

КОММУНИКАТИВНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ КЕЙСЫ В ОБУЧЕНИИ СТУДЕНТОВ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ: ДИДАКТИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ

М.А. Ариян, М.И. Ключева

Аннотация. Рассматриваются дидактические возможности метода кейсов для формирования иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции обучающихся по направлению подготовки «Туризм» (профиль «Международный и деловой туризм»). Сделан обзор исследований, посвященных методу кейсов. Выявлены трудности, которые возникают при применении данного метода для обучения студентов 1–2-х курсов неязыковых специальностей. Приводится пример разработанного авторами коммуникативно-познавательного кейса, адаптированного к раннему этапу профессиональной подготовки в вузе и помогающего объединить изучение иностранного языка на 1–2-м курсах с развитием профессиональной компетенции. Под коммуникативно-познавательными кейсами понимаются динамично организованные, профессионально ориентированные иноязычные учебные тексты, которые содержат набор коммуникативно-познавательных задач, отобранных с учетом формируемых компетенций, а также представляют алгоритмы и различные варианты решения наиболее типичных производственных задач. По структуре коммуникативно-познавательные кейсы содержат сюжетную, информационную, методическую, резюмирующую, рефлексивную и трениговую части. Описывается процесс профессионально ориентированного обучения иностранному языку, направленного на формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции у студентов 1–2-х курсов, обучающихся по направлению подготовки «Туризм» (профиль «Международный и деловой туризм»). Данный процесс включает три модуля: подготовительный, переходный и заключительный. Вышеуказанные модули соотносятся с тремя видами коммуникативно-познавательных кейсов, которые различаются по степени проявления самостоятельной творческой активности обучающихся. В основу уровней градации кейсов по степени сформированности самостоятельной творческой активности обучающихся была положена классификация, которая включает три уровня развития познавательной самостоятельности обучающихся. Предложены методические рекомендации для каждого этапа работы над кейсом. Разработана система требований к составлению кейсов.

Ключевые слова: метод кейсов; иноязычная профессионально-коммуникативная компетенция; коммуникативно-познавательные кейсы; социальное и профессиональное развитие личности; познавательная самостоятельность обучающихся.

Введение

Создание совместных международных туристических компаний и установление партнерских отношений обуславливают потребность в

специалистах, владеющих иностранными языками, и тем самым вызывают необходимость существенных изменений в области иноязычного профессионально направленного образования в сфере подготовки специалистов туристского профиля. Согласно ФГОС ВО третьего поколения, обучение иностранному языку является важным компонентом профессиональной подготовки обучающихся в современном вузе и должно направляться на приобретение различных коммуникативных стратегий, форм профессионального и социального поведения, т.е. на формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции. Для формирования названной компетенции применяется широкий спектр как традиционных, так и современных методов обучения и педагогических технологий (ролевые и деловые игры, проекты, метод кейсов).

Как известно, в настоящее время метод кейсов широко используется для подготовки студентов в университетах и бизнес-школах всего мира. В докладе «Recommendations for Using the Case Study Method in International Business Research» отмечается большой потенциал этого метода [4. Р. 371]. Указывается, что он помогает раскрывать и устанавливать взаимоотношения между предметами, учит понимать причины происходящих событий, представляет описание конкретной реально существовавшей производственной проблемной ситуации «живым» интересным языком, что ведет к более глубокому пониманию данной ситуации [4–9]. При всей значимости и глубине многочисленных работ, посвященных методу кейсов, его классификациям, технологии написания, компонентному составу [10–12], исследовательский поиск в этом направлении следует продолжить. В частности, в существующих классификациях не учитывается его целевая направленность, не исследуются трудности, которые возникают у обучающихся младших курсов вследствие недостаточной сформированности иноязычных лексико-грамматических навыков и речевых умений, профессиональных знаний, навыков и умений в сфере их будущей туристической производственной деятельности.

Целью настоящей статьи является раскрытие дидактического потенциала коммуникативно-познавательных кейсов, адаптированных к этапу ранней подготовки в вузе и объединяющих краткосрочное изучение иностранного языка с развитием профессиональной компетенции у студентов неязыкового вуза.

Исследование

Детерминация понятия «метод кейсов»

Среди эффективных педагогических технологий особое место занимает так называемый метод кейсов. В настоящее время данный ме-

год используется при обучении студентов различных направлений и, по мнению многих исследователей, способствует развитию способности отыскивать творческое решение проблем и на основе компетентного анализа ситуации принимать самостоятельные решения. Как отмечает С.К. Гураль, «язык... самоорганизующаяся коммуникативная система, развитие которой подобно развитию живого организма. Недостаточно изучать язык как замкнутую систему значений, для более глубокого понимания его природы необходимо включать в рассмотрение не только семиотические параметры, но и онтологические, коммуникативные, социокультурные» [13. С. 85]. Метод кейсов позволяет развивать целый спектр важнейших навыков и умений (аналитических, практических, творческих, коммуникативных, самоанализа и рефлексии), а также таких качеств личности, как коммуникативная состоятельность, социальная ответственность, стремление к познанию и самосовершенствованию. Последние являются основой для социального развития студентов, т.е. процесса формирования и совершенствования социально ценных качеств личности по мере накопления, интеграции и активного воспроизводства социального опыта в рамках родной и чужой культур, обеспечивающего возможность эффективной и эмоционально окрашенной деятельности в социальной сфере [1, 2].

Метод кейсов позволяет решать одну из основных задач, стоящих перед современным языковым образованием и методикой обучения иностранному языку в высшей профессиональной школе. А.В. Соболева и О.А. Обдалова отмечают, что данной задачей становится развитие у обучающихся способностей и качеств личности, необходимых для достижения взаимопонимания и эффективного общения с представителями изучаемой иноязычной культуры [14. С. 150]. Контекст, который создается с помощью метода кейсов и в котором взаимодействуют обучающиеся, характеризуется межкультурной направленностью, способствует развитию способности обучающихся осознавать и анализировать межкультурные отличия, прививает толерантность к иным взглядам на жизнь, иному человеческому опыту, иным нормам и культурным представлениям.

Согласно исследованиям ученых, метод кейсов также помогает решать основные задачи профессионального образования: приобщение студентов к условиям практической производственной деятельности; подготовка энергичных специалистов, ориентированных на успех; поощрение конструктивного и критического мышления; ознакомление обучающихся с практической деятельностью предприятий; получение студентами практических навыков и развитие лидерских и коммуникационных способностей; наращивание и активизация человеческого, интеллектуального и социального капиталов; формирование системы профессиональных, общечеловеческих, моральных, культурных и иных ценностей [3, 4, 10–12].

Вместе с тем использование метода кейсов в практике преподавания иностранных языков требует решения целого ряда проблем. Во-первых, не существует единого, всеми признанного термина для обозначения данного явления. В отечественной и зарубежной методической литературе встречаются термины «кейс», «метод case-study», «case-study», «casemethod», «ситуация», «кейс-метод», «учебная ситуация», «метод анализа конкретных ситуаций» [3, 5, 15]. Во-вторых, нет единого определения самого названного понятия. Кейс-метод трактуется как «метод обучения, когда студенты и преподаватели участвуют в непосредственных дискуссиях по проблемам или случаям бизнеса [3. С. 230]; «средство достижения активного участия студентов в групповой работе на едином проблемном поле; при использовании структурированной информации и принципов проблемного обучения для создания новых продуктивных стереотипов деятельности; выработки навыков простейших обобщений» [6. Р. 180]; технология, основанная на использовании на занятиях коротких жизненных ситуаций, требующих малого количества времени для их разрешения [16. С. 124]. А.А. Вербицкий, А.М. Новиков относят метод кейсов к методам, позволяющим моделировать в учебном процессе различного рода отношения и условия реальной жизни [3; 11. С. 150].

Рассмотрев множество подходов к трактовке данного понятия, мы пришли к выводу, что под методом кейсов следует понимать *активный, проблемный метод обучения, основывающийся на описании и системном анализе реальных событий (ситуаций) из жизни компаний, нацеленный на успешную социализацию личности, совершенствование коммуникативных и профессиональных навыков через создание и погружение обучающихся в контекст бизнес-процессов.*

Как показал анализ, место данного понятия в системе педагогических категорий также не определено. Различные авторы говорят о кейсах как о: 1) методе обучения («метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов)» [3. С. 98]; 2) педагогической технологии («технология обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций; обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них») [Там же. С. 70]; 3) методике (совокупность «приемов и методов осмысления ситуации, ее структуры... факторов, тенденций развития и т.п.») [17. С. 111]. Часто можно встретить определения кейсов как содержательной компоненты образовательного процесса («описание ситуации, которая имела место в той или иной практике и содержит в себе некую проблему, требующую разрешения» [3. С. 89]; «учебные конкретные ситуации, специально разрабатываемые на основе фактического мате-

риала с целью последующего разбора на учебных занятиях» [3. С. 89] и др.). В рамках нашего исследования представляется целесообразным использовать метод кейсов для решения определенных задач на определенном содержании конкретной дисциплины (курса), например формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции обучающихся по направлению подготовки «Туризм» (профиль «Международный и деловой туризм») с помощью метода кейсов.

Несмотря на все преимущества, метод кейсов, по нашим наблюдениям, используется в основном на старших курсах вузов. Представляется, что это связано с особенностями самого метода. Во-первых, вследствие ограниченного количества аудиторных часов, выделяемых на изучение иностранного языка, становится невозможным обеспечить качественную подготовку и решение кейса. Во-вторых, для успешной работы над кейсом преподавателю и обучающимся необходимо иметь глубокие знания и опыт в области языка и профессии. Следовательно, обучающиеся 1–2-х курсов испытывают трудности при работе с кейсами из-за недостаточности профессионально значимых знаний, навыков и опыта.

Чтобы решить данные проблемы, мы обратились к разработке коммуникативно-познавательных кейсов, которые помогают объединить изучение иностранного языка на 1–2-м курсах с развитием профессиональной компетенции, а также предусматривают использование новых оперативных возможностей управления учебным процессом через информационно-коммуникационные средства обучения. Таким образом, воссоздается новая педагогическая образовательная среда, представляющая собой пространство и технологическую основу для интеграции разнообразных средств обучения иностранным языкам в соответствии с интересами самого обучаемого, уровнем его подготовки и временем, выделенным для работы на основе активизации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной учебной деятельности студентов [18]. *Под коммуникативно-познавательными кейсами мы предлагаем понимать динамично организованные, профессионально ориентированные иноязычные учебные тексты, которые, с одной стороны, содержат набор коммуникативно-познавательных задач, отобранных с учетом формируемых компетенций, а с другой – представляют алгоритмы и различные варианты решения наиболее типичных производственных задач.*

Модульный подход как основа организации учебного процесса с использованием коммуникативно-познавательных кейсов

Построение обучения на основе комплекса логически связанных модулей обеспечивало последовательное моделирование в учебном процессе целостного содержания, форм и условий будущей профессио-

нальной деятельности студентов, а также единство обучения и воспитания профессионала; непрерывное взаимодействие обучающихся с информационной иноязычной средой позволяло выявлять взаимосвязи различных контекстов в процессе обучения, способствовало поэтапному формированию творческой познавательной самостоятельности.

Организация модулей производилась по двум направлениям – горизонтальному и вертикальному. Горизонтальная организация модулей детерминируется учебными и профессиональными потребностями обучающихся и обуславливает количество и порядок их развертывания. В условиях обучения студентов профессионально направленному иностранному языку модули располагались в соответствии с логикой дисциплин специализации, т.е. на основе принципа учета междисциплинарных связей, принципа поэтапного погружения в профессиональную деятельность и развития творческой самостоятельности студентов. При таком порядке развертывания модулей стало возможным активизировать и задействовать все доступные студентам в рамках их образования источники знаний, интегрировать занятия по иностранному языку в профессиональный цикл дисциплин, тем самым достигая кумулятивного эффекта обучения, а также развить творческую самостоятельную активность обучающихся.

Процесс обучения профессионально ориентированному иностранному языку, направленный на формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции у студентов, обучающихся по направлению подготовки «Туризм» (профиль «Международный и деловой туризм»), включал три основных модуля: подготовительный, переходный и заключительный, или основной. Вышеуказанные модули соотносятся с тремя видами коммуникативно-познавательных кейсов, которые различаются по степени проявления самостоятельной творческой активности обучающихся.

Вопрос о разработке критериев сформированности познавательной самостоятельности неоднократно рассматривался в педагогической литературе. В основу уровневой градации кейсов по степени сформированности самостоятельной творческой активности обучающихся была положена классификация, которая включает три уровня развития их познавательной самостоятельности.

На первом уровне – копирующая самостоятельность – обучающийся овладевает образцами всех типичных форм познавательной деятельности по предмету. В основном здесь подразумевается овладение алгоритмическими действиями (по аналогии, по заранее представленному плану и т.п.), приводящими всех студентов при одинаковых исходных данных к одинаковому результату. Второй уровень – воспроизводяще-выборочная (репродуцирующая) самостоятельность – характеризуется самостоятельным воспроизведением основных методов при-

обретения знаний, навыков и умений, соответствующих ступени обучения студента, способностью к выбору и использованию нужного метода. Третий уровень – творческая самостоятельность обучающихся – состоит, прежде всего, в уяснении конструктивного подхода к творчеству, создании новых методов познавательной самостоятельности на основе усвоенных.

Повышение степени самостоятельности и творческой активности обучающихся в процессе формирования иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции достигалось за счет перехода от репродуктивно-объяснительных к продуктивно-тренировочным и далее к независимым исследовательским кейсам, которые являются разновидностями коммуникативно-познавательных кейсов. Представим подробное описание модулей и содержание соответствующих видов коммуникативно-познавательных кейсов на рис. 1.

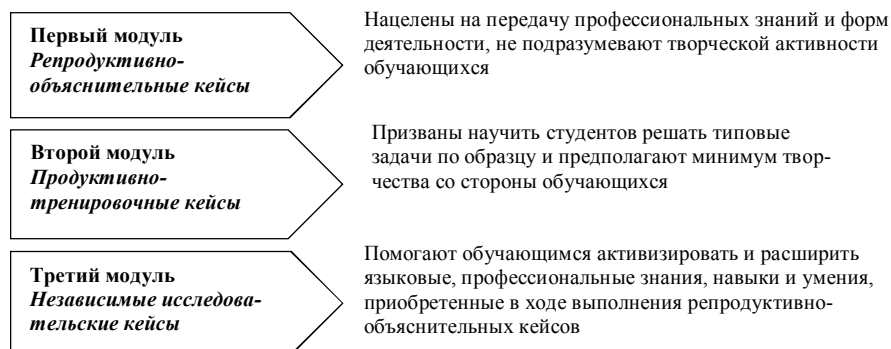


Рис. 1. Модульная организация профессионально ориентированного обучения иностранному языку на основе коммуникативно-познавательных кейсов

Структура и функции коммуникативно-познавательных кейсов

Разработанные нами коммуникативно-познавательные кейсы содержат следующие части: сюжетную (общее описание ситуации, включающее письма, аудио- или видеоматериалы, фрагменты монологов, диалогов или полилогов), информационную (статистические данные о состоянии рынка, компании, воздействующие на проблему), методическую (рекомендации для преподавателя и обучающихся по разбору кейса), резюмирующую (описание действий по разрешению проблемы, оценка последствий принятого решения), рефлексивную (блок вопросов, помогающих обучающимся оценить их прогресс) и тренировочную (рис. 2).

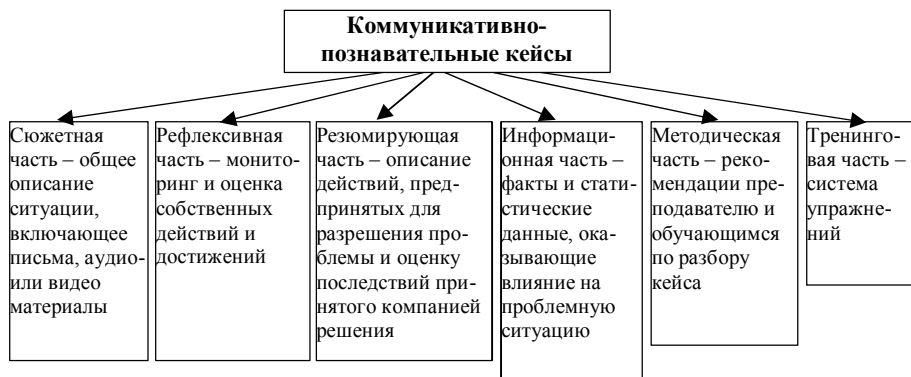


Рис. 2. Структура коммуникативно-познавательных кейсов

На процесс создания и работы над кейсом оказывают влияние такие факторы, как требования системы образования, социальный заказ, творческие и профессиональные способности разработчика кейса, психолого-возрастные, индивидуальные особенности обучающихся, объем профессиональных и языковых знаний, навыков, умений. Согласно О.Г. Смоляниновой [12], хороший кейс должен соответствовать следующим требованиям: отвечать четко поставленной цели создания, иметь соответствующий уровень трудности, иллюстрировать типичные ситуации из реальной жизни, не устаревать слишком быстро, иметь национальную окраску, провоцировать дискуссию, служить стимулом для развития аналитического мышления. Помимо этого, качественный кейс должен отображать конфликтную профессиональную ситуацию, содержащую привлекательное описание характеров персонажей и условий, включать скрытую проблему, допускающую многовариантность действий по ее решению и требующую применения определенной концепции. Также качественный кейс должен отличаться информативностью, краткостью и передавать опыт выполнения определенной деятельности [15. С. 143].

Экспериментальная апробация коммуникативно-познавательного кейса при обучении студентов направления подготовки «Туризм»

Работа над коммуникативно-познавательными кейсами предусматривает включение в нее всех субъектов учебного процесса, а также заданий, требующих обращения к различным ресурсам и формам получения и переработки информации. На разных этапах работы с коммуникативно-познавательными кейсами мы обращались к различным сайтам, которые обеспечивают комплекс возможностей для саморазвития субъектов образовательного процесса и создают психолого-педагогические условия для стимулирования познавательной активно-

сти, способствующей полноценному становлению высокообразованной, эрудированной, квалифицированной личности. Обучающимся предлагалось использовать потенциал сайтов Disques, Vialogue, дающих возможность участвовать в дискуссии по профессиональным проблемным вопросам с представителями как своей, так и зарубежной культуры. Студенты также могли инициировать обсуждение интересующих их вопросов самостоятельно. Мы использовали возможности программы EYEJOT, в которой обучающиеся могли самостоятельно создавать и выкладывать созданные ими видеоматериалы на профессиональную тематику (например, виртуальные экскурсии) в сети Интернет. Приведем пример и рассмотрим схему работы над коммуникативно-познавательными кейсами.

В ходе моделирующей фазы преподаватель и обучающиеся обсуждали интересующие их профессиональные темы: *how to deal with customers, increase a company's profitability, design a tour, develop a new destination, etc.* После этого преподаватель с помощью экспертов турфирмы подбирал список проблемных ситуаций, которые могли заинтересовать обучающихся: *helping a client at the airport, finding a way to increase the number of clients, finding a way with "problematic" clients.* Затем список предлагался обучающимся, и они выбирали ситуацию для будущего кейса. Тема кейса – *Customer Relations*. Целью кейса является составление диалога по проблемной ситуации – урегулирование конфликта с клиентом.

Затем преподаватель определял задачи кейса и приступал к его написанию. Задачи данного кейса включали: изучение и закрепление нового лексического материала по теме; развитие аналитических навыков работы с информацией; развитие навыков самокоррекции и самооценки; развитие профессиональных навыков общения с клиентами, коммуникативной состоятельности; развитие навыков работы в команде; развитие социальной ответственности.

Время, отводимое для работы с кейсом, – 4 академических часа. Следует отметить, что обучающиеся не являются «потребителями» готовых кейсов. Уже на этапе составления кейса они принимают активное участие в сборе информации для кейса, что помогает облегчить работу преподавателя и повышает ответственность, самостоятельность и мотивацию обучающихся.

На этапе решения кейса обучающимся предлагается ознакомиться с профессионально заостренной проблемной ситуацией. ***Background:*** *Britannia's Airlines is one of the world's leading companies. It is an international airline company of the complete cycle, offering low fares throughout the year, and an extensive network of destinations around the world, including Central Airport. The number of the staff they employ is over 100,000. They support a number of sporting, cultural and charitable activities around*

the world. They offer divers services: on board training activities concerning the principles of safety.

Problem: Nowadays the company faces a big decrease in the number of their customers. **Exposition:** The board of directors wants to create a consulting group which is going to study the problem and to identify possible reasons that might have led to it. You were asked to listen to the interview with one of their clients Melanie Flower.

Затем обучающиеся приступают к выполнению кейс-погружающих упражнений, содержащих профессионально ориентированные условно-речевые упражнения. Приведем примеры данных упражнений.

Challenge 1. You will hear Melanie Flowers talking about a flight she made from London to Dallas. Decide if these statements are true or false. Correct false statements.

- a. They were late checking in.
- b. The airline staff tried to hide from the passengers.
- c. The couple were given preferential treatment because of their children.
- d. They were content to be able to go to Houston.
- e. The hotel in Houston turned out to be much better than they'd expected.
- f. In San Francisco the airline staff were extremely rude.
- g. Melanie has learnt to be firm without being rude.

Challenge 2. Listen again and tick the problems that Melanie Flowers has mentioned.

Problems	
1. They were confronted with the problem of a long delay of their flight	
2. They were misled by the managers. Nobody hurried to solve their problem and to provide them with seats for another plane	
3. They took them to the wrong direction	
4. The problem they faced was connected with the company's being overbooked	
5. They had to go to the other airport	
6. They were not given a compensation	

Challenge 3. Do you find these problems serious? Have you ever faced similar problems? Discuss them with your partner. These are some helpful phrases that you can use: *It seems to be a very serious problem...; It is likely to be very unpleasant when...; It undoubtedly can cause misunderstanding...; It is sure to lead to some aggression and confrontation...; I find this problem minor / pretty....*

Challenge 4. You could have heard these useful phrases in the interview. Complete these phrases using the words: *furious, impatient, economy,*

time, eyed us all up and down, seats, delay, on our own, allocate, late, leave, hanging around.

1. We arrived at Heathrow in for our scheduled flight for Dallas.

2. A couple of in suits appeared and It was very unpleasant.

3. The staff apologized for our and explained they were overbooked on class.

4. We would be given the on the flight.

5. We were left standing

6. It would be possible to five seats.

7. The plane would in two hours direct to Dallas.

8. We were And were getting but there was very little we could do.

9. We arrived at night.

10. We had to keep while waiting for a flight.

Изучив социально-профессиональный контекст, обучающиеся приступали к поиску дополнительной информации, планированию предметно-практической стороны деятельности по решению кейса.

Challenge 5. Study the following article for more information about different measures that can be taken to improve the situation. This article describes how Gatwick Airport in the UK has made travelling easier for business passengers. Decide which of the extracts A–G match the numbered gaps in the text. There is one additional extract which does not belong in any of the gaps.

A. Looking at what London Gatwick Airport has done, the solution now, in hindsight, seems obvious.

B. But Fast Track has other benefits for the business traveler.

C. The best ideas in business are quite often the most obvious.

D. Even at the busiest times of the day, it now takes business passengers only a minute or two to pass through the barriers to go airside.

E. Many airlines offer attractive incentives such as free limousine and helicopter transfers, advance seat reservations and priority baggage handling.

F. For the busy executive, it is not so much that time means money, rather that he or she usually cuts it fine when getting to the airport.

G. This system, called Fast Track, enables First and Business Class passengers from all airlines using North and South Terminals to use a special dedicated route through passport control and security checks.

1 = c For example, business travelers passing through Europe's airports have constantly bemoaned the fact that however much their ticket cost, or however much they were pampered in-flight the real hold-ups always came when passing through passport control and security, or waiting in duty free.

2.....That last-minute report to finish, or taking just one more phone call, has spelt disaster for many business travelers suddenly finding them-

selves at passport control behind a plane-load of holidaymakers who are quite happy to take their time – after all they are going on holiday. 3.....However, it is a simple fact that no other airport appeared to have tackled the problem successfully until London Gatwick became the first airport in the UK or Europe to implement a “red carpet” priority system especially for First and Business Class travelers.

4.....A pass is given to eligible passengers at check-in. 5.....The special entry gates to the departure lounges, however, only operate up until 2 p.m. The airport’s research has shown that the bulk of business travel flights were before this time, with only a handful afterwards when the regular control points had no queues. However, it is a position that is regularly reviewed by the airport.

6.....For instance, those who have hurried to the airport without the time to pick up any foreign currency can collect preordered currency from a special Fast Track desk at the airport’s bureaux de change. Or if they travel to the airport via the Gatwick Express, they can use the credit-card phone on the train to order the currency on the way from Victoria. Forgotten to buy a present for that important contact you are going to meet on arrival? Instead of queuing up with the leisure travelers at the duty free counters, Fast Track pass-holders can take advantages of their own check-out. Not surprisingly, Fast Track has been a smash hit with London Gatwick passengers (numbers using it have increased from 40,000 a month when it first started, to 65,000 a month at present). Perhaps the fact that other European airports are looking at emulating the Fast Track idea shows how big a step forward it is in taking the hassle out of business travel [19. P. 59].

Challenge 8. Now listen to Terry Lee, Britannia’s ”Advance Planning Manager, talking about how he plans and executes the company’s summer flight programme. Decide if these statements are true or false. Correct the false statements.

- a. Britannia and Thomson decide how many planes will be in use.
- b. They have to fill 26,000 slots in a twenty-four-week program.
- c. They don't expect to change their flight plans.
- d. The computer system can help the user to predict potential flight disasters.
- e. The computer system is fast but has not yet led to direct savings in expenditure [Ibid. P. 60].

Затем обучающиеся работали в команде, формулировали проблему кейса, обсуждали ее и предлагали свои решения, исходя из собственного опыта, подкрепленного общими теоретическими знаниями из смежных дисциплин, и самостоятельно собранной информации, полученной в ходе выполнения кейс-погружающих упражнений. Приведем примеры упражнений, которые могут входить в трениговую часть кейса.

Part 2. Challenge 1. Read the article below and decide if these statements are true or false.

- a. A dissatisfied customer who makes a complaint will usually fly again with British Airways.
- b. About one sixth of BA's satisfied customers defect to other airlines.
- c. Both satisfied and dissatisfied customers will fly with BA again in about the same proportions.
- d. BA gives money to customers if they complain.
- e. Customers are anxious to find out who was responsible for things going wrong.
- f. It is not a good idea to admit to being in the wrong.

Challenge 2. Study the article again. It discloses some secrets of dealing with displeased customers. What tips do you find useful? What else can you add?

When it pays to complain

A dissatisfied customer who complains is just as likely to remain loyal as a completely satisfied customer. This surprising state of affairs has been observed by British Airways, which has turned the handling of complaints into something of a science.

Charles Weiser, BA's head of customer relations, calculates that about 13 per cent of customers who are completely satisfied with BA's service may not fly with the airline again. "Perhaps they changed jobs, found a frequent flyer programme which better suited their needs, or maybe they felt it was time for a change of airline," he says, writing in the July issue of *Consumer Policy Review*, the journal published by the UK's Consumers' Association.

Half of all customers who experience problems but do not complain, do not intend to use the airline again. This contrasts with the customers who are dissatisfied but do complain – just 13 per cent of this group will defect, the identical rate of defection as the "satisfied" group, says Weiser.

Clearly, it pays to encourage customers to complain, and to encourage complaints departments to turn themselves from "blame" to "customer retention" departments, he says. Weiser's guide to satisfying complaints includes the following points:

- Apologize and "own" the problem. Customers do not care whose fault it was – they want someone to say sorry and champion their cause.
- Do it quickly – customer satisfaction with the handling of a complaint dips after five days.
- Assure customers the problem is being fixed. Complaints departments need to know their company inside out and work with front-line departments.
- Do it by phone. Many departments are frightened of the emotion customers often show when things go wrong, but customers appreciate a personal apology and reassurance the problem will be solved [19. P. 65].

Challenge 3. Discuss with your partner what things may be really helpful. Give reasons. You can make use of the following phrases: *I consider this measure to really helpful; I can say for sure that this measure really works; I doubt if it can bring any solution to the problem; I believe it is useless; In my opinion, we can profit from this; As I see, it this measure is advantageous; As far as I know, it can bring no relief; It will be in vain; The reason for this is...; My grounds are...; I have the following reasons for thinking so; The fist argument in favor of my position is...; To prove my opinion I would like to say...*

Challenge 4. Now as a group make up a list of necessary amendments that you are going to send to the board of directors. Give your arguments.

Challenge 5. Taking into account the measures that you've discussed plan your future actions.

В конце занятия обучающиеся выявляли наиболее эффективное решение, на основе которого им предлагалось подготовить проект, отображающий успешность овладения или набором социально и профессионально адекватных программ поведения.

Home Challenge. Prepare a talk with Melanie Flowers. Here there are some steps for you to follow.

Student A (you are a member of the staff)	Student B (you are Melanie Flowers)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Greet each other 2. React to the complaint, say whether it is reasonable or groundless. 3. Explain the reasons for such a problem. 4. Apologies and offer some way out. 5. Convince your partner it is a good idea to use The Britain's Airlines now 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Greet each other 2. Explain the essence of your complaint. 3. React. Try to induce the member of the staff that this situation was really unpleasant for you and lead to some negative consequences. 4. Accept or reject apologies. 5. Say that you are going to fly to France on two week-holiday. 6. Accept or reject an offer

Remember:

- ✓ to be polite,
- ✓ to be accurate in your choice of words,
- ✓ not to use colloquial phrases,
- ✓ to avoid speaking quickly, watch your intonation,
- ✓ to observe your gestures and facial expressions, try to look even-tempered, persistent and confident.

Защищая собственный проект, обучающиеся анализировали поведение своих собеседников, демонстрировали адекватное речевое и неречевое поведение, соответствующее общепринятым социальным и професси-

ональным нормам. Если обучающиеся справились с поставленной задачей, преподаватель переходит к следующим этапам работы над кейсом.

After participating in the group discussion complete the chart below and check your progress.

How successfully	1	2	3	4	5
1. Have you organized your ideas in the form of a dialogue?					
2. Have you managed to make the most of the information (practical and theoretical) from the case?					
3. Have you used the vocabulary of the case?					
4. Have you used diverse grammar structures?					
5. Have you taken into account and reflected cultural differences?					
6. Have you managed to convince your partner (changing your partner's opinion, reaching your goals)?					
7. Have you coped with the task of being an active listener and an interlocutor?					
8. Have you used various clichés while communicating with your partner?					
9. Have you managed to perform your role convincingly (using an intonation, gestures, varying the tone of your voice)?					
10. Total score:					

25–20 scores – excellent (5); 19–15 scores – good (4); 14–10 scores – satisfactory (3); less than 10 scores – bad (2).

Если обучающиеся испытывали трудности при выполнении заданий, им предлагались дополнительные упражнения для их устранения.

After Discussion Challenge 1. If you have failed to use some vocabulary or think that you were not quite successful in the discussion, do the following task: Look at this diagram of a plane, which shows the advantages and the disadvantages of sitting in various places. These words have been deleted from the text. Put them back.

After Discussion Challenge 2. Prepare a dialogue with a client who is unsatisfied with the seats he bought and wants to get others.

Результаты работы по решению вышеприведенного кейса свидетельствуют о том, что иноязычный, социальный и профессиональный контекст, воссоздаваемый в кейсе, способствует развитию аналитических навыков работы с информацией, профессиональных навыков общения с клиентами, коммуникативной состоятельности, навыков рабо-

ты в команде, социальной ответственности. Задания, включенные в кейс, соответствуют межкультурной направленности общения в процессе обучения иностранному языку и направлены на развитие навыков самокоррекции, самооценки.

Заключение

Таким образом, проведенное исследование показало эффективность коммуникативно-познавательных кейсов как средства реализации контекстного подхода к формированию иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции на ранних этапах обучения в неязыковом вузе. Данный вид кейсов может быть использован при обучении студентов различных направлений подготовки, поскольку его структура, функции и методическая организация не зависят от содержательного наполнения проблемных ситуаций. Использование метода кейсов в практике преподавания иностранных языков в вузе способствует повышению творческой самостоятельности студентов, помогает им открывать новые пути самосовершенствования и обеспечивает условия для формирования необходимых стратегий социального и профессионального поведения.

Кейсовая методика, вектор развертывания которой задан контекстным, личностно ориентированным и социально развивающим и межкультурным подходами, направлен на социальное и профессиональное развитие личности, ее способности к самоопределению, самореализации, самостоятельному принятию решений, рефлексивному анализу собственной деятельности. Все задания, включенные в кейс, составлены с учетом трудностей, которые могут испытывать обучающиеся вследствие недостаточности профессиональных умений. Данные задания носят не только тренировочный характер, но и практико-информативный. Таблицы, представленные кейсе, являются основой для самостоятельного осуществления оценки обучающимися собственной деятельности и построения вектора будущей деятельности. Экспериментальным путем подтверждено, что значительный дидактический потенциал коммуникативно-познавательных кейсов заключается в возможности их адаптации к различным этапам профессиональной подготовки студентов в неязыковом вузе, что гарантирует высокую результативность формирования иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции.

Использование коммуникативно-познавательных кейсов для развития коммуникативно-речевых и профессиональных умений в сфере туристической производственной деятельности обеспечивает оптимальное сочетание педагогического управления и самостоятельности обучающихся и создает условия для поэтапного повышения их самостоятельной творческой активности. Последнее достигается за счет пе-

рехода от репродуктивно-объяснительных к продуктивно-тренировочным и далее к независимым исследовательским кейсам, которые являются разновидностями коммуникативно-познавательных кейсов.

Литература

1. **Ариян М.А.** Социально развивающий подход к обучению иностранным языкам в средней школе // Иностранные языки в школе. 2012. № 10. С. 2–9.
2. **Ариян М.А.** Социально-эмоциональное развитие обучающихся средствами иностранного языка // Язык и культура. 2017. № 38. С. 138–151.
3. **Вербицкий А.А., Ильязова М.Д.** Инварианты профессионализма: проблемы формирования. М. : Логос, 2011. 288 с.
4. **Vissak T.** Recommendations for Using the Case Study Method in International Business Research. The Qualitative Report. URL: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol15/iss2/8>
5. **Гураль С.К., Корнеева М.А.** Интеграции кейс-стади метода в иноязычное обучение студентов направления «прикладная механика» в контексте актуальных образовательных тенденций // Язык и культура. 2017. № 38. С. 190–206.
6. **Gummesson E.** Qualitative research in management: Addressing complexity, context and persona // Management Decision. 2006. № 44 (2). P. 167–179.
7. **Dubois A., Gadde L-E.** Systematic combining: An abductive approach to case research // Journal of Business Research. 2002. № 55 (7). P. 553–560.
8. **Eisenhardt K.M.** Better stories and better constructs: The case for rigor and comparative logic // Academy of Management Review. 1991. № 16 (3). P. 620–627.
9. **Hillebrand B., Kok R.A.W., Biemans W.G.** Theory-testing using case studies: A comment on Johnston, Leach, and Liu // Industrial Marketing Management. 2001. № 30 (8). P. 651–657.
10. **Долгоруков А.** Метод case-study как современная технология профессионально-ориентированного обучения. URL: <http://www.evolkov.net/case/case.study.html>
11. **Новиков А.М.** Методология учебной деятельности. М. : Эгвес, 2005. 176 с.
12. **Смолянинова О.Г.** Информационные технологии и методика Case Study в профессиональном обучении студентов педагогического вуза // Образование XXI века: инновационные технологии: диагностика и управление в целях информатизации и гуманизации : труды II Всероссийской конференции. Красноярск, 2000.
13. **Гураль С.К.** Обучение языку как коммуникативной самоорганизующейся системе сквозь призму «сложного мышления» // Язык и культура. 2010. № 2 (10). С. 84–91.
14. **Соболева А.В., Обдалова О.А.** Когнитивная готовность к межкультурному общению как необходимый компонент межкультурной компетенции // Язык и культура. 2015. № 1 (29). С. 146–155.
15. **Сурмин Ю.П., Сидоренко А.И., Меер К.** Ситуационный анализ, или Анатомия кейс-метода. Киев : Центр инноваций и развития, 2002. 286 с.
16. **Куимова М.В., Евдокимов Д.Е., Федоров К.В.** Метод Case-study в обучении иностранному языку студентов старших курсов неязыковых специальностей // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2013. № 3 (21) : в 2 ч. Ч. 1. С. 88–90.
17. **Головин С.Ю.** Словарь практического психолога. Минск : Харвест, 1998. 301 с.
18. **Обдалова О.А., Гураль С.К.** Концептуальные основы разработки образовательной среды для обучения межкультурной коммуникации // Язык и культура. 2012. № 4 (20). С. 83–96.
19. **Jacob M.** English for international tourism : course book. Longman, 2003. 96 p.

Сведения об авторах:

Ариян Маргарита Анастасовна – профессор, доктор педагогических наук, профессор кафедры лингводидактики и методики преподавания иностранных языков факультета

английского языка Нижегородского государственного лингвистического университета им. Н.А. Добролюбова (Нижегород, Россия). E-mail: fenkot603@yandex.ru

Ключева Марина Игоревна – кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры теории и практики иностранных языков и лингводидактики факультета гуманитарных наук Нижегородского государственного педагогического университета им. К. Минина (Нижегород, Россия). E-mail: klyuevami90@mail.ru

Поступила в редакцию 27 ноября 2017 г.

COMMUNICATIVE-COGNITIVE CASE-METHOD IN TEACHING ENGLISH TO STUDENTS: DIDACTIC POTENTIAL

Ariyan M.A., Pd.D., Professor, Department of Lingo-didactics and Foreign Language Teaching Methodology, Nizhniy Novgorod State Linguistic University (Nizhniy Novgorod, Russia). E-mail: fenkot603@yandex.ru

Klyueva M.I., Candidate of Pedagogic Sciences, Senior Lecturer at the Department of Theory and Practice of Foreign Languages and Linguodidactics, Humanities Faculty, Nizhniy Novgorod State Pedagogical University (Nizhniy Novgorod, Russia). E-mail: klyuevami90@mail.ru

DOI: 10.17223/19996195/40/11

Abstract. We consider the didactic opportunities of the case-method for the foreign professional and communicative competence formation of the students whose specialty is “Tourism” in the field of “International and Business Tourism”. The authors make a review of research dedicated to the case-method. They reveal the difficulties that may arise when this method is applied for teaching 1-2-year students of non-linguistic specialties. A concrete example of the communicative-cognitive case, developed by the authors, is given in the article which is adapted to the early stage of professional training in higher educational institutions and helping to unite the process of foreign language learning in the 1-2 year with the development of the professional competence. Communicative-cognitive cases are dynamically organized, professionally oriented, foreign educational texts that include a set of communicative-cognitive tasks, chosen in accordance with a range of competences we form, and that give the algorithms and different variants of solving the most typical job-related issues. Structurally communicative-cognitive cases include: a plot, informative, methodical, summarizing, reflexive and training parts. The authors describe the process of professionally oriented foreign language teaching directed at the formation of the foreign professionally communicative competence of the 1-2-year students whose specialty is “Tourism” in the field of “International and Business Tourism”. This process includes three modulus: preparatory, transitional and concluding. All the above-mentioned modulus correspond to three types of communicative cognitive cases that differ from each other according to the degree of students’ independent artistic activity. The classification which demonstrates three levels of development of students’ cognitive independence make the basis of the case level gradation. The authors offer methodical recommendations for each stage of working on the case. A system of demands for the creation of cases is developed.

Keywords: case-method; foreign professional and communicative competence; communicative-cognitive cases; social and professional development of a person; students’ cognitive independence.

References

1. Ariyan M.A. (2012) Sotsial'no razvivayushchiy podkhod k obucheniyu inostrannym yazykam v sredney shkole [Social developmental approach to teaching foreign languages in middle school] // Foreign languages at school. 10. pp. 2-9.
2. Ariyan M.A. (2017) Sotsial'no-emotsional'noye razvitiye obuchayushchikhsya sredstvami inostrannogo yazyka [Socio-emotional development of students by means of foreign language] Jazyk i kul'tura – Language and culture. 38. pp. 138-151.

3. Verbitsky A.A., Ilyazova M.D. (2011) Invarianty professionalizma: problemy formirovaniya [Invariants of professionalism: problems of formation]. M.: Logos. 288 P.
4. Vissak T. Recommendations for Using the Case Study Method in International Business Research. The Qualitative Report [Electronic resource]. URL: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol15/iss2/8>
5. Gural' S.K., Korneeva M.A. (2017) Integratsii keys-stadi metoda v inoyazychnoye obucheniye studentov napravleniya "prikladnaya mekhanika" v kontekste aktual'nykh obrazovatel'nykh tendentsiy [Integration of the case study method in foreign language learning students of the direction "applied mechanics" in the context of current educational trends]. Jazyk i kul'tura – Language and culture. 38. pp. 190-206.
6. Gummesson E. (2006) Qualitative research in management: Addressing complexity, context and persona // Management Decision. 44(2). pp. 167-179.
7. Dubois A., Gadde L-E. (2002) Systematic combining: An abductive approach to case research // Journal of Business Research. 55(7). pp. 553-560.
8. Eisenhardt K. M. (1991) Better stories and better constructs: The case for rigor and comparative logic // Academy of Management Review. 16(3). pp. 620-627.
9. Hillebrand B., Kok R.A.W., Biemans W.G. (2001) Theory-testing using case studies: A comment on Johnston, Leach, and Liu. Industrial Marketing Management. 30(8). pp. 651-657.
10. Dolgorukov A. Metod case-study kak sovremennaya tekhnologiya professional'no-orientirovannogo obucheniya [The case-study Method as a modern technology of professionally-oriented teaching] [Electronic resource]. URL: <http://www.evolkov.net/case/case.study.html>
11. Novikov A.M. (2005) Metodologiya uchebnoy deyatel'nosti [Methodology of educational activity]. M.: Publishing house Egves. 176 P.
12. Smolyaninova O.G. (2000) Informatsionnyye tekhnologii i metodika Case Study v professional'nom obuchenii studentov pedagogicheskogo vuza [Information technologies and methodology of Case Study in training students of pedagogical universities]. // Trudy II Vserossiyskoy konferentsii "Obrazovaniye XXI veka: innovatsionnyye tekhnologii: diagnostika i upravleniye v tselyakh informatizatsii i gumanizatsii". Krasnoyarsk.
13. Gural' S.K. (2010) Obucheniye yazyku kak kommunikativnoy samoorganizuyushchey sistema skvoz' prizmu "slozhnogo myshleniya" [Language Learning as a communicative self-organizing system through the prism of "complex thinking"]. Jazyk i kul'tura – Language and culture. 2(10). pp. 84-91.
14. Soboleva A.V., Obdalova O.A. (2015) Kognitivnaya gotovnost' k mezhkul'turnomu obshcheniyu kak neobkhodimyy komponent mezhkul'turnoy kompetentsii [Cognitive readiness for intercultural communication as a necessary component of intercultural competence]. Jazyk i kul'tura – Language and culture. 1(29). pp. 146-155.
15. Sarmin Y.P., Sidorenko A.I., Meer K. (2002) Situatsionnyy analiz, ili Anatomiya keys-metoda. [Situational analysis, or anatomy of the case method]. Kiev: Center of innovation and development. 286 P.
16. Kuimova M.V., Evdokimov D.E., Fedorov K.V. (2013) Metod Case-study v obuchenii inostrannomu yazyku studentov starshikh kursov neyazykovykh spetsial'nostey [The Case-study Method in teaching senior foreign language students of non-linguistic specialties]. Philological Sciences. Issues of theory and practice. 3 (21). In 2 Parts. Part 1. pp. 88-90.
17. Golovin S.Y. (1998) Slovar' prakticheskogo psikhologa [Dictionary of practical psychologist]. Harvest: Minsk. 301 P.
18. Obdalova O.A., Gural' S.K. (2012) Kontseptual'nyye osnovy razrabotki obrazovatel'noy sredy dlya obucheniya mezhkul'turnoy kommunikatsii [Conceptual bases of development of the educational environment for teaching cross-cultural communication]. Jazyk i kul'tura – Language and culture. 4 (20). pp. 83-96.
19. Jacob M. (2003) English for international tourism. Course book. Longman. 96 P.