

*Безъязыкова Светлана Михайловна,  
преподаватель общепрофессиональных дисциплин,  
ГПОУ «Читинское торгово-кулинарное училище»,  
г. Чита, Забайкальский край*

## **ПРИМЕНЕНИЕ КЕЙС ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ РАБОЧИХ КАДРОВ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ**

*Аннотация:* статья посвящена вопросу формирования у студентов, обучающихся по профессии «Продавец, контролёр - кассир» квазипрофессиональной деятельности («погружение в профессию») через применение технологий контекстного обучения - кейс технологии.

*Ключевые слова:* кейс технология, технологии игромоделирования, квазипрофессиональная деятельность.

*Annotation:* the article is devoted to the question of forming quasi professional activity (immersion in the profession) of students, who are taught a profession of “Shop-assistant, controller- cashier” through applying technologies of context studying- case technologies.

*Keywords:* case technology, game modeling technologies, quasi professional activity

Согласно Указа Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» приоритетным направлением развития страны должно стать образование. В современном мире образование рассматривается как условие и предпосылка экономического роста, качественного развития экономики и социальной сферы.

С 2015 года в ГПОУ «ЧТКУ» реализуется программа инновационной работы, главная цель которой - организация квазипрофессиональной деятельности во время учебных занятий через применение технологий контекстного обучения (игромоделирования). Эта технология призвана

решить проблему сокращения существенного разрыва между обучением и практикой, и имеет ряд особенностей: содержание учебного материала представляется в имитационной модели производства; имеется возможность воссоздания будущей профессиональной деятельности в игровой обучающей модели; обучающиеся приближаются к реальным условиям порождения потребностей в знаниях и их практическом применении, что обеспечивает осмысленность учения, личностную активность и возможность перехода от познавательной мотивации к профессиональной; сочетание обучающего и воспитательного эффектов; обеспечивается переход от организации и регуляции деятельности преподавателем к саморегуляции и самоорганизации деятельности самими обучающимися.

Одной из таких технологий является кейс – технология: применение ситуационных задач на различных этапах учебного занятия и во внеурочное время.

Кейс-метод (метод «кейс-стади») впервые был применен в Гарвардском университете в 1924 году. Кейс-метод объединяет технологии развивающего обучения, индивидуализации процесса образования, применение групповых форм, личностно- ориентированных, проектных и проблемных технологий.

При подготовке рабочих кадров для предприятий торговли применяются ситуационные задачи, ориентированные на практическую деятельность, в ходе решения которых будущие продавцы получают возможность ещё в стенах училища научиться общаться с покупателями, решать конфликтные ситуации.

Проанализировав влияние применения ситуационных задач на формирование профессиональных компетенций, можно сделать вывод, что у многих студентов повышается мотивация к освоению профессиональными навыками. Анализируя ситуации, имитирующие их деятельность на

производстве, они уже имеют варианты их решения, а поэтому процесс адаптации на производстве протекает для них более успешно.

Технологическая деятельность преподавателя при использовании кейс-метода включает два этапа:

- сначала преподавателю предстоит работа по созданию кейса и вопросов для его анализа. Эту работу можно представить в виде последовательных операций: определение раздела программы, которому посвящена ситуация: формулирование целей и задач;

  - определение проблемной ситуации, формулировка проблемы;

  - поиск необходимой информации; создание и описание ситуации.

- чтобы вызвать живой интерес обучающихся к ситуации, желание справиться с заданием, проблему необходимо более реально приближать к ситуациям, которые могут происходить каждодневно с каждым из нас.

В курсе изучения общепрофессиональной учебной дисциплины «Технология розничной торговли»- тема: «Закон «О защите прав потребителей»- всегда вызывает определенные сложности при ее усвоении обучающимися, так как имеет большой объем достаточно сложного для восприятия учебного материала. Читать и запоминать статьи Закона «всегда трудно». И в этой ситуации незаменим кейс-метод. После предварительного изучения темы, организуется работа с материалами кейса, даются необходимые пояснения и обучающимся предлагается ознакомиться с ситуацией и предложить варианты её решения.

Знание основ Закона и Правил торговли позволит будущим работникам поднять культуру торговли на более высокий уровень, избежать конфликтов в процессе обслуживания покупателей, легко ориентироваться в сложившейся ситуации, где каждая из сторон (продавец-покупатель) отстаивает свое мнение, свои права.

Пример кейса:

Задание: Ознакомьтесь с ситуацией и оцените действия работников магазина в соответствии с Правилами торговли.

Ситуация № 1.

*Знакомясь с организацией продажи товаров в отделе «Парфюмерно--косметические товары», работающему по методу самообслуживания, вы выявили следующее:*

1) Покупателю отказали в продаже туалетной воды по цене 200 рублей из подарочного набора, скомплектованного в магазине к празднику, а предложили купить её вместе с дезодорантом стоимостью 150 рублей.

2) Продавец не пробил чек покупателю за приобретённую помаду по цене 270 рублей и стала обслуживать другого покупателя.

3) В середине рабочего дня продавцы отдела самообслуживания перекрыли вход в отдел, так как в отделе много покупателей.

4) Книга отзывов и предложений хранится у заведующего отделом.

5) Продавец отдела отказалась проверить функционирование аэрозольной упаковки дезодоранта в отделе, предложив покупателю осуществить проверку на улице.

6) Покупатель обратился с просьбой снять целлофановую упаковку духов «Элегия», в чем ему было отказано. Продавец мотивировала отказ тем, что впоследствии этот флакон продать будет затруднительно.

7) Покупателю разрешили отложить дорогостоящий товар до оплаты в магазине на 30 минут.

8) За 15 минут до окончания работы магазина доступ покупателей в торговый зал прекращается, работники обслуживают оставшихся в магазине покупателей.

Ориентируя обучающихся на закрепление полученных конкретных знаний, формируя умения и навыки мыслительной деятельности, развивая способности к обучению и умение перерабатывать большой объем

информации, преподаватель, используя кейс-метод, решает и задачи формирования необходимых ключевых компетенций: способности адекватно вести себя в различных ситуациях, готовности к плодотворной профессиональной деятельности, выработке навыков критического оценивания различных точек зрения и принятия правильного решения на основе анализа ситуации, самоанализа, самоконтроля, самооценки, инициативности и самостоятельности. Наряду с образовательными и развивающими, решаются и воспитательные задачи: чуткость и внимание к окружающим людям, забота о пожилых, толерантность.

### **Список литературы**

1. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования / Под ред. Е.С. Полат. - М.: Академия, 2014.- 368с.
2. Панина Т.С., Вавилова Л.Н. Современные способы активизации обучения. - М.: Академия, 2012.