

服务营销管理案例教学创新研究

郑玉香 李芸芸

上海海事大学经济管理学院

DOI:10.32629/er.v3i2.2513

[摘要] 案例教学是引导学生理论联系实际、提高分析思考能力的重要教学方法之一,其创新应用在当前服务营销管理教改中具有独特优势和实践价值。随着服务营销管理教学研究的发展,服务营销管理案例教学实践取得了良好进展,但也还存在一些瓶颈和问题。应从案例设计、教学设施、教师教学方法和学生参与多方面探索高校服务营销管理案例教学创新的有效路径,以提高服务营销管理案例教学的效果。

[关键词] 服务营销管理; 案例教学; 创新

1 案例教学法的特点和优势

案例教学是指根据教学目标及内容的要求,教师以学生在课堂和课堂外的真实事件和情景为基础组织学生开展讨论,结合理论,通过各种信息、知识、经验、观点形成反复的互动与交流,以提升学生运用理论创新性处理实际问题的能力为目的的教学方法。案例教学法与传统的教学方法相比具有一定的优势:

(1) 提高学生发现问题的能力,促使学生变注重知识为注重能力。就以前的教学方式来说,教师常常忽略知识的运用,受限于理论,仅仅将自身已有的知识传达给学生。而案例教学强调于思考判断的过程,而不是给出正确答案。案例教学是通过让学生分析整个案例,通过教师的引导、启发,发现规律、总结经验甚至上升为一种理论观点。通过这一过程,促使学生从原有的知识中挣脱出来,形成对问题的敏锐洞察力,培养成一套正确的思维方式,学会综合利用更多的知识和更灵活的技巧来解决问题,弥补机械接受知识的弊端。

(2) 充分调动学生的积极性,培养其独立思考能力及创新能力。在传统的教学活动中,学生一方处于被动状态,这就使得学生学习的积极性和学习效果都大打折扣。而案例教学法作为互动式的教学,使学生从被动听讲方转变为主动方。在整个过程中,教师只具有启蒙和帮助的作用。这样个人的分析能力、沟通能力和创新能力均能相应得到锻炼和提升,更具积极性,更具创造力。

(3) 加强师生、学生与学生之间的沟通。案例教学是一种群体性活动,

接受,此时问题设计的目的是刺激学生积极思考并能创造性地回答问题,那么“等待时间”就应该留得充足一些,以期待理想的效果。课堂小结环节,只需对课堂所学知识进行梳理,可以找部分学生在短时间内进行快速梳理。

4.3 综合运用反馈的理答方式。研究表明,表扬鼓励比批评往往更能激发学生学习的动机。对于完美的回答,教师要毫不吝惜地及时给予表扬和鼓励,让学生体验成功的喜悦,从成功走向成功^①;对于不很完美的回答,教师首先要肯定其正确的一面,然后再指出回答中的不足,分析造成不足的原因;对于错误的回答,要引导学生分析产生错误的原因,帮助学生改正错误。

课堂提问是学生思维的向导,是教学活动的催化剂。在提问时,教师合理搭配问题的层次,适度调适学生的思考时间和综合运用各种理答方式,既能促进教学的顺利开展,又能提高课堂的教学质量。

注释:

① 崔允漭.有效教学[M].上海:华东师范大学出版社,2009.

② 沈毅,崔允漭.课堂观察:走向专业的听评课[M].上海:华东师范大学出版社,2008.

③ 陈聆.国内外有关教师课堂提问的研究综述[J].基础教育研究,2006(9):17-19.

通常要通过群体与群体之间的合作,产生思维的碰撞,从而不断加强沟通与合作。大家在一起相互探讨,互相学习,共同思考。这样,可以在说服和倾听别人的过程同时,培养学生的沟通能力和合作精神。

随着服务业的发展和产业结构的转变,基于社会学、管理学、经济学等多学科整合的服务营销管理的重要性日益凸显。服务营销管理课程是市场营销学的延伸与拓展,内容多且零散,主要强调理论与实践的有机结合。目前,我国服务营销管理课程具有内容全面、理论深刻、实践不足的特点,它限制了服务营销管理人员培训质量的提高。教师通过运用案例教学法,选择设计前沿性明显的教学案例,从而使得学生更好地把握服务营销需求新特点及发展趋势。总之,案例教学法符合服务营销管理教学改革实践发展的要求。在进行授课的时候,高校教师针对具体情况采用适宜的案例来进行教学,有助于强化学生探究、处理问题的技能,改善高校的教学成效,提升教学质量。

2 案例教学创新在服务营销管理课程改革中的必要性

经过多年的推进,案例教学在我国从最初的不被接受到现在的受重视和发展应用,已成为了理论与实践相结合的一种重要教学模式。但是教学实践中还存在重视不够、质量不高、效果不突出等瓶颈和问题,有时候还达不到该教学模式预期的效果,限制创新实用管理人才的培养。相对于当前新时代对服务营销管理的人才需求,服务营销管理教学改革仍有一定的滞后性,亟需通过案例教学创新改变现状,提升教学质量和效果。服务营销管理案例教学存在的问题包括:

④ Bloom.B.S.Taxonomy of Educational Objectives[M].New York:David Mackay Co,1956.

⑤ 王雪梅.课堂提问的有效性及其策略研究[D].兰州:西北师范大学,2006.

[参考文献]

[1] Bloom.B.S.Taxonomy of Educational Objectives[M].New York:David Mackay Co,1956:1-265.

[2] 陈聆.国内外有关教师课堂提问的研究综述[J].基础教育研究,2006(9):17-19.

[3] 沈毅,崔允漭.课堂观察:走向专业的听评课[M].上海:华东师范大学出版社,2008:23-24.

[4] 王雪梅.课堂提问的有效性及其策略研究[D].兰州:西北师范大学,2006.

[5] 崔允漭.有效教学[M].上海:华东师范大学出版社,2009:20-23.

作者简介:

张航(1996--),女,汉族,山西省长治人,教师教育学院2018级在校研究生,研究方向:学科教学英语。

(1) 学生不适应案例教学法。由于传统灌输式教学模式对我国高校学生具有长期影响,普遍感到对于讨论之后没有针对问题提出唯一正确的处理方案的适应能力不强,他们都强烈希望提出最佳解决方案,不能作为一个实践者去研究和处理问题。因此,大多数学生在案例研究中总表现出许多问题,例如知识面太狭隘,思维能力差和语言能力差等。

(2) 服务营销管理案例质量不高。目前,我国高校服务营销管理案例数据库的建设还处于初级阶段。现有的案例有三种:第一种直接从别国引进来的。可以参考,但在教学应用时,由于东西方文化有差别很难真正起效果。第二种是近来各高校编写的案例。适应性很强,但自身编写的案例背景不清楚,只能用作示例的扩展。第三种是实例,由新闻报道、报纸、杂志改写。虽然这种情况与时俱进,但有时它的意识形态和典型性仍然不足。因此,只有通过精心筛选和编写才能创造具有代表性的高品质案例,实现服务营销管理创新改革的预期教学目标。

(3) 教学激励机制不健全,缺乏专用教学保障设施。作为一个系统工程,案例教学由各种要素资源和大量的资金投入保证。由于案例采编与开发通常需要具备相当理论素养和实践经验的服务营销管理教师等投入大量人工和时间。而国内目前还没有对教师高质量原创案例采编的成果进行认定,这在一定程度上制约了教师在案例编写和教学上的工作积极性。与此同时,目前中国缺乏专业的案例教学教师和教材,同时还缺乏高质量的课件和多媒体教学工具。而服务营销管理案例研究与课堂案例讨论不同,它是一种需要对教室布置及教学设施设备、学生人数及座位安排等教学基础设施进行保障,才能满足案例教学需求的模拟教学方式。

(4) 教师主导作用发挥不足,学生参与度不高。案例教学中对案例的分析和讨论是案例教学法运用的核心,也是服务营销管理课程中案例教学法运用能否取得成功的关键,为了达到预期的效果,教师和学生的主导作用、主要作用在分析和讨论中尤为必要。教师在组织分析和讨论案例的过程中扮演着组织者和指导者角色,而目前存在教师对时间的把控不当,对学生的引导不足等问题。同时,学生只有积极有效地参与到案例分析讨论中,才能在与案例和教师的互动中建构理论知识体系、培养能力。其中一些学生没有适当的沟通和讨论方法与技巧,表现出案例小组讨论环节形式化严重和学生参与积极性不高等问题。

3 服务营销管理案例教学创新的路径方法

针对服务营销管理案例教学普遍存在的一些问题,我们认为都可以通过案例质量、教学设施保障、教师和学生积极参与几个方面来消除或者在一定程度上缓解这些客观或主观问题。因此,应该针对服务营销管理的课程教学内容本身特点,对本课程案例教学进行创新应用研究。

(1) 推进启发式案例教学,改变学生思维定势。由于传统思维或认知惯性的影响,他们中的一些人渴望获得相对可靠的答案,并应注意这类需求。在案例教学中我们可以发现:在对学探讨情况进行评价后,教师提出同时解释自己针对案例所拟定的政策建议方案,可以在相当程度上满足学生由于传统习惯而产生的对“标准答案”的诉求。此外,在课后要求同学继续改善自身的方案也对减轻同学对所谓“标准答案”的依赖有帮助。

(2) 大力加强案例库建设应用。案例教学的核心是案例,只有教学案例得到保证,才能真正达到服务营销管理的教学效果。因此,最重要的发展基础设施建设就是建立一个案例库。为此,一方面,整合服务营销管理研究人

员建立案例收集小组,建立专门的具有相应社会性的案例研究机构,致力于实际调查研究工作,建立可以为每个研究单位共享的服务营销管理案例库。另一方面,案例教学应以理论教学为前提,同时还要关注国内国外的社会现实,紧跟时代步伐,从中掌握现实生活的焦点问题。使学生在课堂上既提高服务营销管理的理论知识水平,又开阔认识新事物、处理新问题的视野。以达到提高学生的思辨、分析问题的能力和实际的服务营销管理能力。

(3) 充分运用现代化教学手段。案例教学是通过模拟或者重建现实生活中的一些场景来提高学生的学习兴趣,加深对课程内容的理解和应用。因此,加强专业教学设施建设,运用现代化教学手段来应对案例教学,是将来案例教学中不可或缺的一部分。这可以极大地增强课堂的直观性,使学生能模拟案例发生时的情形,用作为一个事件参与者的心理来分析讨论问题,提高学生的认知、思维和实践技能。

(4) 提高教师综合素质,调动学生参与积极性。由于案例教学具有不确定性和灵活性的特点,同时还要激发学生的创新性思维,因此其难度和技巧性都较高,这将要求教师要有很强的理论知识、很高的教学水平以及强大的组织和协调能力。因此,准确定位教师的角色,提高教师的整体素质,是案例教学达到理想教学效果的必要条件。另一方面,作为案例教学的主体,学生在参与课堂教学中的表现及其主要作用直接影响案例教学的效果。通过小组讨论,撰写案例分析报告和课堂讲座等形式,有助于学生发现问题、分析问题和解决问题,从而提高其创造性思维能力,同时对学生的团队意识、合作精神和沟通协调力也有很大帮助。

4 结语

总之,案例教学创新应用是新时代探索更新教学观念、开创新的教學模式的改革,值得各高校教师运用和尝试。通过一定的高质量案例,加上教师的合理引导,激发学生的探究欲望,这与过去的重理论轻实践和繁琐的课堂教学明显不同。它对提高学生的自主学习能力、创新思维和协作精神具有积极的作用。但在案例教学创新时不能盲目和急于求成,需要不断尝试和探索,特别是要逐步完善服务营销管理案例库,不断在总结成功经验和失败教训基础上逐步推进,使学生的学习更贴近生活,激起学生的创新动力,以达到令人满意的案例教学效果。

【参考文献】

- [1]郭忠兴.案例教学过程优化研究[J].中国大学教学,2010,(1):59-61.
- [2]欧阳桃花.试论工商管理学科的案例研究方法[J].南开管理评论,2004,(02):100-105.
- [3]王华荣.以案例教学推动大学课堂教学模式改革的实践与探索[J].中国大学教学,2011,(04):62-64.
- [4]欧丽慧.整合式工商管理专业硕士(MBA)案例教学模式研究[D].华东师范大学,2018.
- [5]杨芳玲.《服务营销》案例的应用及效果[J].成功(教育),2012,(11):111.
- [6]朱清贞,刘冰灵,汪建敏.《财务管理》课程案例教学及教学方法研究与实践[J].金融教育研究,2016,29(02):73-79.

作者简介:

郑玉香(1969—),女,汉族,辽宁沈阳人,博士后,上海海事大学经济管理学院教授,研究方向:服务营销。

上海海事大学服务营销管理研究生案例库建设项目阶段性成果。