

# Research on the Application of Participatory Teaching Mode in the Course of Customer Relationship Management

Hao Su, Lian Wang, Qin Wan, Xi Chen, Zhigang Guo

School of Economics and Management, Southwest Petroleum University, Chengdu Sichuan  
Email: shenyuren007@sina.com

Received: Aug. 4<sup>th</sup>, 2020; accepted: Aug. 19<sup>th</sup>, 2020; published: Aug. 26<sup>th</sup>, 2020

---

## Abstract

Under the background of advocating heuristic, discussion and participatory teaching in China, this research aims to try the application of participatory teaching mode in the course content of data mining task module of Customer Relationship Management. Based on the basic idea of participatory teaching and the curriculum teaching actual situation of customer relationship management (CRM) and the available resources, through teaching the students the characteristics of the carding and domestic and foreign relevant experience for reference, completing the construction of curriculum knowledge and skills system, task driven course link set and participatory teaching mode in the curriculum of the customer relationship management (CRM), application effect is analyzed. This paper summarizes the problems encountered in the course reform and analyzes the positive effects after the implementation of the course reform. It provides reference for the reform of the participatory teaching mode of customer relationship management.

## Keywords

Participatory Teaching, Data Mining, Customer Relationship Management

---

## 参与式教学模式在《客户关系管理》课程中的应用研究

苏昊, 王炼, 万琴, 陈曦, 郭志钢

西南石油大学经济管理学院, 四川 成都  
Email: shenyuren007@sina.com

收稿日期: 2020年8月4日; 录用日期: 2020年8月19日; 发布日期: 2020年8月26日

## 摘要

在中国大力倡导启发式、讨论式、参与式教学的背景下,本研究旨在对《客户关系管理》数据挖掘任务模块课程内容进行参与式教学模式的应用尝试。基于参与式教学的基本理念和《客户关系管理》课程教学的实际情况和可利用的资源,通过授课学生特点的梳理和国内外相关经验的借鉴,完成了课程知识与技能体系的构建、任务驱动课程环节的设置以及参与式教学模式在《客户关系管理》课程中的应用效果分析。总结了课程改革中遇到的问题,分析了课程改革实施后的积极效果。为《客户关系管理》课程参与式教学模式改革提供借鉴。

## 关键词

参与式教学, 数据挖掘, 客户关系管理

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

进入 21 世纪,作为高等院校中从事教学工作的教师不断地将注意力聚焦在教师在教学中的角色问题以及大学、学生和教师之间的价值定位和关系问题上[1]。从而催生了高等院校的教学工作者对参与式教学方法的探究以及在实际教学中的尝试和应用,其目的是希望能对以往教师主导式的教学模式给予颠覆性的革命,与此同时,计算机和多媒体等现代化教学模式也支撑着参与式教学模式朝着现代化教学的方式迈进[2] [3] [4]。然而,因为国内高校普遍存在师生比过高的情况,对上述教学模式的改革相对于西方发达国家仍显得滞后[5]。

《2010~2020 国家中长期教育改革和发展规划纲要》中强调:“要注重学思结合,倡导启发式、探讨式、讨论式、参与式教学,帮助学生学会学习。激发学生的好奇心,培养学生的兴趣爱好,营造独立思考、自由探索、勇于创新的良好环境” [6]。从上述规划纲要中可以清晰地领会到,国家鼓励高校教学改革中融入启发式、探讨式、讨论式、参与式等教学模式。

心理学家布鲁纳曾经在其研究中指出:作为学生主动参与的学习过程,学习资料具有很高的兴趣度,是激发学生努力学习的最好内在动力,即来自主动参与学习活动而带来的内因,它可以从心理内在需求的角度促进学生积极主动参与学习的整个过程[7]。高等院校教学中引入探究式和参与式的教学模式,可以颠覆以往教师主导型的“填鸭式”教学模式,有效调动学生主动参与学习的内在动力和积极性,渲染良好的研究讨论氛围,使教与学互长互进,这对于提高创新型人才培养具有很好的毗益。

本文旨在通过西南石油大学《客户关系管理》课程中设计大班教学、小班研讨参与式教学模式方案以及在其中数据挖掘模块中开展学生参与式教学任务,力求实现对该课程教学模式的革新,促进学生在教学过程中主导地位的体现、提升教师与学生的互长互进、改进传统的教师主导型学习模式、提高创新型人才培养教学效果的目的是。这对于充分体现高等学校课堂教学的特点,深入研究参与式教学模式的实践具有较强的价值和实践意义。

## 2. 课程知识与技能体系的构建

目前,西南石油大学《客户关系管理》教育课程设置还处于探索阶段,主要授课内容由理论讲解、

软件实操体验和案例分析等模块组成，由于真实客户数据获取的难度，外加大班额的授课压力，开展学生全员参与的数据挖掘实操应用具有一定难度。课程组结合国内外该课程的调研和进修经验，对大学生开展《客户关系管理》课程参与数据挖掘应用教学方法进行深入地梳理与整合，建立起相对独立且较为完善的课程知识与技能体系。修订了《客户关系管理》课程教学大纲和教学方案，《客户关系管理》原课时安排为总学时 48 学时(课堂教学 40 学时，实验学时 8 学时)，由于实验任务的增加，现在调整为总学时 48 学时(课堂教学 36 学时，实验学时 12 学时)。

此外，参与式教学模式强调学生的学习主体地位，因此在实际的教学开展过程中必须对授课学生的学习特征进行分析。并以此为依据进一步确定教学任务、制定符合学生认知规律的教学安排。在授课过程中，对不同难度的客户数据挖掘任务予以不同的分析工具提示，设置与其知识背景相应的任务。区别学生在任务完成过程中的问题，通过统一示范与个别辅导相结合的方式来引导，对任务进行实时动态的自评、互评与教师评价。这一教学过程的实施需要授课教师有较强的教学设计与教学组织能力。以往实验课授课普遍采用大班授课，学生缺少互动性。小班授课后，分组研讨机会增加，学生互动性强，参与度高。因此，在实际应用中，本课程团队采用大班理论教学与小班分组研讨上机操作相结合的方式进行数据挖掘模块任务教学的组织。

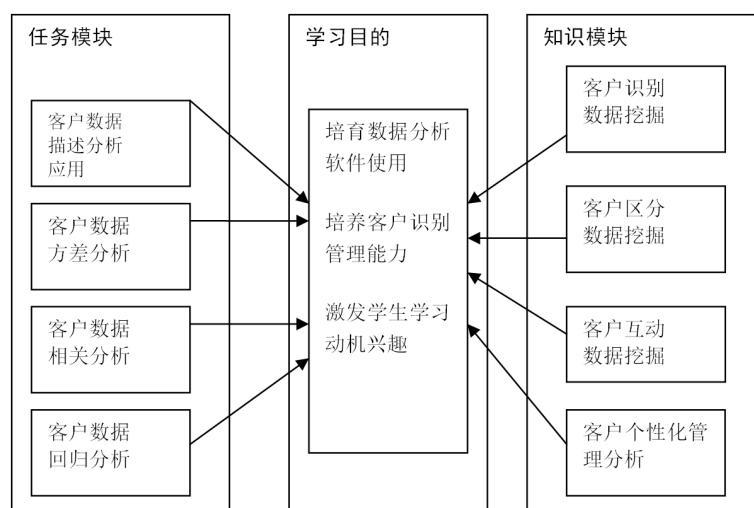


Figure 1. Task-driven curriculum knowledge module design

图 1. 任务驱动课程知识模块设计

### 3. 任务驱动的课程环节设置

根据本项目申请人在发达国家大学进修该课程所获得的教学用客户数据以及该课程教学所需的知识与技能，重组教学内容，调整教学大纲，设计出既符合知识技能需求又与实际相结合的任务项目，并按照“呈现任务 - 分析任务 - 完成任务 - 总结评价”的基本路径完成教学设计与相应的教学资源制作。主要涉及的知识点包括：客户识别数据挖掘、客户区分数据挖掘、客户互动数据挖掘与客户个性化管理数据挖掘(见图 1)。与此同时，为实现建构课程知识与技能的目标，课程组对课程的各项学习目标进行分解并设计与学生相适应的、具有渐进性、整体性、可操作性以及延伸性的任务环节。将各知识点融入到各项实际任务环节中，以提升学习兴趣、提升学生客户数据挖掘素养并完成知识内化。

### 4. 参与式教学模式在《客户关系管理》课程中的应用效果分析

基于参与式的《客户关系管理》数据挖掘任务模块课程内容应用于教学实践中，让学生能够结合真

实客户数据分组参与数据挖掘任务,整个教学过程需要及时地进行教学效果验证,并及时进行教学反思。对授课对象在学习兴趣、合作意识、课堂参与度、知识内化程度等多个方面进行访谈和比对,以分析其教学效果并调整改进。

通过参与式教学模式在《客户关系管理》课程中的实际应用,发现存在以下问题需要进一步思考与改进:1) 小班授课环节。因为目前学校的班级体量很大,基本都是100人以上,参与式教学模式,需要小班分组研讨式授课。这样,就需要课程组教师之间的配合和学院教学资源的配合,目前来看课程组教师分组授课需要协调各自的教学安排,有一定的难度;2) 实验室面积的限制。由于目前学校的班级体量很大,基本都是100人以上,所以,考虑集中实验室授课实验内容,但是,学院实验室的机位难以找到100人以上的机房,为实验课集中讲授提出了挑战,又只能回到分小班授课的方式上来。

但是,从积极的效果方面来看,经过3个学期的参与式教学模式在《客户关系管理》课程中的应用,本课程激发了学生学习动机和兴趣,结合数据挖掘任务帮助学生建构客户识别、区分、互动和个性化管理客户的经验。通过课上小组参与、数据分析软件的应用与任务完成,观察任务实施效果并及时教学反思,帮助学生实现了知识的内化与数据分析能力素养提升,为西南石油大学《客户关系管理》课程参与式教学模式改革提供借鉴材料。

## 致 谢

感谢项目组成员在整个课程改革中的辛勤工作,尤其感谢相关老师在小班授课环节中给予的支持。

## 基金项目

西南石油大学2018年本科课程教学改革研究项目(项目编号:X2018KZ081)资助;西南石油大学2018年高等教育教学改革研究项目(项目编号:X2018JGZDI027)资助。

## 参考文献

- [1] 金灿灿. 情景参与式教学法在“社会心理学”课程教学中的应用[J]. 中国林业教育, 2019, 37(2): 46-49.
- [2] 姚志龙. 参与式教学模式的实践思考[J]. 陇东学院学报, 2017(2): 119-122.
- [3] 黄莎. 高校课程教学实施参与式教学改革的意义[J]. 科学咨询, 2020(1): 126-127.
- [4] 秦宣云, 李军英, 郑建梅, 等. 融入启发式、探讨式、讨论式、参与式教学方法的高等数学课程课堂教学改革的研究与实践[J]. 大学教育, 2015(5): 95-96.
- [5] 王芹. “双一流”视角下研究性教学实施的多维路径探讨[J]. 高教学刊, 2020(4): 7-10.
- [6] 中华人民共和国教育部. 《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》[EB/OL]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A01/s7048/201007/t20100729\\_171904.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A01/s7048/201007/t20100729_171904.html), 2010-07-29.
- [7] 王芳, 刘力, 许燕, 等. 社会心理学: 探索人与社会的互动推动社会的和谐与可持续发展[J]. 中国科学院院刊, 2011(6): 640-649.