

Кейс-метод в преподавании экономики в школе

Кейс-метод в основе своей педагогический, и история его берет начало в XVII веке, когда теологи для обучения студентов использовали и анализировали реальные жизненные ситуации. Родиной же современного метода являются Соединенные Штаты Америки, а более точно – Школа бизнеса Гарвардского университета, в которой в период с 1909 по 1919 год при обучении учеников-практиков просили изложить конкретную ситуацию (проблему), а затем дать анализ проблемы и соответствующие рекомендации. При этом первый сборник кейсов был издан в 1921 году (Dr. Copeland, Dean Donhman).

Культурологической основой появления и развития кейс-метода стал принцип «прецедента» или «случая», при этом наиболее широко метод «case study» используется в процессе обучения экономике и бизнесу, а в последнее время нашел широкое распространение при изучении медицины, юриспруденции, математики и других наук.

В настоящее время среднестатистический студент Гарварда или любой другой бизнес-школы за время своего обучения «прорабатывает» сотни кейсов, которые ежегодно издаются в качестве методических пособий и дополнений к уже существующей коллекции. Лидером по сбору и распространению кейсов является созданный в 1973 году по инициативе 22 высших учебных заведений The Case Clearing House of Great Britain and Ireland, переименованный в 1991 году в European Case Clearing House (ECCH). В состав ECCH входит около 340 организаций, таких как The Harvard Business School Publishing, Институт развития менеджмента (Лозанна, Швейцария), INSEAD (Фонтебло, Франция), IESE (Барселона, Испания), Лондонская бизнес-школа (Англия), Школа менеджмента в Кранфилде и другие. У каждой из этих организаций своя коллекция кейсов, право на распространение которых имеет ECCH.

Следует отметить, что американские кейсы несколько отличаются от европейских: обычно они больше по объему (20 – 25 страниц), в то время как в Европе они в полтора – два раза меньше и, как правило, не имеют единственно верного решения, то есть многовариантны. В 70 – 80-х годах прошлого столетия применять кейс-метод в обучении начали и в России.

ПОНЯТИЯ «КЕЙС» И «КЕЙС-МЕТОД»

Метод case study, или «метод ситуационного обучения» (обучение на примере разбора конкретной ситуации), в последние десятилетия

все активнее занимает ключевые позиции в российской школе, причем не только в высшей профессиональной, но и в обычной средней общеобразовательной. Все больше учителей и педагогов, непосредственно занимающихся воспитательной деятельностью в своих образовательных учреждениях, используют серьезный педагогический потенциал, который содержит в себе кейс-метод. Он лучше других методов учит разрешать возникающие проблемы с учетом конкретных условий и фактической информации.

Именно это обстоятельство принципиально важно учитывать, когда речь идет о системе экономического образования подрастающего поколения, которому в реальной взрослой жизни придется столкнуться с серьезными социально-экономическими проблемами, требующими решения в конкретных условиях данного региона или муниципалитета с учетом самой последней информации, имеющихся ресурсов и законодательных ограничений. Такую практику можно получить при периодическом включении обучающихся в решение ситуаций, специально проработанных и предлагаемых кейс-методом.

Сущность кейсов. Суть «case study» (в переводе с английского – «пример для изучения», «изучение случая», «анализ учебной ситуации») заключается в следующем:

- ✓ на нескольких страницах текста **описывается конкретная ситуация**, отражающая реальную проблему, которая имела место в жизни (например, проблема с водоохранной зоной данного города, в районе которой начинаются не санкционированные местным самоуправлением застройки);
- ✓ учитель выступает с подробным сообщением или проводит короткую вводную лекцию, освещает основные содержательные аспекты, на которые учащимся следует обратить основное внимание при решении предъявленной ситуации, а также педагог **предлагает инструментарий** для решения данной проблемы, которым вправе воспользоваться обучающийся;
- ✓ обучающиеся самостоятельно детально **изучают полученные материалы и анализируют ситуацию** в создаваемых рабочих группах, каждая из которых получает свой комплект материалов, включая основной текст, вспомогательные материалы и т.п.;
- ✓ в группах активно **генерируются идеи**, способствующие решению проблемы, при этом возможность выступить и обосновать свое предложение имеет каждый член группы;
- ✓ принятые группами предложения оформляются в виде **презентаций**, которые проводятся для всей аудитории (группа может как воспользоваться листом ватмана и маркером, так и сделать мультимедийную слайдовую презентацию) и в ходе которых каждая группа предлагает решение проблемы, обосновывая свои выводы, при этом каждая группа имеет возможность ответить на вопросы аудитории, уточнить свои позиции и аргументы, еще раз убедиться в том, что предлагаемое решение понятно всем присутствующим в классе;
- ✓ после презентации материалов всех групп **проводится пресс-конференция**, в ходе которой учащиеся делятся своими выводами, обсуждают групповую работу, суть решенной (или решаемой) про-

блемы, те навыки, которые они смогли получить в процессе обсуждения экономической проблемы, ту новую для себя информацию, которую они смогли узнать как при знакомстве с текстом кейса, так и в процессе его обсуждения и т.д.

Таким образом, кейс-стади – это многоэтапный процесс знакомства с реальной (или смоделированной) сложной проблемой, ее коллективное обсуждение и последующее представление своего взгляда на ее решение перед всей аудиторией (классом, учебной группой, общественной организацией).

Г.Л.Багиев и В.Н.Наумов подчеркивают, что специалисты-преподаватели, практикующие кейс-метод, по-разному понимают его сущность. Например, Гарвардская школа бизнеса так определяет метод кейсов: «Метод обучения, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. Эти кейсы, обычно подготовленные в письменной форме и составленные исходя из опыта реальных людей, работающих в сфере предпринимательства, читаются, изучаются и обсуждаются студентами. Эти кейсы составляют основы беседы класса под руководством преподавателя. Поэтому метод кейсов включает одновременно и особый вид учебного материала, и особые способы использования этого материала в учебном процессе».

Таким образом, задача преподавателя состоит в подборе соответствующего реального материала, а обучающимся предстоит разрешить поставленную перед ними проблему и проанализировать реакцию окружающих (других обучающихся и преподавателя) на свои действия. При этом следует понимать, что возможны различные решения проблемы, поэтому преподаватель должен помогать студентам рассуждать, спорить, но не должен навязывать им свое мнение. В свою очередь обучающиеся должны с самого начала понимать, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, стимулировании обучающихся отказаться от поверхностного мышления, вовлечении всех групп в процесс анализа материалов кейса. Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Краткое описание технологии работы при использовании кейс-метода приведено в табл. 1.

В США существует иная трактовка метода кейсов, предложенная профессором Р.Мерри из Гарварда: «Под методом кейсов я понимаю изучение предмета студентами путем рассмотрения большого количества кейсов в определенных комбинациях. Такое обучение и попытки управления различными административными ситуациями развивают в студенте, зачастую бессознательно, понимание и способность мышления на языке основных проблем, с которыми сталкивается управляющий в определенной сфере деятельности».

С точки зрения Р.Мерри, метод кейсов способствует развитию умения анализировать ситуации, оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант и составлять план его осуществления. И если в

течение учебного цикла такой подход применяется многократно, то у студентов вырабатывается устойчивый навык решения практических задач.

Таблица 1

Подготовка и обучение кейс-методом

ФАЗА РАБОТЫ	ДЕЙСТВИЕ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ	ДЕЙСТВИЕ СТУДЕНТА
До занятия	ПОДБИРАЕТ КЕЙС ОПРЕДЕЛЯЕТ ОСНОВНЫЕ И ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ для подготовки студентов РАЗРАБАТЫВАЕТ СЦЕНАРИЙ ЗАНЯТИЯ	ПОЛУЧАЕТ КЕЙС И СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	ОРГАНИЗУЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ ОБСУЖДЕНИЕ КЕЙСА ДЕЛИТ КЛАСС (АУДИТОРИЮ) НА РАБОЧИЕ ГРУППЫ Руководит обсуждением кейса в группах, обеспечивая их дополнительными сведениями	ЗАДАЕТ ВОПРОСЫ, УГЛУБЛЯЮЩИЕ ПОНИМАНИЕ КЕЙСА И ПРОБЛЕМЫ РАЗРАБАТЫВАЕТ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ, СЛУШАЕТ, ЧТО ГОВОРЯТ ДРУГИЕ ПРИНИМАЕТ ИЛИ УЧАСТВУЕТ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ
После занятия	ОЦЕНИВАЕТ РАБОТУ СТУДЕНТОВ ОЦЕНИВАЕТ ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ И ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ	СОСТАВЛЯЕТ ПИСЬМЕННЫЙ ОТЧЕТ О ЗАНЯТИИ ПО ДАННОЙ ТЕМЕ

Кейс-метод выступает и специфическим практическим методом организации учебного процесса, **методом дискуссий** с точки зрения стимулирования и мотивации учебного процесса, а также **методом лабораторно-практического контроля и самоконтроля**. В нем дается наглядная характеристика практической проблемы и демонстрация поиска способов ее решения. Наконец, по критерию практичности он чаще всего представляет собой **практически-проблемный метод**.

Кейс-метод можно представить как сложную систему, в которую интегрированы другие, более простые методы познания. Ю.П.Сурмин включает в кейс-метод моделирование, системный анализ, проблемный метод, мысленный эксперимент, методы описания, классификации, игровые методы (табл. 2).

При более тщательном рассмотрении кейс-метода возникают определенные вопросы, которые необходимо прояснить, чтобы выявить сущность метода:

✓ *Что входит в метод кейсов, включает ли сам по себе метод кейсов использование других активных методов?* Одни специалисты полагают, что метод кейсов включает все активные методы обучения («мозговой штурм», дискуссия, деловая игра и т.д.). Другие убеждены, что метод кейсов следует отделить от других активных методов, поскольку он является полностью самостоятельным и имеет свою четко выраженную специфику.

✓ *Какова цель профессионально разработанного кейса?* Сделать из обучающегося человека, способного принимать ответственные решения, то есть умеющего анализировать деловую ситуацию по

отработанной схеме, вырабатывать конкретные решения, а затем, используя свой багаж теоретических знаний, реализовывать данное решение в реальной жизненной ситуации. В этом случае эффективность обучения максимальна, и обучающийся получает, как правило, достаточно высокий результат. Следовательно, кейс в первую очередь направлен на формирование у слушателей управленческого мировоззрения, он требует достаточно широких знаний, которые необходимо восстановить и использовать в реальной практике, пусть даже воображаемой.

Таблица 2

Метод, интегрированный в кейс-метод	Характеристика его роли в кейс-методе
Моделирование	Построение модели ситуации
Системный анализ	Системное представление и анализ ситуации
Мысленный эксперимент	Способ получения знания о ситуации посредством ее мысленного преобразования
Методы описания	Создание описания ситуации
Проблемный метод	Представление проблемы, лежащей в основе ситуации
Метод классификации	Создание упорядоченных перечней свойств, сторон, составляющих ситуации
Игровые методы	Представление вариантов поведения героев ситуации
«Мозговая атака»	Генерирование идей относительно ситуации
Дискуссия	Обмен взглядами по поводу проблемы и путей ее решения

✓ *Предполагает ли метод кейсов особый стиль обучения?* Речь идет о роли преподавателя, то есть о степени его вмешательства в процесс обучения. Большинство специалистов высказываются за активное участие преподавателя в работе студентов, и в этом смысле метод кейсов не слишком отличается от известных методов активного обучения (ролевые игры, деловые ситуации). На наш взгляд, роль преподавателя должна быть минимальной, он – дирижер, консультант.

✓ *Какое количество кейсов оптимально?* Многие специалисты согласны с тем, что эффект от кейс-метода достигается только тогда, когда кейсов достаточно много, однако конкретное число при этом, как правило, не указывается. В принципе допускается ситуация, когда метод кейсов используется на всех занятиях изучаемого учебного курса. Оптимальное число кейсов должно дать синергический эффект, который может отчетливо проявиться, например, при подготовке и защите дипломных работ.

Кейс-метод позволяет демонстрировать изучаемые экономические знания с точки зрения реальных событий, происходивших в жизни, заинтересовывать обучающихся (школьников, студентов, специалистов и т.д.) в изучении предмета, способствует активному усвоению знаний, закреплению навыков сбора, обработки и анализа информации, характеризующей различные ситуации. Кроме того, грамотно

составленный кейс, как правило, учит искать нетривиальные подходы, поскольку не имеет единственно правильного решения, развивает независимость мышления, достаточно адекватно иллюстрируя реальную жизнь.

Следовательно, современный кейс – это не просто подробное описание реальных событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять представленную ситуацию, включающий определенный набор вопросов, подталкивающих к решению поставленной проблемы.

Определение кейса. В литературе существуют различные определения кейсов. Приведем некоторые из них, которые отражают специфические свойства этого метода:

1. Кейс (*от* англ. case – случай) – техника обучения, использующая описание реальных экономических, экологических, социальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
2. Кейс – конкретная практическая ситуация, рассказывающая о событии (или последовательности событий), в котором можно обнаружить достаточно проблем для их дальнейшего решения в составе группы.
3. Кейс – специально подготовленный материал с описанием истории конкретной проблемы, на основе которой можно успешно развивать у обучающихся (студентов, старшеклассников) управленческие социально значимые навыки: способность к анализу, принятию решений, умение продуктивно работать в команде, самостоятельный поиск дополнительной необходимой информации и т.д.
4. Кейс – творческое задание на развитие мышления менеджера. Обучающийся должен, проанализировав большой объем представленной в кейсе информации, выработать правильный алгоритм принятия решений не только для аналогичных ситуаций, но и для данной конкретной ситуации, изложенной в кейсе.
5. Кейс – некая ролевая система, где под ролью понимают совокупность требований, предъявляемых к лицам, занимающим определенные социальные позиции. Высокая концентрация ролей в кейсе приводит к превращению кейс-метода в его крайнюю ролевую форму – игровой метод обучения, сочетающий в себе игру с тонкой технологией интеллектуального развития и тотальной системой контроля. Действия в кейсе либо даются в описании, и тогда требуется их осмысление (последствия, эффективность), либо предлагаются в качестве способа разрешения проблемы. Однако в любом случае выработка модели практического действия представляется эффективным средством формирования профессиональных качеств обучаемых.
6. Кейс – это единый информационный комплекс, состоящий, как правило, из трех частей: вспомогательной информации, необходимой для анализа кейса, описания конкретной ситуации и задания к кейсу.

Из этого краткого перечня определений видно, что ученые выделяют в кейсах различные аспекты, позволяющие использовать их для решения всего многообразия педагогических задач: от овладения

техникой анализа имеющейся информации (причем не всегда достаточной для решения предъявленной проблемы) до использования игрового потенциала, который содержит практически каждый кейс, так как предусматривает живое включение учащихся в обсуждение реальных экономических, экологических и иных жизненных проблем, с которыми они либо уже столкнулись в своей практике, либо могут столкнуться в ближайшее время.

Варианты представления информации и/или описания конкретной ситуации в кейсах могут быть различными:

- ✓ классический развернутый вариант (до 50 страниц) – профессиональные кейсы, разработка которых требует достаточного длительного времени и работы целой группы специалистов;
- ✓ сокращенный вариант (от двух до пяти – семи страниц) – кейс выигрывает «психологически» за счет сокращения объема, так как знакомиться с информацией в объеме профессионального кейса для школьников весьма и весьма затруднительно, но при этом «проигрывает» по содержанию, так как сокращение объема неизбежно ведет к упрощению информации;
- ✓ видеоматериал, в котором демонстрируется суть проблемы, – требует текстового подкрепления, что даст группе возможность вчитаться в информацию, обращаясь к ней по мере необходимости во время обсуждения и подготовки презентации своего предлагаемого решения;
- ✓ случай из жизни, который может стать предметом изучения, – весьма перспективный вариант, так как позволяет использовать фактический материал, максимально приближенный к жизни города, образовательного учреждения, что, безусловно, повышает интерес и активность учащихся при обсуждении предложенной ситуации;
- ✓ случай, предложенный участником, – позволяет использовать инициативу самих обучающихся, у которых есть право предлагать для обсуждения те проблемы, которые они заметили, и даже включаться в составление первоначального варианта текста самого кейса, то есть по сути становиться соавторами разработанного материала;
- ✓ случай, возникший в диалоге обучающихся, – требует особого внимания преподавателя, так как он должен уметь услышать предложения, с которыми выступают рабочие группы, и в случае появления интересной и актуальной для данного региона информации акцентировать внимание на возможности использовать именно эту тему для разработки будущих кейсов;
- ✓ анализ решения, уже принятого в конкретной ситуации, – предпочтителен в том случае, когда классу или учебной группе сложно самостоятельно найти решение описываемой проблемы и на помощь может прийти уже имеющееся готовое решение, когда школьники могут ориентироваться (по этапам) на действия тех, кто до них уже решал эту (или аналогичную) проблему.

Какой из предложенных вариантов выберет педагог, зависит от многих обстоятельств, в том числе и от его профессионального мастерства, и от уровня подготовки учебной аудитории.

К основному тексту кейса, как правило, прилагаются дополнительные источники информации:

- ✓ публикации в прессе, отражающие отношение к данной проблеме различных органов власти, общественных организаций, отдельных лиц, в том числе непосредственно участвующих в ситуации, тексты листовок и воззваний, распространяемых различными движениями или группами активистов, и т.д.;
- ✓ официальные документы (решение суда, постановление главы администрации, обращения граждан), реальные законодательные акты (например, законопроект, касающийся решения местной экономической проблемы, связанной с несанкционированными выбросами промышленного предприятия) и т.д.;
- ✓ фотографии, видеоматериалы и т.д.

Категориальный аппарат кейс-метода. Среди основных понятий, которыми описывают кейс-метод, Ю.П.Сурмин выделяет «ситуацию», «анализ», а также производное от них – «анализ ситуации».

Термин «ситуация» при его декомпозиции включает в себя несколько смысловых контекстов:

- ✓ Некое состояние протекающего процесса, которое является относительно устойчивым.
- ✓ Состояние содержит в себе некое противоречие, требующее разрешения, поэтому является принципиально нестационарным, временным и должно измениться. Именно противоречивость ситуации создает в ней мощный потенциал развития, перехода к следующим ситуациям.
- ✓ Такое состояние, которое отличается неоднозначностью дальнейшего развертывания и характеризуется вариативностью как в аспекте своего происхождения (то есть понимания причин, которые привели к появлению и проявлению исследуемой проблемы), так и в аспекте будущего (то есть непредсказуемость решения данной ситуации даже при наличии необходимых ресурсов и других весьма благоприятных обстоятельств).
- ✓ Существование и разрешение ситуации принципиально важно для деятельности конкретных людей, местного сообщества и т.д. Она затрагивает их интересы и требует порой незамедлительного решения, поскольку продление ее существования может привести к необратимым экономическим потерям, которые будет крайне сложно или даже невозможно восполнить в обозримом будущем.
- ✓ Возможность вторжения в ситуацию человека, который преследует цель изменения неблагоприятного, нежелательного состояния объекта изучения на более экологически благоприятное и желательное как для отдельного человека, так и для социума в целом.

Таким образом, ситуация представляет собой некое временное состояние, которое может разрешиться в различных направлениях. Сложные и противоречивые ситуации в социальной сфере, общественной жизни возникают благодаря усложнению человеческой деятельности. Это приводит к тому, что каждое отдельное действие не может существовать и проявлять себя как отдельная сущность и

реализуется во взаимодействии и конфликте с другими действиями. Именно проблемные ситуации «произрастают» в таких социальных системах, где нет жесткой детерминации поведения, действует совокупность сил, идет конкуренция и борьба между ними.

Термин «анализ» в контексте использования кейсов также далеко не однозначен. Обычно его рассматривают в двух контекстах: как мысленное расчленение объекта на элементы в противоположность синтезу и как научное исследование. По сути, под анализом можно понимать специфический вид научной деятельности, который строится на принципе расчленения объекта на составляющие.

Кейс-метод представляет собой разновидность анализа, которая формирует свое особое и неповторимое содержание аналитической деятельности, а также предполагает подключение к себе многообразных видов аналитической деятельности, применимых к осмыслению ситуации. Чем богаче арсенал используемых в кейс-стадии аналитических методов, тем значительнее его обучающие возможности. Поэтому высокая методологическая культура преподавателя представляется решающим фактором эффективности метода анализа ситуаций.

Термин «анализ ситуации» (или «аналитическая деятельность») сводится при анализе кейса к решению вполне определенных аналитических задач:

- ✓ осуществление проблемного структурирования, которое предполагает выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ);
- ✓ определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ);
- ✓ установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ);
- ✓ диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ);
- ✓ построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксеологический анализ);
- ✓ подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ);
- ✓ выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ);
- ✓ разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

Важно подчеркнуть, что конкретный кейс предполагает решение далеко не всего комплекса перечисленных аналитических задач, он может ограничиваться постановкой лишь некоторых из них, особенно когда речь идет о детях школьного возраста, которые еще только приступают к изучению и овладению аналитическими компетенциями.

Кроме того, в содержательном плане кейс-метод не исчерпывается перечисленными видами анализа и сформулированными задачами.

Дело в том, что в своем методологическом содержании каждый изучаемый учебный курс имеет свои разновидности анализа. В этом аспекте в зависимости от конкретной разновидности ситуации и отражаемого ею учебного курса можно выделить такие разновидности анализа, как социологический, политологический, психологический, педагогический, экономический, маркетинговый, управленческий и т.д.

Вместе с тем, как отмечает Ю.П.Сурмин, идеи кейс-метода довольно просты:

Во-первых, метод предназначен для получения знания не в точных науках, а по тем дисциплинам, истина в которых плюралистична, то есть в этом случае нет однозначного ответа на познавательный вопрос, но есть несколько ответов, которые могут соперничать по степени истинности. Задача преподавания здесь сразу отклоняется от классической схемы и переориентируется на получение не единственной, а многих истин при полной ориентации в их проблемном поле.

Во-вторых, акцент образования здесь переносится не на овладение готовым знанием, а на его выработку, на сотворчество учителя и ученика, студента и преподавателя. Отсюда принципиальное отличие кейс-метода от традиционных методик, демократический стиль процесса получения знаний, когда школьник по сути равноправен с другими обучающимися и преподавателем в процессе обсуждения предъявленной проблемы.

В-третьих, результатом применения метода являются не только знания, но и навыки, которые могут пригодиться в профессиональной деятельности независимо от избранной и полученной профессии.

В-четвертых, технология метода достаточно обычна. По определенным правилам разрабатывается модель конкретной ситуации, произошедшей в реальной жизни, и в ней отражается тот комплекс знаний и практических навыков, которые учащемуся необходимо получить. Эта модель представляет собой текст, который и называют кейсом. Студенты предварительно прочитывают и изучают кейс, привлекая к этому материалы лекционного курса и другие источники информации. Затем организуется подробное обсуждение содержания, при этом преподаватель выступает в роли ведущего, который генерирует вопросы, фиксирует ответы, поддерживает дискуссию, то есть выступает в роли диспетчера процесса сотворчества.

В-пятых, несомненным достоинством метода являются не только получение знаний и формирование практических навыков, но и развитие системы ценностей, жизненных установок и позиций, своеобразного ответственного мироощущения студентов, которое может и должно приводить к активному миропреобразованию, что в полной мере согласуется с целями и задачами экономического образования.

В-шестых, при использовании кейс-метода преодолевается классический дефект традиционного обучения и воспитания, связанный с сухостью, отсутствием эмоциональности изложения материала. Эмоций, творческой конкуренции, интеллектуальной борьбы здесь так много, что хорошо организованное обсуждение кейса напоминает театральную постановку.

А.М.Долгоруков относит кейс-метод к одному из наиболее «продвинутых», активных методов обучения и воспитания современных молодых людей. С его точки зрения, можно отметить сильные стороны этого метода:

- ✓ возможность работы группы на едином проблемном поле;
- ✓ использование структурированной информации, снижающей степень неопределенности в условиях лимита времени;
- ✓ использование принципов проблемного обучения;
- ✓ возможность получения не только знания, но и глубокого понимания теоретических концепций;
- ✓ возможность создания новых продуктивных моделей деятельности;
- ✓ выработка навыков простейших обобщений.

Среди других преимуществ кейс-технологии можно назвать:

⇒ Получение обучающимися навыков **решения реальных проблем**. Процесс изучения имитирует механизм принятия решений в жизни, он более адекватен жизненной ситуации, чем заучивание терминов с последующим пересказом, поскольку требует не только знания и понимания терминов, но и умения оперировать ими, выстраивая логические схемы решения проблемы, аргументировать свое мнение, отстаивать его во время презентации.

⇒ Получение **навыков работы в команде**, которой становится рабочая группа участников, получивших один комплект материалов с описанием проблемы, требующей решения.

⇒ Получение **навыков презентации**, которая является обязательной составной частью процедуры работы над кейсом.

⇒ Получение **навыков участия в пресс-конференции**, которая проводится по итогам работы групп и презентаций (умение формулировать вопрос, аргументировать ответ и т.д.).

Но **главное достоинство этой технологии – неподдельный интерес** со стороны обучающихся любых категорий к изучаемой проблематике, которая оформляется и подается в виде кейса – конкретной ситуации. Практика проведения занятий с использованием кейсов показывает, что школьники и студенты с азартом принимают за решение проблемы, описанной в кейсе, так как эта технология позволяет им проявить свой креатив, самостоятельность в суждениях и одновременно требует не только демонстрации спектра экономических, экологических, правовых знаний и навыков, но и применения этих знаний на практике.

Г.Л.Багиев и В.Н.Наумов приводят характеристики, которые следует учитывать при выборе кейсов:

Хороший кейс рассказывает. Как и все хорошие рассказы, хороший кейс должен быть с хорошей фабулой.

Хороший кейс фокусируется на теме, вызывающей интерес. Чтобы кейс был настоящим, живым примером и чтобы школьник забыл, что он придуман, в нем должна быть драма, в нем должно быть напряжение, кейс должен чем-то разрешиться.

Хороший кейс не выходит за пределы последних пяти лет. Целесообразно, чтобы школьники воспринимали кейс скорее как новость, чем как историческое событие, то есть предпочтительней использовать самые последние случаи.

Хорошо подобранный кейс может вызвать чувство сопереживания с его главными действующими лицами. Важно, чтобы в кейсе была описана личная ситуация центральных персонажей. Во многих случаях это важный элемент в процессе принятия решения. Кейсы должны вызывать сопереживание в разнообразных ситуациях реальной жизни.

Хороший кейс включает цитаты из реальных источников. Цитаты из материалов городских газет (официальных или неофициальных) добавляют реализм и позволяют школьнику толковать эти высказывания в свете тех знаний, которыми он уже обладает.

Хороший кейс содержит проблемы, понятные школьнику. Это вырабатывает склонность к эмпатии (участию, сочувствию, сопереживанию).

Хороший кейс требует высокой оценки уже принятых решений. Поскольку в реальной жизни люди принимают решения, руководствуясь прецедентами, прежними действиями и т.д., то целесообразно, чтобы кейс представлял рациональные моменты прежних решений, на основе которых можно строить новые решения.

Хороший кейс требует решения проблем управления. Предпочтение отдается кейсам, требующим самостоятельного принятия решений группой участников, а не тем кейсам, где нужна оценка решений, уже принимавшихся другими лицами или организациями.

Хороший кейс прививает навыки управления. Некоторые кейсы документируют процесс управления, представляя тем самым модель, которую школьник может взять за образец реальной жизни. Следовательно, сам кейс учит искусству менеджмента – как смоделировать проблему в структуре дерева решений. Кейс, который исчерпывающим образом иллюстрирует задачи управления, – это добротный инструмент для выработки навыков менеджмента.

Вместе с тем следует подчеркнуть, что кейс-методу свойственны и некоторые недостатки, например, он требует подготовленности школьников и студентов, наличия у них навыков самостоятельной работы. Неподготовленность обучающихся, неразвитость их мотивации может привести лишь к поверхностному обсуждению кейса.

КЛАССИФИКАЦИЯ КЕЙСОВ

Специалисты, разрабатывающие и использующие кейсы в своей преподавательской деятельности, выделяют несколько оснований их классификации.

Ф.Желудевич предлагает классифицировать кейсы **по месту их подготовки:**

✓ **«полевые кейсы»**, в основе которых лежит реальный фактический материал, используемый для разработки информационного

комплекса и которые могут быть подготовлены в «поле», то есть на объекте, в фирме, компании, общественной организации, муниципальном органе местного самоуправления и т.д.;

✓ **«кресельные, или кабинетные кейсы»**, в основе которых лежат ситуации, созданные воображением разработчиков, то есть преподаватели за рабочим столом, опираясь на цели и задачи предстоящего занятия и подобранную информацию, пишут текст кейса и соответствующие задания.

Для целей экономического образования школьников могут быть использованы оба вида кейсов. Какой из них выбрать и каким образом создавать очередной кейс – решает сам разработчик. Естественно, следует помнить о том, что при разработке «полевого кейса» основным положительным моментом будет наличие достоверной и актуальной информации, которая может увлечь школьников в процесс работы. А при создании «кабинетного кейса» такую информацию придется находить, потратив на это достаточно много времени. Кроме того, при ее оформлении в виде текста необходимо предпринимать специальные усилия для того, чтобы придать информации достоверный и проблемный вид.

По источникам получения информации кейсы можно классифицировать следующим образом:

✓ **«библиотечные кейсы»** – используемые в кейсах источники носят формальный характер, черпаются из специальной литературы, подобранной в библиотеках;

✓ **«неформальные кейсы»** – основные источники информации для кейса неформальные, то есть получены из первоисточника в ходе встреч и бесед со специалистами, руководителями организаций, предприятий и т.д.

В зависимости от целей обучения кейсы могут различаться по содержанию и организации представленного в них материала:

Кейсы, обучающие анализу и оценке. В этом случае в основе кейса – максимально детальная информация, которую необходимо проанализировать и сделать соответствующие выводы, обосновав и предъявив их классу (учебной группе, преподавателю). Данный вид кейсов целесообразно готовить на базе «кабинетных», поскольку для них необходима исчерпывающая и очень подробная информация, которую можно получить, только работая с источниками.

Кейсы, обучающие решению проблем и принятию решений. Прежде всего такие кейсы предусматривают, что решение должно быть найдено на основе недостаточной или избыточной информации, фактов, данных и событий, описанных в кейсах. Таким образом, обучающиеся ближе всего подводятся к реальности, учатся находить связь между имеющейся информацией и вырабатываемым решением. Кейсы по решению проблем должны готовиться исключительно на базе «полевых» исследований. Материал в таких кейсах должен содержать признаки организационной конфликтности, многовариантности методов принятия решений и альтернативности самих решений, субъективности и ролевого поведения, динамики событий и возможности реализации предложенного решения.

Кейсы, иллюстрирующие проблему, решение проблемы. Этот вид кейсов может быть использован на первом этапе знакомства школьников с данной технологией. Он носит именно подготовительный, обучающий, ознакомительный характер. Поэтому кейсы данного вида должны быть достаточно простыми как для самого разработчика (в том числе и учителя, который захочет попробовать себя в разработке кейса), так и для ученика, который будет приглашен к работе с текстом кейса. Вместе с тем при этой простоте и доступности данный вид кейсов должен содержать все основные признаки этой технологии и решать главные задачи при ее использовании.

В зависимости **от содержания основного материала** кейсы делятся на **внутриорганизационные и внеорганизационные**. В первом случае упор делается на факты и события из жизни той или иной организации (учреждения), проблемы которой становятся предметом описания и дальнейшего обсуждения для учебных групп. Такие кейсы, как правило, используются на курсах по организационно-управленческим проблемам, человеческим ресурсам и выстраиванию оптимальных отношений внутри организации. Очень популярными являются кейсы, обучающие решению проблем и принятию решений, которые повышают эффективность деятельности организации или учреждения, оптимизируют ее структуру или функционал отдельных структурных подразделений. В основе таких кейсов лежит максимально подробная информация о той организации, которая описывается в тексте кейса.

Внеорганизационные кейсы преимущественно имеют дело с анализом и уяснением состояния окружения организации, ее внешней среды. Поэтому в таких кейсах подробно описываются проблемы, существующие вокруг организации (экология, законы, реформы и т.д.). Их легко отличить от других кейсов по отсутствию подробных материалов о самой организации. Источниками такого кейса, как правило, являются библиотечные материалы, газеты, журналы, отчеты.

Данный вид кейсов оптимален для использования в целях экономического образования школьников, поскольку именно в текстах таких кейсов воспроизводятся ситуации, связанные с различными экономическими проблемами разного уровня сложности и масштабов.

В зарубежной методике в рамках кейс-обучения выделяют три вида кейсов:

⇒ **демонстрационные кейсы**, основная цель которых состоит в демонстрации отработанных методов решения управленческих задач различной категории сложности, обобщении управленческого опыта на основе структурированных фактов;

⇒ **тренинговые кейсы** предусматривают приобретение опыта анализа простых и сложных структурированных проблемных ситуаций, разработки управленческих решений, использования социальных технологий;

⇒ **инновационные кейсы**, основная цель которых – развитие аналитических способностей при анализе сложных слабо структурированных ситуаций, решения которых так и не были найдены или развитие которых не завершилось в момент подготовки соответствующего кейса.

Некоторые специалисты предлагают **дополнительную классификацию кейсов**.

«Мертвые, или исчерпывающие кейсы», к которым можно отнести кейсы, содержащие всю необходимую для анализа информацию, то есть в информационный комплекс закладывается исчерпывающий объем всего необходимого материала. Таким образом, у обучающихся не возникает необходимости поиска дополнительного источника информации. В этом есть свои положительные стороны, связанные прежде всего с тем, что во время использования данного вида кейса преподаватель экономит значительное время на занятиях, так как учащимся не нужно искать важную и необходимую для них информацию, она всегда у них под рукой, достаточно лишь внимательно прочитать текст кейса, а в случае возникновения затруднения – еще раз обратиться к тексту кейса или дополнительным материалам, которые к нему прилагаются. Однако у этого вида кейсов есть и минусы, так как такой вид кейсов достаточно быстро «устаревает» и их приходится периодически обновлять, так как следует помнить о правиле «актуальности информации, используемой в кейсах».

«Живые, или недостаточные кейсы» построены таким образом, чтобы «спровоцировать» обучающихся на поиск необходимой для анализа дополнительной информации. Это позволяет кейсу постоянно развиваться и длительное время оставаться актуальным. У преподавателя появляется возможность постоянно пополнять свою библиотеку кейсов с помощью обучающихся, которые на каждом занятии находят новую дополнительную информацию, обсуждают ее в рабочих группах, готовят свои презентации, а потом публично защищают свои позиции, ориентируясь на эту новую информацию.

С точки зрения задач экономического образования такой вид кейсов более предпочтителен, так как формирует привычку и даже потребность опираться только на новую и самостоятельно полученную информацию, которая должна быть тщательно проверена, чтобы стать серьезным и убедительным аргументом во время обсуждения той или иной ситуации в рабочей группе, а затем – во время презентации выводов и предложений данной группы.

Сложность работы с данным видом кейсов заключается в том, что преподавателю, готовившему текст, необходимо четко знать особенности аудитории, для которой данный кейс предназначен. Только так можно найти оптимальное сочетание «открытой» и доступной для школьников информации и той ее части, которой не хватает для взвешенного решения исследуемой экономической проблемы. Если информации будет слишком много, то кейс переходит в категорию «мертвых», а если ее будет слишком мало, то у участников может пропасть желание работать над решением проблемы, которая предъядвляется кейсом.

По мнению С.М.Самариной и С.А.Калугина, **кейсы могут классифицироваться и по другим основаниям**.

Например, **«кейсы предприятия»**, в которых дается характеристика предприятия и учащемуся предлагается проанализировать ситуацию. Для этого он должен ответить на ряд поставленных в задании конкретных вопросов. Здесь может и не ставиться задача принятия

решения. Обучающийся анализирует имеющуюся информацию и подтверждает свои теоретические знания, показывая глубину и осознанность их освоения.

«Кейсы-ситуации», в которых школьника или студента ставят перед фактом – есть ситуация, есть ее симптомы и все. Причина проблемы прямо не обозначена, и обучающийся должен выявить ее сам. При этом «кейсы-ситуации» могут быть разноплановыми. В одних могут быть приведены отдельные направляющие вопросы, в других указываются лишь симптомы, однако и в том и другом случае обучающийся должен самостоятельно проанализировать ситуацию (симптомы), выявить возможные причины ее возникновения, поставить диагноз, найти варианты решений, которых может быть несколько, и выбрать оптимальный из них. При этом выбор должен быть обоснован, все должно быть просчитано, в том числе и возможные последствия, и возможные препятствия. И чем напряженнее, даже драматичнее ситуация, представленная в кейсе, чем большей срочности принятия решения она требует, тем интереснее кейс.

Данный вид кейсов приносит максимальную пользу при их использовании в уже хорошо подготовленной и «опытной» аудитории, которая имеет опыт работы с материалами такого рода. Если учитель возьмет такой кейс на первую встречу со своими учениками, то вряд ли получит ожидаемый педагогический эффект. Школьники просто могут не понять сути задания и «испугаться» сложностей, с которыми им придется столкнуться даже на стадии чтения текста кейса, а тем более на этапе его группового обсуждения. Поэтому данный вид кейса следует использовать максимально осторожно, однако именно такой вид кейсов может дать и дает максимальный педагогический эффект, так как в нем заложено несколько типов неопределенностей, которые могут вызвать неподдельный интерес участников процесса.

Ю.П.Сурмин предлагает самую **развернутую классификацию кейсов на основе заложенных в них ситуаций**. Ситуация, лежащая в основе кейса, представляет собой некоторое отражение состояния социальной реальности, в которое попадают действующие лица. Конкретизация понятия «состояние» возможна на основе таких явлений, как потребность, выбор, кризис, конфликт, борьба и инновация (табл. 3).

Таблица 3

Вид явления, определяющего ситуацию	ХАРАКТЕРИСТИКА явления
ПОТРЕБНОСТЬ	Обостренная нужда, удовлетворение которой сдерживается некоторыми факторами
ВЫБОР	Необходимость выбрать одну альтернативу из нескольких
КРИЗИС	Резкое ухудшение состояния дел в той или иной системе вплоть до ее разрушения
КОНФЛИКТ	Стремление противоположных сторон завладеть ограниченным ресурсом
БОРЬБА	Противоборство сторон в соответствии со своими стратегиями и тактиками
ИННОВАЦИЯ	Нововведение, меняющее привычный уклад жизни

1. Кейс «Потребность» – в основе ситуации лежат потребности человека или группы в чем-либо и представляются как состояние недостатка, оказывающее стимулирующее воздействие на деятельность, которая в свою очередь ликвидирует этот недостаток.

Под потребностью обычно понимают изначальный побудитель к деятельности при недостатке каких-либо условий жизнедеятельности социального субъекта. По сути потребности рассматриваются как основные нужды по поддержанию человеческой жизни, и вся практическая деятельность людей может рассматриваться как форма удовлетворения потребностей. Обычно потребности подразделяются на естественные и социальные. Под естественными потребностями понимаются повседневные нужды человека в еде, одежде, жилье и т.д. Они составляют основу, на которой возникают, развиваются и удовлетворяются социальные и духовные потребности. Что касается социальных потребностей, то они представляют собой потребности в трудовой деятельности, духовной культуре, другими словами, во всем, что является продуктом общественной жизни. Потребности довольно многообразны и мир их очень динамичен. Удовлетворение той или иной потребности никогда не приводит к ее угасанию. Жизнедеятельность человека каждодневно наполнена появляющимися и удовлетворенными потребностями, которые тут же порождают новые потребности. Их по праву можно считать двигательной силой индивидуума, общности и общества. *Анализ данного типа кейсов должен начинаться с выявления типа заложенной в него потребности.* После идентификации потребности выявляются возможные варианты ее удовлетворения.

2. Кейс «Выбор» держится на ситуации выбора, в которую чаще всего попадает человек, группа людей, целые общественные структуры, а также в профессиональном плане – работник или руководитель. Обычно ситуация в таком кейсе как бы раздваивается – главному герою хочется принять обе альтернативы, так как каждая из них затрагивает его коренные интересы. Но выбрать можно только одну! То есть участники оказываются перед серьезной проблемой альтернативного выбора, который необходимо еще и аргументировать. *Анализ такого кейса обычно предполагает оценку достоинств и недостатков обеих альтернатив и обоснование оптимального выбора.*

3. Кейс «Кризис» базируется на ситуации нестабильности, для которой характерны следующие параметры:

- ✓ возникает угроза высокоприоритетным целям и ценностям;
- ✓ ставится под вопрос само выживание участников благодаря экстремальности ситуации;
- ✓ проявляется эффект внезапности для лиц, ответственных за преодоление кризиса;
- ✓ появляется острый дефицит времени для реагирования на возникающую угрозу;
- ✓ отсутствуют реальные и опробованные модели выхода из кризиса.

Кризисная ситуация разворачивается в две фазы: резкое ухудшение ситуации (шок и откат назад) и постепенная стабилизация положения (привыкание, адаптация и овладение обстановкой).

Причины кризисов весьма многоплановы. Среди них выделяются случайные отклонения, ошибки и просчеты, дисфункции в работе социальных механизмов, преступные действия лиц и организаций, стихийные бедствия и т.д. Они могут осуществляться на уровне отдельных личностей, институтов, общностей, организаций, социальных групп, слоев, классов, наций и общества в целом. Обычно эти кейсы наполнены тяжелой социально-психологической атмосферой, предвещающей ухудшение ситуации. Герои такого кейса заняты переживаниями и размышлениями над причинами кризиса и способами его преодоления. *Анализ такого кейса предполагает прогнозирование, оценку вероятности угрозы кризиса, поиск путей реагирования на него.* Важны также адекватность стратегических планов, обеспеченность ресурсами и средствами, надежность связей с общественностью и т.д.

4. Кейс «Конфликт» основан на интегрированном в него конфликте. Его главное назначение заключается в том, чтобы выработать у школьников и студентов навыки поведения в конфликтной ситуации, а также способность принимать решения, в том числе решения по профилактике или преодолению конфликтов. При этом особый интерес представляет анализ позиционных и социально-ролевых конфликтов, которые могут возникнуть в жизни, в том числе при решении сложных и серьезных конфликтов, связанных с разрешением экономических проблем.

Анализ этого кейса предполагает решение пяти вопросов:

- ✓ Каков тип заложенного в кейс конфликта?
- ✓ Каков этап протекания конфликта?
- ✓ Каковы роль и функции конфликта?
- ✓ Какова структура конфликта?
- ✓ Каковы способы и пути разрешения конфликта?

Кроме того, *анализ данного кейса предполагает выявление основных характеристик участников конфликта, источников и причин их возникновения, конфликтное взаимодействие и поведение, социальные условия и последствия конфликтов.*

5. Кейс «Борьба» представляется специфическим этапом конфликта, когда между двумя сторонами наблюдаются целенаправленные действия по захвату предмета противоборства и блокированию действий противника. *Анализ кейса, основанного на борьбе, предполагает определение степени остроты этой борьбы, выявление ее характера, масштабов и социальных последствий.* После этого принимается решение о воздействии на борьбу (миротворчество, компромисс, устранение одной или обеих сторон и т.д.). Эти кейсы отличаются высокой динамичностью и напряженностью действия участников, которые выступают в роли героев данной ситуации борьбы.

6. Кейс «Инновация». Нововведения играют особую роль при построении кейсов. Под ними обычно понимают новое средство более эффективного удовлетворения какой-либо потребности. Нововведения составляют существенную часть жизни, особенно реформируемого общества. Их возникновение и продвижение приводит к появлению значительного числа многоплановых проблем, которые выступают предметом анализа в кейсах. Инновационные кейсы могут быть эффективным средством обучения инновационному менеджменту. При этом они позволяют понять формирование факторов поддержки и торможения нововведений, воздействия их на конфликты в организациях.

Существует еще одна классификация кейсов – **по степени воздействия их основных источников.** Кейс – это результат отражательной деятельности преподавателя. Как интеллектуальный продукт он имеет свои источники: практические кейсы отражают абсолютно реальные жизненные ситуации, обучающие кейсы предназначены для обучения, научно-исследовательские кейсы ориентированы на осуществление исследовательской деятельности.

Основная задача **практического кейса** заключается в том, чтобы детально и подробно отразить жизненную ситуацию. По сути этот кейс создает практическую, «действующую» модель ситуации. При этом учебное назначение такого кейса может сводиться к тренингу обучаемых, закреплению знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) в данной ситуации. Такие кейсы должны быть максимально наглядными и детальными. Их главный смысл сводится к познанию жизни и обретению способности действовать оптимально.

Обучающие кейсы. Хотя каждый кейс несет обучающую функцию, степень выраженности всех оттенков этой функции в различных кейсах разная. Во-первых, он отражает типовые ситуации, которые наиболее часты в жизни и с которыми человеку придется столкнуться в дальнейшей жизни и в процессе своей профессиональной деятельности. Во-вторых, в обучающем кейсе на первом месте стоят учебные и воспитательные задачи, что предопределяет значительный элемент условности при отражении жизни. Ситуация, проблема и сюжет здесь не реальные, практические, а такие, какими они могут быть в жизни. Они характеризуются искусственностью, «сборностью» наиболее важных и правдивых жизненных деталей. Такой кейс предлагает недостаточно информации для понимания конкретного фрагмента общества. Однако он обязательно формирует подход к такому фрагменту, позволяет видеть в ситуациях типичное и предопределяет способность анализировать ситуации посредством применения аналогии.

Подобное же характерно и для **исследовательского кейса.** Его основной смысл заключается в том, что он выступает моделью для получения нового знания о ситуации и поведения в ней. Такой кейс трудно применять в обучении обычных студентов, изучающих, например, типовой курс менеджмента. Обучающая функция его сводится к привитию навыков научного исследования посредством применения метода моделирования. Строится этот кейс по принципам создания исследовательской модели, поэтому применять его следует не

как метод общеобразовательного обучения, а как метод повышения квалификации, то есть как метод переподготовки профессионалов. Доминирование исследовательской функции в нем позволяет довольно эффективно использовать его в научно-исследовательской деятельности.

Продолжение следует



Ф И Н А Н С О В А Я П О Л Е З Н О С Т Ъ

Налоговые вычеты при покупке жилья: избегаем ошибок

Как известно, май – последний отчетный месяц для тех категорий физических лиц, которые обязаны подавать налоговые декларации. А таковых с каждым годом становится все больше. Люди покупают и продают квартиры, дома, автомобили, ценные бумаги. Многие из них имеют право на налоговые вычеты, то есть своеобразные льготы, чтобы получить которые, их надо сначала правильно оформить. Каких ошибок следует избегать при оформлении документов на налоговый вычет при покупке квартиры?

Комментарий

При оформлении имущественного налогового вычета при покупке квартиры есть ошибки, которые задним числом исправить невозможно. А есть ошибки, которые подлежат исправлению, например, когда собственниками жилья становятся супруги, то есть возникает долевая собственность. По налоговому законодательству, если жилой объект приобретает несколькими лицами, каждый из них может заявить имущественный вычет пропорционально своей доле только при условии, что он самостоятельно оплатил свою часть жилья и имеет на сей счет документальное подтверждение. При этом никаких исключений для родственников не предусмотрено. Поэтому, если вы в прошлом году купили квартиру на двоих со своей половиной, а расписка в получении денег выдана продавцом лишь на одного из супругов, то срочно разыскивайте продавца, который перепишет подтверждение о получении денег в двух экземплярах. До конца месяца это еще можно успеть сделать.



УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖДЕМ ОТ ВАС СООБЩЕНИЙ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОСЧТЕ!
E-MAIL: NNKALININA@YANDEX.RU