

角色扮演教学方式在服务营销课程中的实践与应用

陈 云

武汉理工大学管理学院, 中国·湖北 武汉 430070

【摘要】服务营销课程是目前高校市场营销专业的一门核心专业课程, 对企业实践能起到指导作用, 具有很强的实践性。在教学设计中采用角色扮演的教学方式, 对提高教学质量、提升学生综合实践能力起到了良好的促进作用。角色扮演教学方式引导学生积极参与到整个教学过程中的各个环节, 这不仅深化了学生对理论知识的理解, 还锻炼了学生的实践能力, 无形中提高了学生的团队沟通合作能力以及解决问题的思维能力, 从而将教师的角色定位由主导者转化为引导者。

【关键词】服务营销课程; 角色扮演; 教学方式

随着全球经济产业结构的调整, 服务化的趋势日趋明显, 在经济迅猛发展的背景下, 投身服务营销学科研究的学者日渐增多。服务营销课程是一门实践性非常强的学科, 同时还具有很强的研究性。目前, 我国服务营销学课程内容结构完整、理论研究深入、学术研究纯粹, 但是专注于企业服务方向的实践性研究偏少, 这种情况不符合这门课程的初衷。同时服务营销课程的教学方式尚停留在教师单一的讲授课程内容以及分析书面案例的层面, 缺少实践性的教学方式, 不利于服务营销专业人才的实践能力培养。

1 角色扮演教学方式的教学理念

角色扮演教学方式注重以学生为中心的教学理念, 强调主动性学习, 区别于传统的被动学习的教学方式, 角色扮演教学方式注重精心设计学习的过程, 引导学生在模拟环境中通过自身角色的扮演体验, 锻炼处理实际问题的能力, 让学生对学习的知识进行更深入的理解, 达到完全理解并掌握知识的效果。这角色扮演教学方式中, 教师不再仅仅是传授理论知识的角色, 而是转变为引导的角色, 引导并鼓励学生充分参与到教学情景中的角色扮演中体验实践性的学习方式, 同时还要引导学生总结并思考在角色扮演中如何运用知识应用到实践以及在实践过程中获得能力的提高。角色扮演教学方式与传统教学方式对比表格见表1。

表1 角色扮演教学方式与传统教学方式对比

对比项目	角色扮演教学方式	传统教学方式
学习兴趣	学生学习热情较高且踊跃参加角色扮演	感到枯燥且学习热情较低
学习效果	课堂对知识的理解度较高	被动接受和记录课本内容
教师职责	设置角色和情景, 评估效果	传授知识
教学气氛	团队合作、教学	被动听课、缺少沟通
教学评估	角色扮演效果, 教师协助总结教学知识点, 根据学生反馈情况进行评估	课堂考试, 习题成绩

角色扮演教学方式让学生承担了更多的学习责任, 由教师向学生传授服务营销知识转变为教师帮助学生去主动探索知识。这种改变要求教师与学生成为合作者, 鼓励引导学生积极探索和展示运用自己所学到的知识。这意味着教师传统的评估方式不仅仅只是考试等单一手段, 而是要求教师投入更多精力和时间去评估学生在角色扮演中的综合表现, 有效地培养学生的团队协作沟通能力、决策能力等一系列的实践能力^[1]。

2 角色扮演教学方式在服务营销课程中的应用

服务营销课程在企业服务方面具有针对性的特点, 注重研究服务产品的特殊性, 涉及面包括有服务市场、消费行为、顾客的服务期望、服务调研报告、服务质量、服务环节及展示等诸多内容。由于学生普遍缺乏实际工作经验, 仅仅通过教师在

课堂上传授知识, 无法完全理解并掌握所有的知识。而角色扮演教学方式在帮助学生理解掌握专业知识上起到了非常重要的作用。在教学过程中, 学生通过角色扮演的方式提高了服务营销课程知识的理解。角色扮演教学方式一般由情景创设、角色扮演和效果评估三个方面组成^[2]。

2.1 情景创设

在进行角色扮演之前, 教师要精心筛选情景, 做好情景分析工作并精心设计情景内容, 情景内容要结合具体实践工作, 具有典型代表性, 在可操作性上要做到可复制性, 让学生在准备角色扮演的时候可以反复练习不同的角色。角色扮演的流程步骤在准备过程也要具体细化, 还有一点需要特别提到的是, 学生在模拟情景中遇到突发事件的时候, 要学会随机应变, 提前假设各种可能会出现的突发问题, 做好对应的策略准备。学生通过突发事件的应急处理, 充分锻炼了学生的应变能力和协调能力。在进行情景分析之后, 就要进行模拟情景的内容设计工作。情景中的角色需要进行合理的分配, 引导每一位参与者发挥主观能动性, 通过团队合作来展现自身的能力, 同时也活跃了课堂气氛^[3]。

2.2 角色扮演

角色扮演的过程同时也是学生展示自身学习成果的过程, 乃是角色扮演教学方式的关键环节。学生要融入扮演角色的身份, 领会所扮演角色的心理活动, 学会运用换位思考的方式, 站在所扮演者角色的角度来思考分析问题并解决问题。在角色扮演教学过程中, 每一个角色扮演者都可以运用肢体语言和表情, 将课堂上学到的专业知识要点融入到整个模拟情景中来, 展现自身的应变能力和实践能力, 更好地领悟并掌握了所学的服务营销知识, 让活泼的课堂焕发了生命力, 同时也极大提高了课堂的教学效果。^[4]

3 总结

在服务营销课程中运用角色扮演教学方法有效地锻炼了学生的综合实践能力。角色扮演教学方式具有很强的参与性, 学生通过团队合作互动的方式来实践所学的知识, 教师在教学过程中引导学生将知识与扮演角色的实践运用能力融为一体, 充分发挥学生将知识运用于实践的能力, 寓教于乐, 引导并发挥学生的主观能动性, 提高了服务营销课程的学习效果与教学质量。

参考文献:

- [1] 阮颜妹. 浅谈角色扮演法在《汽车营销与服务》课程教学的运用[J]. 人文之友, 2018(12): 71-72.
- [2] 白茜. 以市场需求为导向的服务营销课程教学模式改革研究[J]. 中外企业家, 2016(25): 230-230, 234.
- [3] 刘圣兰. 服务营销课程实践教学设计的思考[J]. 现代商贸工业, 2016, 37(24): 168-169.
- [4] 孟艳华. 服务营销情境教学模式探析[J]. 教育教学论坛, 2016(32): 165-166.