

# 在麦当劳社会实践报告

## 篇1：在麦当劳社会实践报告

### 一、实习目的和岗位认识

本次实习的目的在于通过在麦当劳的兼职工作，深入了解和体验餐饮服务行业，同时提升自我职业技能和素质。在实习过程中，我对麦当劳的各个岗位进行了深入了解，从柜台点餐、收银到保洁，每个岗位都有其特点和挑战。通过这次实习，我得以切身感受企业文化，提升沟通能力和团队协作能力，同时也锻炼了我对工作压力的承受能力。

### 二、实习过程的问题及解决方法

在实习期间，我遇到了许多问题。首先是在点餐时语言沟通上的障碍。由于部分顾客来自不同国家，他们的普通话往往带有口音或使用非标准词汇，这使得我在刚开始时感到有些困难。为了解决这个问题，我积极向老员工学习，了解他们是如何处理这类问题的。此外，我还自学了一些常用的外语词汇和短语，以备不时之需。

另一个问题是工作强度大，需要长时间站立和维持微笑服务。这对我来说是一个很大的挑战，尤其是在高峰期，我常常感到疲惫不堪。为了解决这个问题，我学会了合理安排时间，避免长时间连续工作。此外，我也学会了如何调整心态，即使在压力较大的时候也能保持冷静、积极的态度。

### 三、实习收获和不足之处

通过这次实习，我收获了很多。首先，我提高了职业技能。在麦当劳，每个岗位都有详细的工作流程和标准。通过实践，我学会了如何按照这些标准完成工作，并从中提高了工作效率和质量。此外，我还提升了沟通能力和团队协作能力。在和同事、顾客交流的过程中，我学会了如何用清晰、简洁的语言表达自己的想法，同时也学会了倾听和理解别人的意见。

然而，我也意识到自己在这次实习中存在一些不足之处。首先是在处理突发问题时，我还缺乏经验和方法。在面对一些顾客的特殊需求或投诉时，我常常感到有些手足无措。未来，我需要更加主动地学习，积累经验，以便在遇到类似问题时能够更加沉着应对。

### 四、对实习过程的总结建议

总的来说，这次在麦当劳的实习经历对我来说是一次宝贵的经历。尽管过程中我遇到了一些困难和挑战，但这些经历使我更加深入地了解了餐饮服务行业，也提升了我的职业素养和个人能力。

对于未来的实习生，我建议要明确自己的目标和期望，并在实习过程中积极学习、积累经验。同时，也要学会合理安排时间，保持良好的心态和团队合作精神。对于企业来

说，提供良好的培训和支持对实习生的发展也是至关重要的。这不仅能够帮助实习生更好地适应工作环境，也能够提高他们的工作满意度和忠诚度。

## 五、个人体会和收获

通过这次实习，我深刻体会到了团队合作的重要性。在麦当劳的每个岗位上，员工都需要相互协作才能完成工作任务。无论是与收银员、保洁员还是厨师之间的紧密配合，都让我感受到了团队合作的力量。此外，我也学会了如何在压力下保持冷静并积极应对挑战。在面对顾客的不同需求和突发事件时，我逐渐学会了冷静分析问题，采取有效的措施来解决问题。

此外，我还收获了一份宝贵的友谊。在实习期间，我和几个同事建立了深厚的友谊。我们一起工作、学习和分享生活经验，这让我感受到了温暖和支持。这次实习也让我更加明确了自己的职业规划和发展方向。我决定将来要从事与餐饮服务相关的职业，并继续提升自己的专业技能和服务水平。

最后，我想感谢麦当劳和所有支持我的同事们。这次实习的经历让我受益匪浅，也为我未来的职业生涯打下了坚实的基础。

## 篇2：在麦当劳社会实践报告

### 一、实习目的和岗位认识

本次实习的目的在于通过在麦当劳的实践工作，深入了解连锁快餐企业的日常运营、管理、服务以及企业文化等方面的知识。我希望通过这个实习机会，提升自己的职业素养，掌握相关的服务技能，并增强团队协作和沟通交流的能力。

在实习期间，我担任了餐厅员工的职位，主要负责配餐、接待顾客、制作食品等工作。这个岗位需要熟悉餐厅的运营流程，了解顾客的需求，提供优质的客户服务，同时也需要一定的团队合作能力。

### 二、实习过程和发现的问题

实习过程中，我积极参与到餐厅的各项工作中，通过实践掌握了一系列有关食品制作、客户接待等技能。我发现了一些问题：

首先，由于部分员工的专业技能不够熟练，导致食品制作效率不高。这不仅影响了服务速度，还可能引起食品安全问题。针对这个问题，我建议加强员工技能的培训，提高员工的业务水平。

其次，在高峰期，餐厅的接待能力面临较大的压力。在客流量大的情况下，容易导致服务质量的下降和客户满意度的降低。对于这个问题，我认为应该优化餐厅的服务流程，提高接待效率，同时制定合理的排班制度，确保员工有足够的休息时间。

### 三、实习收获和不足之处

通过这次实习，我深刻体会到了连锁快餐企业的运营模式和企业文化。我不仅提高了自己的专业技能，还增强了团队协作和沟通交流的能力。然而，我也意识到自己在实习中存在的不足之处：比如在面对突发情况时，我的应急处理能力还有待提高。

### 四、建议和体会

在未来的学习和工作中，我将继续努力提升自己的专业技能和服务水平。同时，我也建议麦当劳在面对高峰期的客流量时，可以采取一些促销活动来吸引客户，提高服务质量。此外，我还建议加强员工的培训和团队建设，提升员工的归属感和责任感。

在这次实习中，我深刻感受到了职业素养和团队协作的重要性。无论是在工作态度、团队协作还是沟通交流方面，我都还有许多需要学习和提高的地方。因此，我将继续保持谦虚、好学的态度，努力提升自己的综合能力。

最后，感谢麦当劳给我这次宝贵的实习机会。通过这次实践经历，我对连锁快餐行业有了更深入的了解，对未来自己的职业发展也有了更清晰的规划和方向。

## 篇3：在麦当劳社会实践报告

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社会实践，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会，品尝社会的酸甜苦辣。

实践是检验真理的唯一标准。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。实践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地运用到生活、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，经人介绍我走进了五星花园麦当劳店。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，清楚了自身的缺乏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。

在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、实践目的:

锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉近r与社会的距离，认清一些社会问题，看清些社会现象，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、实践时间：

自2011年7月12日至2011年8月2日，共为期3周

## 三、实践地点：

莱山区佳世客麦当劳

## 四、实践内容：

开始时试工一天，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，地面就张乱不堪了。在我手忙脚乱之际，只见大厅的阿姨，动作迅速，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，用餐高峰时确实辛苦。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莱山区的佳世客，过了餐点，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观察，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,真是脸红。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拟满意，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。

培训的第一个工程是炸薯条。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大麻烦。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。幸好师傅及时帮助，才使供应恢复了正常。

薯条位的培训通过之后，便是我在麦当劳的主要工作——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，很大一局部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并且熟练运用的就是麦当劳的“收银七步曲”。其内容包括：

- .欢迎顾客光临
- .顾客点餐
- .建议性销售
- .重复点餐内容，并告知顾客餐点的金额
- .配餐
- .重复点餐内容，收银并找零
- .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，麦当劳是快餐食品，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。

在麦当劳，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：“麦当劳的速度真快啊！”

## 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，麦当劳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”得以表达。例如麦当劳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。

如何提高千次以到达公司的预期？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，速度只是个熟练的过程，通过千百次的重复，肯定会从生疏到熟练。但是建议性销售那么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尝试、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麦当劳全球推广的“CHAMPS”冠军计划是麦当劳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、相互协作是非常重要的。在麦当劳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。

在这些天的工作中，我还对麦当劳的生产运作流程进行了一下了解，又针对麦当劳的生产运做流程，工作设计做较为进一步的分析。麦当劳拥有汉堡，炸鸡翅，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？麦当劳采用的是工艺五、实践总结：

短短3周的时间，让我在麦当劳里学到了很多。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、勤劳老实、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、责备下级是不可防止的。虽然事实如此，但这也给我上了珍贵的一课。因为这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我们要学会从哪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。不管做什么事情，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地知道“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。通过参加一些实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。因为知识要转化成真正的能力要依靠实践的经验和锻炼。面对日益严峻的就业形势和日新月异的社会，我觉得大学生应该转变观念，不要简单地

把暑期打工作为挣钱或者是积累社会经验的手段，更重要的是借机培养自己的创业和社会实践能力。现在的招聘单位越来越看重大学生的实践和动手能力以及与他人的交际能力。作为一名大学生，只要是自己所能承受的，就应该把握所有的机会，正确衡量自己，充分发挥所长，以便进入社会后可以尽快走上轨道。

这次的社会实践是一个开始，也是一个起点，我相信这个起点将会促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟。

#### 篇4：在麦当劳社会实践报告

麦当劳，一个全球都闻名的企业。虽然在这里我仅仅工作了3天的时间，但是却让我领略到另一番滋味。

内含丰富的企业文化核心价值观贯彻在每个员工的行为中，即使有人不断的离开，但是老员工带领刚刚进来的员工在工作中训练中，并且在训练中教授企业的文化，我想这对于保持企业的生命力起了重要作用。

严格的分工与标准化的操作，在这里每一个人都有自己的工作范围，但是这个工作范围并不是一成不变的。可能你今天只能在大厅里服务，但也许你明天就在厨房里搞卫生！这些都要听从于当班的安排，至于标准化，我连擦一张桌子都有它的程序，而这些都是与快餐文化分不开的，快餐需要这些工作程序，

很适用的奖励制度-方面在工作中，经理会对每天表现积极的员工给与奖励--一些很小的礼物，这样，不断的激励他们积极的工作另一方面：也可以激励其他的员工。不过，这也会产生一些问题：如果表现的很好，但是经理却没看到，得不到表扬，这就会打击员工的积极性。

强调沟通--在这里，每一个员工都应该学会与别人沟通，这里的沟通包括很多方面，工作中的摩擦==都是沟通的对象。如果你没有很好的沟通，那么，对于你来说做出很优秀的成绩是很难的，

当代的大学生。走向社会的那一天，你与所有的求职者(任何)都是平等的。



所有我们还需要不断地学习，积累更多经验，那才能变成一个不可取代的有用人才。

