

Н.В. Маковецька,
доктор педагогічних наук, доцент
(Запорізький національний університет)

ЗАСТОСУВАННЯ KEYС-ТЕХНОЛОГІЙ У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Постановка проблеми. Загальносвітові тенденції глобалізації, створення Єдиної Європи докорінно впливають на розвиток професійної освіти: відбувається її наближення та інтеграція зі світовою культурою, що знаходить своє відображення в реалізації ідей демократизації освіти. Це передбачає необхідність і можливість таких принципів в освіті: рівні можливості в здобутті освіти; відкритість навчальних закладів; самоврядування; регіоналізація освіти; міжнародна інтеграція і співробітництво; недержавні форми здобуття освіти; демократичний механізм керівництва і контролю за якістю освіти на всіх рівнях; співробітництво студентів і викладачів [1; 4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз психолого-педагогічної літератури засвідчив, що дослідженню проблеми професійної освіти в умовах сучасних соціально-економічних трансформацій в Україні приділяється належна увага в педагогічній теорії, зокрема, таким її аспектам, як-от: методологічні засади сучасної філософії освіти (В. Андрущенко, І. Зязюн, В. Кремень, В. Радкевич), неперервна професійна освіта (С. Гончаренко, Н. Ничкало).

Концептуальним проблемам підготовки майбутніх фахівців присвячено дослідження О. Антонової, В. Бобрицької, І. Богданової, А. Коноха, А. Линенко, Л. Рибалко; формуванню їхньої професійної майстерності – Є. Барбіної, С. Болтівця, В. Бочелюка, О. Дубасенюк, А. Панфілової, О. Пехоти, Є. Полат, Н. Сейко, С. Сисоєвої.

Результати цих та інших досліджень дають змогу дійти висновку, що в професійній освіті відбувається поступовий перехід від традиційних, на жаль, не завжди ефективних, форм професійної підготовки майбутніх фахівців до більш сучасних, інноваційних. Серед таких, на нашу думку, неабияке місце посідають інтерактивні форми навчання.

Формулювання мети статті. Метою статті є висвітлення можливостей застосування кейс-технологій у підготовці фахівців туристичної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Результати наукових досліджень засвідчують, що існують різні терміни на

позначення кейс-технологій. У зарубіжних публікаціях зустрічаються такі назви: метод вивчення ситуацій, метод ділових історій і, нарешті, метод кейсів. У вітчизняних виданнях найчастіше говориться про метод аналізу конкретних ситуацій (АКС), ділових ситуацій, кейс-метод, ситуаційні завдання.

Відомо, що метод аналізу конкретних ситуацій виник на початку ХХ ст. в Школі бізнесу Гарвардського університету (США). Особливість методу – вивчення студентами прецедентів, тобто ситуацій із ділової практики. Сутність методу полягає в тому, що слухачам надається опис реальної ситуації або змодельованої як реальної. Студент має познайомитися з проблемою й обдумати способи її вирішення. Проаналізувавши певну кількість невігданих проблем, студенти набувають досвіду їх розв'язання, що, безперечно, буде їм у нагоді в професійній діяльності.

Останнім часом у вищих навчальних закладах досить розповсюдженими є інтерактивні методи навчання, зокрема, метод проектів, комп'ютерне моделювання, ділові ігри тощо [2; 3]. Активне навчання передбачає застосування різних технологій. Так, під час ігрового проектування учасники поєднуються в невеликі групи для роботи над проектами, результати порівнюються в ході презентації кожного проекту на міжгруповому пленумі, а потім обговорюються інноваційні ідеї та підходи; у майстер-класі, творчій лабораторії викладача студенти вчаться аналізувати різноманітні за жанром, видом і цільовим призначенням ситуації-кейси; на тренінгу розігруються інсценування, ситуації в ролях, відстежуються відеозаписи тощо. У такому комплексі інтерактивні технології належать до кейс-технологій або методу аналізу ситуацій. Слід зазначити, що назва методу походить від латинського терміну “казус” – заплутаний або незвичайний випадок.

З огляду на вищевикладене до кейс-технологій, що активізують навчальний процес, належать:

- метод ситуативного аналізу (метод АКС, ситуативні завдання та вправи, кейс-стаді);
- метод інциденту;
- метод ситуативно-рольових ігор;
- метод розбору ділової кореспонденції;
- ігрове проектування;
- метод дискусії.

Отже, кейс-технології – це інтерактивна технологія для короткотермінового навчання на основі реальних або вигаданих ситуацій, спрямованих не стільки на засвоєння знань, скільки на формування в студентів нових якостей і вмінь. Головним призначенням кейс-технологій є розвиток здатності в майбутніх

фахівців галузі туризму опрацьовувати різноманітні проблеми і знаходити їх рішення, аналізувати отриману інформацію тощо.

Найбільш розповсюдженим методом ситуаційного аналізу є традиційний аналіз конкретних ситуацій (АКС), який передбачає глибоке й детальне дослідження реальної або імітованої ситуації. Різновидами методу АКС є ситуативна вправа та кейс-стаді.

Метод ситуативної вправи, зокрема, полягає в тому, що студенту пропонується текст з докладним описом ситуації, що склалася, наприклад, в туристичній фірмі і потребує вирішення. Іноді в тексті можуть пропонуватися вже здійснені дії або прийняті рішення з метою аналізу їх правомірності. Ситуативні завдання можуть бути пов'язані з проблемами минулого, теперішнього і навіть майбутнього часу.

Інший різновид методу АКС – кейс-стаді полягає в тому, що студент, ознайомившись із описом проблеми професійного характеру, самостійно аналізує ситуацію, діагностує проблему і надає свої ідеї і рішення під час дискусії з одногрупниками.

Отже, кейс-стаді є методом активного проблемно-ситуативного аналізу, заснованим на професійній підготовці майбутніх фахівців шляхом вирішення конкретних завдань-ситуацій. Безпосередньою метою методу кейс-стаді є груповий аналіз певних ситуацій, з якими можуть зіткнутися менеджери з туризму, шляхом спільних зусиль групи. Закінченням цього процесу є оцінка запропонованих учасниками в ході обговорення алгоритмів, визначення кращого з них у контексті поставленої проблеми.

Слід зазначити, що забезпеченню ефективності кейс-стаді в процесі підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі сприяють такі чинники:

- змістовний кейс;
- відпрацьована методика його застосування в навчальному процесі.

У зв'язку з цим, з'ясуємо найбільш характерні риси методу кейс-стаді:

- метод призначений для отримання знань з тих дисциплін і спецкурсів, де немає однозначної відповіді на поставлене запитання, а є кілька відповідей, що мають різний ступінь істинності;

- акцент навчання – на співтворчості викладача і студента, що зумовлює принципову відмінність від традиційних методик професійної підготовки фахівців у вищих навчальних закладах;

- результатом застосування методу є знання і сформовані під час обговорень навички щодо вирішення проблем професійного характеру;

- технологія методу полягає в тому, що за певними правилами розробляється модель конкретної ситуації і відображається той

комплекс знань і практичних навичок, якими необхідно оволодіти студентам у межах тієї чи іншої дисципліни; при цьому викладач виступає у ролі ведучого, а саме: генерує запитання, фіксує відповіді, підтримує дискусію, тобто є диспетчером співтворчості;

- у процесі застосування методу кейс-стаді долається класичний недолік традиційного навчання, пов'язаний із "сухістю", неемоційністю викладення матеріалу; Емоцій, творчої конкуренції і дискусії у цьому методі так багато, що вдало організоване обговорення кейсу може нагадувати театральну виставу.

Ці характерні риси кейс-стаді зумовлені, зокрема, таким комплексом переваг порівняно з іншими методами:

- застосування принципів проблемного навчання: отримання кожним студентом навичок рішення реальних проблем; можливість роботи групи в єдиному проблемному полі, при цьому процес вивчення імітує механізм прийняття рішення в житті; цей метод є більш адекватним життєвій ситуації, ніж заучування термінів з наступним переказом, оскільки потребує знання і розуміння термінів, вміння ними оперувати, вибудовуючи логічні схеми вирішення проблеми, аргументувати свою думку;

- отримання навичок роботи в команді;

- набуття знань щодо узагальнення і систематизації;

- формування вміння вести презентації, прес-конференції, формулювати запитання, аргументувати відповідь тощо.

Відтепер докладніше розглянемо одну із класифікацій кейсів, згідно з якою розрізняють:

- ілюстративні навчальні ситуації-кейси, метою яких є навчання студентів алгоритму прийняття рішень у певній ситуації, що може виникнути в професійній діяльності;

- навчальні ситуації-кейси з формулюванням проблеми, в яких подається характеристика ситуації в конкретний період і чітко формулюються проблеми; метою такого кейсу є діагностування студентами ситуації, а також самостійне прийняття ними рішень, що допоможуть вирішити проблему;

- навчальні ситуації-кейси без формулювання проблеми, в яких описано більш складні, ніж у попередньому варіанті, ситуації, де проблему чітко не з'ясовано, а надано в статистичних даних, оцінках суспільної думки, органів влади тощо; метою такого кейсу є самостійне визначення проблеми, альтернативних шляхів її вирішення з аналізом ресурсів, які для цього існують;

- прикладні справи, в яких студентам пропонується знайти шляхи виходу із конкретних ситуацій, що можуть виникнути у процесі організації та проведення туру; метою є навчання майбутніх фахівців пошуку шляхів вирішення проблеми.

Згідно з рекомендаціями науковців кейси рекомендується виконувати, додержуючись таких п'яти етапів:

I етап – ознайомлення студентів із ситуацією, яка буде опрацьовуватися, її особливостями з точки зору причетності до професійної діяльності майбутніх фахівців;

II етап – виокремлення основної проблеми (основних проблем), а також факторів і персоналій, що можуть впливати на її вирішення;

III етап – обговорення учасниками концепцій або тем для мозкового штурму;

IV етап – аналіз наслідків прийняття того чи іншого рішення;

V етап – рішення кейсу: прийняття одного чи кількох варіантів, визначення проблем, що можуть виникнути, механізмів їх попередження.

Застосування методу кейс-стаді передбачає об'єктивний аналіз його ефективності, який може бути як спеціалізованим, так і всебічним. Спеціалізований аналіз, як правило, зосереджується на конкретному питанні чи проблемі, всебічний (докладний) – на глибокому зануренні в ключові питання кейсу.

Окрім цього, розбір кейсів може бути як індивідуальним, так і груповим. Кожен з цих видів аналізу передбачає активну участь викладача і студентів.

Отже, застосування методу кейс-стаді охоплює такі дві фази:

перша являє собою складну творчу роботу – пошук готового або створення власного кейсу і питань для його аналізу, що, як правило, здійснюється за межами аудиторії та включає науково-дослідницьку, методичну і конструкторську діяльність викладача;

друга – передбачає діяльність викладача в аудиторії, де він виступає із вступним і заключним словом, організовує малі групи і дискусію, підтримує діловий настрій студентів, оцінює внесок кожного з них в аналіз ситуації, сприяє використанню майбутніми фахівцями теоретичних знань, оволодінню ними методологією, а також засвоєнню практичного досвіду.

Наступним методом, що належить до кейс-технологій, є метод інциденту. Його метою є пошук інформації для прийняття рішення безпосередньо студентом і, як наслідок, навчання працювати з нею – вивчати, систематизувати, аналізувати тощо. Так, студенти отримують коротке повідомлення про інцидент на туристичному підприємстві. Для прийняття обґрунтованого рішення їм пропонується недостатній обсяг інформації, тому треба розібратися в обстановці, з'ясувати наявність проблеми, її сутності, визначити шляхи подальших дій з метою прийняття необхідних рішень. Отже, основним призначенням методу є розвиток і вдосконалення вмінь

студентів, з одного боку, приймати рішення при недостатності інформації, з іншого – раціонально збирати і використовувати інформацію, необхідну для прийняття рішення.

Не менш ефективним з точки зору вдосконалення вміння студентів приймати рішення є метод розбору ділової кореспонденції, заснований на роботі з документами і паперами, що належать певній організації, мають відношення до цієї чи іншої ситуації, проблеми. Реалізація цього методу передбачає отримання студентами однакових пакетів документів певного туристичного підприємства. Завданням є прийняття рішення, якого потребує конкретна ситуація, тобто відпрацювання позиції особи, відповідальної за роботу із вхідною документацією.

Метою методу ігрового проектування є створення або вдосконалення об'єктів. Реалізація цього методу передбачає розробку невеликою групою студентів власного проекту – дослідницького, пошукового, творчого, прогностичного, аналітичного тощо. Так, студентам пропонується розробити проект ідеальної моделі керівництва туристичною діяльністю в межах країни. При цьому проект має бути достатньо конкретним, із проробленими деталями, а також нести елементи творчого ставлення до реальності, що сприяє більш глибокому розумінню явищ сьогодення, шляхів подальшого розвитку суспільства.

Зацікавлює студентів, сприяє розкриттю їхнього творчого потенціалу метод ситуативно-рольових ігор. Його метою є створення правдивої історичної, правової чи соціально-психологічної ситуації і надання студентам можливості оцінювання вчинків і поведінки учасників гри. Безперечно, ситуативно-рольова гра – це спосіб розширити досвід учасників ситуації, в якій пропонується прийняти певну роль і потім визначити спосіб, що дозволить привести цю ситуацію до логічного завершення.

Близьким за змістом до методу ситуативно-рольових ігор є метод розігрування ситуацій у ролях. З'ясуємо різницю між цими методами. Вона полягає в тому, що під час розігрування ситуацій учасники виконують ролі так, як вважають за доцільне, самостійно визначаючи стратегію поведінки, хід подій, очікуваний результат. При цьому основним завданням є прояв творчих здібностей у вирішенні несподіваних актуальних проблем.

Характерною рисою ситуативно-рольових ігор є заздалегідь видані не тільки опис ситуації, а й інструкції, що регламентують рольову поведінку, характер та інтереси персонажів. Отже, рольова гра проходить згідно із заданим сценарієм, який потребує ознайомлення з матеріалом ситуації, входження в заданий образ, перевтілення.

Наявність у студентів системи знань з певної дисципліни чи комплексу дисциплін дає можливість організувати дискусії – обмін думками з будь-якого питання відповідно до з більш-менш визначених правил процедури. Дискусії можуть носити як груповий, так і міжгруповий характер. Так, метою дискусії може бути обговорення питань, які мають кілька рішень. Безперечно, таке обговорення має відбуватися на тлі певної системи знань.

Водночас викладач має пам'ятати, що застосування інтерактивних технологій не повинне бути самоціллю, адже кожна із них упроваджується з урахуванням навчальних цілей і завдань, особливостей академічної групи, інтересів, потреб, рівня компетентності студентів тощо.

Висновки і перспективи подальших пошуків у напрямі дослідження. Вищевикладене дає змогу дійти висновку, що найбільшого ефекту застосування кейс-технологій можна досягти при системному підході до вибору традиційних та інноваційних технологій навчання за умови їх адекватного поєднання, доповнення одна одною й ефективного керівництва під час проведення.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо в розробці методичних рекомендацій щодо застосування кейс-технологій у підготовці майбутніх фахівців галузі туризму.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ничкало Н.Г. Науково-методичне забезпечення – ключова умова розвитку системи / Н.Г. Ничкало // Професійно-технічна освіта. – 2006. – №2. – С.12-14.
2. Панфилова А.П. Инновационные педагогические технологии. Активное обучение. / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2009. – 192 с.
3. Полат Е.С. Современные педагогические и информационные технологии в системе образования / Е. С. Полат, М. Ю. Бухаркина. – М. : Академия, 2008. – 224 с.
4. Радкевич В.О. Дослідницькі засади діяльності педагога професійної школи / В.О. Радкевич // Професійно-технічна освіта. – 2006. – №4. – С. 5-7.