【为创造伟力作出贡献】
西安交大师生撰写的案例获2017中国工商管理国际最佳案例提名奖

来源：交大新闻网 日期 2018-04-22 11:03 点击：819

4月18日，由西安交大管理学院舒成利副教授及其博士生郑少婷撰写的英文案例：Deflating a Legend or Achieving the Nirvana of Phoenix? Haidilao's Kitchen Hygiene Crisis（神话破灭还是凤凰涅槃？海底捞的后厨卫生危机），被授予“2017中国工商管理国际最佳案例提名奖”，这是我国西部高校首次获此殊荣。最终获得最佳奖的1篇案例和提名奖的7篇案例是从国内外参赛的232篇优秀案例中，经过严格初审、盲审、会评等环节评选出的，获奖比例低于3.5%。

“民以食为天，食以安为先”，食品卫生安全问题已经成为中国消费者的困扰。对于企业来讲，这一问题也同样是致命的。因此，企业如何迅速、有效地管理市场危机，并尽力转危为安、变“危”为“机”呢？西安交大市场营销系舒成利副教授及其博士生郑少婷就以2017年8月发生的海底捞后厨卫生危机事件为背景，详细追踪和分析了该危机的处理过程，并提出了企业危机管理的一般原则和模型。

海底捞因其“变态的”金牌服务而享誉全国，它造就了中国餐饮行业的神话，也成为很多来自于不同行业组织学习和借鉴的对象。但是，2017年8月25日来自《法制晚报》的一则报道让世人哗然，导致海底捞的神话面临破灭，也将这位餐饮业巨头拉下了神坛。这则新闻和网上疯传的视频曝光了海底捞北京劲松店、太阳宫店后厨地上老鼠乱窜、打扫卫生的簸箕和餐具同池混洗、用顾客使用的火锅漏勺掏下水道等种种乱象。之后，网上关于海底捞的负面新闻铺天盖地，一时间海底捞被推上了风口浪尖。海底捞几个小时后发表的致歉信及处理通报也引起了诸多网友的争论，一部分网友认为海底捞危机公关堪称典范，另一部分网友则认为海底捞的处理方式有失公正。随着事态的演变，网友们对于海底捞的态度也在不断转化着。这次后厨危机事件成为了海底捞神话破灭抑或浴火重生的关键拐点。

通过对海底捞后厨卫生危机事件的处理过程及其企业价值观、人力资源管理系统、服务营销等实践进行回顾、分析和总结，该案例指出了不同类型与程度的顾客感知价值和顾客满意度如何形成，企业处理市场危机的5S模型，海底捞的“家庭文化”如何支撑其公司价值观、战略目标和人力资源管理学系统，基于服务营销三角模型的“多边价值共创模型”。

该案例的获奖表明了扎根中国商业实践、凝练管理理论的必要性和重要性。该案例为本土化管理理论的构建做出了有益的探索，也丰富了本土化案例教学的资源，扩大了中国企业最佳商业实践的国内外影响力。

“2017中国工商管理国际最佳案例奖”评选活动旨在推动国内外商学院对中国工商管理问题的研究，鼓励以全球视野深入探索中国工商管理的特殊问题，开发出更多、更好、更适用于中国工商管理教育的高质量教学案例，由中欧国际工商学院承担建设的上海MBA课程案例库开发共享平台主办，今年已是第三届。活动设置三个阶段评审环节：第一阶段，评估参赛案例是否达到“上海MBA课程案例库”入库标准；第二阶段，从达到入库标准的案例中评选出提名奖案例（不多于10篇）；第三阶段，在获得提名奖的案例中评选出最佳奖案例（不多于5篇）。

文字：管理学院 社科处
图片：管理学院
编辑：星 火

搜 索 高级搜索

信息预告 更多

- 北斗论坛第十九讲
- 马克思主义理论与学科交叉论坛
- 【讲座预告】马克思理论与学科交叉...
- 【毕业季】欢迎关注毕业典礼网络直...
- 央视《开讲啦》6月16日晚播出卢秉恒...
- 端午，博物馆邀您拾趣古法 手作香囊
- 北斗论坛第十八讲：从概念到模型
- 最高人民法院第六巡回法庭将在交大...
- “英语学术论文写作与发表实战训练...
- 博物馆奇妙夜：航模队夺冠经验分享会

栏目新闻

- 【辅导员致西迁】杨潇：大树西迁，...
- 2018两岸青年交流访问团参访西安交...
- 【务实奋进新时代】西安交大召开新...
- 西安交大荣获13项中国高校电视奖
- 【务实奋进新时代】邱爱慈：百舸争...
- 【务实奋进新时代】全校各单位认真...
- 民盟中央副主席徐辉一行来校调研
- 西安交大参加2018年五所交通大学后...
- 西安交大以优秀成绩顺利通过第三轮...
- 人脸识别技术首次应用学校智能签到系统

新浪微博 今日头条 微信

微博 拉近你我的距离

相关文章

- 西安交大科研人员研制出新型多功能水凝胶伤口敷料
- 《科学》杂志发表西安交通大学主导的国际合作研究成果
- 杨建君教授应邀作客陕西省政府政策例行吹风会解读相关政策
- 西安交大与宾州大学合作在癌细胞外泌体PD-L1抑制免疫系统机制研究取得突破性进展
- 西安交大在电场调控反铁磁耦合中取得重要进展
- 西安交大科研人员研制出新型电致变色器件
- 西安交大博士生论文荣获ICAE“最佳论文奖”
- 【务实奋进新时代】管理学院与陕煤思创学院签署战略合作协议
- 西安交大科研人员在贵金属纳米结构设计合成方向取得新进展
- 西安交大科研人员在基于离子液体的低能耗磁电耦合研究中取得重要进展

匿名发布 验证码 7318 看不清楚,换张图片 提交

共0条评论 共1页 当前第1页

在线投稿 | 联系我们 | 管理登陆 | 新闻流程
版权所有：西安交大校园文化管理办公室 网站建设：网络信息中心
陕ICP备06008037号 网络信息中心提供网络带宽