

КЕЙС ТЕХНОЛОГИИ В ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ ГОСЗАКАЗА

Гладилина И. П.

Московский государственный университет управления Правительства Москвы, Москва, Россия (107045, Москва, ул. Сретенка, д. 23), e-mail info@mguu.ru

Постоянное обновление знаний стало сегодня необходимостью. Особый вопрос – это повышение квалификации взрослых людей, имеющих не только высшее образование, но и опыт практической деятельности. Программа "Столичное образование" среди основных задач определяет формирование спектра гибких профессиональных образовательных программ, ориентированных на удовлетворение потребностей работодателей в квалифицированных кадрах. Квалифицированные кадры требуют новых подходов в организации обучения. Как свидетельствует опыт автора, кейсы – это один из эффективных способов решения данной проблемы. Термин кейс в переводе из английского означает жизненная ситуация. Такое понимание кейса позволяет говорить об описании конкретной жизненной ситуации, позволяющей обучающимся искать разные варианты решений ими же сформулированных проблем. Умелое методическое описание конкретной ситуации создает в аудитории творческую среду. Работа с кейсами учит анализировать информацию и выделять ключевые проблемы, требующие определенных управленческих решений. В силу своей сложности метод кейсов предоставляет возможности самореализации для обучающихся с различной типологией образовательных ориентаций; в нем сочетаются теоретическое обучение, прагматическое обучение, обучение через рефлексию и самостоятельное экспериментирование. Кейс-технология позволяет говорить о повышении профессионализма специалистов в области госзаказа.

Ключевые слова: кейс-технология, квалифицированные кадры, профессионализм, современные образовательные услуги, повышение квалификации специалистов.

CASE TECHNOLOGY TO IMPROVE THE TRAINING OF SPECIALISTS IN THE FIELD OF PUBLIC PROCUREMENT

Gladilina I. P.

Moscow State University of Management of Moscow Government

The constant updating of knowledge has now become a necessity. A special issue is the improvement of professional skills of adults who have not only higher education, but also practical experience. The "Capital Education" among the main tasks determines how flexible range of professional educational programs focused on the needs of employers for skilled workers. Qualified personnel require new approaches to training. The experience of the author's cases, it is one of the most effective ways to address the problem. The term case in the translation from English means life situation. This understanding allows us to speak about the case study description of a particular situation in life, allowing students to look for different solutions as they formulated problems. Skillful blow description of the specific situation in the classroom creates a creative environment. Working with case studies teaches analyze information identify key issues requiring specific management decisions. Due to its complexity method of cases provides opportunities for self-learners with different typology of educational orientations, it combines theoretical training, pragmatic learning, learning through reflection and self-experimentation.

Key words: case-technology, skills, professionalism, advanced educational services, skills development.

Постоянно развивающаяся информационная среда сформировала такую реальность, когда обновление знаний стало необходимостью. Сегодняшнее образование не декларативно, а «здесь и сейчас» включено в процесс непрерывного предоставления современных образовательных услуг в соответствии с запросами общества и государства.

Особый вопрос – повышение квалификации специалистов. Действующая система повышения квалификации требует кардинальных изменений, в первую очередь, в методах обучения взрослых, имеющих определённый опыт в той или иной области. Анализ состояния

рынка образовательных услуг Москвы по данному вопросу позволяет отметить, что «в профессиональном образовании за последние годы в Москве возникло значительное число независимых учебных центров, обучающих конкретным профессиональным квалификациям и работающих на рыночной основе, в первую очередь – в сфере обслуживания, информационных технологий и транспорта» [4, с.15]. Между тем авторы программы «Столичное образование» на 2012–2016 гг. отмечают и то, что инновационная экономика требует постоянного развития компетенций населения через систему непрерывного образования. Среди основных задач развития столичного образования отметим:

- Обновление содержания и технологий образования в соответствии с образовательными тенденциями рынка труда.
- Формирование спектра гибких профессиональных образовательных программ, ориентированных на удовлетворение потребностей работодателей города Москвы в квалифицированных кадрах.

Квалифицированные кадры требуют новых подходов в организации обучения. Как свидетельствует опыт, кейсы – это один из способов решения данной проблемы.

Кейсы – это учебные материалы, в которых сформулированы практические проблемы, предусматривающие коллективный или индивидуальный поиск их решения. В этом плане кейс очень похож на античную контрверсию. Только контрверсия была риторическим заданием, требующим от ученика составления и провозглашения речи по теме, предложенной педагогом, а кейс обучает способам принятия решений.

Многолетняя практика (в основном, зарубежная) применения кейсов позволяет выделить варианты, которые могут различаться по объёму информации, по виду и способу поиска проблемы, по постановке задач для решения проблем и др.

В обобщенном виде **процесс разработки кейса** предусматривает:

- подготовку общего плана кейса;
- проведение исследований, необходимых для подготовки кейса;
- написание исходного варианта кейса;
- обсуждение кейса со специалистами и его редактирование;
- подготовку рекомендаций для преподавателей, как работать с данным кейсом;
- презентацию кейса в учебной аудитории и редактирование как самого текста, так и рекомендаций для преподавателей (при необходимости);
- распространение кейса.

Структура кейса:

- название кейса, автор (или авторский коллектив), дата написания;

– введение, цель которого заключается в обосновании практической ценности рассматриваемого материала;

- основная часть – содержит описание конкретной ситуации, а также необходимые ссылки, характеристики и т.д. Учебная ситуация может содержать фотографии, рисунки, видео- или аудиоматериалы на электронных носителях или любые другие;

– заключение, в котором рекомендовано акцентировать внимание на ограничениях на принятие соответствующих решений;

– задания к кейсу (которые варьируются в зависимости от аудитории);

– приложения, позволяющие получить дополнительную информацию для решения данного кейса.

Что касается **методических рекомендаций для преподавателя**, реализующего кейс, то представляется целесообразным давать их отдельно, чтобы не лишать педагога возможности искать собственные решения. В методических рекомендациях рассматриваются примерные вопросы по данному кейсу, определяется целевая аудитория, конкретизируется цель и идея кейса, его концептуальное обоснование, предлагается конкретная методика работы с группой, но не предлагаются варианты решений.

К кейсу, используемому для повышения квалификации специалистов в области госзаказа, предъявляются такие требования:

- реальность события;

- представление событий в динамике на протяжении определенного временного отрезка;

- ситуация описывается в событийном стиле, с широким применением конкретных образов; должна присутствовать «определенная интрига», выступающая дополнительным источником мотивации обучающихся;

- описание ситуации должно предлагать достаточно материала (в т.ч. фактов, статистических данных и т.д.) для его последующего анализа;

- возможность выделения в ситуации управленческой проблемы, представляющей интерес для конкретной группы обучающихся и способствующей овладению новыми знаниями в области того или иного аспекта реализуемой образовательной программы.

Отличительные признаки хорошего кейса:

- реалистичность;

- наличия напряжения (интриги) в сюжете;

- информативность;

- направленность на достижение конкретных образовательных целей.

Качественный кейс – это ёмкий с точки зрения информационной насыщенности текст, библиография к которому может составлять десятки источников.

Возможные риски реализации метода кейсов:

- использование комплексного подхода к выбору форм и методов обучения с целью создания востребованной определенной категорией обучающихся структуры практической подготовки по методу кейсов;
- междисциплинарная и межкафедральная согласованность используемых форм обучения;
- овладение преподавателями навыками и стилем поведения модератора (тренера-инструктора).

Кейс-метод в методологическом аспекте представляет собой сложную систему, в которую входят моделирование, системный анализ, проблемный метод, воображаемый эксперимент, методы описания, классификации, игровые методы и др.

Кейс никогда не предлагает обучающимся проблему в открытом виде: её необходимо выделить из той информации, которая содержится в кейсе. При этом содержащаяся в кейсе проблема не может иметь однозначного решения, так как суть кейс-метода заключается в том, чтобы из альтернативных вариантов решения проблемы выбрать наиболее целесообразный в соответствии с заранее выработанными критериями. Ожидаемый результат решения кейса – разработка практической управленческой модели его решения.

Кейс-метод широко вошел в современный образовательный процесс в силу своей интерактивной составляющей, опоры на позитивную мотивацию слушателей, превращающихся из учеников в творцов. В силу своей комплексности метод кейсов предоставляет возможности самореализации для обучающихся с различной типологией образовательных ориентаций; в нем сочетаются теоретическое обучение, прагматическое обучение, обучение через рефлексию и самостоятельное экспериментирование.

Метод кейсов опирается на классическую модель Д. Колба, в которой можно выделить следующий обучающий цикл:

- изучение конкретной ситуации (ориентации на конкретный опыт);
- анализ ситуации (рефлексия, осмысление);
- формирование выводов, оценок, обобщения (концептуализация опыта);
- разработка плана управленческих действий (активное экспериментирование).

В общем виде конкретные ситуации представляют собой описание действительных событий в словах, цифрах, образах, действиях. Кейс – это "срез" процесса, фиксация его динамики в определенных временных границах в целях постановки обучающегося перед выбором путей

и способов дальнейшего решения проблемы или определением перспективных тенденций развития ситуации.

Кейс-метод принципиально отличается как от задания учебного характера, так и от метода "постановки проблемных ситуаций". Во-первых, кейс никогда не предлагает обучающимся проблему в открытом виде. Участникам образовательного процесса предстоит вычленить ее из той информации, которая содержится в описании кейса. Во-вторых, содержащаяся в кейсе проблема не может иметь однозначного решения. Суть метода в том и состоит, чтобы из множества альтернативных вариантов в соответствии с выработанными ранее критериями выбрать наиболее целесообразное решение и разработать практическую модель его реализации. Кейс представляет собой результат научно-методической деятельности преподавателя. Во-первых, он отражает типовые ситуации, которые наиболее часто встречаются в реальной жизни и с которыми обучающимся в будущем придётся столкнуться как специалистам в процессе своей профессиональной деятельности. Во-вторых, в обучающем кейсе на первом месте стоят учебные и воспитательные задачи, что предопределяет значительный элемент условности при отражении в нём жизни. Обучающимся предлагается не реальная ситуация (проблема, сюжет), а смоделированная преподавателем на основе наиболее важных и правдивых жизненных деталей. Такой кейс позволяет увидеть в ситуациях типичные моменты и формирует способность их анализировать посредством применения аналогии.

Алгоритм решения кейса, как правило, следующий:

I – понимание задачи: какого рода результат требуется;

II – просмотр кейса: после того, как появилось понимание, каких действий ждут, необходимо «почувствовать» ситуацию кейса. Для этого необходимо быстро посмотреть содержание кейса с целью:

- выделить основную идею;
- понять, какой вид информации предоставлен.

Если на этой стадии возникают вопросы, необходимо, прочитав текст до конца, записать их.

Далее следует вдумчиво прочитать кейс, выделяя маркером те пункты, которые кажутся наиболее существенными.

III – составление описания, как путь изучения ситуации и определения проблем.

При знакомстве с содержанием кейса неизбежно структурирование ситуации. При этом одни аспекты оцениваются как важные, а другие как несущественные. Данный подход не рекомендован, т.к. в дальнейшем гораздо проще сузить материал, чем расширять.

Работая в группе, необходимо внимательно прислушиваться друг к другу: возможны разные точки зрения.

Данные вопросы могут быть полезны на преддиагностической стадии:

- кто считает, что есть проблема, и почему?
- на каком основании базируется это мнение?
- что происходит или не происходит, когда и где?
- какие связанные с происходящим вещи не являются проблемами и почему?
- что составляет более широкий контекст существующей ситуации?
- кто или что может влиять на проблемную ситуацию?
- есть ли другие заинтересованные лица и кто они?
- каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

IV – анализ последствий принятия того или иного решения, для чего участникам нужно вновь прочитать текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

Анализ кейсов может быть как специализированным, так и всесторонним. Специализированный анализ должен быть сосредоточен на конкретном вопросе или проблеме. Всесторонний (подробный) – подразумевает глубокое погружение в ключевые вопросы кейса. Выделяют следующие виды анализа кейсов:

- проблемный – предполагает выделение комплекса проблем ситуаций, их типологий, характеристик, последствий, путей разрешения;
- причинно-следственный – способствует установлению причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий её развёртывания;
- прагматический (праксеологический) – включает в себя диагностику содержания деятельности в ситуации, её моделирование и оптимизацию;
- аксиологический – заключается в построении системы оценок ситуации, её составляющих, условий, последствий;
- ситуационный (системный) – определяет характеристики, структуры ситуаций, их функции, взаимодействия с внешней и внутренней средой окружающего мира;
- прогностический – подготавливает прогноз относительно вероятного, потенциального и желательного будущего;
- рекомендательный – занимается выработкой рекомендаций относительно развития ситуации;
- программно-целевой – разрабатывает программу деятельности в данной ситуации.

V – предложение одного или нескольких вариантов решения кейса, выявление последовательности действий, указание на возможное возникновение проблем, а также механизмы их предотвращения и решения. На этом этапе участники составляют список идей

и концепций, соотносящихся с проблемами, которые предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

VI – рефлексия. На этом этапе организуется обсуждение кейсов. Оно обычно основывается на двух методах: открытая дискуссия и групповой \индивидуальный опрос, в ходе которого участники дают формальную устную оценку ситуации и предлагают анализ представленного кейса, свои решения и рекомендации, т.е. делают презентацию.

В общем виде кейсы представляют собой описание действительных событий в словах, цифрах, документах, действиях. Каждый кейс – это своего рода «срез» процесса, фиксация его динамики в определённых временных границах в целях постановки обучающихся перед выбором путей и способов дальнейшего решения проблемы или развития ситуации.

Таким образом, в ходе работы над кейсом обучающиеся включаются в такие виды деятельности:

- информационный поиск (критическое осмысление информации, вычленение проблемы последствий, тенденций развития ситуации);
- анализ, выявление проблемы (анализ, направленный на объяснение причин, возможных последствий, тенденций развития ситуации);
- критерии (выработка критериев разрешения проблем);
- конструктивная идея (поиск идей, направленных на разрешение проблемы, и их оценка в соответствии с выработанными идеями);
- план действий (разработка детального плана решения проблемы, его оценка).

Таким образом, повышение квалификации специалистов в области госзаказа при помощи кейс-технологии позволяет достичь эффективных результатов.

Список литературы

1. Беляева Е. Н. Использование кейс-метода в высшей школе. – Казань: ТГТИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://click.hotlog.ru/?62745.html> (дата обращения 28.09.2012).
2. Гладилина И. П. Кейс-технология как инновационный подход к оказанию образовательных услуг // Материалы Международной научно-практической конференции, 26–28 января 2011 г. – М.: Фонд развития регионов, 2011. – С.12-17.
3. Гладких И. В. Методические рекомендации по разработке учебных кейсов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия: Менеджмент. – 2005. – Вып. 2. – С. 169-194.
4. Развитие образования города Москвы («Столичное образование»). Основные положения // Тематическое приложение к журналу «Вестник московского образования». – М., 2011 – 48 с.

5. Ситуационный анализ или анатомия кейс-метода / под ред. Ю. П. Сурмина. – Киев: Центр инноваций и развития, 2002. – 286 с.

Рецензенты:

Королева Галина Михайловна, доктор педагогических наук, профессор кафедры управления государственными и муниципальными заказами МГУУ Правительства Москвы, г. Москва.

Осташкин Валерий Николаевич, доктор исторических наук, профессор, кафедра управления социально-культурным развитием МГУУ Правительства Москвы, г. Москва.