

在肯德基实习报告合集 5 篇

在肯德基实习报告 篇 1（4023 字）

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多个国家，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本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，已符合实际需求。

(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的东西，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。

在肯德基实习报告 篇2（2762字）

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间我细心察看了一下，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

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，甚至于我上了 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，扎着马尾辫，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 and 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+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、西红柿等全部当天废弃。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。

听师傅说义务还挺多的，可真做起来更难。十一点到了，值班经理登记陈列柜还有直立柜的东西，该放弃了，师傅叫我去把里面东西全倒掉，一听倒掉就是废弃。我还真迟疑了一下。剩下的鸡腿鸡翅有半筐子，至少二三十个，还有汉堡六七个，玉米棒、鸡米花、饮料好多。这不是挥霍吗？师傅告知我这是划定，习惯就好。等我把该废弃的倒完后装一大袋垃圾袋。真是疼爱啊。又一想这兴许是肯德基的高超之处吧。要是留下来分给员工到底是给经理、组长仍是员工，多了还好分，少了话不就引起抵触吗？员工感到剩下东西可留给本人，当然也就藏私心，不好好倾销。扔掉也是为了预防把剩下的东西用到第二天再用，保障了产品的口味。食物做成了产品分歧格了当然就得废掉，只不过产品是食粮啊。恐怕少有餐厅如斯“糟蹋”吧。

打烊后所有的机器都得关掉。总配治理的机器有俩排前面一排以此，外送台、摆设柜、煮茶柜，后面一排依次是竖立湿柜、卷台、煎炉、直破干柜、汉堡台、汉堡机，清洗的处所叫沙拉房。洗东西德加洁洁灵，还得配消毒水，一包红色消毒粉加 38 升水。洗东西最好是

擦货色由上到下顺次才干一

次擦干净，是有情理。不锈钢格子分 $1/2$ 、 $1/4$ 、 $1/6$ 、 $1/9$ 格子，这里的数学利用挺多啊，大略分数能更好辨别大小？听有这么多的格子我倒是发愁了，到底各自由哪里放几个一会就乱了。荡涤时也有技能，厨具上粘有油，油里都放了起酥油，遇热就化了，洗的时候要用热水，再难洗的用热水泡一会就好洗了。听她说的有条有理，井井有条。快一点的时候，机器算是收拾完了，等处置地面了。本来清洗地面也有请求，先用洁洁灵的水拖一遍，再用水冲一遍。师傅的说明是地面有油必需用洁洁灵的水拖再能洗干净。

接下来上二楼解冻。冻库里货物大都都是熟的，或者是半成品解冻的东西必须贴时间条。要写上开始应用时间、和废弃时间。比如面饼 $k+24$ 小时不含解冻时间 3 小时。现在是星期五早上 2:00，写时间条就得拿星期六时间条，开始使用时间写上星期五的 5:00，废气时间写上星期六 3:00。需要解冻的有八寸面饼、十寸面饼、蛋液、柠檬片、油条、瘦肉丝等。写时间条最重要分清礼拜，因为一过晚上 12 点，就到了下一天。另外厕所得有厕所清洁剂清洗，二楼地板需要用油地干净剂拖 2 遍，拖地时需要顺着纹理。要求之多超越我的设想。一个纯熟的员工最迟三点全体完成了。

篇 3 (3094 字)

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/695313144334011221>