

解决问题案例：制作巨型蛋糕

案例开发人：浙大宁波理工学院 陈荣

案例所涉及部门：餐饮部 宴会部 饼房

案例所涉及相关课程或科目：《餐饮服务与管理》《会议统筹管理》

案例陈述：

你是 SS 酒店宴会部经理，酒店三楼宴会厅将承接一个企业 12 周年庆的活动。你从销售部负责本宴会的同事小 B 处得知，企业要求酒店方安排一个直径为一米的巨型蛋糕。小 B 承诺一定会给客户一个难忘的活动。SS 酒店的糕点师傅非常有名，生意非常好，每天人手都不太够。但是酒店的饼房在一楼，从一楼到宴会厅距离较远，没有一条很宽敞的路。经测量，电梯门最大 1.2 米，楼道门最大 1 米。你没有在饼房工作的经验，对于做蛋糕的步骤和过程不太了解。

你将如何处理这个要求。请仔细考虑所将遇到的各种问题。



教学方法：

小组讨论——做方案 presentation

1. 分组讨论可行性方案，并制定宴会部经理的行动计划。
2. 请几组同学，在全班做演示，请另一组同学对前一组同学的方案进行点评。

角色扮演——各部门之间沟通合作问题

1. 将全班分成三组同学，分别扮演销售部，宴会部与饼房的同事。在扮演之前，分别指导同学们分析本案例中，该角色遇到的问题与挑战。（老师可以适当修改案例，增加难度）
2. 即兴抽取每组 1 名同学，上台表演。

教师笔记与分析：

本案例涉及各部门之间沟通与合作的重要性以及有创意的为客人解决问题。当部门之间有矛盾的时候，可以采取合作的方式共同完成同一个目标。