，遇到克扣工资、不按承诺计酬，或者因公受伤不予赔偿等劳务纠纷，首先可以让校方出面与企业交涉，如果协调不成，还可以向法院起诉，通过法律途径解决问题。还有在勤工俭学时，别忘了和用人单位签订用工协议。

当然有总结就说明同时我也意识到了自己很多的缺点和不足，例如不够主动做事，有时候别人说了才知道做，不说就没有这个意识去做；社会经验比较缺乏，经常会做一些错事，得罪一些人；刚开始也不大会和人交流，所以那时总是觉得自己很受委屈等等，虽然这些都是我的比较辛酸的历史，不过这些也都是我宝贵的经验，它们都将成为我以后参加工作和社会实践的教训，我要力争在我以后实践以及今后就业的时候不要再犯同样的错误。

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。

**肯德基部门年终工作总结9**

关于肯德基消费调查的个人总结

至于人们为什么那么喜欢肯德基呢？从调查结果中，可以看到它有着自己的独到之处。调查发现肯德基之所以受顾客欢迎，主要有以下三方面原因：

1、“肯德基”的环境好

店面的装饰也别具一格：店分上下两层，大门入口处，首先映入人们眼帘的是一位手拿拐杖的慈祥的肯德基“老爷爷”；进入大门，在绿色树叶的包围中，是一排排整齐的桌椅；有一面墙上还贴有肯德基的由来的图片。店内的一切给人以一种耳目一新的感觉。就餐时，可以听到悠扬的音乐，桌椅、地面等都很整洁，即便是洗手处、卫生间也是很干净（听那里的接待员说，他们每隔15分钟就要打扫一次）。

2、“肯德基”的食品好

通过对店内员工的采访，调查得知肯德基食品绝对保证它的新鲜。肯德基每周用专车进原料，然后现炸现卖，当天没卖完，就必须作销毁处理，任何人不得食用，包括员工。肯德基有严格的管理制度，对此进行监督。肯德基有各种各样的饮料，有丰富的零食，还有可以填饱肚子的主食，所有食品包装精致，味道鲜美，香脆可口，同时还推出各种套餐，适合种类人群。

从调查中可以看出，大部分顾客喜欢肯德基的食物，肯德基确实在食品质量上下了功夫，尽管消费不低，但是人们还是觉得物有所值，

尤其是许多家长也愿意在周末或节假日带孩子一起来。据了解，这类家庭（三口之家）来光顾肯得基的，在肯德基顾客中占了很大比例。

3、“肯德基”的服务好

肯德基提倡主动服务，笑脸迎客。肯德基的服务员们，她们穿着一色的服装，脸上一直带着笑容，不时穿梭于顾客之间，热情地为顾客服务，给人一种温馨的感觉。“欢迎光临肯德基”，这大概是小朋友们耳边听到的最亲切的声音了。

进入肯德基，就像进了自己家，卫生间、洗手间，一点一处，干干净净；吸管、餐巾纸随处可取。由于主要消费对象是儿童，为了吸引儿童，肯德基增加了许多服务，如开设生日聚会，播放生日歌曲及儿童歌曲；增设小小儿童游乐场、每晚6：30带小朋友跳操，定期开展绘画等活动??在受调查人员中，有高达95%的人觉得肯德基这种服务深受顾客喜欢。

**肯德基部门年终工作总结10**

前言：

“没有实习，就没有发言权”，只有亲身经历过才会有那种超乎平常的感觉。我与社会的接触并不多。其实学校要求我们参加认识实习，无非是想让我们提前接触社会，了解社会，这样才不会在真正走上社会的时候找不到生活的重心，于是我才决定这个假期要真正的去接触社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会，品尝社会的\*甜苦辣。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

**肯德基部门年终工作总结11**

肯德基人力资源本土化战略

人员本土化是肯德基适应中国市场需求，迎合中国受众心理，因地制宜实行本土化策略的重要内容。

截止到20\_年末，肯德基已在中国设立了30家 公司，管理和经营全国近130个城市里500多家餐厅。拥有员工30000多名，员工100%本土化，20\_年实现营业收入40亿元。在经营管理人员的选拔任用上，肯德基着力推行人才本土化策略，培养、提拔和使用本地人才，充分发挥其熟悉政策环境和市场特点的优势。目前已经在中国16个市场中任用了8个来自大陆本土的总经理。其中直接负责餐厅营运的高级管理人员如“营运经理”、“区经理”和“餐厅经理”实现了全部本土化。

在激烈的现代化竞争中，高素质的人才是创造经济效益的助推器，也是企业发展的基础和动力。肯德基作为品牌化连锁经营的现代餐饮企业，并非只是前方店堂服务和后台厨房制作的传统经营模式，它不仅需要高素质的以知识输出为主的经营管理人员，也需要训练有素、工作勤奋的直接劳力输出的普通工作人员，而肯德基的人力资源政策正是基于上述两类员工展开的。通过在人力资源方面执行本土化战略，把员工培训作为自己的一项核心竞争力，肯德基也为自己的经营目标搭建了能力平台。

实行人才本土化的背景分析

西方跨国公司在进入中国市场时，由于文化上的差异往往面临两种文化冲突：一种是企业内部管理中的文化冲突，另一种是企业对外经营中的文化冲突。中西方企业内部管理存在着较大的差异，所以跨国公司有时会出现内部管理上的冲突，它主要表现在管理决策者之间以及外国经理和当地员工之间。在跨国公司内部，决策者、管理人员、员工可能是来自不同文化背景的国家的人员，由于不同文化会有不同文化价值取向，他们可能会在诸如经营目标、市场选择、管理方式、营销策略、工作态度、薪金报酬等许多问题上都难以达成共识，从而增加了企业经营的难度，这种情况在跨国公司总部和合资企业中表现得尤为突出。如在中国的有些合资企业，外方生硬、强制地推行全套的外国管理模式，中方员工就时常抱怨：“外国人的管理方式我们接受不了，我们受不了洋人的气”。肯德基在进入香港市场时也曾出现过这样的情况，后来通过做出适应性调整才成功进入香港。另一方面，跨国企业经营中面临的文化冲突主要表现在企业进入海外市场时面对的新顾客不同文化价值观念的挑战。因为在新的文化环境中，消费者对企业产品的消费观念，是从自身的文化根源出发来考虑，而不同文化间的差异会导致消费观念的变化。除此之外，历史、文化上的差异还可能导致海外市场的消费者对企业的认知不同于原有顾客。跨国企业若不能了解这些差异，就会对市场反应产生困惑，导致海外经营的困难。而员工作为企业文化的载体，企业对外连接的纽带，

对企业跨国经营的成败起到十分重要的影响。在这一点上，肯德基中国餐厅在内部管理中通过文化的融合，形成了独特而强有力的企业文化，并为员工所接受和认同，使员工在不经意间影响着顾客，产生了积极的效果。

在美国，快餐店被那些饥饿而繁忙的人们视为“加油站”，或者被低收入群体看作家庭餐馆，因而速度和低价是快餐作为“工业食物”并且迄今仍在美国持续成功的两个重要原因。然而，中国消费者对以肯德基为代表的西式快餐店的认知却截然不同。在中国，肯德基代表着一种文化、一个现代的餐饮观念。在中国的年轻人眼中，肯德基有着整洁而格调明快的店面，轻松活泼或动听悠扬的背景音乐，是朋友间休闲聚会，享受美食的好去处，是释放心灵和感受自由的地方。对孩子们来说，在这里有好玩的儿童乐园，好吃的薯条，肯德基为家长和孩子在休闲时间提供了联结亲情的桥梁。中国消费者在肯德基内逗留的时间普遍长于美国的顾客，“快餐不快”成为肯德基在中国经营的一个重要特征。肯德基还致力于品牌形象本土化。从20\_年春节开始，山德士上校穿上唐装，在中国170个城市的800余家肯德基店迎接顾客，投中国顾客之所好，在肯德基品牌内涵中贯穿了中国传统的家庭、亲情、友爱和默契，在餐厅文化中融入了中国元素。中国消费者去肯德基消费的不仅仅是食物，更重要的是在消费干净整洁而带有空调的空间。空间的消费是情境的消费，空间成为商品的一部分。这些变化与美国本土“以速制量”的运营模式基本上是南辕北辙的。

通过员工传递企业文化

肯德基带给中国消费者的是一种全新的餐饮文化的体验，人们在享受快餐的同时，体验的是肯德基本身所承载的文化和文化氛围。营造这样的文化氛围，使中国消费者对西式快餐文化产生对肯德基有利的认知，塑造出肯德基积极品牌形象的正是肯德基中国餐厅的员工们。在肯德基餐厅用餐，我们感受到的是员工的高度自觉。无论什么时候，他们都那么专心投入、和蔼可亲又充满激情。只要一进餐厅，就会有热情礼貌的侍应生笑脸相迎，提供体贴周到的服务。不难看出，肯德基的企业文化得到了员工的高度贯彻，并衍生出了独特的服务文化。

肯德基很早就意识到要更好的服务于中国的消费者，就必须采用人员的本土化策略。早在1993年初,肯德基就在上海成立了中国地区的协作发展总部,多年来,进行了充分的人才储备,招募,培训了大量的中国本地人才。事实证明,人员本土化能够使当地工人充分认可企业的生产经营活动并尊重企业的制度及文化,这样企业才能凝聚起当地员工的工作积极性和合作态度。在实行人员本土化的同时，肯德基通过人员管理的文化兼容实现了企业文化对员工的传递与创造。人员管理的文化兼容实际上是在管理过程中以人为本管理原则的一个重要体现。管理要以人为本,就必须尊重员工的文化传统,通过这种尊重,使员工形成对企业的认同感,也使当地的消费者认同企业所提供的产品和服务。肯德基的员工在服务中既表现

了美国快餐文化的高效，便捷，激情的一面，又融合了中国式的友爱，默契与和谐的风格。肯德基还在企业内部推行自创的家族系统管理。家族系统是一种建立员工对公司的主人翁精神和归属感的重要渠道。同时,通过它也可以加强员工对公司的热情和自豪感。通过对员工的分组,建立以家庭为单位的组织形式。开展各项竞赛活动,从而创造有趣活泼的竞争氛围,提升团队士气,带动员工对于成就公司共同成果的自主性与参与性。为了密切公司内部员工关系，肯德基还举行不定期的餐厅竞赛和员工活动，进行内部纵向交流。在肯德基，员工出现了问题，不叫错误，而被称为“机会点”，成为员工一次极好的学习机会。肯德基公司内部致力于推动的“激励文化”，即认同、赏识表现突出的员工，认为每个人都有被欣赏的需求，员工付出的时间、精力，也是一种投资，他们也需要回报，得到认同。肯德基通过种种方式将高效，合作，活力，温情，人性化等理念融入员工的意识中，通过员工的举手投足之间将企业文化传递给中国的消费者。 通过培训实现员工与企业的双赢

肯德基在全球范围内奉行“以人为核心”的人力资本管理机制。因此，员工是肯德基在世界各地快速发展的关键。肯德基不断投入资金、人力进行多方面各层次的培训。从餐厅服务员，餐厅经理到公司职能部门的管理人员，这些培训不仅帮助员工提高工作技能，同时还丰富和完善了员工自身的知识结构和个性发展。 在中国市场上，肯德基为了迅速拓展中国市场，达成远景目标，在人力资源方面基于\_双赢思维\_的企业文化，着力实施本土化战略，把员工培训作为打造企业核心竞争力的根本举措，谋求企业与员工的共同成长。肯德基把每位员工实现自身人生价值的过程，与公司的远景目标结合在一起，凝聚为企业发展源源不绝的强大动力。肯德基所属的百胜餐饮集团大中国区总裁苏敬轼先生说过，除了各种美味的食品深受消费者的喜爱，肯德基的成功更重要的是有一支优秀的团队。肯德基非常重视人员的培训和发展。据统计，16年来，肯德基累计培训员工20万人次、培训资金投入达24000万元。

中国肯德基已经形成了健全的培训机制，拥有专业化的培训部门。中国肯德基的母公司百胜在中国特别建有适用于当地餐厅管理的专业训练系统及教育基地，每年为来自全国各地的餐厅管理人员提供上千次的培训课程，并每年不断开发新的培训教材。中国百胜餐饮集团设在上海的协作发展中心设有专业职能部门，分别管理着肯德基等餐厅的选址、营建、企划、技术品控、采购、配销等专业工作，建立了专门的培训与发展策略。这些培训一方面提高了员工的工作能力，为企业培养了合适的管理人才；另一方面使员工对公司的企业文化也有了深刻的了解，从而有利于公司和员工的共同成长。

肯德基中国餐厅实行因人制宜的技能培训。针对管理人员，不同的管理职位就会有不同的学习课程。高级经理还要接受公司的高级知识技能培训，并会被送往其

他国家接受新观念以开拓思路。除此之外，这些餐厅管理人员还要不定期的观摩录相资料，进行管理技能考核竞赛等。普通员工餐厅员工是肯德基直接面对顾客的窗口，因此从进店的第一天，每一位员工都必须严格学习工作站基本的操作技能。从不会到能够胜任每一项操作，肯德基为新进员工平均安排了近两百个工作小时的培训。此外各种餐厅竞赛、员工活动也会不定期地举行，这些活动密切了肯德基的员工关系，使其餐厅内部始终保持一种健康有序的工作氛围。许多选择肯德基作为人生中第一份工作的餐厅服务员认为，在肯德基的餐厅，他们学习到了一生享用不尽的宝贵经验。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，这些影响今后会一直伴随他们。

先进的管理依靠合适的人才才能实现。肯德基中国公司凭借对本地人才的着力培养、提拔和使用创造和传递了融合中国特色企业文化，实现了在中国市场上的发展，有力的促进了其在中国营销的成功。

**肯德基部门年终工作总结12**

总配试卷

1。汉堡机的温度 420?5f ，汉堡机高度\_\_看3压4\_\_\_\_陈列保温柜温度(上柜)180?2f，(下柜)150?5f直立保温柜温度180?2f(干柜)，155-180f(湿柜)。 2。制作老\*鸡肉卷先打 \_10\_\_\_g汉堡酱，左右\_20-30 厘米，取\_\_4\_\_\_根黄瓜条。葱丝\_\_\_2-3\_g \_4-5\_-根，甜面酱\_\_\_\_20\_\_g

3。煮玉米6~20个\_\_5l\_水，档位\_\_3-5\_\_，状态设\_保温 ，时间\_30分钟\_，直保中保质期\_3小时\_陈保中保质期\_1小时\_\_煮玉米时放

**肯德基部门年终工作总结13**

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。

**肯德基部门年终工作总结14**

辣堡:4寸+20g3g酱+15g生菜片+辣腿肉(干上)+底盖

脆堡:4寸+20g3g酱+15g生菜片+脆腿肉(干下)+底盖(反放)

虾堡:4寸+20g3g酱+15g生菜片+虾排(干上)+摇柱海鲜酱+底盖

川香:4寸+20g川香酱+1勺花生香脆+15g生菜片+1片50 腿肉(干上)+10g川香酱+1片50腿肉+底盖

奥尔良烤堡(烤堡):长方形+20g3g酱+4根青椒丝+15g生菜片+1片烤肉(干保下)+底盖

培根燕麦堡:(燕麦)燕麦+20g凯撒风味酱+10g 生菜片+1片番茄+1片培根+1片意式烤肉+底盖

脆\_分堡:3。5寸+20g3g酱+10g 生菜片+1片番茄+1片50etc (干下)+底盖

培根蘑菇饭:30g 蘑菇片+115g蘑菇酱+20g蘑菇片+3g培根粒+3根腿肉条 照烧鸡腿饭:50g 肉燥酱+30g莴苣片+1只鸡腿+30g双[z \_照烧酱

黄金猪扒饭:150g 咖喱酱+10g莴苣片+2片猪扒

米饭:280+-20g

川辣嫩牛卷(牛卷):8寸面饼+10g 3g 酱+20g生菜片+10g油条切片+74-82g牛肉丝+包装

老\*鸡肉卷(老北):8寸面饼+10g 3g 酱+4根黄瓜+3-5g葱丝+20g甜面酱+2根腿肉条

时间卡:

豆浆、汉堡:15分钟(3)

汤、卷、米饭:10分钟(2)

辣翅、原味鸡、红豆派、蛋挞:90分钟(一、6)

玉米棒:60分钟(一)

楚味烤翅、奥尔良烤翅、金缕虾、骨肉相连、鸡米花:45分钟(9)

豆浆:4h (四)

玉米棒:3h (三)

意式烤肉、烤腿肉、培根片、带骨鸡全腿:90分钟(一、6)

虾排、50腿肉、八分堡腿肉、猪扒片、辣腿、劲脆、腿肉条:45分钟(9)

香嫩烤肉堡:3。5寸+10g番茄酱+10g生菜+1块\*熏风味肉饼+底层 芝士猪柳蛋堡:3。5寸+1片芝士片+1片猪肉饼+1个鸡蛋+底层

香酥鸡扒堡:10g 番茄酱+1片香酥鸡扒+底层

熏鸡法风烧饼:烧饼+10g3g酱+10g生菜片+6片熏鸡肉片

培根蛋法风烧饼:烧饼+10g3g酱+10g生菜片+1个鸡蛋+1片培根

**肯德基部门年终工作总结15**

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

三、实习地点：

兰州东部瑞德肯德基店

四、实习内容：

大学的第三个寒假降临了，我选择了留在兰州打工。做这个决定是相当艰难的，寒假打工意味着我长这么大，头一次过年得在外面过，想到大年夜，不能家人团圆，难免有些不舍。又想到放假近五十天，回到家最多也就过个年，与其在家闲着不如在外锻炼一下，增长一些许社会经验，还能帮助减缓家里的经济负担，最后我毅然决然的外出打工。

考完试的第二天我就回家了，在家里只呆了几天。虽然家里父母舍不得我过年在外，但是看着我这么认真，也就同意了。我们乡村孩子原来就与城市的孩子有诸多差距，就业压力这么大，有机遇我们就应该多插足社会，锻炼自己的实践能力，弥补身世带来的不公道。

回到兰州，几经曲折，我有以下几种打工抉择，1、做家教; 二、去管吃住的中餐厅;三、去不管吃不管住的肯德基。做家教是我所喜欢的工作，能为当前的教育储蓄积聚经验，工作轻松时间又短。可是家教要等到小孩放假，过年的那几天时间有限。中餐厅管吃住，工资差不多就在1000元左右，觉得还是有点少。肯德基虽然不管吃住，还需求办健康证，户口本复印件之类，但是它对我的吸引很大。尽人皆知肯德基是全球最大快餐连锁店之一，店面遍及世界各个角落，是一家大型的外企。肯德基是靠什么成绩有今天的“餐饮帝国”之美称，是独特的产品，有效地经营管理方式，积极创新。当你面对一家大企业时，你是不管如何也禁不住它的诱惑，肯德基的经验远非家教或是一家小的中餐店可以角逐的。

KFC给我的印象是洁净整齐，然后就是同事的年青热情，全都是20多岁年数与我相仿。在等经理的一段时间内，我仔细的观察了一下，肯德基所占的面积也不算大，以至不如个别中等餐厅大，里面的坐位紧挨着，坐满也就是60来人，这么小的餐厅会有什么过人之处值得我的等待，当时我没想明白但是最后我慢慢的想明白了---效率，对，就是效率。服务员收餐盘的速度是相当得快，从客人离开桌子到服务员清算桌面、摆正桌椅不到30秒。大厅里的桌子始终是光洁整齐的。

我在学校时曾在大学生科技实践服务中心干过一段时间，有了些面试的技巧和经验。比方：热情，耐心，责任心，吃苦耐劳等。面对经理的发问我很流利的做出回答，最后被胜利的录用。我被分到了总配，工作分为晚班和白班，晚班就是打烊，白班大致就是做汉堡、冲PP之类。顺便说一下，这里下级对上级的称号统一用“哥姐”取代，没有所谓经理的称呼。比方“诚哥”是这里的店长，“芳姐”是这里经理，“雄哥”是排班经理，更有趣的是顾客把我们的骑手叫“基哥”。

我的师傅我们都叫她“金姐”，是一个性格开朗，很容易相处的人，她对我们要求很严格，对工作一丝不苟，当我们做错事她就会重复那句永远不变的话“我把你活活捂死”，但是下班后我们是很好的朋友。在上班时他会经常提醒我们留心不要被烫伤，注意安全。汉堡机、双面煎炉、直立保温柜的温度高达450F，也就相当于200多摄氏。盛东西的器具叫格子，不锈钢做的，很容易洗干净的，师傅告诉我们肯德基好就好在所有的设备都是不锈钢做的，这对打烊是有好处的。师傅给我讲起了早餐粥、饮料、汉堡的配比。早餐粥有四种，冷饮四种，热饮三种，汉堡五种。

粥的配比：香菇鸡肉粥：500ml热水+2粒姜丝葱花+1袋香菇鸡肉+1批白粥

冷饮配比：

冰豆浆：1800ml冰水+一袋豆浆粉

九珍：1000ml九珍稀释液+5000ml冰水

冰碳烤：升冰+升过滤水+一袋蓝伴侣+1700ml煮好的红茶

热饮配比：

热豆乳：1800ml热水+1袋豆乳粉

经典珍珠奶茶：茶水：1700ml过滤水+1袋红茶粉

奶：800ml热水+1袋红伴侣

香柚蜂蜜茶：一勺香柚+开水

汉堡：

芝士蛋堡： 寸面包+10汉堡酱+1片芝士片+鸡蛋片

田园汉堡：寸面包+20克汉堡酱+15克生菜+1片田园饼香辣鸡腿堡：4寸面包+20克汉堡酱+15克生菜+腿肉

新奥尔良烤堡：长方形面包+ 20克汉堡酱+4根青椒+20克生菜+超大腿肉

鸡肉卷

满满近三页笔记还没算解冻时间，我算是见识了。不过师傅能把这么多东西做得如此熟练，确实让我们心服口服。这么多内容可不是一两天就可以记得住的噢。

半个多月的时间我才才慢慢把所有的流程熟习下来。但当我觉得得心应手的时候却发现寒假快完了，不过在这次经历中我收获了不少的东西。

收获一：我学会了有效地调配安排时间

家喻户晓，肯德基是快餐食品，效率是它的一个重要的特色。作为餐厅的服务员，必须有很快的效率才能立足。

收获二：锻炼了我的工作能力。

我在肯德基的时候，培训“yes”的服务态度是每个新员工的必备考查内容。重要就是“微笑，目光注视，打招呼!” 主要表现在顾客进来或离开餐厅时，顾客点餐时，需要帮助时就要做到这些……具体就是面对顾客打招呼。我的师傅让我站在门口欢迎顾客，面带微笑对每一名顾客说“你好，欢迎惠顾肯德基。”我的性格本来就偏内向，这样的经历确实是一大磨炼。

收获三：我学会了有效的记忆

在肯德基无论是冷冻的原料还是做好的产品都有保鲜期的。过了保鲜期所有都要废弃，对时间要求很严格。每个总配都必须记住所有东西的时间。比如做好的汉堡、它的保鲜期是15分钟，原味鸡的保鲜期是90分钟。解冻的东西记忆的内容更多，刚开始时我死记硬背也记不下来，每次都需要看笔记，耽误很多时间。但是慢慢地也就记住了，毕竟熟能生巧嘛。例如：冷冻蛋液的解冻时间是8小时，解冻完的保鲜期k+1天。

这是我有史以来第一次过年没有回家，确实很不习惯，但是我却学到了很多书本上学不到的知识，两个月的寒假很快就过去了,真的有些留恋，俗话说:“没有实习,就没有讲话权” ,只有切身经验过才会有那种超乎普通的感受。平时我与社会的接触其实不多，在这次的打工中,我更好的接触了这个社会,理解了这个社会。在课堂上,我们学习了许多理论常识,但是理论和实际有很大的差距，理论就是将我们在课堂学的运用到实践中。在实践中认识社会、增加才华、提高本身素质、为日后真正走进社会铺定基石。我如今理解了学院为什么让我们增加社会实践能力。在那里,我学到许多书本上所没有的社会实践常识,领会到了工作的一些难处,学会了如何处世,怎样才能把工作做对做好,为毕业后走上工作岗位而奠定基础。怎样才能找准自己的人生坐标,实现自己的人生价值呢?我想我们的确该好好思考一下我们的将来了!

回到校园的我已经理解了什么才叫自食其力,什么才叫社会的残酷了,在实践中更好的锻炼自己,我坚信自己可以获得更多的提高。以前我对自己的将来不知所措,可是现在我已有了明确的目标,我相信自己会成功的。

**肯德基部门年终工作总结16**

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

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找