

用案例分析做好“管理学”教学

◆范景行

(武汉铁路技师学院 湖北武汉 430070)

摘要:“管理学”是武汉铁路技师学院运输班的专业基础课,本文以其中的“沟通”一节,来尝试运用案例组织教学,提高教学效果。

关键词:管理学;沟通;案例分析

管理学课程是武汉铁路技师学院运输管理专业的专业基础课,我刚于上个学期承担过该课程一轮教学工作,作为一个亲历者来说,我感到该课程的教学有许多方面值得总结,这里仅就案例运用方面作一个简要的回顾——试以“沟通”一节为例。

“沟通”这一节包含五个方面的内容:

1. 沟通的概念与意义
2. 沟通的过程
3. 沟通的类型
4. 沟通的障碍
5. 有效沟通的途径

“沟通”这一节是管理学的重点也是难点。说它是重点,是因为作为一名地铁公司未来的站务人员,沟通能力实在是太重要了。做好沟通工作,就等于掌握了站务工作的精要。良好的沟通能力能够让学生在未来的工作中取得广大乘客的理解和支持,实现职业生涯的顺利发展。说它是难点,是因为要做到随时随地无障碍沟通,也确非易事。它涉及到语言表达、言语理解、个人耐心以及沟通对象的素质等多种因素的影响,对刚刚走上工作岗位的年轻人来说,是一个不小的挑战。

基于这些因素来看,这一节包含的五个方面的内容都很重要。当然,从教和学的方面看,这五个部分则有难易轻重之分:前三个部分较易于接受和掌握,可以视作非重难点;后两个部分不易于接受和掌握,是重难点之所在。前者的讲授宜于从简,我们采取教师简要提示与学生自学相结合的方式,把大部分具体工作都落实到了学生方面。至于重难点环节无疑应该重点对待。怎样落实这项“重点对待”?我最初想到的是,就教材内容反复进行灌输,随后一想:这种作法在内容上不易于讲出新意,在方法上也显得呆板单调,枯燥无味,难以调动学习积极性。甚至还有可能引起学生反感:你反复讲的都是书里已有的东西,这样的课堂我们并不需要,我们自己多看两遍,同样可以解决问题。

究竟采用什么方式比较合适?我想到了案例。怎样用案例来带起重难点内容的展开?

首先是案例的选择要合适。其一,内容要健康。其二,篇幅宜短小精悍。其三,注重针对性和现实性:多用验证性案例,借以凸显沟通理论、方法的可体验性和可验证性;多用综合性案例,借以突出沟通实践和理论方法中的综合分析能力。

案例针对性和现实性不但要紧扣课堂内容,而且还一定要贴近未来学生就业的实际。我们学校的学生将来必然都要走上地铁工作的一线岗位,他们也必然会碰到各种地铁工作的情形和问题,所以挑选的案例一定要贴近这个最大的实际。只有这样才能激起学生的学习兴趣,讨论兴趣,也才能对他们未来的工作产生实际的帮助。

第二步便是运作案例教学:“障碍”和“途径”所涉及的每一个方面,都配上一个案例,先由教师讲“故事”;“故事”结束,即推出“上面的故事告诉我们,沟通的障碍(途径)方面应该注意(重视)什么”之类思考题,用以开启学生思辨和论析;然后再由教师补充和总结。整个过程,学生听得有兴致,思辨论析也非常活跃。如此这般,八、九个案例在轻松热烈的气氛中展开,在不知不觉中完美收官,“障碍”“途径”两大重难点内容随之而溶入学员的知识链条。

教材在一定程度上来说需要概念化、抽象化的内容,对于学习者来说,概念化、抽象化则无疑增添了接受的难度,而案例教学则起到了化解的作用:用具体化、形象化,取代了概念化、抽象化,枯燥的知识由此而变成了形象生动的道理。

与此同时,案例教学还用“师生互动”取代了“一灌到底”。

这种“师生互动”,也就是教师大力启发学生研究问题的过程。在这个过程中,不仅仅让学生获得了知识,更重要的是培养了他们获取知识的自主性,让他们掌握了运用已知知识生成新知识、研究相关问题的方法和能力。

在《沟通》这次课程中,大致安排了二分之一的课堂时间进行各种形式的参与互动式案例教学和情景分析,这是沟通课程教学极为重要的组成部分。以此加深对沟通问题的认识,提高沟通的基本能力。进行案例分析时,既采用学生独立分析,也采用了先分小组讨论,后到课堂上全班讨论这种集中形式。其中,后一种方式主要用于对重点案例进行分析。教学的重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上,而不是简单地用自己的观点影响学生。最后进行案例分析总结的时候,不是直接下结论,而是对学生们的分析进行归纳、拓展和升华,然后加以总结。通过注重互动式案例教学,构筑一种新型的课堂教学体系,让学生不仅学到知识,更能掌握生成新知识的方法,更能提高实践技能。

案例分析教学中,需要注意的是:强调案例教学以学生为主体,并不是说教师在教学过程中仅是一个可有可无的旁观者,恰恰相反、教师仍应在整个教学过程中发挥重要作用,扮演重要角色。案例教学中教师的作用主要体现在两个方面:

第一,要在课堂讨论中,发挥好“导演”的作用。虽然课堂讨论是以学生为主体,而且基本上应由学生自己控制讨论的进程,但这并不意味着放任自流。讨论中必要的引导是教师必须做好的工作。

第二,要在学生讨论后,发挥好归纳总结的作用。教师在案例讨论结束应简明扼要地把学生讨论的观点加以归纳总结,并适当加以补充完善,同时也可对学生未触及的重要问题和资料进行必要的提示,引发学生更广泛更深入的思考。

为使案例讨论达到预期的效果,教师还应当避免充当两类角色:一是不要充当“讲演者”。教师应当始终意识到学生才是讨论的主角;教师的作用只是开路搭桥、穿针引线,如果教师一发言就是长篇大论,那就喧宾夺主了;二是不要充当“裁判员”。讨论中出现不同观点的争论时,教师不要轻易做出仲裁。因为这样做会抑制讨论的气氛,而且会导致学生对教师的依赖性。

“管理学”是一门实用性很强的专业性课程。运输管理专业的学生,不仅要学习管理学的基本原理和基本方法,更要培养开展管理实践的技能。结合我校职业化、专业化的办学理念,在“管理学”的教学中,更需要建立理论与实践相结合的教学模式,而“案例教学”这一方式,则是实现这一模式的一个重要途径。

总的来说,运用案例组织的教学,有助于提高课堂内容的可接受性,有助于方法能力的培养和提高,既有实践价值又有理论意义,可以用作“管理学”教学的工作范式之一。

参考文献:

- [1]《管理学概论》(厦门大学出版社)

作者简介:范景行,女,1980年12月28日,汉,湖北省武汉市,武汉铁路技师学院,职称:初级,研究生,研究方向:管理学。

