

# 秦关面道实践总结

2016年6月，我带队跟随14级烹饪专业34名学生赴东莞市秦关面道餐饮管理有限公司顶岗实习。现将这一个月的工作总结如下：

## 一、学生基本情况：

这次一共34名学生，其中4名女生。他们被分配到22个门店，比较分散。34名同学中有9名来自14级烹饪1、2班，25名同学来自14级烹饪3班。（6月22日刘文杰由家长接去广州）具体门店分配及联系方式附后。

## 二、实习具体安排：

- |          |                     |
|----------|---------------------|
| 6月13日    | 出发                  |
| 6月14日    | 到达秦关面道中央厨房          |
| 6月15-16日 | 参加公司入职培训，领取工作服，分配门店 |
| 6月17日    | 所有学生到达门店，上岗         |

## 三、实习基本情况：

1、所有学生全部被分配到秦关面道各个分店的后厨和档口，分为四个工种：小吃档、面档、粥档、凉菜档。学生不仅要学习如何将半成品加工成成品销售，还要学会招呼客人，并在顾客点单后登记以便结账。

2、上班时间分为三班：早早班，早班和中班。从早上7点到晚上10点不等，基本上班时间为10个小时。

3、因为消费高于东莞，在广州店实习的学生底薪高于其他门店300元左右。每个月15日准时发放工资。

#### 四、我所感受的企业文化：

1、严谨的工作态度，科学的企业管理。走进秦关面道的第一天，它给我的第一印象就是整洁、干净、舒适的就餐环境，优质的服务态度。在接下来的一个月时间里，我跟随营运部门的同事走遍了除广州门店以外的所有门店。所有的门店都有统一的产品标准，员工必须熟记这些标准。营运部门会定期对门店的所有产品质量及服务态度进行突击检查，按时将产品抽样送去权威部门检测，确保食品卫生安全。

2、上下齐心的集体，温馨融洽的家庭。从来东莞开始，我就一直在总部。这里是秦关面道的中心。平时他们是各司其职的办公室文员、管理者，而门店生意忙不过来的时候，他们转身就变成服务员、收银员甚至洗碗工。他们没有埋怨，反而觉得这也是工作的一部分，作为秦关人，一切以公司的利益为重。他们以秦关面道为家，以为这个大家庭付出为荣。

3、以人为本的企业宗旨，丰富多彩的公司活动。在秦关面道，公司人事部会定期给员工组织培训，给予员工更多成长和发展的空间，员工可以通过晋升考试，从员工到领班（组长）、副部长（助理）、部长（主管）、店长再到区域经理，一步步进入到管理层。在总部，我有幸结识了秦关面道的工会主席，已经 70 多岁的杨老。他说他的愿望是能用有限的精力为秦关人做更多的事，为员工带来更多的福利。他们定期为员工发放生活用品、劳保用品等，给每个员工精心准备生日礼物。来这里的一个月时间里，我参加了公司组织的西涌游、2016 年秦关面道接力赛、父亲节感恩活动还有他们为员工举办的成人礼活动等等。印象最深的是那一次的成人礼活动。我在办公室看着他们为那 8 名员工准备礼物、订生日蛋糕、给员工的家人、老师打电话录祝福视频，搜集他们不同年龄段的照片，特意将家长请到了活动的现场，还邀请公司李董事长为孩子们做职场法则的分享。这样的用心良苦，我想任谁都会感动。而公司为他们做的这一切也将深深地刻

入他们的记忆里。此外，公司还创办孔子学堂，利用早会时间学习《弟子规》，在全公司上下举办《弟子规》背诵及解读的比赛，树立员工的感恩意识。他们还举办《三德经》、《跪羊图》、《歌唱祖国》歌唱比赛，传递正能量。

## 五、实习期间出现的问题：

1、因为在学校时没有交代清楚，学生认为健康证是公司统一出钱办理，所以后来公司要求个人办理健康证时学生有些怨言。跟肖老师联系并向学生解释后，及时向公司领导汇报情况，公司同意预支130元/人先办证，再从下个月工资中扣除。

2、因为学生被分到22个门店，很多同学都是一个人在一个店，觉得不习惯，一下很难适应。再加上饮食、生活习惯和快节奏的工作模式，很多学生反映太累了。所以学生处于从学生到员工的这个过渡期的时候，需要更多的关怀。为此我特意建了一个秦关面道实习群，并邀请人事部的领导入群聊。同学们可以及时在群里反馈自己的工作情况，与各个门店的同学交流，也方便老师和公司第一时间发现问题及时解决。

3、公司本着以人为本的原则，关爱员工，也特别照顾我们的学生，但是不同的门店主管为人处世的方式方法不一样，部分学生不满意自己的工作或主管。我向公司领导汇报后，考虑到他们初入社会，公司尽量进行了调整。

## 六、此次下企业实践的感受：

1、学生畏难心理很强。一遇到困难，第一反映就是我不干了，或打电话告诉家长这里不好，我要回家。背不下来产品配方或者主管让他多做一点事，就满腹怨言。没有想到说，这本就是一个员工应该懂得的，我必须努力记下来。我想他们还没有真正懂得在企业上班与

在学校上学的差别。一直将自己定位为学生而不是员工，角色进入太慢。在这一点上，4名女生的表现却比男生好太多，不管是门店的临时调整还是工作内容的熟练上手。她们服从公司的安排，工作上积极上进，获得了门店主管的一致好评。

2、学生需要更多的职业引导。有些学生上班比较轻松，就觉得自己做的事太简单了，或者没有意义，还有学生觉得自己在这里就下个面条或者拌个凉菜，根本没有技术含量，学不到东西。就这个情况，我跟有些主管讨论过。他们告诉我：如果一个人只会做事，技术再好，他最多也就是个高级打工仔，而如果你不仅学习技术，学会了这里的管理模式，有自己的管理方法，那么你就有可能成为一名管理者。所以，学生要明白他们不仅仅要学习技术，更要感受和学习企业的管理模式和企业文化。因为这些都是在今后的工作或者创业中所必须的。我觉得在员工培训的时候，应该多向学生做一些这样的职业引导。

3、加强学生的感恩教育及服务意识教育很关键。这次到秦关面道实习的，除了我们学校还有广东英德学校和海南一所职校的学生。到这边以后，特别是在跟其他学校的实习生相比较以后，我明显感觉我们的学生依赖性强，不懂得沟通。有事情不知道自己去问，什么事情都要老师去问。甚至觉得老师带队过来就是为他们服务的，不懂得感恩，觉得是理所应当的。如果反馈情况后老师不能及时解决就认为是学校不重视他们，把他们丢在这不管。可见我们的感恩教育并不到位。此外，来这边以后，学生需要在档口招呼客人，很多学生开不了口，觉得很难为情，有些同学平时说话很大声，一到档口就变成蚊子叫。他们认为自己是学厨师的，只要炒好菜就可以了，为什么还要站在档口问客人：你好，需要点些什么？其实，烹饪专业作为服务行业，学生应该在学校就学习常用的服务用语，加强他们的服务意识。我想除了专业，这应该也可以成为我们专业就业的一个亮点。

4、专业化的就业培训很重要。从学校到企业，学生身份的变化

实在很快。很多人不能习惯，觉得我在学校做错了事，老师都是教育我，到了企业，一出错，就会挨骂。建议以后在就业前给学生培训，能够有专业的老师，针对各专业的就业情况制定专门的就业指导手册。帮助学生更快更好地进入自己的工作角色。

5、责任教育的缺失。一直以来我们在学校都讲养成教育、文明礼貌教育等等。其实我觉得我们还缺了一点，那就是责任教育。我记得上学期我给我的新生班级发了一篇演讲稿《天下兴亡，我的责任》，台湾忠信高级工商管理学校校长高震东在北京大学的一篇演讲稿。我看了深受感动所以推荐给了他们。文章里面有很多值得我们反思，值得我们灌输给学生的观点。我们应该教育学生把责任拉到自己身上，而不是推出去。要让学生明白，他读书和工作为了什么？为了谁？他应该明确自己的责任。那么他不管在生活、学习还是工作中就会自然而然地想，这是我的责任：专业学不好是我的责任；工作没有做好是我的责任，那么我应该怎么改正。

6、正确的世界观、人生观和价值观教育很有必要。也许我们跟这些学生谈“三观”，他们还不能理解，或者对他们而言过于高远，但是我们的学生的确存在没有正确的世界观、人生观和价值观。他们甚至不懂何为“三观”。以至于他们只考虑自身利益，目光短浅，没有长远的人生目标。我认为培养学生正确的世界观、人生观和价值观很有必要，因为良好的“三观”教育有助于他们更好地融入社会，正确处理与社会与集体和他人的关系，并能帮助他们做好自己的职业规划。

7、往届烹饪专业毕业生回访。从2011年起，我们就有跟秦关面道合作。很多学生进入了这里工作。来秦关面道的这一个月，我却只遇到了3名往届毕业生。原中专烹饪18班尹权权同学，现任7分店主管；原大专3班付金勇同学，现任深圳分店后厨组长；原13级烹饪班黄宗杰同学，现任中央厨房组长。在与他们交谈中得知：其他一起来秦关面道的同学都离开了，要么回家了，要么换工作了或者改

行了。他们三个是在秦关面道少有的成功的例子，但是他们成功的背后，除了在校的专业学习外，更重要的应该是他们的工作态度和踏实、坚守的优良品质。

## 七、我们的优势：

1、所谓“一方水土养育一方人”，我们的学生具有湖南人共同的性格优点--坦诚直率。所以很多学生到了门店以后能跟其他同事相处得很好。

2、因为学生在学校接受过专业教育，他们既有专业性，面向就业岗位，又具有实践性，动手操作的能力强，所以工作起来得心应手，上岗较快。

3、我们的学生在校期间不但学习内容针对性强，具有一技之长，而且熟悉相应行业的职业道德和职业能力要求。在对口就业上，成功的几率大，适应快。

4、我们的职业教育强调学生德、智、体、美、劳的全面发展。所以他们不仅能做好本职工作，还能积极参加公司组织的各项活动。

5、我们的学生比较务实，对就业的要求不会过高，因此更容易在工作中获得满足感。

6、我们的学生团结一心，有组织纪律性，能服从学校的统一安排和管理。

一个月的时间很快过去了，很荣幸能参加此次教师下企业的实践活动。在这一个月的时间里，我学到了很多在书本中、在平常的教育工作中所学不到的知识和经验。这对我而言是一次难忘的经历，我也希望我能将此行的一些积极的東西借鉴、运用到我今后的工作中，将我的一些所见所感，带回给我们在校的学生分享。

杨金华

2016年7月6日

