

DOI: 10.17805/trudy.2022.3.1

ФИЛОЛОГИЯ

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CASE STUDY В ПРАКТИКЕ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ СТУДЕНТОВ-БАКАЛАВРОВ (из опыта работы)

Н.А. Долгина  
Московский гуманитарный университет

*Аннотация:* В статье представлен опыт автора по использованию кейс-анализа как образовательной технологии, как инструмента развития деловой и профессиональной коммуникации. Рассматривается история разработки данной модели, основные правила и этапы работы, комплекс методических приемов. Представлены примеры из опыта работы.

*Ключевые слова:* кейс-анализ; образовательная технология; методы обучения; коммуникативная компетенция; речевая стратегия; практические примеры

## CASE STUDY RESOURCE AS A TOOL OF TEACHING BUSINESS AND PROFESSIONAL COMMUNICATION IN THE TRAINING COURSE OF BACHELORS (workince experience)

N.A. Dolgina  
Moscow University for the Humanities

*Abstract:* The article presents the author's experience in using case study as a training tool in the business and professional communication development. In focus are model development history, the main rules and stages of work with case study, a set of methodological techniques. Different practices to make the content more interesting, realistic and useful for the students are given.

*Keywords:* case study; educational technology; methods of teaching; communicative competence; speech strategy; practical examples

Метод кейс-стади – это метод активного анализа проблемной ситуации, основанный на обучении решения конкретных ситуационных задач. Суть этого метода заключается в следующем: студенты должны проанализировать ситуацию, выработать практическое решение, предложить алгоритм его выполнения с обсуждением в контексте поставленной проблемы. Впервые примененный в учебном процессе в 1870 г. в школе права Гарвардского университета деканом юридического факультета, профессором права Христофором Колумбом Лэнгделлом, этот метод стал довольно популярным в российском образовании в 90-е гг. XX в. Примечательно то, что модель разрабатывается по определённым правилам конкретной ситуации, произошедшей в реальной жизни, т.е. в классическом понимании, где представлена жизненная проблемная ситуация, которую обучающимся надо решить, исходя из имеющихся знаний, практического опыта и интуиции. Учитывая, что деловая или профессиональная ситуация имеет несколько вариантов решения, происходит обсуждение всевозможных вариантов. В методическом плане важно то, что развивается умение слушать, учитывать альтернативную

точку зрения и приспосабливаться к новой иноязычной среде. С помощью такого подхода у студентов появляется возможность быть готовыми работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной задачи, формировать и развивать аналитические и коммуникативные способности, проводить исследовательскую деятельность.

Подбор кейсов можно осуществлять через разные источники: ресурсы из интернета и периодических изданий, статьи из зарубежных и отечественных СМИ, рекламные объявления, финансовые и экономические отчеты, аудио- и видеоматериалы. При этом следует учитывать, чтобы информация, представленная в кейсе, имела четкую и доступную структуру с понятными определениями и точными данными. Многолетняя практическая работа позволяет выделить определенные правила, которых необходимо придерживаться: 1. Тема должна быть доступной, публичной и реальной и изучение отрасли / сферы / статистики не должно занимать много времени и создавать эмоциональную нагрузку. 2. Данные по деятельности компании / переговорам / ситуации в стране / актуальным проблемам регионов и мира, в целом, должны находиться в свободном доступе. 3. В выборе темы важен индивидуальный подход, интересы и особенности учебной группы. При этом немаловажное значение имеет характер взаимоотношений между студентами и какой эмоциональный фон сформировался, какие темы или аспекты предпочтительны.

Надо помнить, что главная цель этого метода – коммуникативная деятельность. Наличие разных методик в работе по формированию мини-групп в учебной среде будет восприниматься студентами вполне естественно и не создаст трудностей в обсуждении заданной темы, что позволит плавно перевести беседу из малого круга в общую дискуссию.

В ходе практических занятий со студентами 3–4 курсов по направлению подготовки «Международные отношения» и «Зарубежное регионоведение» целесообразным оказался ориентир на ряд этапов, такие как: 1. Самостоятельное знакомство студентов с содержанием предложенного кейса и опрос на понимание его содержания. 2. Разделение преподавателем студентов на мини-группы (2–3 человека). 3. Презентация и аргументация представителя групп своего решения. 4. Общая оценка высказанных решений. 5. Анализ совокупности полученных результатов и приобретённых знаний (Щербак, 2020).

Стоит отметить, что органично включиться в процесс выполнения поставленной задачи позволяет тот факт, что студентам информация предлагается в виде фактов или реального события и отработка новых навыков происходит на основе первичной вводной информации.

Примечательно, что соблюдение принципа интерактивности в качестве непременного условия формирования иноязычной коммуникативной компетенции, позволяет также влиять и на групповую динамику, которая «подстегивается» лимитом времени, остротой темы, отсутствием наводящих вопросов и готовых ответов, незнанием основных стратегий поведения в условиях конкуренции и

обострения международных отношений между странами. В таком случае, весьма полезным может быть комплекс разнообразных методических приемов: погружение в общую, деловую и политическую культуру страны изучаемого (или другого) языка, активизация познавательной деятельности, техника наполнения содержания, способы освоения ключевых понятийных категорий и пр. (Бочарова, 2020).

Расширить поле самостоятельной работы студентов в формате кейса может помочь привлечение телекоммуникационных компьютерных технологий и поисковых систем, способы поиска нужной научно-прикладной и социальной информации, методы анализа и синтеза, а также обработки данных и результатов, выводов практического характера.

В свете вышесказанного хотелось бы предложить несколько примеров, рекомендованных студентам 3–4 курсов на практических занятиях по английскому языку, в частности:

*Work-related topic: Chinese delegation*

Next month we are welcoming a delegation from China. This visit is a unique opportunity for us to develop our business in China. The Chinese like to get to know their business partners very well before opening negotiations. Our visitors are spending a complete week with us and I want them to have an unforgettable experience. I need you to arrange a programme of meetings, visits and activities which will introduce our Chinese guests to our country, our region and our culture. You have an unlimited budget, within reason – if you succeed, the potential market for us in China is worth millions of dollars. Feel free to ask my personal assistant for any help you need.

Tasks:

1. Read the extract from e-mail from your CEO and listen to a conversation about female / male visitors and mark the statements on:
  - Name, age, job, interests, other
2. Make a schedule for the visit and decide what activities to plan in the free slots ( Monday – Friday, morning-lunch-afternoon-evening).
3. Decide how to accompany the visitors. Who does what. One of you must be with the group all the times during the week (including driving). Divide the work equally. You must also manage the appointments in your diary.
4. Discuss entertaining visitors, brainstorm ideas for a visit, mark possible difficulties you may anticipate.
5. Finalize the options, the schedule, preparation. Write an e-mail to the CEO explaining what activities you have scheduled, why you have chosen them and who will be responsible.

*Work-related topic: International Relation*

The study of international relations is relevant and important for many reasons. Our life, business, individual's liberty, job, property may depend on events that occur

in the relations between nations. War and regional conflicts continue to be a very real feature of modern international relations.

The world is a big and complicated place. No one government or country can claim to control or dominate it and no one country has the potential to exercise decisive influence over the whole international system.

Tasks:

1. Discuss and make a list of reasons for it:
  - a host of challenges for individuals who like to travel international relations present (travel documents, visas, foreign currencies, terrorist attack, location...);
  - international environmental and public health problems.
2. Find out perceptions about the world and who is responsible for its problem.
3. Make up a plan or form: How key problems could be solved from one country to another? How have nations changed their positions in world politics over the last decade (facts, details)?

Options to consider:

- multipolarity and interdependence in politics;
  - increased complexity of international relations;
  - hierarchy in international system.
4. Sum up all the ideas and compare it with the viewpoints of your groupmates.

*Work-related topic: Business*

A few years ago, the orange growers of a certain area of North Africa got together to set up, with the help of their government and Ministry of Agriculture, a Citrus Fruit Marketing Board. Thanks to a well-planned programme of research, irrigation, controlled breeding and soil enrichment, production of oranges has greatly increased and quality is now first-class. The Marketing Board's aim is to sell these luscious oranges overseas in large quantities, under the brand name of AFJUZ.

Tasks:

1. Read the extract «Britain selected as first overseas market» and make the statements on:
  - the executive who was appointed to develop overseas sales;
  - the reason for an immediate contact with Ms. Helen Spandel.
2. Explain the reasons of a bad start and poor results of total sales of oranges in Britain compared with established brands and other competitors;
3. Listen to the dialogue (Abdul Aziz, an Egyptian marketing executive – James Lethbridge, the General manager) and tick the statements which are used to make excuses or defend poor results.
4. Think of the disadvantage of relying on selling to wholesalers and caterers sector of the market. Can advertising and individual customers, who buy most of the oranges sold in the country, help to reach the target?
5. Study the notes 14.1–14.2 in financial analysis part and consider how Jenny can obtain maximum impact without going over the budget.

6. Discuss the options to reach a decision concerning the future development of AFJUZ sales in Britain, decide what recommendations you make (methods, prices, repeat orders, locations, consumer reaction, population, features of grapefruit, knowledge of the citrus-fruit trade) and write a report: «We can meet this sales targets only if...».

*Work-related topic: Business*

Hi-Elite is the name of a group of department stores. Its head office is in Birmingham and from there its Managing Director, John Fuller, keeps a watchful eye on the profitability of its forty-odd stores all over the UK.

To keep prices down, goods are brought in bulk and buying policy is therefore centralized. However, goods are delivered by wholesalers direct to Hi-Elite stores. There are no warehouses, since it is group policy to maintain rapid stock turnover and keep overheads to a minimum.

The store that Fuller is especially concerned about at the moment is in North London. The North London Hi-Elite occupies premises which were purpose-built in the 1980s but which are now out-of-date and too small. There is capital available for rebuilding, and every available square metre of floor space is required for selling and display. No reallocation of space is possible. The fastest-selling lines in this area are furniture, carpets and chinaware. The store has 10 lorries with a crew of two: a driver and his assistant.

Tasks:

1. Discuss and make reasons for:

– the problems with storage. Should the Head Office in Birmingham think seriously about setting up a system of warehouses from which goods could be quickly distributed to stores? Where could be unsold stock kept?

– the best possible locations for warehouses (road and rail links, room for indefinite expansion...).

2. Decide how can transport manager help the sales staff to do their job (move stock around, get it out of the showroom, avoid damage, handle heavy items...).

3. Think of incentives for drivers to do their work well (pay, training scheme, prospects...).

4. Suggest options how to deal with customers' complaints on late delivery and damage of goods?

5. Introduce your plan how to improve Hi-Elite's storage and delivery systems. Is there a simple solution to the problem?

6. Write a report with recommendations on what should be done to put matters right. (Cotton, Owen, 2010)

Суммируя вышесказанное, можно сказать, что использование кейс-анализа в практике обучения деловому и профессиональному общению на старших курсах представляется обоснованным, ибо такой метод гармонично дополняет и расширяет целевой и структурно-содержательный компоненты формирования

коммуникативной компетенции бакалавров по профилю подготовки «Международные отношения».

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Бочарова Е.П. (2020) Английский язык для специалистов в области международных отношений: Учебное пособие. – М.: Проспект, С. 9–12.

Щербак С.Ф. (2020) Технология создания: Учебное пособие для изучающих иностранный язык и преподавателей вузов. – М.: МосГУ, С. 21–23.

Cotton D., Owen R. (2010) New Agenda. Business English Through Case Studies. – Evrokniga publishing, 153 p.

*Долгина Наталья Александровна* – кандидат педагогических наук, доцент, профессор кафедры филологических дисциплин Московского гуманитарного университета. Адрес: 111395, Россия, г. Москва, ул. Юности, д. 5. Тел.: +7 (499) 374-69-35, Эл. адрес: ok\_iq8@bk.ru

*Dolgina Natalia Alexandrovna*, Candidate of Science (Education), Professor at the Department of Philological disciplines, Moscow University for the Humanities. Address: 5 Unosti str., Moscow, 111395, Russia. Tel.: +7 (499) 374-69-35, Email: ok\_iq8@bk.ru

---

#### **Для цитирования:**

Долгина Н.А. Использование Case Study в практике обучения деловому и профессиональному общению студентов-бакалавров (из опыта работы). 2022. №3. С. 4–9. DOI: <https://www.doi.org/10.17805/trudy.2022.3.1>