

# СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

## МЕТОД УЧЕБНЫХ КЕЙСОВ (Case Studies)

Case study (кейс-стади) –  
это метод обучения основанный  
на  
разборе практических ситуаций.

Case Study стал одной из  
основных  
технологий бизнес-образования  
на

Западе. Метод изучения  
конкретных  
ситуаций (кейсов) возник в

## КЕЙС – это ...

- описание реальной ситуации;
- «кусочек» реальной жизни (в английской терминологии TRUE LIFE);
- события, реально произошедшие в той или иной сфере деятельности и описанные авторами для того, чтобы спровоцировать дискуссию в учебной аудитории, «сподвигнуть» студентов к обсуждению и анализу ситуации, и принятию решения;
- «моментальный снимок реальности», «фотография действительности».

## Требования, предъявляемые к кейсу:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- отражать аспекты реальной жизни;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- провоцировать дискуссию;
- развивать аналитическое мышление.

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ МЕТОДА КЕЙСОВ

- СОЦИАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ
- ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

# Преимущества метода

- позволяет демонстрировать академическую теорию с точки зрения реальных событий;
- позволяет заинтересовать студентов в изучении конкретного предмета и в контексте других предметов и явлений;
- способствует активному усвоению знаний и навыков сбора, обработки и анализа информации

# Навыки, развиваемые кейс-методом

- Аналитические;
- Практические;
- Творческие;
- Коммуникативные;
- Социальные;
- Самоанализ

# ТИПЫ КЕЙСОВ

```
graph TD; A[ТИПЫ КЕЙСОВ] --> B[«ПОЛЕВЫЕ»  
(ОСНОВАННЫЕ НА  
ФАКТАХ  
ИЗ РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ)]; A --> C[«КРЕСЕЛЬНЫЕ»  
(ОСНОВАННЫЕ НА  
ВЫМЫСЛЕ АВТОРОВ)];
```

«ПОЛЕВЫЕ»  
(ОСНОВАННЫЕ НА  
ФАКТАХ  
ИЗ РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ)

«КРЕСЕЛЬНЫЕ»  
(ОСНОВАННЫЕ НА  
ВЫМЫСЛЕ АВТОРОВ)



# ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ КЕЙСОВ

**Несколько  
предложен  
ий  
на  
странице**

**История  
развития  
многих  
организаций  
за многие годы**

**Несколько  
страниц  
с текстом**

**Описание  
одного события  
в одной  
организации**

# ИСТОЧНИКИ КЕЙСОВ

- ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ;
- ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ;
- ХУДОЖЕСТВЕННАЯ И ПУБЛИЦИСТИЧЕСКАЯ ЛИТЕРАТУРА;
- СТАТИСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ;
- РЕСУРСЫ ИНТЕРНЕТ

# Виды представления кейсов

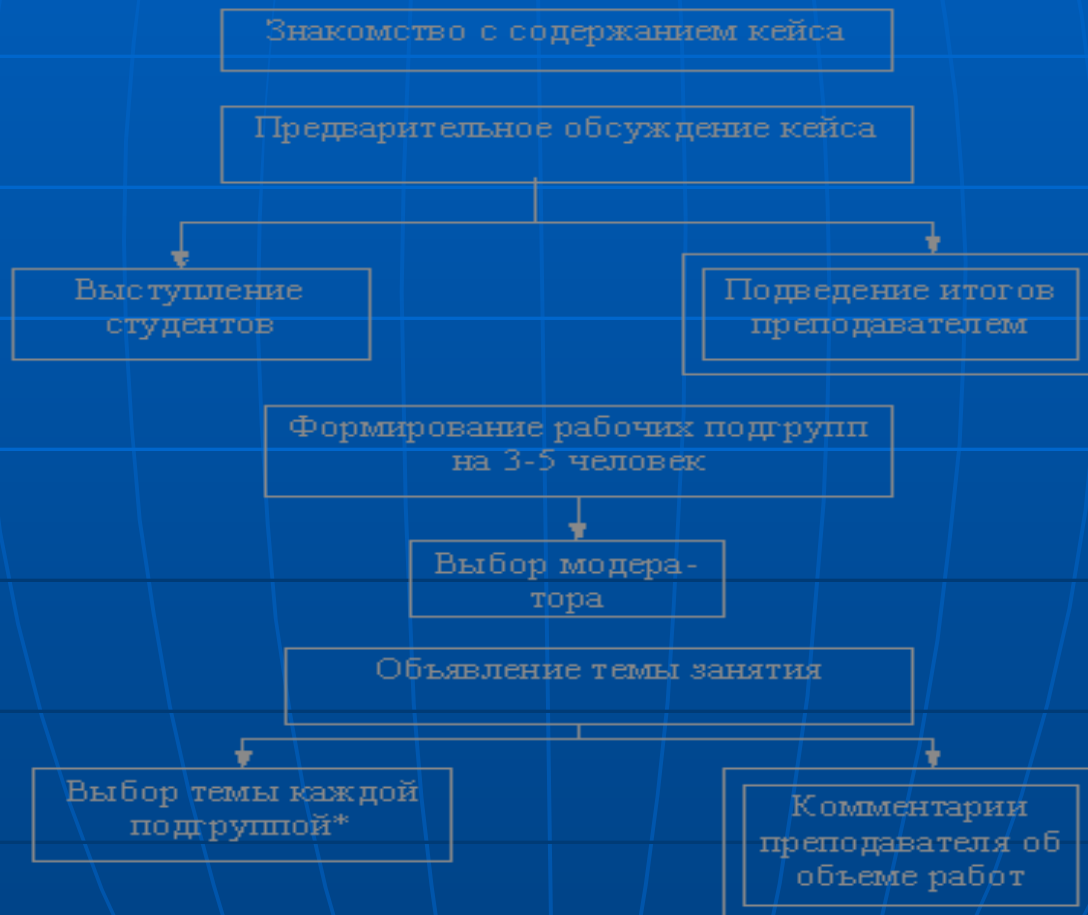


## Подготовка и обучение кейсовым методам

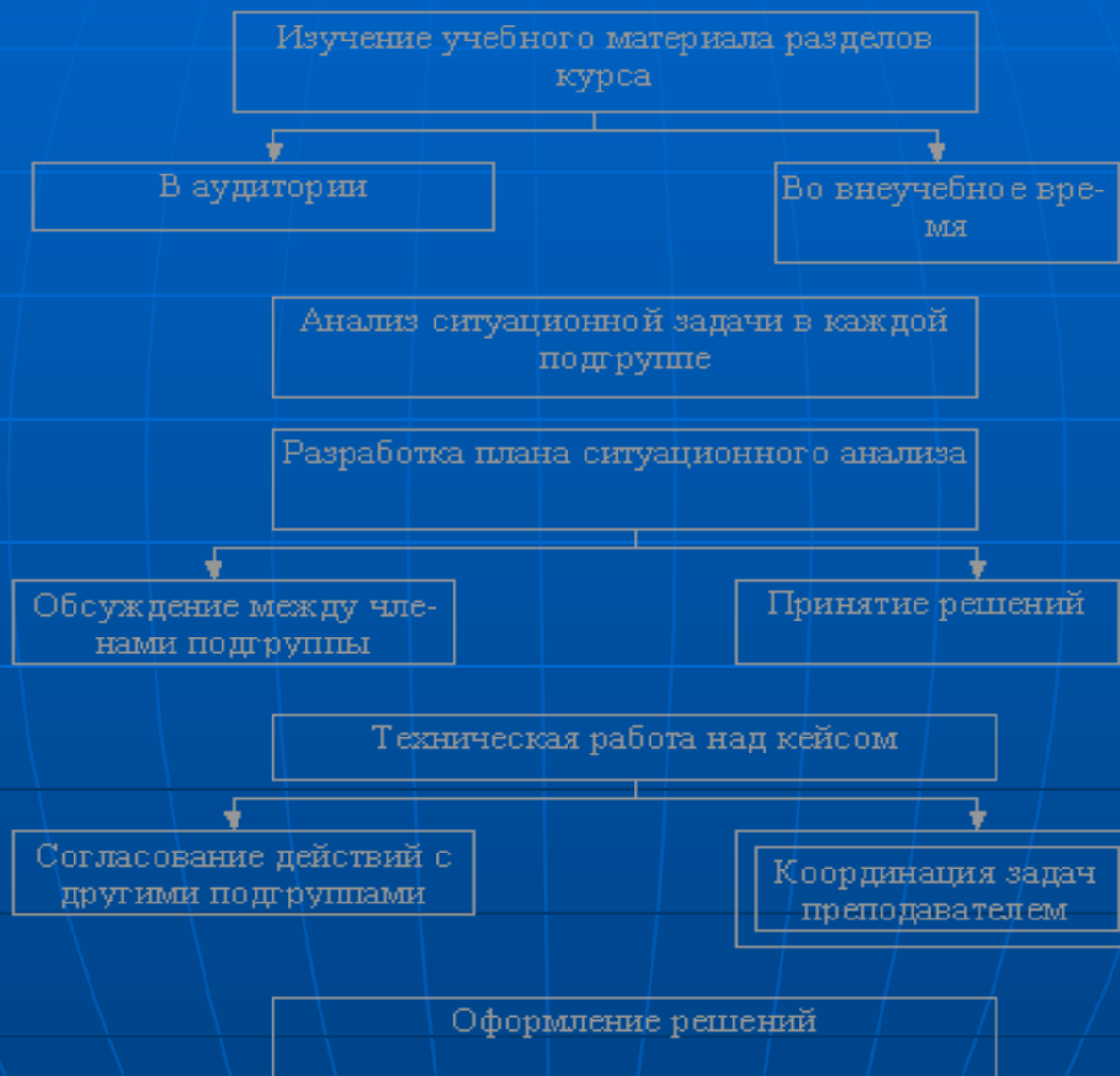
<b>Фаза работы</b>	<b>Действия преподавателя</b>	<b>Действия студента</b>
<b>До занятия</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Подбирает кейс</li><li>2. Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки студентов</li><li>3. Разрабатывает сценарий занятия</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Получает кейс и список рекомендуемой литературы</li><li>2. Индивидуально готовится к занятию</li></ol>
<b>Во время занятия</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Организует предварительное обсуждение кейса</li><li>2. Делит группу на подгруппы</li><li>3. Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы</li><li>2. Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие</li><li>3. Принимает или участвует в принятии решений</li></ol>
<b>После занятия</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Оценивает работу студентов</li><li>2. Оценивает принятые решения и поставленные</li></ol>	Составляет письменные отчет о занятии по данной теме

# Сценарий организации занятий с применением кейс-метода

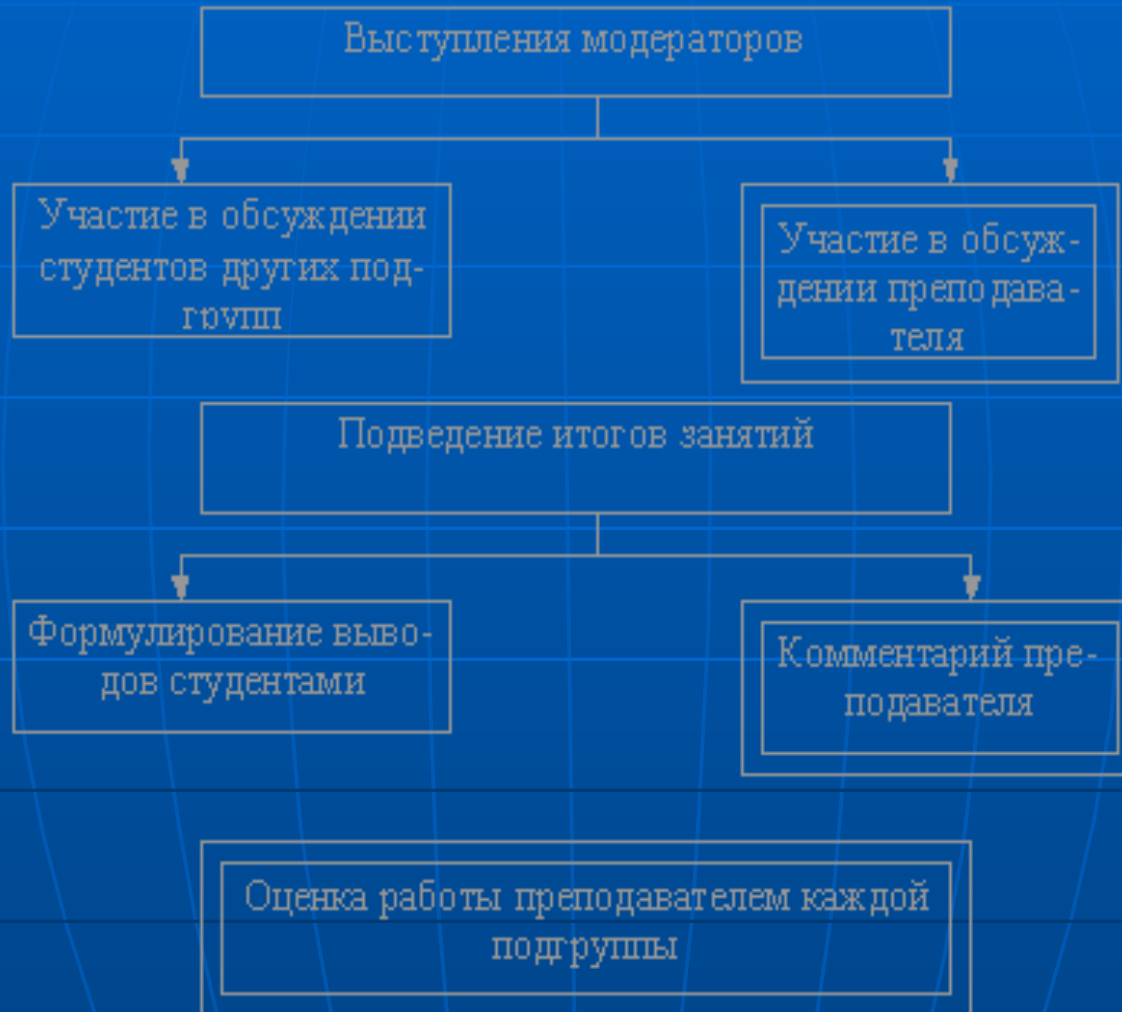
## ■ Стадии организации работы над кейсом



# ■ Рабочая стадия работы над кейсом



## ■ Завершающая стадия работы над кейсом



# Дополнительные методы группового обсуждения

- «Мозговой штурм»
- Морфологический анализ
- Синектический анализ



# Хороший кейс...(по Беннету и Чакраварти)

- ...рассказывает;
- ...фокусируется на теме, вызывающей интерес;
- ...не выходит за пределы последний пяти лет;
- ...может вызывать чувство сопереживания с его главными действующими лицами;
- ...содержит проблемы, понятные студенту;
- ...требует высокой оценки уже принятых решений;
- ...требует решения проблем менеджмента;
- ...прививает навыки менеджмента

# Применение метода учебных кейсов в процессе преподавания дисциплины «Индустрия гостеприимства»

## **Кейс**

**Цель:** Данный тренинг проводится в процессе изучения темы «Ресторанный сервис в индустрии гостеприимства». Направлен на выработку практических навыков поведения в некоторых критических ситуациях, которые могут возникнуть у менеджера ресторана. Приводим две ситуации, которые необходимо обсудить в аудитории.

**Время:** 30-40 минут.

**Количество участников:** 10-15 человек.

## **Последовательность проведения:**

- Студентам раздаются распечатанные копии описания ситуации, затем ситуация зачитывается вслух;
- Тренер предлагает следующие вопросы для обсуждения: а) каковы ваши действия в подобной ситуации? б) что необходимо сделать, чтобы получить дополнительных поваров?
- Обычно студентами высказывается большое количество версий и решений подобной ситуации. Например, поскольку времени до вечеринки не так много, то можно сначала «немного потянуть время», а для этого можно использовать аниматорскую программу (единственный недостаток этого решения - время для аниматорской программы ограничено 15-20 минутами). Другой вариант: перед подачей основных блюд следует подать аперитив и ряд фуршетных закусок типа канапе, что тоже даст возможность выиграть время. Другой предложенный вариант – привлечение рабочей силы (поваров, помощников поваров) со стороны (из соседнего ресторана, например).
- Следующим этапом идет анализ высказанных версий и коллективная выработка стратегии поведения менеджера ресторана в подобных ситуациях.

- **Ситуация 1:**

- **«Нехватка сотрудников на кухне ресторана»**

Салли является генеральным менеджером Pub - одного из лучших ресторанов в городе. Как обычно в пятницу в 6 часов вечера здесь, чтобы поесть, нужно подождать около 45 минут. Кухня испытывает затруднения и опаздывает в приготовлении заказываемых блюд. Очень важно, особенно, если посетитель высказывает жалобу, что он ждет слишком долго, чтобы получить свою еду. Салли ожидает, когда на вечернюю смену придут два повара, отвечающие за главные участки. Сейчас 18.15 вечера, и ей только что сообщили по телефону, что оба повара простудились и не смогут прийти на работу. Как только она положила трубку, метрдотель сообщил Салли, что в 17.30 вечера этого дня по графику в ресторане должна быть вечеринка на пятьдесят человек. Салли глубоко задумалась, так как сейчас у нее из шести поваров только четыре. Их производительность очень высока, но время приготовления блюд, несомненно, удлинится. Как Салли может выйти из такой ситуации?

## ■ **Ситуация 2:**

### **«Нехватка запасов в ресторане»**

Сейчас 9.30 утра, пятница, место действия – ресторан Pub. По графику продукты должны доставить в 10.30. Салли специально заказала дополнительное количество продуктов на конец недели, поскольку знает, что наступают праздники. В 10.30 ей позвонили от поставщика и сообщили, что не смогут доставить продукты раньше 10.00 утра субботы. Салли объяснила сотруднику поставщика, что очень важно привезти продукты как можно раньше. Он извинился, однако заявил, что до утра субботы этого сделать нельзя. К 13.00 дня на кухне начались перебои с продуктами, в том числе с теми, без которых нельзя обойтись: стейки, цыплята, рыба. Гости начали выражать свое недовольство, так как официантам приходится все чаще сообщать им, что указанных в меню некоторых блюд они получить не могут, т.е. начали создаваться ситуации категории «86». Кроме того, если кухня не начнет своевременно готовить блюда для вечера, это грозит определенными проблемами. По вечерам в пятницу ресторан обычно получает дополнительно от продаж 12 тыс.долларов. Однако, если проблема не будет решена немедленно, то ресторан потеряет много гостей и большую часть прибыли.

- **Последовательность проведения:**
- Студентам раздаются распечатанные копии описания ситуации, затем ситуация зачитывается вслух;
- Тренер предлагает следующие вопросы для обсуждения: а) принимаемые меры для решения ситуации; б) кому нужно позвонить в первую очередь, чтобы смягчить проблему? в) как быстро получить необходимые продукты? г) как нужно вести дела, чтобы иметь запас продуктов был постоянно и что нужно для этого делать? д) попробуйте предложить свой вариант действий в подобной ситуации?
- После предложенного каждым варианта необходимо коллективное обсуждение ситуации и возможный сценарий развития (негативный и позитивный) и действия менеджера.

# Литература для кейса:

- Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: Учебное пособие для вузов/ В.Ф.Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008.
- Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник/ Дж.Уокер. – М., 2002.
- Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие/ В.Г.Федцов. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.
- Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М., 2008.

Благодарим за  
внимание!