

КЕЙС-МЕТОД В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ»

***С.Ю. Петрякова, к.п.н., доцент,
О.Н. Семирханова, к.э.н., доцент, В.А. Асмус, к.с.-х.н., доцент
ФГБОУ ВПО Ульяновская ГСХА***

Кейс-метод следует, несомненно, отнести к методам именно активного обучения. Наименование данного метода происходит от английского слова «case» т.е. случай, ситуация и от понятия «кейс»- это чехол для хранения различных бумаг, журналов, документов.

Сущность кейс-метода заключается в том, что студентам предлагается ознакомиться, осмыслить и найти решение в ситуации, которая имеет отношение к настоящим жизненным проблемам и описание которых отражает какую-нибудь практическую задачу. Важной особенностью же данного метода является также и создание определенной проблемной ситуации, основанной на фактах из реальных событий, из реальной жизни.

Следует также отметить, что сама проблема, в данном случае, не может иметь полностью однозначных решений. Для работы с конкретной ситуацией особенно необходимо правильно и четко поставить учебную задачу, а для ее решения создать определенный «кейс» с различным информационным и практическим материалом.

Выделяют в литературе различные подходы и к классификации кейсов. В данной классификации означены, в основном, следующие:

- практические кейсы, которые призваны отобразить реальные ситуации из жизни;
- обучающие кейсы, основой которых выступает именно обучение;
- научно-исследовательские кейсы, которые ориентируют обучающихся в основном на осуществление исследовательской и научной деятельности.

Основная цель, к примеру, практического кейса заключается в том, чтобы детально и более подробно отобразить любую жизненную ситуацию. Данный кейс призван создать практическую и реальную модель ситуации. При этом обучающее назначение практического кейса можно свести не только к обучению студентов, но закреплению знаний, умений

и навыков поведения в данной конкретной ситуации. Такие кейсы должны быть как можно более наглядными и детальными. Главный смысл их сводится именно к познанию жизни и обретению способности к реальной, в конечном счете, профессиональной деятельности [2].

Обучающий же кейс, в отличие от практического кейса, отражает жизнь не «один в один». В обучающем кейсе на первом месте находятся учебные и воспитательные задачи, что, в основном, предопределяет значительный элемент условности при отражении в нем определенных жизненных ситуаций. Проблема и сюжет здесь не являются реальными, практическими. Они характеризуются искусственностью и сбором из наиболее важных деталей. Такой кейс, можно утверждать, мало что дает для понимания конкретного фрагмента общественной ситуации, однако он призван формировать подход к такому фрагменту [3].

Разработка и преподавание кейсов является сложной задачей, выдвигающей требования высокого профессионализма, педагогического мастерства и эрудиции.

Задачами для составления кейса по дисциплине «Этикет и культура общения» являются:

- использовать особенности современного этикета в сфере ресторанного бизнеса;
- показать взаимосвязь предпринимательского успеха со знанием современного делового этикета; применить основные принципы служебного этикета;
- показать формы и особенности деловой речи, показать роль культуры речи в деловом общении;
- ознакомить с методикой подготовки и проведения деловой беседы, произнесения публичной речи;
- представить особенности делового национального общения и этикета.

У студентов кейс-метод позволяет активизировать и развивать различные факторы: теоретические знания по этикету и культуре общения, практический опыт обучаемых в области ведения ресторанного бизнеса, а также их способность высказывать свои мысли, идеи, предложения по данному предмету, умение выслушать альтернативную точку зрения, и аргументировано высказать и свою.

При помощи данного метода обучающиеся получают возможность не только проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, но и научиться работать в команде, применять на практике

теоретические данные. Студенты приобретают готовность к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.

Использование этого метода полезно и необходимо еще и потому, что он позволяет показать неоднозначность решения проблем этикета в ресторанном деле в реальной жизни, быть готовым соотносить изученный материал с практикой. Этому нужно учить, в том числе, и с помощью активных методов обучения, включая разнообразные кейсы в учебный процесс.

Особо также следует отметить, что несомненным достоинством данного метода является не только получение знаний и умений, но и развитие целой системы определенных ценностей обучающихся, жизненных установок. К ним, с уверенностью, можно отнести и умение быстро ориентироваться в изменившейся ситуации ресторанного бизнеса, адаптироваться к новым условиям ведения дела, умение в повседневной жизни применить правила делового этикета в различных ситуациях делового общения, пользоваться правилами служебного этикета, ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства и т.д.

Вот, к примеру, некоторые примерные ситуации, используемые на практических занятиях по данной дисциплине.

Ситуация 1. Существует так называемый «миф об аморальности бизнеса», т.е. мнение, что деловому миру изначально чужды какие бы то ни было нравственные нормы. Как вы считаете, в какой мере это мнение соответствует истине? В какой мере оно ошибочно?

Ситуация 2. Каковы некоторые моральные ценности, постулируемые в ресторанном бизнесе? Можно ли было бы вести бизнес при отсутствии таких ценностей? Объясните.

Ситуация 3. Во время делового общения с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Таким образом, можно заключить, что образовательная деятельность в режиме кейс-метода ориентирована на:

- формирование и развитие информационной компетентности студента в области этикета и культуры общения;
- развитие навыков упорядоченного, структурированного мышле-

ния, которое ориентировано на умение работать с информацией;

- воспитание культуры обмена различными мнениями;
- формирование понимания того, что почти всегда существуют ситуации, когда необходим самоконтроль для достижения положительного результата, особенно в ситуациях работы в большой группе [3.с.75].

Библиографический список:

1. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст] : допущено Министерством сельского хозяйства РФ в качестве учебного пособия для студентов вузов, изучающих дисциплину «Профессиональная этика и служебный этикет» / Т. Г. Хащенко, Т. В. Крюкова, С. В. Болтунова. - Ульяновск : УГСХА им. П.А. Столыпина, 2013. - 103 с.
2. Специальный сайт, посвященный методике ситуационного обучения с использованием кейсов//Режим доступа: <http://www.casemethod.ru/>
3. Реферативный обзор на тему «Метод case-study как современная технология профессионально-ориентированного обучения»//Режим доступа: <http://volkov.mmm-tasty.ru/entries/31269>