



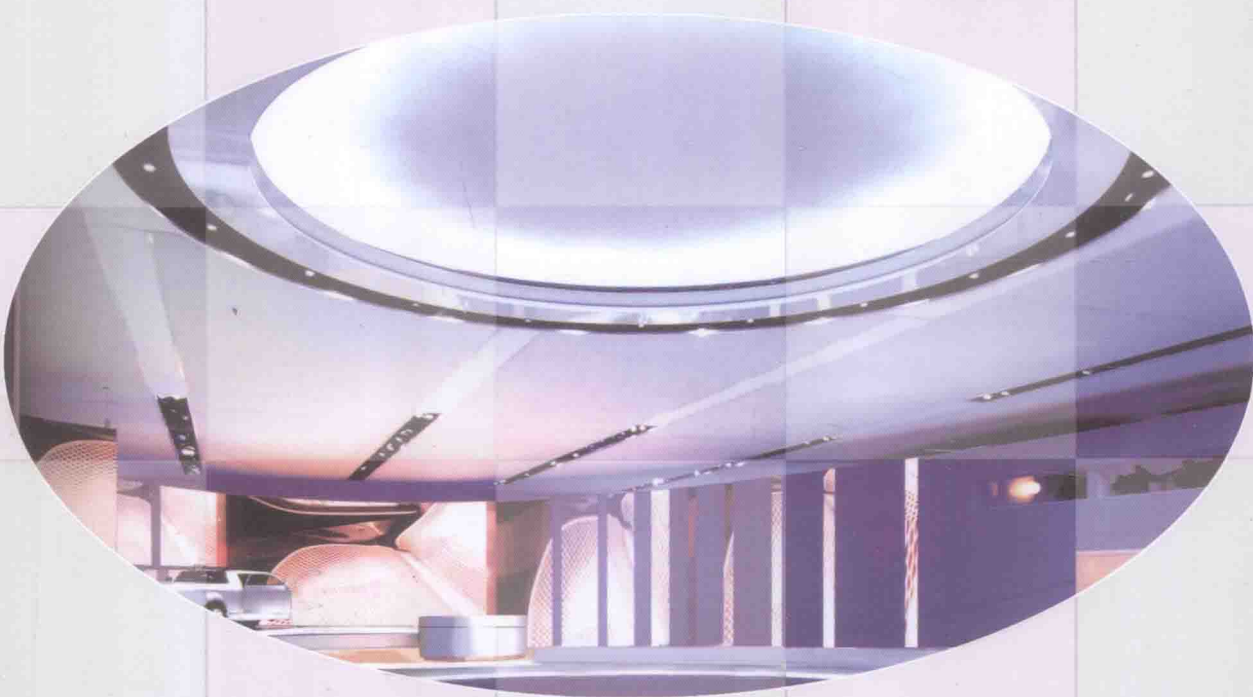
新世纪高职高专
会展类课程规划教材

会展案例分析

HUIZHAN ANLI FENXI

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 黎春红 主审 张金祥



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



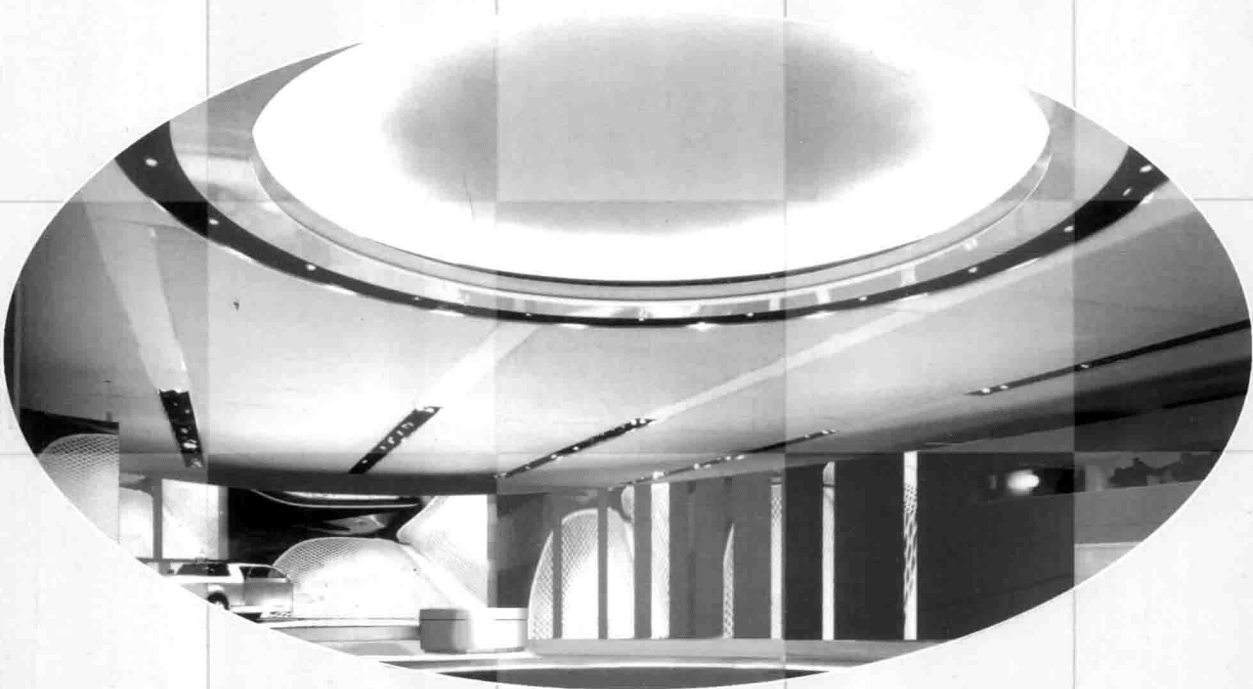
新世纪高职高专
会展类课程规划教材

会展案例分析

HUIZHAN ANLI FENXI

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 黎春红 主审 张金祥



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

会展案例分析 / 黎春红主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2010. 10

新世纪高职高专会展类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-5840-1

I. ①会… II. ①黎… III. ①展览会—案例—分析—高等学校:技术学校—教材 IV. ①G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 198406 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn URL: <http://www.dulp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:13.25 字数:306 千字

印数:1~3000

2010 年 10 月第 1 版

2010 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑:雷春雨

责任校对:黄慧敏

封面设计:张莹

ISBN 978-7-5611-5840-1

定 价:26.00 元

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了 21 世纪的门槛。

20 世纪与 21 世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20 世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高等职业教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且唯一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

众所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变

革的终极目的。

随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职高专教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位的实际教学需要出发,以其对高等职业教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高等职业教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日

前言

《会展案例分析》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的会展类课程规划教材之一。

为适应社会发展的需要,以培养应用型人才为目标的高等职业教育迅速崛起。作为高等职业教育的重要环节,教材建设应始终立足于高等职业教育的需要,凸现高等教育反映业界实践的本质特征,并前瞻性地把握高等教育的发展趋势。从20世纪90年代中期开始,我国会展业迅速发展。进入21世纪,随着2008年北京奥运会和2010年上海世博会的成功举办,我国会展经济受到国内外越来越多的关注,会展教育也得到高度的重视,这为会展人才的培养带来了机遇和挑战,本教材正是顺应这一形势而编写的。

会展业是一个实践性很强的复合型产业,科学完善、切合实际的案例教材成为各类高校培养会展人才的迫切需要。因此,为适应会展业发展的特点及会展教育的需求,我们以职业能力培养为核心,理论与实践并重,与会展企业积极沟通,共同开发了本教材。使学生通过学习本教材,能够对会展各管理岗位实际管理技能和工作流程有全面的了解,并能熟练掌握和运用。本教材具有以下特色:

1. 所选案例典型、生动

本教材收集了会展业近几年大量涌现的案例,新颖、生动且具有代表性。通过对这些案例进行总结和分析,从会展各管理岗位实际需要的视角入手,将各种会展理论知识和实践技巧以一种可以实现的教学途径,进行重现、模仿,进而形成并固化为一种职业能力,从而达到训练学生实际操作技能的教学目标。

2. 内容设计科学、严谨

在内容设计上,本教材以会展实务工作流程为横轴,每个模块的具体操作环节为纵轴,总体设计科学而严谨。



横轴按专题解构为会展案例分析导引、会展经济效应案例、会展策划案例、会展营销案例、会展现场服务与管理案例、会展品牌管理案例、会展安全案例、会展知识产权侵权案例和展后跟踪服务与评估案例九大模块;按照“大会展”的定义和外延,纵轴都尽可能涵盖会议、展览、节事、演艺、赛事等新型会展业态。

3. 编写模式新颖、合理

在编写方法上,本教材突破传统案例教材编写模式,将课堂理论教学、案例分析和模拟实训教学有机融合,每一模块把教学目标分解为工作流程中各职业岗位的实际需求,以学生为主体,体现了前沿、简明、适用和可操作的原则。具体按案例回放、焦点问题、案例分析、知识回顾和能力培养五个方面展开。

本教材编审团队由具有丰富教学经验与实战经验的一线教师组成,主编黎春红老师有13年会展业实战经验,参加过旅游国际教育论坛和全国旅游交易会等多种大型会议、展览、节事以及会展旅游的实际操作,其丰富的实战经验积累为本教材的编写打下了良好的基础。具体分工如下:黎春红组织、策划和统稿,并编写第1、2、3、7、8章;唐颖编写第4章;王中可编写第5章;郝庆智编写第6章和第9章。

本教材在编写过程中,参考和引用了大量的相关教材、专著、论文和网站资料,编者已尽其所能在参考文献中列出,在此对文献的作者表示感谢。张红、张显春、卢小金老师、桂林万隆会展公司副总经理梁峰及桂林会展业界专家胡毅兵对本教材的编写思路提供了相关建议和案例信息;高级会展管理师张金祥老师审阅了全稿,并提出了宝贵的建议,在此一并表示衷心感谢!

尽管我们在探索《会展案例分析》教材建设方面做出了许多努力,但由于学识所限,书中难免会有疏漏和不当之处,恳请读者不吝赐教和批评指正,以进一步完善本教材。

所有意见和建议请发往:gzjckfb@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpgz.cn>

联系电话:0411-84707492 84706104

编者

2010年10月

目 录

第 1 章 会展案例分析导引	1
1.1 案例教学法	1
1.2 会展案例分析概述	3
第 2 章 会展经济效应案例分析	9
2.1 中国国际展览中心 2008 年会展活动经济效应分析	9
2.2 日本筑波世博会经济效应分析	15
2.3 后奥运效应——赔本买卖还是“摇钱树”	21
2.4 义乌会展效应分析	26
2.5 三亚美丽之冠文化会展中心的投入与产出	31
第 3 章 会展策划案例分析	37
3.1 消失的产业环境——COMDEX 2004 展会停办	37
3.2 “绝佳的决定”——《财富》全球论坛三次选址中国	44
3.3 会展题材的准确定位——细分市场,上交会转向消费品	48
3.4 “城市,让生活更美好”——2010 年上海世博会主题策划	53
3.5 点泥成赛——中国昆明东川泥石流汽车拉力赛策划	59
第 4 章 会展营销案例分析	66
4.1 会议主题营销——博鳌论坛首次聚焦新兴经济体	66
4.2 慕尼黑体育用品运动时装国际博览会的服务营销	70
4.3 NBA 品牌对拉斯维加斯会展城市营销的叠加效应	73
4.4 以奥运会为契机的城市营销	77
4.5 “印象·刘三姐”演艺活动的价格营销	80
第 5 章 会展现场服务与管理案例分析	85
5.1 第十二届中国国际服装服饰博览会现场服务与管理	85
5.2 深圳高交会“一站式”现场服务新理念引领展览业潮流	92
5.3 上海世博会人性化的运营服务	96
5.4 会展现场管理赢在细节管理	101
5.5 会展现场管理的创新精神	106

第 6 章 会展品牌管理案例分析	110
6.1 中国国际机床展览会品牌之路	110
6.2 中国北京国际科技产业博览会的品牌培育之路	113
6.3 中国纪元的夏季达沃斯论坛	118
6.4 第九届中国·盱眙国际龙虾节再创中国节庆经典	121
6.5 第五届中国—东盟博览会精彩演绎 $10+1>11$	125
第 7 章 会展安全案例分析	130
7.1 9·11 麦克米科会展中心会展危机管理	130
7.2 密云县灯展会特大伤亡事故	135
7.3 珠宝展展品失窃	139
7.4 奥运安保——一场必须打赢的战争	144
7.5 如何应对疯狂的“球迷”	149
第 8 章 会展知识产权侵权案例分析	155
8.1 第 94 届广交会 DVD 专利收费风波	155
8.2 建筑贸易博览会参展商侵犯知识产权案例	161
8.3 济南家具展“撞车”究竟谁在侵权	165
8.4 佛山陶博会参展商侵犯专利案例分析	169
8.5 车展展台侵犯知识产权案例分析	173
第 9 章 展后跟踪服务与评估案例分析	177
9.1 完美服务在展后——中展观众登录服务系统	177
9.2 第七届中国高交会电子展评估总结报告	180
9.3 2008 广州国际照明技术高峰论坛会后评估报告	185
9.4 第七届深圳黄金海岸旅游节评估总结	191
9.5 第三方审计机构——德国展览会统计资料自愿审核协会	196
参考文献	201

1.1 案例教学法

1. 案例教学法的含义

案例教学法(case study)是指通过描述某些具体的教育情景,引导学生对这些特殊情景进行讨论学习的一种教学方法。

早在古希腊和古罗马时代,案例教学法就有了最早的雏形,其中最著名的莫过于哲学家苏格拉底所采用的“问答式”教学法。案例教学法在法律和医学领域中使用效果显著。

19 世纪 80 年代,第一任哈佛商学院院长盖伊认为,法学院中法律案件的分析式教学方式效果出色而明显,于是策划了商学院最早的案例教学法。20 世纪 20 年代初,一位由案例教学法培养出来的律师华莱士·B·汤哈姆担任哈佛商学院第二任院长,他看到了在工商管理领域中使用案例的重要性并极力推动全院投身于案例教学法。在他的敦促下,科波·蓝德博士于 1921 年出版了第一本案例集,此后案例教学法在商学院中开始广泛流行起来。

2. 案例教学法的作用

(1)案例教学的着眼点在于培养学生的创造能力以及实际解决问题的能力,而不仅仅是获得那些固定的原理和规则。通过教师挑选适合的案例,让学生自由地发散思维,以更有效的方式获得知识。

(2)案例教学实际上是一种“做中学”的形式,它从经验和活动中获取知识,增进才干。教师通过一些半决策型案例和未决策型案例引导学生思考,全凭学生自己识别是否有与自己研究方面相关的问题;或者开门见山地罗列亟待决策的问题,学生可灵活运用

所学知识,主动探索,提出合理的解决办法和方案。学生通过自主分析、判断、思索,独立综合地进行决策,从而获得分析与判断的能力。

(3)案例教学中,教师实际上更多地从讲台前站到了学生的背后,这既调动了学生的积极性,也可使学生有展示自己能力的机会。教师通过引用各个领域的典型案例,先引发学生的学习兴趣,通过指定案例,推荐相关的参考文献,围绕相关案例布置启发学生思维的思考题,深入浅出地引导学生去“读”案例。教师一般不参与这个过程,而是放手让学生们大胆地提出新问题并解决新问题,从而体现出学生的个人特色和综合素质。

(4)案例教学大大地缩短了教学与实际生活的差距。通过一系列生动而真实的案例,学生能把自己的学习热情融入课堂。通过案例不仅可以获得对知识的认知,而且有利于提高表达讨论技能,增强面对困难的自信心。

(5)案例教学可以帮助学习者理解教学中出现的两难问题,掌握对教学进行分析和反思的方法。

3. 案例教学法的运用

(1)基于事实

在工商管理领域,一个案例是关于管理问题和管理决策的描述。它通常是从所涉及的决策人的角度来描写的,案例作者必须提供与问题存在时或需要作出决策时的情景有关的各种事实。

(2)决策者角度

案例教学法是把案例作为一种教育工具,使学生有机会在一种实验环境下,从处于决策者的地位出发,通过培养和发展分析与计划的能力来解决问题。通过个人分析和他人讨论,学生不断地针对案例中的情景定义问题,找出各种可选择方案,提出目标和决策标准,作出决策和制订实施计划。

(3)基于事实,作出决策

一个典型的案例不仅是对一个曾经发生过的实务问题的记录,还包括该管理者作出决策必须依据的那些事实、观点和偏见。把这些真实的和特别准备的案例交给学生,让他们进行分析、自由讨论并最终对应该采取的行动作出决策。

4. 案例教学的特色

(1)理论联系实际

目前我国的教学普遍侧重于理论讲授,存在着脱离实际、不重视实践操作能力培养的弊端,难以培养出真正符合企业需要的有用人才。案例教学合理安排教学内容,大胆引入一线真实企业成败的案例,强调对学习者的实训,有助于学习者思考、领悟。通过对案例的细心观察分析和正确诊断,用理论知识阐述实际问题,可以锻炼学习者的分析、判断、决策能力。

(2)以学生为主体

真正有效的学习是主动的,只有学习者调动各方面积极因素,全身心地投入到学习

中去,才能真正掌握知识。案例教学正是将学习者的兴趣抓住,激发学习者的激情,从而引导学习者主动将案例中所体现的本质问题联系到理论知识上去,其优点是既解决了学习者游离于书本之外,对知识毫无感触的问题,又避免了教学者越俎代庖,代替学习者去体验、去思考的现象,使得学习者对学习保持旺盛的求知欲,能够积极进取。

(3) 无标准答案——具有魅力和探索精神的教学方法

案例教学的方法打破了刻板、教条、贫乏和单一的传统教学方法,通过举出典型案例,引导学习者发散思维,寻找掩盖在案例下的本质问题并深入分析,更能引起学习者的共鸣和好奇心。学习者在表达各自见地的过程中锻炼了自身的素质和综合能力。案例教学的特点就是不存在一个“标准答案”或“最佳决策”,主要是训练学生分析问题、解决问题的能力。

(4) 师生交互式

案例教学法侧重实践,师生交互式或基本由学生自主进行。其本质在于向学生提供一个包含有待解决与决策问题的特定管理情景,让学生个人和团队去分析、诊断和解决。

1.2 会展案例分析概述

1. 会展案例分析的含义

会展案例是指对某一特定会展活动的内容、情景与过程进行客观描述的教学资料。具体来讲,会展案例分析是根据一定的分析目的,采用一种或几种分析方法,按照一定的程序,对通过调查并经过整理的会展活动资料进行分组、汇总、检验和分析等,针对所研究的会展事件或现象提炼其体现的本质及规律性,并上升到理论的阶段,进而指导实践的分析过程。

2. 会展案例分析的主要内容

一个完整的会展案例分析能将会展业界实际发生事件的背景、过程、方法、措施、效果有机地结合起来,让研究者从分析中获得大量的信息,进而总结经验教训,验证理论并指导实践。主要包括:

(1) 会展案例背景介绍。

(2) 会展案例中所反映出的焦点问题。

(3) 运用一定的会展理论针对会展案例进行分析讨论。案例分析根据侧重点不同,可以综合分析或就某一专题方面进行重点分析,其余方面进行简略介绍。

(4) 得出分析结论或观点,验证理论并指导实践。

3. 会展案例的分类

(1) 按案例的功能分类

按案例的功能分类一般分为描述型和分析型两种案例。主要含义和特点如表 1-1 所示:

表 1-1 描述型和分析型会展案例

类型	含义及特点
描述型	①客观真实地描述会展企业问题发生的背景及会展活动的处理过程和结果 ②较完整地介绍一个企业的会展事件,重视某一会展事件的全过程,包括会展企业面临的问题,企业如何分析,采用什么样的措施,处理之后的结果等 ③处理结果可以是成功的也可以是失败的,还可以是成败参半的。老师不做任何评价,评价由学生来做。这种评价包括企业处理决策的成功和失败两方面,二者都要求说明依据和陈述理由,其依据和理由最好能建立在会展理论的基础上 ④除评价之外,探讨除案例介绍的对策以外的其他可行方案和措施,并比较分析 ⑤较适合初学者,从易到难,帮助学生逐步掌握和建立新的思维工作方式
分析型	①在对会展企业问题发生的背景以及会展活动的处理过程和结果的客观真实的描述之后将会展问题分散,把问题隐含在案例情景描述中,让学生独立找问题、作决策 ②明确指出企业会展运作上存在哪些问题,但不交代理管理者解决这些问题的过程和方案,把工作留给学生。锻炼学生细心观察分析,正确诊断,挖掘问题并分清主次矛盾的能力 ③案例不存在“标准答案”或“最佳决策”,重点是训练学生分析问题、解决问题的能力 ④较适合于高年级学生和综合性课程的学习

(2)按案例的内容分类

按案例的内容分类一般分为专题型和综合型两种案例。主要含义和特点如表 1-2 所示:

表 1-2 专题型和综合型会展案例

类型	含义及特点
专题型	①这类案例短小精悍、问题突出,只涉及企业会展活动某一方面的问题,如会展策划、会展营销、会展服务、会展品牌管理、参展商实务及会展安全等专题方面的问题 ②针对某一会展问题进行客观的描述,交代问题的背景,提供必要的背景、数据、资源条件,学生则在应用相应课程理论的基础上对存在的问题进行分析,提出相应的解决办法 ③问题本身就是一个未知数、未知解,学生的任务就是求解 ④通过对专题型案例的研究,强化学生对相关理论知识的认知和理解,并渐渐形成相应的职业技能
综合型	①综合型案例所涉及的面较宽,是以会展企业整体为对象,对有关企业会展实务运营和管理活动成败关键问题的多方面因素进行描述 ②此类案例篇幅较长,素材广泛,信息或者明显,或者隐蔽,通常罗列一大堆涉及许多方面的问题,有时交代理管理者不同的解决思路和途径,有时不提出任何解决办法,要求学生综合运用各部分内容的理论及方法进行分析、整理、判断、求解、决策,借以训练学生综合分析问题和解决问题的能力,掌握会展专业技能

(3)按案例决策点的位置分类

决策是由确定问题、分清主次、诊断原因、拟定备选方案、决策择优及实施执行等环节构成的连续过程,一个案例的描述可以终止在决策过程中的任一环节上,这个环节就是决策点。按会展案例决策点的位置分类一般可以分为已决策型、半决策型和未决策型案例三种类型。主要含义和特点如表 1-3 所示:

表 1-3 已决策型、半决策型及未决策型会展案例

类型	含义及特点
已决策型	①决策点放在决策过程的终点决策选优上,案例描述决策全过程,包括确定会展企业面临的问题、对问题及原因进行分析、企业针对问题提出的若干个解决方案,以及最后采取的措施 ②这类案例的教学目的有两个:一是向学生传授企业实际决策的分析决策经验;二是要求学生的案例所提供的决策予以评价
半决策型	①半决策型案例通常可以描述成前后两段。前半段往往是一个引言或背景,后半段才是案例正文,借此让学生熟悉因一个决策的不当或不全面而引起的新问题 ②前半段描述会展企业出现的问题及企业对此已采取的某些解决办法,由此引起新的待决策问题的出现 ③学生首先需评价前半段决策的正误,然后针对后半段出现的问题选择解决方案
未决策型	①未决策型案例通篇介绍企业会展活动的背景、生产经营过程及其结果,至于是否有会展相关问题,全凭学生自己识别;或者开门见山罗列企业面临的待决策问题,至于怎样决策,就留给学生自主分析、判断、思索 ②要求学生针对高度仿真的会展情景分析已有信息和未知信息,综合地思考、决策 ③未决策型案例没有一个标准的决策答案,学生可灵活运用所学的会展理论和方法,积极思考,主动探索,提出合理的解决办法和方案,并说明其依据,重点在于培养分析与判断的能力

4. 会展案例分析的方法

案例分析技能与个人经验、思维习惯有关,并无明确规定。这里讨论的方法仅供案例学习者参考。

(1) 系统法

系统法将案例中的组织看成一个整体,用系统的观点去分析这个组织或某个工作系统的各个组成部分和它们之间的相互联系,这有助于深刻理解有关行动和更清楚地看出问题。系统法的工作模式多采用图示工具,因为用图能帮助人们理清系统的有关过程、各有关因素在系统中的地位和作用,如决策树形图、因果关系图等。

(2) 行为法

行为法着眼于分析组织中各种人员的行为和人际关系,因为组织是由人组成的,有关的组织因素和技术因素也是由人的行为来体现的。人们的认知、信念、态度、个性等心理因素,人在群体中的表现,人与人之间的交往、沟通、冲突和协调,组织中人与外界环境的关系,他们的价值观、行为规范和社会结构等,都是行为法所关注的。

(3) 决策法

对于用系统法分析的结论,像已构成的决策树提出的多种备选方案,采用一些规范化、程式化的模型或工具,去进行定量分析或定性分析,进行对比和评价,为会展企业进行决策提供有力的论据。

5. 会展案例分析的构成

(1) 内容构成

一个完整的会展案例分析的内容构成应该包括目标、主体、客体和对背景条件的

描述。

①目标:即主题,案例应包含至少对一项会展活动及其规律的说明,可以是揭示事件矛盾的活动;说明活动的变化过程;指明事件发展的趋势等。

②主体:从主体的角度出发来确认会展活动的条件、环境状况,继而采取相应的运作程序。

③客体:特定的有限个数的会展活动对象。

④背景条件:现实生活的模拟,注意就事论事,不可脱离背景环境。

(2)形式构成

一个完整的会展案例分析的形式构成至少应该包括标题、正文和结尾。

①标题:概括性地归纳或揭示。

②正文:描述事件过程。

③结尾:对正文总结归纳。

6. 会展案例分析的步骤

(1)阅读和分析准备阶段

阅读和分析准备阶段这一步骤在课外完成。先由教师指定某一案例,并推荐相关的参考文献,围绕特定的案例布置几个启发思考题,引导学生去“读”案例。思考题是用来指导学生如何去读,不是要学生读完后应回答什么问题。学生根据指定的案例和查阅相关的参考文献,认真阅读分析,并拟写阅读分析提纲。提纲的内容主要有明确案例的主题,识别和确定待解决的问题,了解与决策有关的背景,搜集已有的信息和思考案例缺漏的信息以及相关的课程内容,初步解决思路及其支持依据。要求个人完成,对所讨论分析的案例要了解清楚。准备要围绕案例材料,但不局限于材料,鼓励利用网络或其他途径补充内容。

(2)分组预备讨论

在学生个人阅读分析的基础上,根据教师划分的或由学生自由组合的小组为全班课堂讨论做准备工作。教师一般不参与这一步骤。小组预备讨论将完成两项工作,第一是在案例研究方面达成共识,如问题、原因、决策等;第二是任务分工。分工的任务有两种,一是进一步研究分析,如查阅资料和绘制图表;一般5至7人一组,考虑性别搭配、不同寝室、不同地域、不同性格,轮流召集、主持,保证时间,充分准备。要有结论,制作成文稿、PPT等。二是准备发言提纲并指派小组代表在课堂讨论会上发言(1人~2人)。

(3)课堂讨论

课堂讨论是案例教学的重要部分,是师生教和学所做努力的集中体现,也是锻炼学生主动参与、积极思考、相互合作的关键。

课堂讨论包括下列步骤:代表陈述各小组的分析结论,小组间相互提问、回答。首先是“摆事实”,由学生简要回忆案例中的主要情节;然后是“找问题”,问题可能不止一个,这就要在各组讨论发言中罗列出并分清主次;下一步是“查原因”,查出问题产生的根源,以便对症下药,提出针对性的对策和解决措施,即列出对策。每一小组所列对策必须是

两个或两个以上,权衡比较后就可“作决策”了,最后对案例讨论情况进行总结。

(4) 个人书面分析报告

大多数案例分析要求学生在前面所述三个步骤的基础上,综合自己和他人的分析,写出有个人特色的分析报告。所谓个人特色,就是突出本人分析的观点,补充或修正小组乃至全班讨论的结果等。另外,通过书面总结,可以培养学生综合、逻辑分析及书面表达的能力。

7. 会展案例分析的技巧

在会展案例分析过程中应该注意以下几个技巧:

(1) 注重过程

对于案例分析来说,最重要的是得出一个结论的过程而不仅仅是答案本身。

(2) 提高技能

同学们的技能应得到提高。这里的技能包括:做出各项决策;以变化的、适应性的分析支持某些决策;学习用口头和笔头来表达观点。

(3) 以学生为主体

通常把学生们分成5~6人的小组。同学们既要找到问题所在,又要给出解决方案;加强责任感;投入大量课外时间。

(4) 分析的思维过程

分析和讨论的过程要注意以下几点:

- ①掌握展示的主流方向,不要偏离主题。
- ②各抒己见,充分阐述自己的观点,不批驳别人的观点。
- ③解答时认真听取,掌握交流信息的重要过程,丰富、提升自己。
- ④结论是次要的,答案不一定要明确,要重视分析的思维过程。
- ⑤表述层次要清楚、结构要完整;要限时发言,超时即下台。

⑥在案例分析中要做好学习记录,养成记录学习心得的习惯,这对于案例学习研究乃至以后的实际工作至关重要,如此聚沙成塔,持之以恒,即会收到由量变到质变的效果。

⑦要用一句话把案例分析的主要成果概括出来,并作为报告的主题。

⑧案例的分析报告要简明扼要,开门见山。

(5) 教学组织

在教学组织上,建议采用课堂讲解和讨论相结合的方式。在有条件的情况下,可以搭建与教学相配套的教学网站帮助学生更好地学习这门课,特别强调能够方便地通过BBS等方式和同学之间进行相互讨论。

(6) 选择会展案例的技巧

对会展教学案例内容的分析和教学,应该针对不同类型的案例,围绕三个要素进行分析:其一是真实性,即案例所描述的事件必须真有其事;其二是目的性,即特定的案例要针对相应的研究方向或者符合特定的教学目的(某一方面的理论或技能);其三是问题

性,即案例必须包括一个或若干个问题。这些问题可以是有解的,也可以是无解的。案例分析的一个重要内容就是对问题的重要性及其形成的过程进行深入的分析。

对综合型案例而言,分析案例首先要选好角度,案例分析应注意从当事者的角度出发,必须站在案例中主要角色的立场上去观察和思考,设身处地地去体验,从全面综合的角度去分析。对相关案例而言,要选用恰当的理论知识作为分析案例的理论基础。

(7) 注重理论和实践相结合

案例分析包括互相关联的两个方面:一方面是要对所指定的将供集体讨论的案例作出深刻而有意义的分析,包括找出案例所描述的情景中存在的问题和机会,找出问题产生的原因及问题间的主次轻重关系,拟定各种针对性的备选行动方案,找出它们各自的支持性论据,进行权衡对比后,从中作出抉择,制定最后决策,作为建议供集体讨论;第二个方面是上升为理论,以严密的逻辑、清晰而有条理的口述方式,把自己的分析观点表达出来。

能力训练

1. 能力目标

学习本章之后,应该能够:

- 了解案例教学和会展案例教学的重要性
- 明确会展案例分析的内容、分类、构成和方法
- 掌握会展案例分析的步骤和内容,学会运用会展案例分析的主要方法和技巧进行分析和决策
- 培养学习者分析问题和解决问题的能力以及团队协作的精神

2. 模拟情境训练

以学生为主体,调动学生的积极性,在班级内进行案例分析方法的讨论,按照会展案例分析的步骤进行分组和角色分配,调研分析,对课堂讨论及课后小组讨论分析的步骤、方法必须重点重复,直到真正了解掌握为止。