

МЕТОД КЕЙСОВ В ОБУЧЕНИИ СТУДЕНТОВ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЕ

© 2014 И.Г.Красильникова, Л.П.Лунёва

Самарский государственный университет путей сообщения

Статья поступила в редакцию 31.12.2013

В статье рассматривается использование метода кейсов как интерактивной формы в обучении студентов ведению деловой беседы с целью формирования ее риторического инструментария и профессиональной коммуникативной компетенции студентов. В работе приведены возможности данной интерактивной технологии, дидактические принципы метода, цели кейсов, последовательность этапов работы с ними, а также рекомендации по их использованию в элективном курсе при обучении культуре делового общения.

Ключевые слова: метод кейсов, интерактивная форма обучения, технология, риторический инструментарий, коммуникативная компетенция, обучение деловой беседе.

В связи с позитивными изменениями в системе высшего профессионального образования и предъявлением к нему новых требований, основополагающей задачей подготовки студентов наряду с передачей знаний становится формирование коммуникативных компетенций. Особую актуальность приобретает использование современных образовательных технологий и интерактивных форм обучения. Поскольку в образовательном процессе в настоящее время находит применение широкий спектр форм и методов коммуникативного обучения, необходимо выделить ряд из них для эффективного обучения ведению деловой беседы в рамках элективного курса, что и было описано в ранее опубликованных статьях применение речевых средств, способствующих формированию коммуникативной компетенции студента¹, а также рассмотрены некоторые интерактивные формы работы при ведении деловой беседы². В продолжение подготовки курса «Риторический инструментарий деловой беседы» аспирантом-разработчиком создан кейс – пакет заданий, а описание метода кейсов как эффективного интерактивного метода обучения представлено в данной статье.

Метод кейсов (метод конкретных ситуаций или метод активного проблемно-ситуационного анализа) основан на обучении решению конкрет-

ных ситуаций. Главной целью данного метода является совместное обсуждение и анализ кейса (анализ событий, произошедших в определенной сфере производственной деятельности) группой студентов, оценка предложенных методов анализа и решений, выработка и выбор оптимального из предложенных практических решений в контексте решаемой проблемы.

Кейс – это события, реально произошедшие в определенной сфере производственной деятельности и описанные его авторами с целью спровоцировать дискуссию в учебной аудитории³. Метод кейсов при обучении ведению деловой беседы может быть использован непосредственно с учетом специфики разработанного элективного курса. Для того чтобы сформировать у студентов необходимые навыки и умения в устной речевой деятельности, а также коммуникативную компетенцию делового диалогического общения, необходима активная практика и тренинг для каждого участника обучающего процесса. Чтобы сформировать коммуникативную компетенцию, необходимо найти способы вовлечения обучаемых в активный диалог: чтобы они на практике могли апробировать особенности функционирования деловой беседы в их будущей профессиональной деятельности. Таким образом, основная идея интерактивного – кейсового – подхода к обучению деловой беседе заключается в том, чтобы активизировать мыслительную деятельность обучающихся, требующую для ее оформления владения определенными речевыми средствами, методическим и риторическим инструментарием для ведения деловой беседы.

Ю.П.Сурмин сформулировал совокупность дидактических принципов, на которые опирается метод кейсов: индивидуальный подход к каждому обучающемуся; максимальное предоставление

⁰Красильникова Ирина Григорьевна, аспирант, ведущий переводчик, ст. преп. E-mail: krasil-irina@yandex.ru

Лунёва Людмила Петровна, доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой инженерной педагогики и культуры делового общения. E-mail: luneva_ipkdo@mail.ru

¹Красильникова И.Г. Формирование коммуникативной компетенции студента в условиях проведения элективного курса «Риторический инструментарий деловой беседы» // Известия Самарского научного центра РАН. – 2013. – Том 15. – №2. – С. 200 – 204.

²Красильникова И.Г. Интерактивные формы работы при ведении деловой беседы // Известия Самарского научного центра РАН. – 2013. – Том 15. – №2 (2). – С. 448 – 452.

³Айкина Т.Ю. Метод кейсов в формировании коммуникативной компетенции студентов. // Вестн. Томского гос. пед. ун-та. – 2012. – Вып. 1. – С. 58.

свободы в обучении; обеспечение достаточным количеством наглядных материалов; не загружать студента большим объемом теоретического материала, возможность активного сотрудничества преподавателя и обучающегося; формирование у обучающихся навыков самоуправления, акцентирование внимания на развитии сильных сторон каждого⁴.

Вместе с тем существует ряд проблем, которые требуют решения: 1) применение комплексного подхода к выбору форм и методов обучения с целью создания привлекательной для обучающихся структуры практической подготовки с использованием метода кейсов; 2) междисциплинарная согласованность применяемых форм обучения с тем, чтобы обучающиеся, включенные в решение проблемы, изложенной в кейсе, могли опираться на знания и информацию из различных отраслей науки; 3) поиск, разработка и использование различных методических приемов с целью обеспечения эффективности и результативности процесса обучения, организуемого с использованием кейсов; 4) повышение педагогического мастерства, обретение преподавателем навыков и стиля поведения тренера, необходимо для более эффективного применения кейсов⁵.

Процесс создания кейса представляет собой достаточно сложную педагогическую систему и осуществляется в целый ряд этапов: формирование дидактических целей кейса; построение программной карты кейса⁶; поиск социальной системы для создания кейса; сбор информации в избранной системе; построение или выбор модели ситуации; выбор жанра кейса; написание текста кейса; диагностика правильности и эффективности кейса; подготовка окончательного варианта кейса; внедрение кейса в практику обучения. Целесообразно соблюдать последовательность выше названных этапов, чтобы повысить качество разрабатываемого материала. Вместе с тем автор полноправно может поменять местами какие-то этапы кейса, а потом вновь вернуться для доработки текста кейса. Главное – чтобы окончательный вариант кейса был принят учебной аудиторией, и сам преподаватель при этом получил удовлетворение от проделанной им работы. В.Н.Птицын предлагает несколько советов и рекомендаций по написанию конкретных ситуаций для обучения в социальной сфере. С его точки зрения, если кто-то думает, что, ознакомившись с опытом создания кейсов другими авторами, он сможет сесть и сразу написать настоящий кейс, то

он просто ошибается. Как и во всем методе конкретной ситуации, в написании кейсов действует одно непреложное правило: написанию конкретных ситуаций можно научить только через конкретные ситуации. Прежде чем браться за написание кейса, начинающему работать над ним преподавателю полезно ознакомиться с общими требованиями, которым эта ситуация должна соответствовать: конкретная ситуация должна ориентироваться на обучаемого; описываемые в кейсе факты и события должны иметь смысл для изучающего их; научить участника на одном кейсе невозможно; использование кейса – это не обучение правильным ответам; описываемые в кейсе факты и события должны быть в высшей степени достоверными; участник обучения нуждается в знаниях о действиях: кейс также отличает высокая динамичность изложенных в нем фактов и событий; в хорошем кейсе важно предупредить вопросы слушателей; необычное и новое должно иметь самосодержащее объяснение; в методических рекомендациях следует избегать дублирования самой конкретной ситуации; в кейсе необходимо соблюсти баланс между проблемами и фактами; конкретная ситуация по своей сути должна представлять собой один большой конфликт; перед написанием кейса полезно задаться вопросом: почему вы пишете ситуацию; каждая проблема в принципе уникальна; неоднозначность и альтернативность создают основу для дискуссии в аудитории; ситуация должна побуждать слушателя к принятию решения; ситуация должна быть лишь частично подготовлена ее автором или авторами; в ходе написания кейса и в процессе его последующего обсуждения со слушателями у автора происходит формирование концептуального подхода к проблеме.

Кейс, как правило, состоит из следующих частей: описание конкретной ситуации; задания к кейсу; необходимая вспомогательная информация для его анализа. Кейс может быть представлен как в мультимедийном так и печатном виде, снабжен наглядным материалом фотографиями, таблицами или диаграммами. «В описании кейса должна присутствовать проблема или ряд прямых или косвенных затруднений, противоречий, скрытых задач для решения»⁷. Так, сама проблема, содержащаяся в кейсе, не имеет однозначного решения, но требует от студентов его определения, разработки собственных критериев для выбора одного из альтернативных вариантов целесообразного решения проблемы, а затем разработки алгоритма действий по реализации выбранного варианта.

⁴Сурмин Ю.П. Что такое кейс-метод? Взгляд теоретика и практика. – М.: 1997. – С. 64.

⁵Сурмин Ю.П. Что такое кейс-метод? – С. 64.

⁶Самарина С.М., Калугин С.А. Применение кейс-методов в преподавании маркетинга // Маркетинг в России и за рубежом. – 1999. – № 4. – С.17.

⁷Андюсов Б.Е. Кейс-метод как инструмент формирования компетентностей // Директор школы. – 2010. – № 4. – С. 61– 69.

Материал кейса должен предоставлять обучающимся возможность применения профессиональных знаний. В ходе его изучения студенты овладевают навыками практического употребления профессиональной лексики. Помимо этого, необходимость обоснования своего мнения во время выступления заставляет студентов логически выстраивать свои высказывания. Профессиональные знания и уверенность в способности успешно решить проблему, стоящую перед командой, являются в данном случае дополнительным стимулом для овладения коммуникативными умениями. Апробирование коммуникативных способностей участниками в ходе обсуждения дает возможность каждому из них обнаружить свои слабые стороны и мотивирует желание работать над совершенствованием знаний в области делового общения и его применению в речи.

Метод проблемно-ситуационного анализа является незаменимым звеном в коммуникативном обучении студентов деловому общению для формирования коммуникативной компетенции, поскольку позволяет осмыслить реальные ситуации профессиональной деятельности и актуализировать определенный комплекс знаний, необходимый при разрешении определенной проблемы. Применительно к обучению деловой беседе метод кейсов помогает решить несколько важных задач. В первую очередь, использование этого метода создает особую речевую среду и условия для формирования потребности в использовании определенного риторического инструментария как средства деловой коммуникации. Кейс побуждает участников к активной деятельности, что приводит к «повышению речевой готовности, способности к эвристической деятельности»⁸. Он способствует эффективному развитию навыков говорения: изучая ситуацию, студенты обсуждают варианты решения проблемы и представляют его результаты. Данный метод формирует такие навыки деловой коммуникации, как навыки анализа ситуации и планирования, ведения аргументированной беседы, презентации эффективного решения проблемы, а также целый ряд иных навыков: аналитических, творческих и коммуникативных. Междисциплинарный характер ситуационного метода предполагает использование практических, обучающих и научно-исследовательских кейсов для решения конкретных задач на различных этапах обучения. Начиная работу с кейсами, целесообразно обратиться к его обучающему виду, в котором первостепенным является решение учебных и воспитательных задач. В качестве источников для составления кейсов могут послу-

жить новостные сообщения и публикации из различных средств массовой информации (радио, телевидение, Интернет, газеты, журналы), а также материалы информационного характера с сайтов производственных компаний и организаций, соответственно адаптированные для конкретных целей обучения деловой коммуникации. Учебная ситуация, безусловно, должна, использоваться в рамках программы элективного курса и содержать актуальную с точки зрения коммуникативного обучения информацию. В обучение с применением проблемно-ситуационного метода могут быть успешно включены и другие методы организации образовательного процесса, например, игровые методы, метод классификации, системный анализ, а также моделирование и «мозговой штурм».

Основными задачами занятия с использованием кейс-технологии являются формирование мотивации к совместной деятельности, организация совместной деятельности по решению проблемы и проявление образовательных и учебных результатов работы с кейсом⁹. Соответственно работа студентов с кейсом подразделяется на следующие этапы: ознакомление с проблемной ситуацией; анализ полученной информации; поиск решения проблемной задачи; выявление преимуществ и недостатков каждого предложенного решения; оценка предложенных альтернативных решений; презентация результатов рассмотрения целесообразных вариантов решения; оценивание участниками предложенных решений; подведение итогов работы.

Преподаватель выступает в роли организатора процесса обучения, создателя условий для инициативы обучающихся, направляющего обсуждение ситуаций, подготавливающего вопросы и фиксирующие ответы. В этой роли он обязательно самостоятельно организует вступительную и заключительную часть работы над кейсом, поддерживает активность в группе, оценивает вклад студентов в анализ конкретной ситуации, а также результат их работы с точки зрения системности, аргументированности и результативности. Для эффективной работы с кейсом студентам рекомендуется внимательно знакомиться с условиями кейса, выделять ключевые моменты, игнорируя избыточную информацию; формулировать и анализировать проблемы, имеющиеся в кейсе; осуществлять поиск недостающих сведений, следить за временем, работать согласно условиям задания. Распределение функций участников должно происходить по следующим категориям: организатор, эксперт, генератор идей, критик, испол-

⁸ Федоринова З. В. Использование метода case-study для гуманитаризации образования в техническом вузе // Вестн. Томского гос. пед. ун-та. – 2012. – Вып. 4. – С. 90 – 92.

⁹ Лунёва Л.П., А.Б.Иванова, Е.Ю.Логотова и др. Активные и интерактивные формы обучения в вузе: Методические рекомендации для преподавателей. – Самара: 2013. – С. 75 – 76.

нитель (последний отвечает за оформление результатов решения)¹⁰. Важным моментом в обучении является то, что каждый участник должен активно проявлять себя; фиксировать и принимать любые, в том числе и неординарные, идеи, полученные с помощью «мозгового штурма»; выработать единую позицию в группе; оформлять результаты и емко их представлять.

Как новая образовательная технология метод ситуационного анализа требует значительной подготовительной работы со стороны преподавателя по созданию папки кейсов с использованием материалов из Интернета, о чем ранее упоминалось в статье, и применением компьютерного и программного обеспечения. Кейсы, связанные с профессиональной тематикой, предполагают их разработку совместно с преподавателями профилирующих кафедр. В любой производственной сфере проблемы существуют со дня ее создания. Применяется новое оборудование, вводятся в производство новые технологии, на современном этапе – нанотехнологии, но в связи с этим появляются и новые проблемы, требующие решения. Поскольку применение метода кейсов рассматривается в рамках элективного курса, разрабатываемого аспирантом для студентов технического вуза, то речь пойдет о транспортной и смежных с ней сферах. Еще Дейл Карнеги в своем произведении «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» затронул проблему железнодорожной отрасли – обработку грузов на приемо-отгрузочной станции. Ниже приведены примеры современных локальных проблемных ситуаций по некоторым техническим специальностям, которые были определены совместно с профилирующими кафедрами. Так, для создания кейса по специальности организация и управление на транспорте в качестве узких мест выделены: пропускная и провозная способность станций, механизация погрузо-разгрузочных работ, простой и сервисное обслуживание вагонов в парках, в области высокоскоростного движения – движение по «ниткам» графика и время графика для твердых «ниток». По специальности электроснабжение в первую очередь названа проблема энергосбережения, по логистике – проектирование технологического процесса и матрица ответственности (на примере ОАО «Средневожская логистическая компания»). По специальностям локомотивы и вагоны – ремонт подвижного состава и сервисное обслуживание пассажиров и т.д. Отмеченные проблемы легли в основу тематической направленности кейсов. Метод кейсов может быть также интегрирован в соответствующую программу подготовки студентов и стать эффективным способом совмещения учебного, образовательного и иссле-

довательского содержания в обучении. Обсуждение включает в себя «мозговой штурм» (группа выдвигает идеи по прорабатываемой тематике, фиксирует их, в том числе и неординарные), выбор наиболее эффективных вариантов решения (оценка, отбор и аргументация идей). После обсуждения в своей команде студенты планируют эффективные способы передачи информации другим малым группам, оформляют результаты анализа в форме устного доклада или презентации и получают обратную связь от других групп, а затем принимают окончательное решение с учетом имеющихся замечаний. Данная обучающая технология на основе применения проблемных производственных (реальных либо вымышленных) ситуаций является результативной в рамках коммуникативной и профессиональной подготовки будущих специалистов. При обучении студентов ведению деловой беседы метод кейсов служит для создания речевой среды и формирования потребности в использовании риторического инструментария деловой беседы как средства коммуникативного взаимодействия, применения знаний студентов из разных областей для решения одной проблемы, а также развития коммуникативной компетенции в рамках активной совместной аналитической, исследовательской и творческой деятельности.

Обучающий потенциал метода кейсов гораздо больше, чем у традиционных методов обучения. В процессе обучения с помощью метода кейсов преподавателю и студенту приходится постоянно взаимодействовать, выбирать формы поведения, сталкиваются друг с другом, мотивировать свои действия и аргументировать их. Наличие в структуре указанного метода споров, дискуссий, аргументации активно и эффективно тренирует участников обсуждения, учит соблюдать нормы и правила делового общения. Огромная нагрузка и ответственность ложатся на преподавателя, который должен быть достаточно эмоциональным в течение всего процесса обучения, не допускать конфликты, а в случае их возникновения – мягко разрешать, создавать одновременно обстановку сотрудничества и конкуренции, и самое главное, обеспечивать соблюдение личностных прав студента. Эмоциональный подъем при этой интерактивной форме обучения достигает нередко такой степени напряженности, что группа напоминает пчелиный рой.

Деятельность преподавателя при использовании метода кейсов включает два этапа. Первый представляет собой сложную работу вне аудитории по созданию самого кейса и вопросов для аналитической части. Творческая разработка кейса подразумевает совмещение нескольких видов деятельности преподавателя, таких как научно-исследовательская, методическая и конструи-

¹⁰ Айкина Т.Ю. Метод кейсов. ... – С. 59.

рующая. Однако умело разработанного кейса недостаточно для эффективного проведения занятия. Необходимо также подготовить методическое обеспечение, как для самостоятельной работы студентов, так и для проведения предстоящих занятий с разработанным кейсом. Основой второго этапа является деятельность преподавателя в аудитории, когда он выступает со вступительным и заключительным словом, организует малые рабочие группы и дискуссии по проблемной ситуации, поддерживает деловую активность студентов, оценивает их вклад в анализ обсуждаемой ситуации.

Перед занятием, на котором планируется проведение анализа кейса в группе, целесообразно встретиться с несколькими участниками, чтобы рассмотреть с ними данные кейса, сравнить анализы ситуации и обсудить стратегии проведения дискуссии. Именно тогда можно подвергнуть испытанию и усовершенствовать выбор стратегий, а также исследовать и обогатить понимание проблем решаемой ситуационной модели через восприятие других людей. Анализ кейса и эффективность презентации данного анализа для всех команд представляет собой наиболее ответственный этап обучения, предусматривающий выявление фактов и определения частей проблемы учебной ситуации, а также их соотношение. При проведении обсуждения его организатору необходимо помнить, что каждое занятие имеет свое начало и свой конец. Единственно возможным моментом, когда ситуация полностью находится в руках преподавателя, является начало дискуссии. Поэтому этим моментом нужно воспользоваться наилучшим образом. Ведь от того, как начнется обсуждение, в большей мере будет зависеть общий настрой, интерес и направленность всех занятий. В интерактивном обучении каждый участник успешен, каждый вносит свой посильный вклад в общий результат групповой работы, про-

цесс обучения становится более осмысленным и привлекательным. Описав в данной статье метод кейсов как интерактивную технологию применительно к обучению студентов деловому общению, можно прийти к следующим выводам:

1. Метод кейсов при обучении деловой беседе: а) повышает мотивацию участников в решении предлагаемых к обсуждению проблем; б) формирует у них способность неординарно видеть проблему и выход из нее; в) побуждает к активному поиску наиболее эффективного решения поставленной учебной ситуацией проблемы; г) развивает умение проявлять толерантность и необходимый такт по отношению к своим оппонентам; д) способствует развитию навыков аргументации своей позиции; е) учит сотрудничеству в партнерском общении в рамках деловой беседы.

2. Метод кейсов можно определить как метод: а) метод обучения, обеспечивающий развитие коммуникативных навыков и активность обучающихся; б) метод с моделированием проблемных ситуаций и выявления оптимального варианта для ведения деловой беседы; в) метод тренажера, позволяющий получить опыт работы до фактического ее выполнения; г) метод эффективного применения речевых средств, риторического инструментария.

Применение метода кейсов, как и других интерактивных форм в обучении деловому общению, ведет к развитию у студентов предприимчивости, активного самостоятельного мышления и коммуникативных особенностей личности, что и является основой формирования риторического инструментария деловой беседы и коммуникативной компетенции обучающихся. Поскольку при обучении ведению деловой беседы с помощью кейсов происходит моделирование делового общения, то данная технология обучения является перспективной в области профессиональной подготовки будущих специалистов.

CASE-STUDY IN TEACHING OF STUDENTS BUSINESS DISCOURSE

© 2014 I.G.Krasilnikova, L.P.Lunyova^o

Samara State Transport University

The article deals with case study as an interactive form when teaching students business discourse to form a set of rhetorical tools and professional communicative competence of students. The article reveals the possibilities of this educational interactive technology, the purpose of cases, stages of work and practical recommendations of their application in an elective course when teaching the culture of business communication.

Keywords: case-study, interactive educational forms, technology, rhetorical tools, communicative competence, business discourse.

^o Irina Grigoryevna Krasilnikova, Post-graduate student, lead translator, senior teacher. E-mail: krasil-irina@yandex.ru

Lyudmila Petrovna Lunyova, Doctor of pedagogical sciences, Professor, Head of Department engineering education and culture of business communication. E-mail: luneva_ipkdo@mail.ru