

面向“十二五”高等院校应用型人才培养规划教材

# 管理综合案例教程

苗雨君 李亚民 主编

*Management Comprehensive Case Tutorial*



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

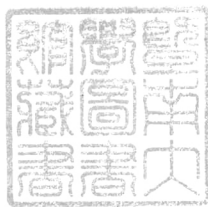
C73  
201353

P 阅 览

面向“十二五”高等院校应用型人才培养规划教材

# 管理综合案例教程

苗雨君 李亚民 主 编  
梁 敏 赵 卓 副主编  
毕颜杰 仲维维 参 编



精品课程  
配套教材

中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

管理综合案例教程/苗雨君, 李亚民主编. —北京: 中国铁道出版社, 2012. 7

面向“十二五”高等院校应用型人才培养规划教材

ISBN 978-7-113-14781-5

I. ①管… II. ①苗…②李… III. ①管理学—案例—高等学校—教材 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 108341 号

书 名: 面向“十二五”高等院校应用型人才培养规划教材  
管理综合案例教程

作 者: 苗雨君 李亚民 主编

策 划: 张丽娜

读者热线: 400-668-0820

责任编辑: 张丽娜

编辑助理: 李晓迎

封面设计: 刘 颖

责任校对: 龚长江

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 北京市昌平开拓印刷厂

版 次: 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 14.25 字数: 344 千

印 数: 1~4 000 册

书 号: ISBN 978-7-113-14781-5

定 价: 30.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社教材图书营销部联系调换。电话: (010) 63550836

打击盗版举报电话: (010) 63549504

# 面向“十二五”高等院校应用型人才培养规划教材

## 编审委员会

### 主任委员

李维安 东北财经大学校长

教育部工商管理专业教学指导委员会副主任委员

### 副主任委员 (按姓氏汉语拼音为序)

|     |            |            |
|-----|------------|------------|
| 安 忠 | 天津理工大学     | 管理学院教授     |
| 长 青 | 内蒙古工业大学    | 经济管理学院院长   |
| 陈爱祖 | 河北科技大学     | 经济管理学院教授   |
| 崔会保 | 山东理工大学     | 商学院副院长     |
| 董 原 | 兰州商学院      | 工商管理学院院长   |
| 关晓光 | 燕山大学       | 经济管理学院教授   |
| 李长青 | 内蒙古工业大学    | 教授委员会主任    |
| 李 健 | 天津理工大学     | 管理学院副院长    |
| 李向波 | 天津工业大学     | 管理学院教授     |
| 李永周 | 武汉科技大学     | 管理学院副院长    |
| 梁毅刚 | 石家庄铁道大学    | 经济管理学院院长   |
| 刘邦凡 | 燕山大学       | 文法学院院长     |
| 刘 岗 | 山东圣翰财贸职业学院 | 副校长        |
| 刘家顺 | 河北联合大学     | 经济学院院长     |
| 刘 克 | 长春工业大学     | 管理学院副院长    |
| 刘 树 | 中国地质大学长城学院 | 经济系主任      |
| 吕荣杰 | 河北工业大学     | 管理学院党委书记   |
| 孟 越 | 沈阳理工大学     | 经济管理学院副院长  |
| 苗雨君 | 齐齐哈尔大学     | 经济与管理学院副院长 |
| 彭诗金 | 郑州轻工业学院    | 经济与管理学院院长  |
| 乔 梅 | 长春大学       | 管理学院副院长    |

|     |            |             |
|-----|------------|-------------|
| 任 慧 | 内蒙古工业大学    | 国际商学院党委书记   |
| 单昭祥 | 广东海洋大学寸金学院 | 会计系主任       |
| 盛洪昌 | 长春大学       | 经济学院院长      |
| 孙国学 | 赤峰学院       | 经济与管理学院副院长  |
| 王庆生 | 天津商业大学     | 商学院副院长      |
| 王全在 | 内蒙古财经大学    | 会计学院院长      |
| 王信东 | 北京信息科技大学   | 经济管理学院教授    |
| 王 燕 | 佳木斯大学      | 经济管理学院副院长   |
| 吴中元 | 天津工业大学     | 管理学院院长      |
| 肖 强 | 天津工业大学     | 人文与法学院院长    |
| 徐德岭 | 天津师范大学     | 经济学院副院长     |
| 张国旺 | 天津商业大学     | 商学院教授       |
| 张 璞 | 内蒙古科技大学    | 经济管理学院院长    |
| 张 庆 | 湖北经济学院     | 会计学院财务管理系主任 |
| 张议元 | 廊坊师范学院     | 管理学院副院长     |
| 赵中利 | 山东交通学院     | 管理学院院长      |
| 朱春红 | 天津工业大学     | 经济学院院长      |

# 前言

管理综合案例教程  
Management Comprehensive Case Tutorial

## Preface

案例教学法是适应素质教育、突出能力培养的一种全方位的积极教学手段,是立足于人本思想教学论、满足人的社会认知规律的一种教学方法。它将传统的“重教轻学”的教学模式变成“以学生为中心”的实践模式,课堂上改掉教师一人唱主角的做法,由学生唱主角,启发学生思考,让他们有机会施展自己的聪明才智,让学生感觉到自己受到重视和尊重,进一步激发其学习兴趣。针对本科阶段的管理案例教学缺乏实践环节的实际情况,我们组织骨干教师编写了《管理综合案例教程》教材,目的是通过开展案例教学使得学生成为教学活动的主体,形成学生自主学习、合作学习、研究性学习和探索性学习的开放型的学习氛围,加深对所学理论的理解,培养学生的知识综合运用能力,提高学生的综合素质,提高教育教学效果。

本教材由三篇内容构成。第一篇基本理论篇,主要是案例教学法研究,内容包括案例教学法基本理论、案例教学模式与方法研究;第二篇案例教学篇,主要是案例教学与案例学习,内容包括案例教学的组织与实施和教学案例的选编。教学案例的选编由构成企业管理主要内容的企业战略管理、企业组织管理、企业市场营销管理、企业物流与供应链管理、企业生产与运作管理、企业人力资源管理、企业财务管理、企业信息化管理、企业质量管理、企业 CIS 战略策划与实施共十个单元组成,每单元有两个教学案例;第三篇案例实训篇,主要是案例实践训练教学,内容包括管理案例实践教学设计、管理综合案例编写和管理案例课程综合评价。管理案例实践训练教学内容主要是由任课教师根据教学案例的内容,设计实践教学环节的教学项目,学生选择实践训练课题,到企业进行管理案例实践,调研和查阅资料,撰写调研报告和管理案例。管理案例编写就是学生在实践调研和查阅资料的基础上进行应用文体写作训练,编写企业管理案例。管理案例课程综合评价教学内容主要是管理案例课程评价与总结,管理综合案例课程成果考核。

本书是齐齐哈尔大学精品课程《管理综合案例》的配套教材。本书构思新颖,实用

性强,具有一定的知识性、实践性和趣味性,是一部管理案例教学理论与实践新著。该书适用于作为管理类专业管理案例课程教材,也可作为研究生和企业岗位培训的参考书。

本书由苗雨君、李亚民担任主编,梁敏、赵卓担任副主编,毕颜杰、仲维维参与编写。全书框架由苗雨君(齐齐哈尔大学)设计,并总纂、统稿,编写了第一章、第三章和第五章;赵卓(广东商学院)编写了第二章;梁敏(齐齐哈尔大学)编写了第四章第一单元至第五单元;毕颜杰(黑龙江大学)编写了第四章第六单元至第十单元,仲维维(东北林业大学)编写了第六章;李亚民(东北农业大学)编写了第七章。

本书无论从体例安排到内容设置,从知识点的归纳到教法的运用,都进行了大胆探索和尝试。编者参阅了大量的参考资料,引用了不少书籍和网上资料,在此向原作者表示感谢!本书的编写,得到了有关领导、学者和教授的大力支持,在此一并表示谢意。由于时间和水平有限,疏漏和不足之处在所难免,希望广大教师、读者多提宝贵意见,以便日后充实与完善。

编者

# 目录

## Contents

管理综合案例教程  
Management Comprehensive Case Tutorial

### 第一篇 基本理论篇

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 第一章 管理案例教学法基本理论.....  | 3  |
| 第一节 管理案例教学法概述.....    | 3  |
| 第二节 管理案例教学的由来与应用..... | 8  |
| 第二章 管理案例教学模式与方法.....  | 11 |
| 第一节 管理案例教学模式.....     | 11 |
| 第二节 管理案例教学与实践研究.....  | 16 |

### 第二篇 案例教学篇

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 第三章 管理案例教学的组织与实施.....         | 23  |
| 第一节 管理案例教学的组织.....            | 23  |
| 第二节 管理案例教学的实施.....            | 38  |
| 第三节 管理案例课堂教学的总结与考核.....       | 49  |
| 第四章 教学案例的选编.....              | 54  |
| 第一单元 企业战略管理案例选编.....          | 55  |
| 第二单元 企业组织管理案例选编.....          | 65  |
| 第三单元 企业市场营销管理案例选编.....        | 72  |
| 第四单元 企业物流与供应链管理案例选编.....      | 85  |
| 第五单元 企业生产与运作管理案例选编.....       | 95  |
| 第六单元 企业人力资源管理案例选编.....        | 105 |
| 第七单元 企业财务管理案例选编.....          | 115 |
| 第八单元 企业信息化管理案例选编.....         | 127 |
| 第九单元 企业质量管理案例选编.....          | 137 |
| 第十单元 企业 CIS 战略策划与实施案例选编 ..... | 144 |

### 第三篇 案例实训篇

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第五章 管理案例实践教学设计.....    | 155 |
| 第一节 管理案例实践教学模式.....    | 155 |
| 第二节 管理案例实践训练内容与实施..... | 161 |
| 第六章 管理案例的编写.....       | 178 |
| 第一节 管理案例编写资料的调研.....   | 178 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第二节 管理案例编写格式与基本要求 | 183 |
| 第三节 管理综合案例的撰写     | 189 |
| 第七章 管理案例课程综合评价    | 208 |
| 第一节 管理案例课程评价与总结   | 208 |
| 第二节 管理综合案例学习成果考核  | 215 |
| 参考文献              | 219 |

## 目录

## 目录

## 目录

# 第一篇 基本理论篇

基本理论篇目的在于将学生引入到本课程中来,通过管理案例教学基本理论的学习,使学生知道管理案例教学法的基本内涵、管理案例教学法的由来与应用、管理案例教学的一般模式和学习方法及管理案例教学与实践,让学生在思想上做好准备,以新的学习态度和方法迎接新的课程的学习。基本理论篇主要是管理案例教学法研究,内容包括管理案例教学法基本理论、管理案例教学一般模式与方法及管理案例教学与实践研究。



# 第一章 管理案例教学法基本理论



## 章前导读

案例教学法起源于1920年,由美国哈佛商学院(Harvard Business School)所倡导,当时是采取一种很独特的案例式教学,这些案例都是来自于商业管理的真实情境或事件,通过此种方式,有助于培养和发展学生主动参与课堂讨论。案例教学法实施之后,颇具成效。案例教学法是一种以案例为基础的教学法(case-based teaching),案例本质上是提出一种教育的两难情境,没有特定的解决之道,而教师于教学中扮演着设计者和激励者的角色,鼓励学生积极参与与讨论,不像是传统的教学方法,教师是一位很有学问的人,扮演着传授知识者角色。案例教学法到了1980年,才受到师资培育的重视,尤其是1986年美国卡内基小组(Carnegie Task Force)提出《准备就绪的国家:二十一世纪的教师》(A Nation Prepared: Teachers for the 21st Century)的报告中,特别推荐案例教学法在师资培育课程的价值,并将其视为一种相当有效的教学模式,而国内教育界开始探究案例教学法,则是1990年以后之事。



## 教学内容

本章主要学习管理案例教学法基本理论。教学内容包括管理案例教学法的基本含义和特点,管理案例教学的由来与应用等内容。



## 知识要点

案例教学法 管理案例 管理案例教学的源起

### 第一节 管理案例教学法概述

随着管理案例教学的不断发展和完善,管理案例教学在世界范围内产生了巨大的影响。在诸多的管理案例教学法中,在全世界范围内享有盛名和被广泛赞誉的是哈佛商学院的管理案例教学,正是哈佛商学院对管理案例教学法成功运用和实施,使管理案例教学法成为一种

风靡全球的、成功的教育模式之一。

因此,我们应首先把握管理案例教学理论沿革脉络,了解管理案例和管理案例教学法的不同观点,在此基础上分析和研究管理案例和管理案例教学法的基本理论与实践应用。

### 一、管理案例教学法的基本含义

管理案例分析既是对管理问题研究的一种手段,也是现代管理教育的一种方法,目前在国内外已有广泛的研究和运用。管理案例教学正在成为教育理论界和实践界共同关注的“新宠”,它在教师教育领域中有着独特的价值。管理案例教学法(management case methods of teaching)是一种教与学两方直接参与,共同对管理案例或疑难问题进行讨论,培养学习者实际应用能力的教学方法。

#### 1. 管理案例基本内涵及其组成

案例一词源于英文 case,意为具体事例,而具体事例来自于现实第一手资料,真实、有环境、有情节,因此,案例教学法也称为具体事例教学法,用“解剖麻雀”的方法分析典型问题,归纳出普遍规律。管理案例在本教程中是一个最基本的范畴,因此,弄清管理案例的基本含义十分必要。

管理案例的内涵,到目前为止,国内外学者对其尚无统一的说法,粗略概括,大致有三种表述:

(1)认为管理案例是“对某一特定管理情景的客观书面描述或介绍”。所要补充说明的是,这些被介绍的对象往往是一个组织中的人员、事件、背景与环境,它们一般通过对事实、对话的描述以及运用数据与图表等形式被表达出来。

(2)认为管理案例“是一个组织的书面说明。它通常包括与组织有关的多方面的信息,诸如组织的历史,影响组织的环境力量,当前的经营数据,对管理队伍的分析,组织结构以及其他一般性信息”。

(3)认为管理案例是“某一组织为了实现某一经营目标,所从事的经营管理活动过程的客观描述”。

上述三种说法,文字表述虽不相同,但其内涵却有一致性:

(1)三种见解所指明的可供研究的对象是同一个实体,这里不论是“管理情景”、管理的“多方面信息”,还是“管理过程”,都是从不同的角度对管理运行轨迹的叙述。

(2)三种见解都注意到了对研究对象实体的信息做必要的加工整理,即这里所说的管理案例都已不是直观上的现实管理,而是这种管理运行轨迹在书面上的再现。

综上所述,我们可以将管理案例定义为:管理案例是对一个组织及其某一特定管理情景的客观书面描述或介绍。管理案例必须以某一关键问题为轴心,围绕其展开情节,它是一个经过加工整理、存在一定内在联系的某种管理情景的客观书面描述;管理案例模拟的某种真实管理情景,为分析者提供了研究的对象,管理案例的教学目的正是在对管理案例进行分析的过程中实现的。

一般在教学中选用的管理案例,有以下几个组成部分:

(1)标题。与小说、杂文等不同,管理案例习惯用其中的主要单位或主要角色的名称作为标题,以保持纯中性姿态,不对管理案例的主要内容或问题做任何暗示,以免对管理案例的分析产生束缚,也有的案例加副标题进行概括。

(2)篇首标释。通常置于首页末行的下方,包括管理案例编者及指导者姓名、版权状况、加

密处理说明及编写的解释等。

(3)开场白。又称“管理案例首段”或“开头语”，扼要地点明了管理案例所涉及单位名称、行业性质、主要决策者的职位和姓名、事件的时间、地点以及待解决的主要问题，它为管理案例搭好了框架，同时也是管理案例的摘要。

(4)正文。正文没有一定的规范，主要的编写手法不外乎两种，一是按照事件发生的先后顺序编写，称为“编年法”；另一种称为“逻辑法”，即按照事件性质归类，如先介绍宏观背景和企业沿革，再介绍企业组织机构与有关人事等。很多情况下是两种手法混合运用。

(5)脚注。这是对正文中某些技术性细节的补充或技术性历史情况的诠释。这些内容纳入正文嫌烦琐，但一些读者希望了解。脚注常以小号字简短地附于有关内容的同页下端。

(6)结尾。结尾无固定格式。与小说不同，管理案例往往是情况介绍完毕即自动收尾，不必考虑“余韵”是否隽永之类的问题。不过较常见的是在最后点明一下决策期限，以表明其紧迫性。也有管理案例列几个参考题或启发题，这往往是在教科书的章后，便于复习。

(7)图表。图表较文字表达更简练、直观，如财务报表、组织结构图、企业生产流程、企业产品的市场份额及销售情况，还有些曲线图或直方图等，从多个侧面提供与管理案例有关的资料。一般关注的是经营管理发生问题之前企业各方面的情况，而不是预测以后将会如何。

(8)附录。性质与脚注相似，但更详细，文字更长，不宜插入正文之中，故附于末尾，供分析者必要时参考。

## 2. 管理案例教学法的基本内涵

美国学者格柯指出，案例教学法之所以在教学中运用，是因为：聪明不是经由他人告诉得来的（郑金洲：《案例教学指南》[M]，上海：华东师范大学出版社，2001：12）。案例教学法给学生提供一种认识分析和解决实际管理问题的模拟实践机会，案例学习的最后结果往往是要找到解决企业经营问题的一个或一套方案，学生为了得到这样的答案，就会认真分析案例，找到管理上的争议点，搜索出相关的理论，最后做出终结性判断，并概括提炼出自己的基本意见。管理案例教学法又称“管理案例方法”或“管理案例学习方法”，它主要是指运用媒介（语言、书面、音像、视频、网络）手段，将所描述的客观真实的特定业务情景（或企业实况）作为教学案例带入课堂，让学生通过自己对管理案例的阅读和分析，在群体中共同讨论，甚至扮演某种角色去体验特定的实践情景和行为过程，从而建立真实的感受并寻求解决实际问题方案的方法。这种方法的核心在于通过教师和学习者的互动，使管理的理论与实践很好地结合，使学习者在一种积极能动的情况下，去思考和探索所学的内容。在管理案例教学中，学生作为教学活动的主体，在讨论过程中常能获得愉悦的心理体验，师生互动、生生互动所形成的是一种自主学习、合作学习、研究性学习和探索性学习的开放型的学习氛围。从而使学生在管理案例教学中获得自己的观点和经验，丰富了学生的实践知识，提高实务技能。

管理案例教学法是在学生掌握了有关的基本理论知识和分析技术的基础上，在教师的精心策划和指导下，根据管理案例教学目的和教学内容的要求，运用典型管理案例，将学生带入特定事件进行管理案例分析，通过学生的独立思考或集体协作，撰写案例分析报告，教师归纳总结等过程来实践教学目的的方法。通过这种教学方法可以进一步提高学生识别、分析和解决具体问题的能力，同时也可以培养学生正确的管理理念、工作作风、沟通能力和协作精神。管理案例教学法的基本原则有两条：其一，用管理案例而不是单纯依赖演讲和读书作为主要教学手段；其二，通过自学和相互学习使学生参与整个教学过程。

在西方,案例教学法是一种已经发展的相当成熟的教学方法和教学手段,有一套行之有效的操作规范。著名教育家杜威曾经说过:最好的一种教学,就是牢牢记住学校教材和实际经验二者相互联系的必要性,使学生养成一种态度,习惯于寻找这两方面的结合点和相互的联系。单纯从这个角度说,管理案例教学法是一种寻找理论与实践的恰当结合点的十分有效的教学方式,因此也必将随着教学实践的发展而不断地向前发展。

### 3. 管理案例教学法及其特点

在培养企业管理人才过程中,管理案例分析已被证明是一种有效的教学方法。管理案例教学法具有许多的特点,这些特点使这种方法通过案例分析,能给学生创造一个身临其境的感觉,并可提供一个对企业经营管理面临的问题进行分析的机会。管理案例教学法具有以下特点:

(1)管理案例教学法的实践性。管理案例分析具有很强的实践性和可讨论性,管理案例教学是工商管理教学理论与实践相结合的纽带。工商企业管理是一门应用性极强的学科,具有很强的实践性和综合性,要求教学能够与实践相结合。案例教学法的所有案例均是现实企业经营中已经发生的事实。管理案例本身只是对企业的某些情况做一番描述。有详有略,有的有数据,有的还插入与主题不相关的话,有时是纯客观描述。但管理案例本身有中心议题,如经营决策、投资决策等。深入思考分析,能发现各种各样的问题,有时表面平铺直叙,却隐含着各种问题。因此,在管理案例教学过程中,学生面对的是活生生的错综复杂的实际问题。要求学生像一位企业管理经营者那样,运用所掌握的知识,分析具体问题,制定适宜的对策。企业管理案例是实践经验的浓缩,是大量典型事例的概括和提炼。教师精心挑选管理案例,引导学生分析讨论,加深学生对企业管理的感性认识,并上升到理论高度,从而使学生获得自己的观点和经验,丰富了学生的实践知识,提高实务技能。

(2)管理案例教学法的训练性。管理案例教学虽然也传授知识,但这并不是主要目的,它的主要目的是使学生掌握该专业在现实社会中的实际运作,以及培养学生高层次的学习能力。在案例教学法的教学过程中,学生要在教师指导下,独立自主地完成课程任务,并要按照课程的要求进行市场与环境分析调查,在小组讨论和课题讨论会上,要描述并解释自己的项目,回答老师和同学的提问。这个过程,无疑对学生的动手能力、表达能力、应变能力都是一种锻炼。案例教学是提高学生分析问题和解决问题能力的阶梯。管理案例教学为学生提供了一个具体的企业管理的场景,让学生置身于管理角色和服务角色中,处理一件件企业管理实务。通过对管理案例的讨论、分析、判断,找出自己认为最佳的方案。管理案例教学法给学生创造了处理问题和解决问题的机会,学生们在讨论中畅所欲言,集思广益,可以起到意想不到的效果。

(3)管理案例教学法的互动性。管理案例教学法是以管理案例作为师生互动核心的教学方法,其根本意义是以管理案例作为教学材料结合教学主题,通过讨论、问答等师生互动的教学过程,让学习者了解与教学主题相关的概念或理论,并提高学生的实践能力。在管理案例教学中,虽然不排斥教师的主导作用,即安排什么样的管理案例,怎样组织学生对管理案例加以分析,但管理案例教学毕竟不同于讲授式教学,在这种教学方式中学生变被动接受为主动思考,并同教师一起成为课堂的主人,因为每一个管理案例都有各自不同的特殊性,这就迫使学生不能用一个统一的公式去处理若干个不同的管理案例,必须用特殊的方法处理不同的个案,因此,管理案例教学为学生的个性发展创造了一片新天地。

(4)管理案例教学法的适用性。管理案例教学是通过叙述某个人或团体面临决策或困境

的角色和环境,调查事件的事实背景、价值观、需做的决策,并将所学到的管理理论运用到实践中去。由于管理案例教学面对不同的对象,迫使学生不停地开动脑筋,思考问题,而且时刻准备着去迎接新的管理案例考验,因而他们不可能满足已获得的知识,会不断地创新,不断地将理论知识寓于实际中,从而增加学习者的学习兴趣和积极性。因此,管理案例教学是培养有知识、有能力且能创新的人才的途径之一,值得提倡。案例教学法在企业管理课堂中实施,对促进学生理解新知识、理论联系实际、培养学生独立思考、调查研究、分析归纳、初步决策以及协同工作能力具有一定的效果,有助于培养具有一定企业管理能力的人才。

(5)管理案例教学法的局限性。管理案例教学法虽能很好地促进学生对知识的理解,提高他们对所学专业知识的兴趣与学习积极性,但是,学生学到的是零碎的知识,不能提供学生系统的知识;同时,也不能锻炼学生的实际动手能力、调查研究能力及综合决策的能力。因此,要培养全方面发展的管理人才,在教学上仍须补充其他方法。

## 二、管理案例教学的必要性

管理案例教学法是适应素质教育、突出能力培养的一种全方位的积极教学手段,是立足于人本思想教学论、满足人的社会认知规律的一种教学方法。它将传统的“重教轻学”的教学模式变成以“学生为中心”的实践模式,课堂上改掉教师一人唱主角的做法,由学生唱主角,启发学生思考,让他们有机会施展自己的聪明才智,让学生感觉到自己受到重视和尊重,进一步激发其学习兴趣。

### 1. 管理案例教学促进学生形成正确的人生观和价值观

现代社会需要各方面的专门技术人才,而且“三百六十行,行行出状元”。而在“应试教育”中,把学生变成“分数的奴隶”“考试的机器”,导致一些学生两耳不闻窗外事,一心只读圣贤书,甚至有人提出考高分,长大了就可以有票子、房子、车子,追求物质享受,名利第一。一旦考砸了,就灰心丧气,一蹶不振。案例教学营造的是充满“心理安全”和“心理自由”的一种课堂教学心理氛围;允许学生答错问题,允许学生异想天开,允许学生挑战权威(包括挑战书本和老师)。是不以终端结果为唯一评价标准,更注重获得真理过程的教学,相信每一位同学都能获得成功,能成为祖国建设的有用人才。使学生的精神境界得到升华,胜不骄,败不馁,具有一定的挫折心理和积极向上的心态,对前途充满信心。促进正确的人生观、价值观的形成。

### 2. 管理案例教学有利于改革传统概念教学

传统教学观念以教师为中心,以教材为中心,从书本到书本,从概念到概念,关注的是向学生灌输了哪些知识,使教学与生活脱节、与学生实际脱节,忽视了学生学习潜能的开发,忽视了真理形成的过程教学。导致学生学不深、学不透、学不懂,甚至不会运用学到的概念去解决实际问题。而案例教学无论是“从例到理”,还是“从理到例”,都十分注重学生的主体性、主动性、自主性的发挥,注重引导学生通过案例的分析、推导,从而发现概念,并从中发现前人研究总结的规律和方法,使学生较好地运用概念解决实际问题;重在激发学生不断地提出问题,学会收集各方面的资料和信息,学会对已有的资料进行多方面的分析,继而探索事物的内在联系,得出自己的结论并解决实际问题,促使学生的思维不断深化;管理案例教学并不要学生去寻求这些问题预定的唯一的正确答案,而是重在解决问题过程中的思维策略以及多种可能的解释。

### 3. 管理案例教学有利于促使学生学会学习

传统的从书本到书本,从概念到概念的教学方式,教给学生的是运用概念解决问题的现成答案,学生获得的是背诵、机械记忆,按标准答案答题的知识。而案例教学告诉学生的是“答案

不止一个”，答案是开放的、发展的，不是封闭的、静止的。在教学中，教师可以提供解决问题的备择答案，揭示关键词，引导学生分析、评价备择答案，并积极鼓励学生推断出多种新的答案，也可以提出基本概念，启发学生针对基本概念，提出多种印证基本概念的问题。通过个体和群体的积极思维，寻找最佳路径，最终印证基本概念。最佳路径由于是经过自己大脑思维后从多种路径中选出来的，或者是从相关知识的综合运用中提炼出来的，因而，不仅记得牢，而且经过反复多次的积淀后，就会获得了自主学习方法，使学会学习成为现实。

#### 4. 管理案例教学有利于提高学生分析问题和解决实际问题的能力

案例教学是一种动态的、开放式的教学方式，其区别于传统的注入式教学方式。从教育心理学需要层次论的角度来说，一个人心理上一旦形成了“自我实现需要”，就会为实现自己需要的满足而努力开发自己的潜能，必欲求之而后快。这时，他的思维火种就会熊熊燃烧，就会想方设法质疑释疑，为自己的成功披荆斩棘，使自己分析问题和解决问题的能力得到提高。

#### 5. 管理案例教学有利于促使学生学会沟通与合作

现代科学技术的发展是人类合作探索的结果。社会人文精神的弘扬也把乐于合作、善于合作作为重要的基石。但是在传统的课堂教学中，培养学生合作精神的机会并不多，且较多停留在口头引导鼓励的层面，有的也只是流于形式层面。案例教学的过程，通常要经过小组、大组合作，在合作中互相沟通，在沟通中增进合作，从而学会尊重他人，关心他人。

## 第二节 管理案例教学的由来与应用

### 一、管理案例教学的由来

管理案例教学法最早可以追溯到古希腊、罗马时代。希腊哲学家、教育家苏格拉底，在教学中采用的“问答式”教学法可以看做是管理案例教学的雏形。希腊哲学家柏拉图在此基础上将问答积累的内容编辑成书，并将一个原理对应于一个例子，这些例子就是案例的雏形。

到20世纪初，管理案例教学法在法学和医学领域已经使用了很长时间，在管理教学中的应用时间则较短，在经济学理论教学中的应用时间就更短。在工商管理教学中的应用是由美国哈佛大学商学院首先开河。1910年，院长盖伊(Edwin F. Gay)建议科波兰德博士采用学生讨论的方式，以作为课堂教学的补充。1909—1919年，该院聘请企业的高层管理人员对学生们讲述企业管理中的实际问题，然后要求学生写出分析和建议。新院长华莱士·B·唐哈姆看到了在行政管理领域使用案例的重要性，并全力推动哈佛大学商学院投身于案例教学法的应用。在他的促进之下，科波兰德博士于1921年出版了第一本案例集。由此奠定了管理教学中案例教学法的基础。但案例教学法因为有违传统的教学方法论原理，不符合旧的习惯，在美国管理教育界的推广也经历了较长的一段时期。直到20世纪五六十年代，哈佛大学商学院在伏特基金会的资助下，连续举办了11期8周制的案例教学暑期研讨班，邀请了220多名管理学院院长与资深教授来参加，才逐步就案例教学的意义、特点与有效性达成了初步的共识，为其推广提供了认识上的基础。同时，哈佛大学商学院又创建了“校际案例交流中心”，为全美各院校提供便捷而丰富的管理案例供应源。尽管美国管理教育界对案例教学至今仍存在不同意见，但经过长期努力，已在美国乃至全世界得到了相当大的普及与推广，逐步传入英国、法国、加拿大、德国、意大利、日本及东南亚等国家，促使许多国家的工商管理教育和培训在教学法上展开改革。