

**Форостюк І. В.**

Національний університет харчових технологій

## ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕТОДУ НА ЗАНЯТТЯХ З АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ З МАЙБУТНІМИ СПЕЦІАЛІСТАМИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

*У статті розкривається сутність кейс-методу, його класифікація та практичне використання в процесі викладання англійської мови студентам спеціальності «туризм»; розглядаються наявні типи кейсів і компетенції, які викладач може формувати в студентів під час роботи із завданнями в рамках зазначеного методу. Наводяться приклади тем, на основі яких можна практикувати навчальний, тренувальний та аналітичний типи кейс-завдань, описується порядок підготовки й виконання творчо-теоретичного й практичного етапів. Особлива увага звертається на потенціал кейс-методу, його комплексність та інтенсивність.*

**Ключові слова:** кейс-метод, англійська мова, туризм, типи кейсів, студенти, компетенції.

**Постановка проблеми.** Здатність людини володіти іноземною мовою належить до переліку загальних компетентностей студентів усіх спеціальностей, оскільки входить до списку ключових складників освіти сучасної людини. Майбутні фахівці різних напрямів сьогодні розуміють необхідність вивчення іноземної мови, на першому місці серед яких стоїть англійська. Туристична індустрія України особливо потребує спеціалістів, які володіють іноземними мовами, оскільки щороку нашу країну відвідують кілька мільйонів іноземців із країн ЄС і з усього світу. Це підкреслює економічну значимість цієї сфери діяльності для країни, а також ставить перед закладами вищої освіти завдання піднімати рівень викладання іноземних мов до світових стандартів.

Для досягнення студентами, майбутніми працівниками туристичної індустрії, найкращого результату в процесі опанування іноземної мови та формування в них комунікативної компетенції викладачам необхідно використовувати сучасні методи, які допомагають пов'язувати академічне навчання з практикою. Тільки такий підхід допоможе сформувати вміння володіти іноземною мовою й реалізувати зазначену загальну компетентність сучасної людини. Відповідно, актуальним сьогодні залишається питання формування іншомовної компетентності студентів спеціальностей «туризм» і «готельна справа» сучасними активними методами, такими як, наприклад, метод кейсів, що розглядається в статті.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Уперше метод кейсів, або ситуаційного аналізу, представлений у Гарвардській бізнес-школі. Сьо-

годні кейс-стаді досліджується й закордонними, й українськими науковцями. Закордонні вчені, такі як М. Р. Ліндерс, А. Джеймс, Р. К. Джин, розглядають теорію та практику використання методу у сфері управління бізнесом. Т. Віссак у статті аналізує сильні та слабкі сторони методу, П. Дейл у роботі в *The Internet TESL Journal* (2002) – різні типи кейсів. Ю. Сурмін, Е. Міхайлова досліджують методологію, загальні поняття цього методу, типи кейсів і становлення цього методу в Україні. О. Сидоренко, П. Редько розглядають практичні ситуативні вправи у сфері менеджменту освіти в Україні. Каталоги навчальних кейсів і ситуативних вправ для галузі «Державне управління» вивчають О. Бурба, Н. Денісова, Т. Смолянська.

Однак питання кейс-методу, або ситуативної освіти, фокусується значною мірою на менеджмент-освіті, тоді як практичне дослідження й використання цього методу на заняттях іноземної мови професійного спрямування висвітлюється недостатньо.

**Постановка завдання. Мета статті** полягає в розгляді можливостей використання кейс-методу на практичних заняттях з англійської мови зі студентами спеціальностей «туризм» і «готельна справа», що безпосередньо спрямований на формування мовленнєвих компетенцій майбутніх фахівців.

**Виклад основного матеріалу.** Мовну компетентність учені трактують як явище певного рівня обізнаності конкретного суб'єкта з ідеальною знаковою системою рідної або іноземної мови, а мовленнєву – як здатність людини до практичного використання знань про мову в процесі комуні-

кації [1, с. 222]. Згідно із загальноєвропейськими рекомендаціями з мовної освіти, до комунікативних мовленнєвих компетенцій користувача входять *лінгвістичні компетенції*, що включають лексичні, фонологічні, синтаксичні знання й уміння та інші параметри мови як системи незалежно від соціолінгвістичного значення їх варіантів і прагматичних функцій їх реалізації; *соціолінгвістичні компетенції*, які стосуються соціокультурних умов користування мовою; *прагматичні компетенції*, пов'язані з функціональним уживанням лінгвістичних засобів [2, с. 31].

З огляду на те що мета викладання іноземної мови професійного спрямування пов'язана з галуззю і спрямована на опанування фахової іноземної лексики, як зазначається в загальноєвропейських рекомендаціях із мовної освіти, у плані комунікативної компетенції цей вид навчання концентрується на певних лексичних полях лінгвістичного компонента (наприклад, презентація та опис) і деяких соціолінгвістичних нормах [2, с. 204]. Відповідно, ми вважаємо, що кейс-метод є таким, що найбільше відповідає кінцевим цілям навчання професійної іноземної мови.

Методика викладання іноземних мов на сучасному етапі досить чутливо реагує на нові методи й технології. Тому кейсів-стаді як відносно нова модель, що набула значної популярності в багатьох країнах, викликає значне зацікавлення й окреслює перспективи для подальших досліджень. Цей метод наближує процес навчання до реально існуючих, комунікативних і професійних ситуацій, дає студентам змогу проявити творчість і ставить їх в умови, за яких необхідність того, як саме висловити думку, відходить на другий план, висуваючи на передній план необхідність знайти правильне рішення питання. Мова стає засобом вирішення проблеми, що є основною метою процесу викладання іноземної мови професійного спрямування.

Розглядаючи становлення кейс-методу в українській системі освіти, Ю. Сурмін виділяє кілька типів кейсів, що визначаються відповідно до їх функції – навчальний, виховний, тренувальний, аналітичний, дослідницький, систематизувальний і прогностичний типи [3, с. 21].

Американські дослідники розглядають іншу класифікацію кейсів:

- завершені кейси, що базуються на фактах. Підходять для цільового аналізу;
- незакінчені кейси з відкритою кінцевим результатом. Студенти можуть прогнозувати, робити припущення;

- функціональні кейси, які пише викладач: складність для викладача – досягти реального відображення ситуації;

- кейси, що базуються на реальних документах – статтях, звітах, наборі певних даних, етнографічних матеріалах [4].

Для роботи із цим методом необхідно проводити певні етапи підготовки та проведення:

- 1) підготовча робота, спрямована на засвоєння лексичного матеріалу, необхідного для подальшої діяльності;

- 2) ознайомлення з проблемною ситуацією загалом;

- 3) виділення головного питання, яке необхідно вирішити;

- 4) підготовка пропозицій/рішень (робота в групах);

- 5) аналіз запропонованих рішень основної проблеми, вибір найбільш оптимального рішення;

- 6) оцінювання результатів роботи як студентами, так і викладачем.

Очевидно, що завдання не повинні виходити далеко поза межі лексичних умінь студентів, оскільки протягом вирішення проблеми передбачається дискусія, необхідність робити висновки тощо.

Підготовка матеріалу для кейсів вимагає також значної підготовчої роботи викладача. Інтернет є одним із важливих джерел для цієї роботи. Він, наприклад, надає доступ до сайтів туристичних компаній, рекламної туристичної та готельної (тобто суто професійної) інформації, яку можна використати для творчого перероблення в навчальний матеріал. На певних етапах роботи корисним джерелом можуть бути наукові статті, які слугуватимуть додатковим ресурсом, що використовується під час роботи з проблемою.

Для студентів спеціальності «туризм» існують запропоновані деякими підручниками кейсові завдання. Наприклад, відомий курс International Tourism, автор Peter Strutt, видавництво Pearson, пропонує кілька кейс-занять для різних рівнів підготовки студентів. Завдання-проблеми пов'язані з необхідністю зробити правильне бронювання авіаквитків або готельного номеру, розробити пакет особливих пропозицій для різних ситуацій (наприклад, весілля), покращити обслуговування в готелі, підібрати найбільш відповідну людину на певну посаду в туристичній фірмі тощо [5].

Водночас, включаючи на заняттях подібні типи завдань, можна змінювати напрям від міжнародного туризму на питання внутрішнього, тобто розглядати схожі ситуації в межах України.

Наприклад, працюючи з темою *Niche tourism* (нішевий туризм), яка базується на можливостях розвитку цього виду туризму в Південній Африці, студенти отримали завдання розробити можливі пропозиції цього виду туризму в Україні й довести, що їхні ідеї зацікавлять потенційних клієнтів [5, с. 52–53]. Для цього їм необхідно зазначити цільові групи, на які спрямовані пропозиції, показати переваги власних ідей порівняно з можливим іншими варіантами. У цьому випадку кейс виконує тренувально-дослідницьку функцію (тренувальний тип кейса, згідно з класифікацією Ю. Сурміна) [3, с. 21].

Навчальний тип кейс-завдань, на нашу думку, є найбільш продуктивним на заняттях зі студентами молодших курсів. Такий тип занять допомагає опанувати як лінгвістичну компетенцію, а саме лексичну – знання і здатність використовувати мовний словниковий запас, так і прагматичну – функціональне використання опанованої лексики. Наприклад, працюючи з темою «скарги клієнтів», викладач запропонував підготувати листи-скарги до умовного готелю. Реклама готелю із запропонованими пропозиціями розроблені заздалегідь. «Співробітники» готелю, у свою чергу, отримали завдання відповісти на скарги клієнтів, продумати пропозиції для їх усунення. Після письмової частини роботи «готель» організовує зустріч, на якій обговорюються скарги та причини виникнення ситуацій, що призвели до скарг клієнтів, так організована дискусія.

Під час роботи з темою «розробки маршрутів» ми також розглядали напрямки для внутрішнього туризму. Перед студентами ставиться мета – довести, що обраний ними напрямок буде цікавим та економічно результативним. Під час обговорення проводиться SWOT-аналіз кожної пропозиції (сильні сторони, слабкі моменти, можливості розвитку й загрози, що можуть виникнути). Домінуюча функція цього кейсу – аналіз, тип кейсу – аналітичний [3, с. 3].

Для студентів спеціальності «готельна справа» найбільш ефективні кейси, спрямовані на формування професійної компетенції (або виховний тип кейса відповідно до зазначеної класифікації). Тут, на нашу думку, найбільше підходять рольові ігри. Наприклад, вирішення фінансових питань або технічних неполадок, що можуть виникнути в готелі: помилки під час розрахунку в готелі, несправності в номері, невиконання завдань обслуговуючим персоналом. Також досить цікавими є ситуації, які виникають під час замовлення обіду в ресторані, розрахунків за замовлену їжу тощо. Основна мета

під час розроблення цих типів завдань спрямована на розвиток прагматичної (функціональної) компетенції: вміння майбутніх спеціалістів використовувати професійну лексику в робочій ситуації.

Очевидно, що під час проведення подібної роботи викладачу варто утримуватися від позиції «найрозумнішого експерта», не монополізувати право на остаточне рішення, інакше студенти не братимуть участь або максимально не зацікавляться проблемою чи ситуацією. Викладачу також буде корисним робити нотатки перебігу дискусії на дошці або в комп'ютері. Якщо розглядаються дві точки зору, то аргументи обох сторін коротко також бажано подавати у візуальному вигляді. Методисти університету штату Іллінойс пропонують використовувати такі види роботи, як дебати, рольова гра та симуляції [4]. Для подальшого обговорення рольової гри або перебігу дебатів цікавим елементом може стати відеозапис. Студенти можуть слухати себе з боку, при цьому з'являється можливість їм самим помітити власні помилки, оцінити свій рівень фонетики та мовлення.

У процесі оцінювання результатів студенти також беруть активну участь. Однак викладач залишає за собою останнє слово у виставленні оцінок, ураховуючи результати спільного обговорення.

Оцінювання результатів кейсового завдання й роботи студентів під час його виконання враховує, з одного боку, результат вирішення поставленої проблеми, з іншого – мовленнєві вміння, продемонстровані студентами під час роботи з кейс-завданням. Необхідно звертати увагу на лексику та граматичні конструкції, якими користуються студенти в усному або письмовому вигляді, і, звичайно, на вимову.

Дослідниками кейс-методу надаються деякі практичні поради щодо організації роботи. Особливо зазначається важливість підтримки командного духу під час проведення кейсу, це може підвищити рівень кінцевого результату. Указується на необхідність чітко розписати план перебігу кейсу, розподілити ролі. Під час проведення презентації обґрунтовується необхідність задіяти якомога більше учасників, надаються схеми розподілу ролей у презентації [6, с. 5].

Як бачимо, кейс-навчання є комплексним методом, який вимагає серйозної підготовки з боку викладача і студентів. Проводити кейси найбільш результативно на етапі завершення вивчення теми як підсумкове завдання, що розкриває на практиці результат роботи студентів протягом попередніх підготовчих занять. Ми згодні з Ю. Сурмінім,

що case-study є методом інтенсивної освіти, відрізняється високою методологічною насиченістю, оскільки криє в собі значний гносеологічний, праксеологічний та аксіологічний потенціал, тому дає змогу засвоювати великі обсяги знання, формувати професійні якості студентів. На відміну від інших методів, він включає різноманітні технології, розроблені заздалегідь, які розгортаються в процесі навчання. Одним із важливих, на його думку, результатів використання цього методу є те, що він розв'язує базову проблему освіти – визначає співвідношення теорії і практики на користь практики, що здійснюється не спеціально й окремо в часі, як у традиційному навчанні, а органічно вплітається в навчальний процес [3, с. 4]. Ця особливість методу є, на нашу думку, його найнеобхіднішою рисою саме для практичних занять з іноземної мови професійного спрямування. Метод case-study дає можливості розвитку творчого потенціалу студентської молоді, який відображається на професійній сфері.

**Висновки і пропозиції.** Отже, ми бачимо, що кейс-метод, який створено для викладання дисциплін бізнес-сфери та менеджменту, є перспективним напрямом і у викладанні іноземних мов. Він

привертає увагу провідних методистів за кордоном і в Україні, цілком відповідає меті викладання іноземних мов професійного спілкування, дає змогу створювати реальні проблемні професійні ситуації та тренувати в студентів уміння їх вирішувати. Під час викладання іноземної мови для спеціальностей «туризм» і «готельна справа» цей метод може стати особливо важливим, оскільки передбачає створення ситуацій, протягом вирішення яких професійний аспект знання іноземної мови виходить на перший план. Метод також розкриває творчий потенціал студентської молоді й містить перспективи нових методичних досліджень для викладача.

Однак варто зазначити, що метод кейсів у викладанні іноземних мов в Україні перебуває на стадії розвитку. Він включає наявність певного рівня володіння мовою в студентів і необхідність значної підготовчої роботи для викладача. Останньому необхідно мати певний практичний досвід у підготовці кейсових завдань і накопичення підготовленого апробованого матеріалу, відповідно до напрямку дисципліни, яка викладається. Це питання потребує подальших науково-методичних досліджень.

#### Список літератури:

1. Білогорка М., Мороз Т. Шляхи формування мовної компетентності особистості: науково-методичний підхід. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2015. Вип. 11. С. 222–228. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/argnd\\_2015\\_11\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/argnd_2015_11_33) (дата звернення: 10.05.2019).
2. Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / науковий редактор українського видання докт. пед. наук, проф. С. Ю. Ніколаєва. Київ: Ленвіт, 2003. 273 с.
3. Сурмін Ю. П. Кейс-метод: становлення та розвиток в Україні. *Вісник НАДУ*. 2015. № 2. С. 19–28.
4. The case method. *Illinois CITL Teaching & Learning*. URL: <https://citl.illinois.edu/citl-101/teaching-learning/resources/teaching-strategies/the-case-method> (дата звернення: 10.05.2019).
5. Peter Strutt. *International Tourism*. New Edition. Pearson Education Limited, 2013. 128 p.
6. Brattseva E. F., Kovalev P. The power of case study method in developing academic skills in teaching Business English (time to play). *Liberal Arts in Russia*. 2015. Vol. 4. № 3. С. 234–240. URL: [http://libartrus.com/arch/files/2015/3/07\\_150139\\_Brattseva\\_v3.pdf](http://libartrus.com/arch/files/2015/3/07_150139_Brattseva_v3.pdf) (дата звернення: 10.05.2019).

#### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЕЙС-МЕТОДА НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ С БУДУЩИМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

*В статті розкривається сутність кейс-метода, його класифікація і практичне застосування в процесі викладання англійської мови студентам спеціальності «туризм»; розглядаються існуючі типи кейсів і компетенції, які викладач може формувати у студентів при роботі з завданнями в межах вказаного методу. Приводяться приклади, на основі яких можна практикувати навчальні, тренувальні і аналітичні типи кейс-завдань, описується порядок підготовки і виконання творчих теоретичних і практичних етапів. Особливу увагу приділено потенціалу кейс-метода, його комплексності і інтенсивності.*

**Ключевые слова:** кейс-метод, англійський язык, туризм, типи кейсів, студенти, компетенції.

**USING THE CASE-METHOD AT ENGLISH LESSONS WITH FUTURE SPECIALISTS  
OF TOURISM SPHERE**

*The article reveals the essence of the case-method, its classification and practical use in the process of teaching English to students of the specialty "Tourism". Existing types of cases and competences that a teacher can form in students while working with tasks within the framework of the indicated method are considered. The author presents examples of topics on the basis of which it is possible to practice educational, training and analytical types of case studies, describes the order of preparation and implementation of creative, theoretical and practical stages. Particular attention is drawn to the potential of the case method, its complexity and intensity.*

**Key words:** *case method, English language, tourism, types of cases, students, competencies.*