

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

Матвеева Елена Васильевна,

преподаватель общепрофессиональных дисциплин,

ГБПОУ КК «Армавирский техникум технологии и сервиса»,

г. Армавир

РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОГРАММАМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ЧЕРЕЗ КЕЙС-МЕТОД

Аннотация. На сегодняшний день задачей профессионального образования становится не только формирование знаний, умений, навыков, но и развитие способности адаптироваться к изменениям в сфере техники, технологии, организации труда, интегрировать междисциплинарные знания, комплексно воспринимать производственный процесс.

Ключевые слова: кейс-метод, профессиональное образование, общие компетенции.

Современная социально-экономическая ситуация в нашей стране определяет необходимость изменения теоретических и практических подходов к подготовке специалистов среднего звена. Активный переход к рынку труда объективно требует повышения качества профессионального образования, более высокого уровня квалификации и обеспечения конкурентоспособности специалиста уже в начале его профессиональной деятельности.

Высокая профессиональная подготовка становится фактором социальной защиты человека в новых экономических условиях, гарантом его самореализации.

На сегодняшний день задачей профессионального образования становится не только формирование знаний, умений, навыков, но и развитие способности адаптироваться к изменениям в сфере техники, техно-

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

логии, организации труда, интегрировать междисциплинарные знания, комплексно воспринимать производственный процесс.

Многоплановое и относительное понятие качественного профессионального образования с трудом поддается определению, так как:

- является многомерным;
- обладает сложной динамикой развития, обусловленной трансформацией социальной, экономической, технологической и политической сред, что приводит к изменениям в деятельности учебных заведений.

Следовательно, качество образования зависит от значительного количества взаимодействующих факторов и включает в себя множество компонентов, основным из них является адекватность результата образования существующим потребностям.

Целью данной работы является:

- выявление составляющих качества подготовки выпускников по специальности;
- развитие профессиональных и общих компетенций с помощью кейс - методов.

В условиях внедрения ФГОС нового поколения, построенных на компетентностной основе изменились подходы к подготовке специалистов среднего звена. Наличие у выпускника практического опыта – это принципиально новая составляющая результата образования, которая четко отражена в стандартах.

Требования к результатам освоения программы представлены общими и профессиональными компетенциями, которые тесно взаимосвязаны. Общие компетенции во многом определяют эффективность и качество сформированности профессиональных компетенций.

Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является (пункт 8.5. ФГОС СПО) представление документов, под-

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

тверждающих освоение студентом компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

Общие компетенции формируются в процессе учебной и внеучебной деятельности при изучении учебных дисциплин и профессиональных модулей. При этом приоритетным средством их формирования является способ деятельности.

Выбор методов формирования общих компетенций также во многом зависит от тех приоритетных функций, которые выполняет каждая из них в профессиональном образовании: обучающая, развивающая, воспитательная, информационная, аналитическая, коммуникативная, организационная, технологическая, прогностическая, когнитивная.

Кейс - методы активно используются для формирования умений, знаний, общих и профессиональных компетенций по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» у студентов, обучающихся по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта). С этой целью разработан сквозной «кейс предприятия», который дополняется «мини-кейсами» для изучения отдельных аспектов менеджмента, а также заданиями по основным изучаемым темам.

На первом этапе изучения дисциплины, когда студенты знакомятся с историей возникновения, основными понятиями, современными подходами и национальными особенностями сервисологии, в учебном процессе используются видео-кейсы, знакомящие с опытом деятельности наиболее успешных мировых компаний. С этой целью используются фрагменты из передач «Наука 2.0», после просмотра, которых организуется коллективная дискуссия. Студентам предлагается ответить, какие факторы философии повлияли на развитие сервиса в России, как развивался сервис в России, в чем разность сервиса России, ближнего и даль-

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

него зарубежья, как влияет этикет сотрудника сервиса на качество предоставляемой услуги.

На следующем этапе изучения, качающемся функций сервиса, основой для анализа является «Кейс предприятия» дает обширную информацию, касающуюся различных организационных аспектов и основных показателей деятельности организации. Он содержит сведения о виде деятельности и предоставляемых услугах ОАО РЖД, что актуально для экономики региона. На примере этого предприятия студенты развивают умение применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы обслуживания клиентов; делового и управленческого общения; учитывать особенности сервисологии в профессиональной деятельности. Используя материал кейса на практических занятиях, студенты самостоятельно разыскивают необходимую для выполнения заданий информацию, разрабатывают миссию и ставят цели организации, анализируют внешнюю и внутреннюю среду предприятия, оптимизируют организационную структуру и распределяют должностные обязанности между подразделениями и сотрудниками, что направлено на формирование умения планировать и организовывать работу подразделения, предусмотренного ФГОС.

Изучая психологические аспекты сервиса, студенты используют мини-кейсы – ситуационные задачи на принятие управленческих решений, правил обслуживания, а также разрешение конфликтов. Анализ кейсов на учебных занятиях, как правило, проводится в парах или небольших группах, что позволяет студентам развивать умение работать в команде. Предполагается, что на предприятиях не существует однозначно правильных решений. Суть обучения методом case-study состоит в том, что каждый предлагает варианты, исходя из имеющихся у него знаний, практического опыта и интуиции. Результаты анализа презентуются, ар-

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

гументируются и обсуждаются в процессе групповой дискуссии, способствующей развитию логического мышления, навыков устной речи. Метод case-study — инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. Метод способствует развитию у студентов самостоятельного мышления, умения выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, аргументированно высказать свою. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы. Применение современных дистанционных образовательных технологий, позволяет использовать кейс-метод для организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов. «Кейс предприятия», дополненный домашними заданиями, служит основой для углубления знаний и умений по дисциплине, развития навыков самостоятельной работы.

На этапе промежуточной аттестации студенты подготавливают доклады и презентации на тему: «Я и моя будущая профессия» в форме мультимедиа-кейса виртуальной компании с последующей публичной защитой. Это позволяет продемонстрировать освоенные ими умения и знания, а также оценить формирование общих компетенций (ОК), необходимых в будущей профессиональной деятельности.

Следует отметить, что использование кейс-метода на уроках сервисной деятельности способствует формированию профессиональной компетентности специалиста не только благодаря освоению умений и знаний, но и формированию общих и профессиональных компетенций: Федеральный Государственный образовательный стандарт внедряет следующие общие компетенции:

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес - салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

Признанными достоинствами кейс-метода является актуальность решаемых проблем и профессиональных задач, реализм ситуаций, формирование у студентов навыков целеполагания, поиска профессионально-значимой информации, нахождения оптимального решения, формулировки выводов, изложения точки зрения, критического оценивания собственного и чужого мнения.

Таким образом, использование кейс-метода позволяет модифицировать современный урок в соответствии с требованиями ФГОС, а также повышает мотивацию к учебной деятельности посредством включения студентов в активную исследовательскую и поисковую деятельность. Метод case - study необходимо шире внедрять в программы подготовки специалистов среднего звена по современным рыночным специальностям, которые относятся к укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм. Его применение должно быть методически обосновано и обеспечено как на уровне организации учебного процесса по образовательной программе в целом, так и на уровне планирования его отдельным преподавателем.

Теория и практика современной науки и образования: российский и зарубежный опыт

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Долгоруков А. Метод case-study как современная технология профессионально-ориентированного обучения // <http://www.evolkov.net/case/case.study.html>.
2. Лубнина Е.В. Кейс-технология как эффективный метод формирования профессиональных и общих компетенций специалистов среднего звена // Материалы Всероссийской НПК «Наука. Общество. Образование» февраль 2017 г. // <https://posidpo.ru/lubnina-e-v-keys-tehnologiya-kak-effekt/>
3. Приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 15 мая 2014 г. «Об утверждении федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)» (Зарегистрировано в Минюсте России 25 июня 2014 г. № 32855) // Консультант Плюс.