

Кейс-технологии

ГОЛУБЧИКОВА М.Г.

Обучение на основе
рассмотрения конкретных
ситуаций
(ситуационных задач)

Кейс-технологии

- Такой способ обучения, при котором обучающиеся рассматривают одну или несколько конкретных ситуаций или задач с целью усвоения теоретической информации и овладения навыками профессиональной деятельности

Кейс - технологии

- Большая группа технологий, наиболее эффективных при обучении взрослых, так как это образование «не на пустом месте», взрослые через ситуативность легко подключают новую систему знаний к имеющейся
- Соответствуют уровню и типу подготовки взрослых, чья мотивация связана со стремлением быстро развивать и модернизировать знания

Необходимость внедрения кейс-технологий

- 1 тенденция вытекает из общей направленности развития образования не столько на получение конкретных знаний, сколько на формирование компетентностей
- 2 тенденция обусловлена развитием требований к качествам личности специалиста, который также должен обладать способностью адекватно вести себя в различных ситуациях, уметь системно и эффективно действовать в условиях кризиса

Новые требования к результатам образования (Стратегия 2020)

- Запрос на массовость креативных и социальных компетентностей и на массовую готовность к переобучению.
- Культура усвоения замещается культурой поиска, дискуссии и обновления.
- Преподаватель теряет монополию на оценку результатов учащегося.

Новая модель образования

- Главное отличие – фокусирование на **необходимости получения образования в течение всей жизни**. Образование принципиально понимается как незавершенное.
- Индивидуализация образовательных траекторий: больше половины из набора образовательных услуг формирует не педагог(государство), а человек для себя самого.

Новая модель образования

- В основу современной модели образования должны быть положены такие принципы проектной деятельности, реализованные в приоритетном национальном проекте «Образование», как **открытость образования** к внешним запросам, применение **проектных методов**, логики **«деньги в обмен на обязательства»**, конкурсное выявление и **поддержка лидеров**, успешно реализующих новые подходы на практике, **адресность** инструментов ресурсной поддержки и **комплексный характер** принимаемых решений

Как будет выглядеть система профессионального образования к 2020 году?

- Сочетание базовой подготовки с веером возможностей повышения квалификации и переобучения: *короткие программы проф. подготовки и проф. образования, прикладной (технический) бакалавриат, академический бакалавриат, набор модульных программ проф.квалификаций.*
- *Не будет тупиковых траекторий проф. образования.*
- Не будет жесткой границы между основным и доп. проф. образованием (кредитно-зачетная система будет позволять «набирать» кредиты бакалавра и магистра в разных программах.

Инновационный характер профессионального образования

- Обычный пересказ знаний из учебников в значительной степени заместится проектной работой, участием в исследованиях и разработках, частым выходом из стен образовательных учреждений в реальное производство.
- Интеграция ряда образовательных программ с реальным производством
- Создание системы независимых от институтов образования проф.стандартов и экзаменов, обеспечивающих постоянную отбраковку устаревших образовательных программ

Основные задачи использования кейс-технологий

- Максимально активизировать каждого обучающегося, вовлечь его в процесс анализа ситуации и принятия решения
- Способствовать эффективному применению теоретических знаний в профессиональной деятельности
- Развивать ключевые, базовые и специальные компетентности

Кейс: что это такое

- В переводе с английского слово «**case**» означает случай, а также ящик, футляр.
- **Кейс** - это описание реальной ситуации.
- **Кейс** - это "кусочек" реальной жизни.
- **Кейс** - это события, реально произошедшие в той или иной сфере деятельности и описанные авторами для того, чтобы спровоцировать дискуссию в учебной аудитории, "сподвигнуть" обучающихся к обсуждению и анализу ситуации, и принятию решения.
- **Кейс** - это "моментальный снимок реальности", "фотография действительности".
- **Кейс** - не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Виды кейсов по источнику содержания

- Практические (источник – конкретика жизни и профессиональной практики)
- Обучающие (источник – образование)
- Исследовательские (источник – наука)

Вторичные источники формирования кейсов

- Художественная и публицистическая литература
- Местный материал
- Статистические материалы
- Научные статьи, монографии, научные отчеты
- Интернет

Виды кейсов по назначению

- Вводный кейс (дает осведомленность о наличии проблемы, ситуации, явления, границы рассматриваемого явления)
- Предоставление информации по какой-либо теме, проблеме
- Стратегический кейс (направлен на анализ среды в условиях неопределенности и решение проблемы с преобладанием комплексных факторов)
- Кейс на развитие определенных навыков

Этапы создания и реализации кейса

- Определение того раздела курса, которому посвящена ситуация
- Формулирование целей и задач
- Определение и формулировка проблемы
- Поиск источника кейса
- Сбор данных для кейса
- Написание кейса
- Апробация кейса в аудитории

Кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- Соответствовать четко поставленной цели создания
- Иметь соответствующий уровень трудности
- Иллюстрировать несколько аспектов реальной практики
- Иметь национальную (региональную) окраску
- Иллюстрировать типичные ситуации
- Развивать аналитическое мышление
- Провоцировать дискуссию
- Не устаревать слишком быстро

Примерная структура кейса (ситуационной задачи)

1. Обобщенная формулировка задачи (описание имеющегося в практике противоречия)
2. Ключевое задание (обозначение «продукта» решения задачи)
3. Контекст решения задачи (условия: характеристика людей, ресурсов (кадровых, информационных, материально-технических, финансовых, научно-методических, временных, психологических, организационно-управленческих), исходные данные о ситуации, причины ее возникновения и т.д.)
4. Задания, которые приведут к решению (могут быть в полном объеме, неполном объеме или не быть вообще)
5. Указание на теоретическую базу решения задачи (можно указать или предложить выбрать обучающимся)

Примерный вариант паспорта кейса

1. *Наименование учебной дисциплины.*
2. *Название темы учебной дисциплины.*
3. *Цель ситуационного занятия.*
4. *Краткая характеристика приобретаемых знаний и умений.*
5. *Материалы ситуации* (текст может быть представлен в виде: кейса, кейс-стади, инцидента, сценария для «разыгрывания» ситуации в ролях (инсценировки)).
6. *Вопросы для обсуждения.*

Материалы ситуации должны содержать следующие разделы:

- Введение в ситуацию.
- Описание ситуации.
- Постановка задачи.
- Определение статуса или профессиональной роли тех или того, кто принимает решение по материалам ситуации.
- Список литературы (в случае, если ситуации заимствованы из опубликованных источников).

Примерный вариант оформления кейса

1. *Что нужно знать для анализа ситуации по этой теме (данный пункт не всегда обязателен).*
2. *Ситуация.*
3. *Задание.*
4. *Возможное решение ситуации.*
5. *Возможное развитие ситуации.*

В содержании кейса можно выделить:

- Временную структуру
- Сюжетную структуру
- Разъяснительную структуру

Варианты представления условия задачи

- Письменный текст в определенном жанре
- Система знаков (усл. обозначений)
- Графические изображения: таблицы, диаграммы, графики, рисунки, схемы
- Звуковая информация
- Видеоинформация
- Компьютерная программа
- Сочетание перечисленных форм

Типы ситуаций, используемых при написании кейса

С позиций *аналитической трудности* обычно выделяют три группы ситуаций:

1. с описанием проблем и уже принятых решений;
2. с описанием проблем и необходимостью высказать варианты их решения;
3. с описанием ситуации, необходимостью выделить проблемы и найти их возможные решения.

По характеру освещения ситуации

- **Ситуация-иллюстрация** *заключает в себе пример из профессиональной практики (как позитивный, так и негативный) и способ решения возникшей ситуации.* Ситуации-иллюстрации есть смысл использовать во время лекции для освещения практической стороны изучаемого вопроса.
- **Ситуация-оценка** представляет собой описание ситуации и возможное решение в готовом виде: требуется только оценить, насколько оно правомерно и эффективно.
- **Ситуация-упражнение** состоит в том, что конкретный эпизод профессиональной деятельности препарирован так, чтобы его решение требовало каких-либо стандартных действий.

По степени обобщенности

- **Конкретные ситуации** возникают во всех сферах формального и неформального общения, они имеют свои особенности и условия функционирования, отражают отдельные моменты профессиональной и организационной деятельности.
- **Базовой ситуацией** называется обобщенное описание совокупности подобных конкретных ситуаций, которые можно отнести к одному классу.

По степени новизны

- *известные* (для их разрешения имеются конкретные образцы; в этом случае метод разрешения ситуации стандартный);
- *неизвестные (новые, случайные)* такие ситуации не встречались в практической деятельности и их нельзя сравнить с каким-либо образцом даже с помощью определенной модификации; следовательно, необходимо найти новый, нетривиальный метод решения);
- *стандартные (подобные; в этом случае их необходимо сравнить с другими подобными ситуациями; подобные ситуации не всегда аналогичны, но в то же время могут иметь единую основу, которую можно видоизменять, приближая ее к рассматриваемой ситуации).*

По специализации и широте охвата вопросов

- **узконаправленные** (технологические, экономические, оперативные, правовые, психологические, педагогические и т. д.);
- **комплексные** (организационно-управленческие, социально-психологические, административно-хозяйственные).

В зависимости от *композиционного построения* ситуации могут быть **одностадийные, двустадийные, многостадийные.**

Различают ситуации и по *длительности действия* — долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные.

В зависимости от характера материала

- **«положительные»** ситуации, построенные на эффективном управленческом опыте;
- **«нейтральные»** ситуации, от которых работа в организации не меняется;
- **«отрицательные»** ситуации, в основе которых лежат управленческие ошибки, психологические промахи, низкий уровень компетентности руководителя или специалистов, несчастные случаи, негативные конфликты разрушительной силы и другие нежелательные явления, которых необходимо избегать

К кейс-технологиям, активизирующим учебный процесс, большинство авторов относят следующие:

- *анализ конкретных ситуаций (АКС), включающий метод ситуационного анализа и метод ситуационных упражнений (СУ);*
- *метод кейсов;*
- *метод «инцидента»;*
- *метод разбора деловой корреспонденции;*
- *игровое проектирование;*
- *метод ситуационно-ролевых игр;*
- *метод дискуссии.*

Метод ситуационного упражнения (задачи)

- обучаемому предлагается текст с подробным описанием сложившейся в организации ситуации и задача, требующая решения.
- Чаще всего обучаемый должен осуществить какие-либо процедуры, связанные с аналитической деятельностью: систематизация проблем, их ранжирование, произведение расчетов, сравнительных действий и т.д., — и только затем принимать решение.
- При использовании метода ситуационного упражнения больше внимания уделяется индивидуальному подходу к проблеме и ее решению, чем групповому.

Кейс–стади

разновидность метода АКС (case study method)

- обучаемый, ознакомившись с описанием организационной проблемы, самостоятельно анализирует ситуацию, диагностирует проблему и представляет свои идеи и решения в дискуссии с другими обучаемыми.

Процедура работы по методу ситуационного анализа

- **Индивидуальная работа (30%):**
 - 1) ознакомление с ситуацией (по тексту или по рассказу);
 - 2) выявление проблем;
 - 3) обобщение информации;
 - 4) анализ информации.
- **Групповая работа (50%):**
 - 1) уточнение проблем и их иерархии;
 - 2) разработка и формулирование альтернатив решения;
 - 3) составление перечня преимуществ и недостатков каждого решения
 - 4) оценка вариантов.
- **Индивидуальная и групповая работа (20%):**
 - 1) обоснование возможности применения вариантов;
 - 2) подготовка отчета и публичная презентация результатов.

Метод кейсов

- Метод анализа кейсов, казусов (от лат. casus — запутанный или необычный случай) — наиболее приемлемая интерактивная технология для краткосрочного обучения менеджеров, так как она направлена не столько на освоение знаний, сколько на формирование новых психологических качеств и умений.
- В большинстве случаев при использовании метода кейсов участникам обучения предоставляют краткую запись набора обстоятельств, которые могут основываться на реальной либо воображаемой ситуации.
- Метод не требует больших материальных или временных затрат и предполагает вариантность обучения.
- Такие ситуации обычно используются на лекциях-дискуссиях, но они также успешно могут быть применены на семинарах и практических занятиях.

Анализ ситуаций методом «инцидента»

- Инцидент — от лат. *incidens* — случающийся, случай, происшествие, столкновение, обычно неприятного характера.
- Цель — поиск информации для принятия решения самим слушателем и научение его поиску необходимой информации: ее сбору, систематизации и анализу.
- Обучаемые вместо подробного описания ситуации получают лишь краткое сообщение об инциденте. Сообщение может быть письменным или устным по типу: «*Случилось или произошло...*»
- Для принятия обоснованного решения обучаемыми им умышленно предлагается явно недостаточная информация, поэтому им необходимо:
 - собрать информацию;
 - разобраться в обстановке;
 - определить, есть ли проблемы, сколько их и в чем они состоят;
 - подумать, что надо делать;
 - выяснить, что нужно знать для принятия того или иного решения.

Разбор деловой корреспонденции («баскетметод»)

или метод «папки с входящими документами»

- Он основан на работе с документами и бумагами, относящимися к повседневной деятельности специалиста в той или иной организации.
- Сам участник такого обучения выступает в роли *лица, принимающего решение* (в этой роли может выступить также малая группа).
- Цель упражнения для участника — занять позицию человека, ответственного за работу с «входящими документами», и справиться со всеми задачами, которые она подразумевает.
- *Первая часть* задания: каждый обучаемый (или группа) сначала тщательно разбирается в документах и их специфике, затем адресует их соответствующему исполнителю.
- *Вторая часть* задания заключается в том, чтобы на основании разрозненной информации в отдельных документах составить представление о ситуации, сложившейся на управляемом объекте, сделать выводы и принять ряд решений, т. е. найти выход из «информационного лабиринта».

Алгоритм решения ситуационных задач

- Осознание цели, проблемной ситуации
- Поиск информации различными методами, включая диагностические процедуры
- Анализ конкретной ситуации и вычленение проблемы
- Разработка вариантов для принятия решения, выявление гипотез
- Выбор критериев решения
- Оценка и прогноз перебираемых вариантов
- Установление соответствия предлагаемого решения этико-правовым нормам
- Представление решения в виде текста, системы знаков, звуковой, видеоинформации и т.п.
- Учет контекста
- Соотнесение полученного результата с поставленной целью
- Рефлексия успешности решения ситуации

Способы поддержания эмоционального напряжения участников

- несоответствие ресурсов и цели;
- неполнота информации об объекте;
- соревнование групп по выработке решения;
- конкуренция отдельных индивидуумов по выработке решения;
- оценка результатов деятельности — как самими участниками, так и преподавателем.

Вопросы для организации межгрупповой дискуссии

- Что в ситуации является главным?
- Какие проблемы, изложенные в ситуации, вам удалось выделить и какая из них приоритетная?
- Что вы лично думаете об этом?
- Можете ли вы привести аналогичный пример из практики?
- Что является здесь специальной компетентностью?
- Затронуты ли в ситуации другие аспекты — например этические, психологические?
- Как бы вы это оценили?
- Каковы могут быть последствия принятых решений?
- Кого это затронет, на ком отразится?
- Не пропустили ли вы важную для правильного решения информацию?
- С чьих позиций вы это предлагаете?

Методы, сопутствующие использованию кейсов

- Моделирование
- Системный анализ
- Мысленный эксперимент
- Проблемный метод
- Игровые методы
- «Мозговая атака»
- Дискуссия

***Наградой за доброе дело служит
его свершение***

Сенека

