

**Жуков Є.В., к.т.н., доц. ХТЕІ КНТЕУ, м. Харків**

## **ВИКОРИСТАННЯ CASE-МЕТОДУ ПРИ ВИКЛАДАННІ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Вибір кейсового методу навчання (або методу конкретних ситуацій) при викладанні навчальної дисципліни «Управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарство» пов'язано з наступними передумовами:

- цей метод є доцільною відповіддю на такий відомий виклик сучасності, як учити практиці прийняття рішень в бізнесі в умовах занять в аудиторії;

- метод навчання на конкретних ситуаціях є прогресивним у тому сенсі, що він потребує від того, хто навчається, пошуку можливих шляхів рішення сформульованої проблеми, а не механічного відтворення заучених положень.

Загальновизнана вимога до тексту кейсу про правдивість використаних фактів викликала необхідність пошуку відповідного джерела інформації. Таким був обраний роман Артура Хейлі (Arthur Hailey) «Готель». Його епізоди і лягли в підґрунтя для створення чотирьох кейсів, які класифікуються як кабінетні, або такі, що розроблені на основі вторинної інформації.

Робота над текстом ситуаційних вправ (кейсів) складалась з трьох етапів:

- на першому етапі розроблялась пілотна версія тексту кейса;
- на другому етапі кейс пройшов опробування;
- на третьому відбувся аналіз тексту кейсу і методики проведення занять, і на основі аналізу в текст кейсу і в методичні поради до нього були внесені коректування.

Опробування кейсу «Смажені курчата» і методики проведення аудиторних занять з ним відбувалось на лабораторних роботах в академічній групі денної форми навчання галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа». Встановлено наступні факти:

- така форма занять відчутно підвищує активність студентів як під час аудиторних занять, так і під час самостійної позааудиторної роботи;
- для вирішення поставлених питань студенти налаштовані самостійно проводити як польові, так і імітаційні дослідження;

– первісно обрані часові рамки для роботи над кейсом не були вдалимими, і прийшлося розробити і впровадити корегувальні дії. Пояснити потребу в впровадженні корегувальних дій можна тим, що ця студенти досліджуваної академічної групи краще працює самостійно, і не навичок роботи в групі. Проте з другого боку, як неочікуваний позитивний ефект, слід розглядати спробу організації командної роботи;

– бета-версія тексту кейса виявилася великою, текст прийшлося скоротити приблизно на чверть. Для цього потрібна інформація була скомпонована щільніше і була виключена та частка первісної інформації, яка виявилась зайвою.