

案例：行政酒廊客人疑似食物中毒

案例开发人：中南林业科技大学 杨芳

案例所涉及部门：前厅部、餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：前厅管理、餐饮管理

案例陈述：

某日上午 11 点左右，行政酒廊走进一位慈祥的老先生，他过来取了一杯咖啡准备带走。工作人员 A 昨天跟老先生一家聊天时得知，他们是来旅游的一家人，30 岁左右的儿子很久没有跟夫妻两一起出游了，夫妻两很开心儿子能从工作中抽出时间与老两口一起。A 主动迎上去跟老先生打招呼。

但是 A 发现老先生心情有点凝重，他提到，昨晚他们一家三口在行政酒廊吃晚饭，半夜里儿子开始上吐下泻。他们老两口是做医生的，自己也备了药物，所以暂时没去医院，再观察看看。但仔细分析一家三口昨天吃过的食物中，只有寿司是儿子吃过而老夫妻二人没有吃过的，所以怀疑昨晚供应的寿司有可能是导致儿子生病的原因。

客人一脸很担心儿子的样子。但客人很客气的说，没有要找麻烦的意思，先观察孩子看看，也看看酒店是否接到别的客人有类似情况发生。A 询问是否需要协助送去医院，老人说暂时不需要，并表示感谢，说完就离开了。

教学方法：

角色扮演、方案分析、问题讨论

可以向学生提出以下问题，并让同学们分组练习角色扮演。

角色分类：客人，员工 A，行政酒廊经理，宾客服务经理，餐饮部经理

- 1、作为客人，如果你遇到以上的问题，你会采取什么措施？
- 2、作为客人，当你向酒店工作人员反馈此事时，你希望酒店如何处理？
- 3、作为工作人员，当你接收到此事中客人反馈的信息时该如何处理？
- 4、你认为酒店内部各部门该如何处理此事？

解决方案示例：

工作人员把这件事反映给了**行政酒廊经理**，经理马上把事情反映给了**宾客服务经理**，并与**餐饮部**人员沟通了解昨晚菜肴中寿司的制作、摆台以及其他客人食用情况，未发现其他客人有异常报告。

宾客服务经理马上与客人进行联系，问候和了解客人生病情况，并在下午和晚上又再次联系了解客人情况。宾客服务经理把此事与餐饮部进行反馈，同时一直关注和了解客人情况。

除了以上处理措施之外，当天可以给客人送去热粥、热汤等适合腹泻病人食用的食物，宾客服务经理亲自登门关心慰问，在客人离店时给予更多的关注和送别。因为客人是来这里旅游的，由于突发状况可能影响了出行，A 可以为客人制作一些回忆的相册，或者安排一些一家人可以去进行的项目，为客人保留这次难得的一起出行的温暖时光。

餐饮部对寿司制作的原材料进一步检查和把关。同时，餐饮部加强食物制作、运送、摆台和服务过程中的监管，行政酒廊也要加强对食品服务过程中的卫生管理和监督，杜绝食品卫生问题的发生。

教师笔记与分析：

从客人的反馈与举动来看，这是一家非常友好、素养也很高的行政楼层客人，因为自己是医生，所以也不希望过多麻烦酒店，只是提出了心里的疑惑。这样的客人，如果有不满也不会过多的批评酒店或表现出来，而是采取以后不再光顾。但毕竟客人是在酒店内生病了，而且还很有可能是酒店的食物造成的。

同时，虽然此案例中无法证实客人的致病主因，但不排除是由于食品卫生问题导致客人生病。行政酒廊是酒店重要客人和会员们信赖的消费场所，每天为客人提供从早到晚的餐饮服务。但由于不具备大规模厨房，很多食物都是下面厨房做好运送过来的，所以对食品制作、运送、摆台、服务这些方面的卫生要求和检查更需要重视，需要餐饮部和行政酒廊部门的相互配合和监督，以杜绝食品卫生问题的发生。

所以酒店应该给予更多的关心和慰问，比如送去热粥、热汤等适合腹泻病人食用的食物等，登门关心慰问与单纯电话问候的感受是不一样的。此外在客人离店的时候也给予更多的关注和送别。这样即便客人心里对酒店的食物是否是生病的主因曾经心存疑惑，但对于酒店真诚的关心及处理方式，总归是感激和肯定的，下次也还是会选择入住。

优质的服务鼓励同学们做出超出客户期望的服务。鼓励员工通过每一个可以创造感动的机会去发挥自己的想象力，为客人创造 Wow Story，通过让学生角色扮演，发挥创造力，并感受服务之后收获感动的成就感和满足感。