

法朵新馬德里鐵板燒—廚房兵變

適用課程

管理學、人力資源管理、餐飲管理、危機管理、企業倫理

教學目標

1. 配合個案中的危機管理、工作職能專業化，培養學生在危機事件中的溝通、規劃與執行，進而瞭解到企業的韌性管理能力。
2. 幫助學生瞭解人力資源管理中的招募及訓練，以及安撫留任員工。
3. 幫助學生藉由危機處理的學習，進一步瞭解企業決策及專業經理人專業倫理之概念與實務。

教材

李雅清、張四薰(2020)：法朵新馬德里鐵板燒—廚房兵變，光華管理個案收錄庫(KMCC)個案編號：1-20045-11。

請討論

1. 料理師傅為什麼對法朵那麼重要？料理師傅提供哪些具獨特性的服務給客人？與一般的廚師有什麼不同？
2. 法朵發生了什麼危機？危機發生後法朵針對(1)同理心、(2)服務更新、(3)危機解釋與建立信心、(4)描繪願景與激勵，分別提出哪些溝通要點來處理危機？
3. 新招募的廚師，短期間之內不管如何加強訓練，都只能算『半師』，法朵如何在不影響顧客服務品質的狀況下讓『半師』上場服務客人，如期開出第四家店？
4. 有關台中店開幕有四種方案，對公司及對李經理最有利的方案分別是哪一個？若您是李經理，你會選擇風險性較高，但可以為公司創造最大價值的方案，或是安全性高的風險趨避方案？為什麼？