

RU

Развитие критического мышления у студентов вуза – будущих экспертов в сфере сервиса – при обучении экспертизе объектов и систем сервиса

Слепнева Е. В.

Аннотация. Цель исследования – выявление и обоснование эффективных методов развития критического мышления у студентов в процессе изучения дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса», способствующих формированию профессиональных компетенций. В статье основное внимание уделено апробации и анализу эффективности интерактивных методов обучения – кейс-методы, «дискуссионная площадка» в рамках дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса». Результаты педагогического эксперимента, проведенного в 2024–2025 учебном году в группе студентов 2 курса, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в индустрии моды и красоты», демонстрируют значительное улучшение показателей критического мышления: повысилась способность к анализу сложных профессиональных ситуаций, умение выявлять скрытые проблемы в экспертной документации. Статистические данные подтверждают эффективность предложенных методов: 79% участников эксперимента показали устойчивое развитие метакогнитивных навыков, необходимых для профессиональной экспертной деятельности. Научная новизна исследования заключается в комплексном методическом подходе, сочетающем адаптированные кейс-методы и интерактивные дискуссионные форматы для формирования критического мышления у студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис», в разработке классификации типичных ошибок в экспертной деятельности, позволяющей целенаправленно формировать навыки их выявления и предотвращения в учебном процессе.

EN

Developing critical thinking in university students – future service experts – through training in examination of service objects and systems

E. V. Slepneva

Abstract. The aim of this study is to identify and substantiate effective methods for developing critical thinking skills among students during the course "Examination of Service Objects and Systems," thereby contributing to the formation of professional competencies. The article focuses primarily on the implementation and analysis of the effectiveness of interactive teaching methods – namely, case studies and "discussion platforms" – within this discipline. The results of a pedagogical experiment conducted during the 2024–2025 academic year with a second-year student group enrolled in the program 43.03.01 "Service," specializing in "Service in the Fashion and Beauty Industry," demonstrate a significant improvement in critical thinking indicators: students showed enhanced ability to analyze complex professional situations and identify hidden problems in expert documentation. Statistical data confirm the effectiveness of the proposed methods, with 79% of participants exhibiting sustained development of metacognitive skills essential for professional expert activity. The scientific novelty of the research lies in a comprehensive methodological approach that combines adapted case methods and interactive discussion formats to foster critical thinking among students in the 43.03.01 "Service" program, alongside the development of a classification system for typical errors in expert activities, enabling targeted training for their identification and prevention in the educational process.

Введение

Актуальность темы исследования обусловлена возрастающей сложностью экспертных задач в условиях цифровизации сервисной деятельности; необходимостью формирования устойчивых навыков анализа

нестандартных ситуаций; увеличивающейся ролью экспертного мнения при разрешении спорных вопросов в сфере услуг; недостаточной разработанностью методик развития критического мышления в рамках конкретных профессиональных дисциплин.

Современная сфера услуг характеризуется стремительной трансформацией под влиянием цифровизации, глобализации и роста потребительских ожиданий. В этих условиях традиционные подходы к экспертной оценке качества сервиса часто оказываются недостаточно эффективными. Профессиональному сообществу требуются специалисты, способные не только применять нормативные методики, но и критически анализировать сложные, нестандартные ситуации, возникающие при экспертизе объектов сервиса. Особую актуальность эта проблема приобретает в контексте подготовки будущих экспертов в высшей школе. Требования к качеству подготовки экспертов в сфере сервиса предполагают не только усвоение нормативных знаний, но и развитие способности к критическому анализу профессиональных ситуаций. Дисциплина «Экспертиза объектов и систем сервиса» занимает особое место в образовательной программе, так как формирует ключевые профессиональные компетенции будущих специалистов.

Для достижения цели поставлены задачи:

- проанализировать существующие подходы к развитию критического мышления в профессиональном образовании;
- разработать методику, сочетающую адаптированные кейс-методы и интерактивные дискуссионные форматы, для целенаправленного формирования навыков критического анализа у студентов вуза – будущих экспертов в сфере сервиса;
- провести педагогический эксперимент с внедрением интерактивных технологий (кейс-анализ, экспертные дебаты) в учебный процесс (в группе студентов 2 курса, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»);
- оценить эффективность предложенной методики через динамику показателей критического мышления, выявление типичных когнитивных и методических ошибок в экспертной деятельности.

Теоретическую базу исследования составляют: изучение концептуальных основ критического мышления (Paul, Elder, 2008; Семенова, 2018; Хисматулина, 2024); кейс-методов как педагогической технологии (Гаджикурбанова, Айбатыров, Айбатырова, 2021; Головкин, 2023; Екимов, 2014); применения дискуссионных форматов в учебном процессе вуза (Шитакова, Гуськов, 2024; Сорокина, 2005; Кларин, 2015); системных взаимосвязей в образовательном процессе: критическое мышление как целевой ориентир (Якунина, 2019; Халперн, 2000), кейс-метод как основной инструмент развития (Гулакова, Харченко, 2017; Сизикова, Дураченко, 2019), дискуссионные практики как механизм рефлексии (Куцеева, Куцеев, 2016; Неволкина, Проходцева, 2020).

В работе применен комплекс взаимодополняющих методов исследования: теоретический анализ педагогической литературы по проблемам развития критического мышления у студентов; описательный метод – для системного представления и анализа ключевых аспектов развития критического мышления у студентов при изучении экспертизы сервисных систем; педагогический эксперимент с применением интерактивных методов обучения; наблюдение за обучающимися на занятиях по дисциплине «Экспертиза объектов и систем сервиса»; экспертная оценка разработанных студентами заключений; обобщение накопленного педагогического опыта по обучению студентов основам экспертизы и систем сервиса в индустрии моды и красоты.

Практическая значимость работы заключается в возможности применения разработанной методики в учебном процессе высших учебных заведений, готовящих специалистов в сфере сервиса. Особую практическую ценность представляет созданная классификация типичных ошибок экспертной деятельности с конкретными методами их коррекции. Эта система позволяет целенаправленно работать с когнитивными искажениями, методическими недочетами, коммуникативными и организационными проблемами, которые характерны для начинающих специалистов. Материалы исследования могут быть полезны преподавателям профессиональных дисциплин, методистам, а также разработчикам образовательных программ. Особенностью практической значимости данного исследования является его комплексный характер, сочетающий глубокую теоретическую проработку проблемы с созданием конкретных, апробированных инструментов для образовательного процесса.

Обсуждение и результаты

В современном образовании развитие критического мышления у студентов вуза рассматривается как ключевая компетенция, необходимая для успешной профессиональной и личностной самореализации.

Критическое мышление представляет собой сложный интеллектуальный процесс, включающий целенаправленный анализ, оценку и интерпретацию информации с последующим формированием обоснованных выводов и решений. Этот феномен рассматривается в современной науке как системная способность, объединяющая когнитивные и метакогнитивные компоненты, позволяющая субъекту не только обрабатывать поступающие данные, но и осуществлять рефлексивный контроль над собственными мыслительными процессами. В основе критического мышления лежит совокупность взаимосвязанных операций: выявление и деконструкция аргументации, обнаружение скрытых предпосылок и когнитивных искажений, верификация источников информации, построение логически состоятельных умозаключений (Якунина, 2019, с. 23, 24).

Следует подчеркнуть, что критическое мышление не сводится к простому скептицизму или негативизму, а представляет собой сбалансированный подход, сочетающий аналитическую строгость с открытостью к новым

идеям. Важной характеристикой является нормативная природа критического мышления – оно подчиняется определенным стандартам ясности, точности, глубины, логичности и релевантности, что особенно ярко отражено в работе Р. Пола и Л. Элдера (Paul, Elder, 2008, р. 9). В педагогическом контексте критическое мышление проявляется как способность студента не просто усваивать информацию, но подвергать ее всестороннему анализу, выявлять проблемные зоны в аргументации, формулировать обоснованные контраргументы и адаптировать свои познавательные стратегии в зависимости от решаемой задачи (Семенова, 2018, с. 72).

Особый интерес представляет эволюция понимания критического мышления в условиях цифровой трансформации образования. Современные исследователи отмечают необходимость расширения традиционных концепций за счет включения таких аспектов, как медиаграмотность, способность оценивать достоверность онлайн-источников, распознавать манипулятивные техники в цифровой среде. При этом сохраняет свою актуальность классическое определение Д. Халперн (2000, с. 21), рассматривающей критическое мышление как использование когнитивных стратегий и метакогнитивных навыков для достижения обоснованных выводов в условиях неопределенности.

В практическом плане развитие критического мышления у студентов предполагает формирование целого комплекса взаимосвязанных умений (Хисматулина, 2024, с. 664): от базовых навыков логического анализа до сложных форм эпистемической рефлексии. Важно отметить, что этот процесс не является спонтанным – он требует целенаправленного педагогического сопровождения, использования специальных образовательных технологий и создания соответствующей интеллектуальной среды. В этом контексте особенно ценными оказываются подходы, сочетающие традиционные методы развития критического мышления с инновационными цифровыми инструментами, что открывает новые перспективы для высшего образования в условиях быстро меняющегося информационного ландшафта.

Дисциплина «Экспертиза объектов и систем сервиса» представляет собой уникальную площадку для формирования и развития критического мышления у студентов, поскольку требует комплексного подхода к анализу сложных систем и принятию обоснованных профессиональных решений. В контексте данной дисциплины критическое мышление проявляется как способность студентов проводить всестороннюю оценку объектов сервиса, выявлять скрытые взаимосвязи и потенциальные проблемы, а также разрабатывать оптимальные решения на основе системного анализа и профессиональных стандартов (Сорина, 2005, с. 196).

Процесс развития критического мышления в рамках дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» включает несколько основных аспектов. Во-первых, это формирование навыков системного анализа объектов сервиса, что предполагает умение декомпозировать сложные системы на составляющие элементы, выявлять взаимосвязи между ними и оценивать их функциональную эффективность. Во-вторых, особое внимание уделяется развитию оценочных компетенций, позволяющих студентам не только констатировать факты, но и давать им профессиональную интерпретацию с учетом нормативных требований и лучших практик отрасли. В третьих, важным компонентом является развитие прогностического мышления – способности предвидеть возможные последствия принимаемых решений и оценивать риски.

Для развития критического мышления применяются интерактивные методы обучения, в данной работе выбран кейс-метод, адаптированный к специфике сервисной экспертизы. Особое внимание уделяется кейсам с элементами преднамеренных ошибок и когнитивных ловушек, что тренирует способность студентов выявлять недостоверную информацию и противоречивые аргументы (Головко, 2023, с. 261).

Кейс-метод в рамках дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» выполняет ряд функций. Прежде всего он создает условия для погружения в реальные профессиональные ситуации, где будущим специалистам приходится сталкиваться с многослойными проблемами сервисной экспертизы. Через анализ конкретных случаев студенты учатся вычленять существенные детали из общего потока информации, отделять факты от интерпретаций, выявлять скрытые взаимосвязи между различными параметрами сервисного объекта.

Важной особенностью кейс-метода является его способность моделировать профессиональные неопределенности и противоречия, с которыми эксперты сталкиваются в реальной практике. Работая с кейсами, содержащими преднамеренно неполные данные или противоречивую информацию, студенты развивают способность к взвешенной оценке альтернативных вариантов, учатся аргументированно обосновывать свои выводы, учитывая различные аспекты экспертной деятельности. При этом формируется устойчивый навык сомнения в абсолютности любых выводов и готовность к пересмотру собственной позиции при появлении новых данных.

Особую ценность представляет стимулирующая функция кейс-метода (Екимова, 2014, с. 92), который заставляет студентов выходить за рамки шаблонного мышления. Анализируя нестандартные ситуации из практики экспертизы сервисных систем, обучающиеся учатся видеть проблему под разными углами, находить неочевидные решения, разрабатывать собственные критерии оценки. Это развивает гибкость мышления и способность адаптировать теоретические знания к конкретным условиям.

Коллективное обсуждение кейсов выполняет важную социально-когнитивную функцию (Гаджикурбанова, Айбатыров, Айбатырова, 2021, с. 90), позволяя участникам сравнивать различные подходы к решению экспертных задач. В процессе групповой работы формируется понимание относительности многих профессиональных оценок, развивается толерантность к альтернативным точкам зрения, что особенно важно в экспертной деятельности, где часто приходится сталкиваться с плюрализмом мнений.

Рефлексивная функция кейс-метода (Сизикова, Дураченко, 2019, с. 20) проявляется в том, что после каждого разбора ситуации студенты анализируют не только содержание принятых решений, но и сам процесс

их выработки. Такой метакогнитивный анализ помогает выявлять собственные когнитивные искажения, совершенствовать стратегии мышления, осознавать ограничения различных методов экспертной оценки. Постепенно у будущих специалистов формируется профессиональная рефлексия – способность критически оценивать как объект экспертизы, так и собственную экспертную позицию.

Практико-ориентированная функция кейс-метода (Гулакова, Харченко, 2017, с. 144) заключается в создании «моста» между теорией и реальной экспертной практикой. Через последовательную работу с различными типами кейсов – от стандартных до нетипичных – студенты не только усваивают нормативные требования к экспертизе, но и развивают способность творчески применять их в изменяющихся условиях сервисной среды. Это формирует тот самый критический профессиональный взгляд, который отличает настоящего эксперта от простого исполнителя стандартных процедур.

Дискуссионные площадки как образовательная технология создают уникальное коммуникативное пространство (Кларин, 2015, с. 141), где через взаимодействие различных профессиональных взглядов и позиций происходит интенсивное развитие навыков критического осмысления экспертных ситуаций. В рамках изучения дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» такая форма работы приобретает особую значимость, реализуя одновременно несколько важнейших функций. Прежде всего она выполняет когнитивную функцию, способствуя глубокому усвоению сложных профессиональных стандартов и нормативов через их активное обсуждение и применение в смоделированных ситуациях.

Не менее важна коммуникативная составляющая, которая проявляется в формировании особой культуры профессионального диалога, где участники учатся аргументированно излагать свою позицию, внимательно воспринимать контраргументы и находить оптимальные решения в условиях множественности подходов (Неволина, Проходцева, 2020, с. 55). Этот аспект особенно ценен для будущих экспертов, которым в профессиональной деятельности постоянно придется сталкиваться с необходимостью обосновывать свои выводы и принимать коллегиальные решения.

Особую глубину дискуссионным площадкам придает их рефлексивная функция (Кущеева, Кущеев, 2016, с. 90). В процессе активного обмена мнениями участники не только получают новые знания, но и развивают способность к критическому самоанализу, переосмыслению собственных экспертных позиций, выявлению и коррекции возможных ошибок в профессиональных суждениях. Это качество становится особенно востребованным в условиях быстро меняющихся стандартов сервисной индустрии и появления новых методов экспертной оценки.

Такой многофункциональный характер дискуссионных площадок делает их эффективным инструментом формирования профессионального мышления будущих специалистов в области экспертизы сервисных систем. Через столкновение различных точек зрения, анализ реальных кейсов и моделирование сложных экспертных ситуаций студенты не только усваивают теоретические знания, но и развивают практические навыки, необходимые для их будущей профессиональной деятельности. При этом создается особая образовательная среда, где знания не просто передаются, а создаются в процессе коллективного поиска и осмысления профессиональных проблем (Шитакова, Гуськов, 2024, с. 286).

Рассмотрим практическое применение образовательных технологий «кейс-метод» и «дискуссионная площадка» в формате экспертных дебатов для формирования критического мышления в рамках дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» у студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис в индустрии моды и красоты». Педагогический эксперимент реализован в весеннем семестре 2024-2025 учебного года. Участники – студенты 2 курса (24 человека).

Основой практических занятий являлось внедрение и апробация разработанных интерактивных методик в учебный процесс. Продолжительность эксперимента – три месяца интенсивной работы. Занятия в группе коренным образом изменились: вместо привычных лекций и семинаров каждое занятие студенты получали для анализа тщательно отобранные профессиональные кейсы, каждый из которых представлял собой реальную или смоделированную проблемную ситуацию из индустрии моды и красоты.

Особенностью применяемых кейсов была их многослойность – они не имели единственно верного решения и требовали комплексного анализа. Например, при разборе кейса о конфликте в ателье высшего разряда (класса «Люкс») студентам приходилось одновременно учитывать и юридические аспекты (закон о защите прав потребителей), и корпоративные стандарты, и психологию клиента, и экономические последствия принимаемых решений. Каждый кейс сопровождался пакетом документов – фотографиями, скриншотами переписки, отрывками из нормативных актов, что создавало эффект полного погружения в ситуацию.

После индивидуального анализа кейсов следовала самая динамичная часть – дискуссионные площадки. Они проходили в разных форматах: классические дебаты с разделением на команды «за» и «против», ролевые игры, где студенты примеряли на себя роли недовольного клиента, менеджера салона, владельца бизнеса или независимого эксперта. Особенно запомнилась участникам эксперимента игра, воспроизводящая собрание кризисного штаба модного бренда, столкнувшегося с волной негатива в социальных сетях. В таких дискуссиях оценивались не только правильность решения, но и умение аргументировать свою позицию, находить компромиссы, работать с возражениями.

Развитие критического мышления у студентов, осваивающих экспертизу в индустрии моды и красоты, не существует изолированно – оно естественным образом интегрируется в систему междисциплинарных знаний. Решение поставленных задач требовало от студентов применения знаний из области материаловедения, маркетинга и бренд-менеджмента, информационных технологий, эстетики, культурологии, психологии и др. Междисциплинарный подход позволил сделать методику не просто инструментом оценки, а системой

развития профессионального мышления, формируя у будущих специалистов целостное мировоззрение в экспертной деятельности в индустрии моды и красоты.

В течение всего этапа велось тщательное наблюдение и фиксация данных. Помимо формальных контрольных точек на 4-й и 8-й неделях, отмечались: уровень вовлеченности студентов, количество и качество задаваемых вопросов, динамика развития навыков аргументации. Особое внимание уделялось тому, как студенты начинают применять полученные знания – например, стали ли они чаще ссылаться на конкретные пункты нормативных документов при обосновании своей позиции или научились выявлять скрытые проблемы в описанных ситуациях.

Во время проведения педагогического эксперимента студенты начали самостоятельно искать и предлагать для разбора реальные кейсы из новостей индустрии – скандалы с брендами, инновационные сервисные решения, примеры удачного и неудачного клиентского опыта. Это свидетельствовало о формировании профессионального мышления и интереса к дисциплине.

Особенно показательным стало итоговое комплексное задание, где студентам предлагалось провести полный цикл экспертизы сервиса для нового концепт-стора модного бренда – от анализа физического пространства и логистики до оценки клиентского опыта и подготовки рекомендаций по улучшению. В процессе выполнения задания студенты демонстрировали системный подход: их решения содержали не только формальные выводы, но и глубокий анализ причинно-следственных связей, предвидение возможных рисков, нестандартные предложения. Например, при оценке сервиса в салоне они учитывали не только соответствие стандартам, но и такие тонкие аспекты, как эмоциональный фон помещения, последовательность сенсорных впечатлений клиента, бессознательные триггеры, влияющие на восприятие бренда.

Следует подчеркнуть, что эффект от эксперимента проявился не только в академических результатах, но и в поведении студентов. Многие участники начали непроизвольно применять навыки критического анализа в повседневной жизни – замечать недочеты сервиса в кафе и магазинах, анализировать логику ценовой политики брендов, задумываться о том, как те или иные бизнес-решения повлияют на клиентский опыт.

Одновременно с анализом успехов внимательно изучались и трудности, с которыми столкнулись участники эксперимента. Около 17% студентов так и не смогли полностью адаптироваться к новой системе обучения – им было психологически комфортнее в привычной системе четких инструкций и однозначных ответов. Некоторые жаловались на повышенную нагрузку и стресс от необходимости постоянно анализировать, а не запоминать. Эти наблюдения стали важным сигналом для разработки более гибкой системы внедрения интерактивных методов, учитывающей разные типы обучающихся.

Заключительная часть педагогического эксперимента включала подробные интервью с участниками, где они могли поделиться своими впечатлениями, предложениями и критическими замечаниями. Многие отмечали, что хотя обучение по новой методике требовало больше усилий, оно давало и больше удовлетворения – чувство реального профессионального роста, уверенность в своих силах, понимание логики сервисных процессов.

С позиции преподавателя следует обратить внимание на то, что вести занятия в экспериментальном формате было одновременно сложнее и интереснее – приходилось постоянно импровизировать, отвечать на неожиданные вопросы, глубже погружаться в практические аспекты дисциплины. В процессе наблюдения было установлено, что изменилось профессиональное сознание будущих специалистов сервиса: из пассивных получателей знаний они превратились в думающих, анализирующих, задающих вопросы профессионалов. Эта трансформация стала самым ценным результатом всего эксперимента.

Методика оценки критического мышления у студентов строилась вокруг трех взаимосвязанных блоков, каждый из которых фокусировался на определенном аспекте мыслительной деятельности. Первый блок был посвящен анализу и интерпретации информации: проверялось, насколько студенты умеют вычленять существенные данные из различных источников – нормативных документов, технических описаний, отзывов потребителей. Особое внимание уделялось способности разграничивать объективные факты и субъективные оценки, что особенно важно в сфере сервиса, где эмоциональные высказывания клиентов часто смешиваются с конкретными претензиями.

Второй блок был сконцентрирован на аргументации и оценке решений, что составляет основу экспертной деятельности. В этом разделе оценивалась способность студентов выстраивать логичные цепочки рассуждений, предлагать обоснованные решения профессиональных задач.

Третий блок методики был направлен на оценку способности принимать решения в ситуации неопределенности. В этом разделе моделировались условия недостатка информации или наличия противоречивых данных, требующие от студентов проявления гибкости мышления и навыков работы с альтернативными источниками.

Важным компонентом методики являлась оценка не только конечных выводов, но и самого процесса мышления. Инструментами оценки служили протоколы вербального мышления (метод «думай вслух»), анализ цепочек рассуждений в письменных работах, тестовые задания, а также наблюдение за стратегиями решения проблем в ходе деловых игр, дискуссии и смоделированных экспертных проверок. На основании проведенного анализа данных получены результаты, представленные в Таблицах 1-3.

Эти данные подтверждают эффективность современных методик преподавания дисциплины, одновременно выявляя направления для дальнейшего совершенствования образовательного процесса. Особое внимание требуется уделить развитию прогностического мышления и экономической составляющей экспертных оценок.

Таблица 1. Результаты изучения развития критического мышления

Показатель	Исходный уровень, %	Достигнутый уровень, %	Изменение показателя, %
Выявление несоответствий в сервисных процессах	38	62	+63
Разработка комплексных критериев оценки	45	77	+71
Навык антикризисного анализа сервисных систем	41	65	+58
Гибкость в применении экспертных методик	39	64	+65

Таблица 2. Эффективность педагогических технологий

Педагогическая технология	Показатель эффективности, %	Метод оценки	Ключевое воздействие
Проблемно-ориентированные кейсы	79	Тесты + кейсы	Усвоение нормативных требований
Междисциплинарный подход	85	Экспертная оценка	Развитие системного мышления
Экспертные дебаты	74	Наблюдение + анализ	Улучшение аргументационных навыков

Таблица 3. Когнитивные сложности студентов

Когнитивная сложность	Доля студентов, %	Пример проявления
Прогнозирование долгосрочных эффектов решений	43	Неучет влияния изменений сервиса на лояльность клиентов через 1-2 года
Оценка экономической составляющей экспертизы	35	Игнорирование себестоимости услуг при разработке стандартов качества
Ригидность в адаптации методик к новым объектам	29	Применение шаблонных чек-листов для оценки инновационных сервисов

В процессе педагогического эксперимента была сформирована классификация типичных ошибок в экспертной деятельности и методы их коррекции, представленные в Таблице 4.

Таблица 4. Классификация типичных ошибок в экспертной деятельности и методы их коррекции

Категория ошибок	Типичное проявление	Методы коррекции
Когнитивные ошибки	Ошибки подтверждения (76% работ)	Тренинги по осознанию искажений
	Эффект анкеринга при оценке стоимости	Тренинги с элементами геймификации, аналитические практикумы
	Игнорирование междисциплинарных аспектов	Чек-листы с альтернативными версиями
Методические ошибки	Шаблонное применение методик (62% случаев)	Разбор «пограничных» кейсов
	Нерепрезентативные выборки данных (54%)	Упражнения на адаптацию чек-листов
	Буквальная интерпретация стандартов	Кейс-задания, техника «Разорванного стандарта»
Коммуникативные ошибки	Использование жаргона (73%)	Тренинги по адаптации языка для клиентов
	Неубедительная аргументация (68%)	Практика защиты заключений
	Игнорирование эмоционального фактора	Иммерсивные технологии
Организационные ошибки	Ошибки тайм-менеджмента (82%)	Цифровые инструменты планирования
	Хаотичная фиксация данных (57%)	Стандарты документирования
	Недооценка рисков	Игровые форматы

Наиболее распространенными являются когнитивные искажения, которые незаметно влияют на объективность оценок. Студенты часто демонстрируют склонность к подтверждению своей первоначальной гипотезы, когда неосознанно ищут только подтверждающие доказательства, игнорируя противоречащие факты. Не менее распространен эффект якорения, особенно при оценке стоимости услуг, когда первая полученная информация становится необоснованным ориентиром. Также типично появление профессиональных «слепых пятен», когда студенты упускают важные аспекты за пределами своей основной специализации.

Методические ошибки занимают второе место по распространенности. Анализ студенческих работ показывает, что 62% обучающихся применяют стандартные методики проведения экспертизы шаблонно, без необходимой адаптации к конкретной ситуации. Более половины экспертных заключений (54%) содержат ошибки выборки, когда анализ строится на нерепрезентативных данных. Часто встречается и буквальное толкование нормативов без учета контекста их применения. В учебном процессе эти проблемы решаются через разбор сложных «пограничных» кейсов, требующих творческого подхода, упражнения на сравнение различных методик и практику составления адаптивных чек-листов.

Коммуникативные ошибки часто становятся серьезным препятствием для начинающих экспертов. Исследования показывают, что 73% студентов используют в своих заключениях профессиональный жаргон, непонятный клиентам. В 68% работ отсутствует четкая логическая цепочка аргументации.

Организационные ошибки, хотя и кажутся менее значимыми, могут серьезно влиять на качество экспертизы. 82% студентов недооценивают время, необходимое для полноценного анализа. В 57% случаев отмечается хаотичное ведение документации. Часто встречается и поверхностный анализ возможных рисков предлагаемых решений. Для формирования организационных навыков используются цифровые инструменты планирования, стандарты документирования.

Заключение

Проанализировав существующие подходы к развитию критического мышления в профессиональном образовании установлено, что критическое мышление, представляя собой системную интеллектуальную способность, объединяющую аналитические, оценочные и рефлексивные компоненты, является основным элементом профессиональной подготовки в дисциплине «Экспертиза объектов и систем сервиса». Современные исследования подчеркивают его нормативную природу и необходимость целенаправленного формирования через специальные педагогические технологии, особенно в условиях цифровизации. В профессиональном контексте оно проявляется в умении анализировать сложные системы, выявлять скрытые взаимосвязи и принимать обоснованные решения, что делает его развитием стратегической задачей для подготовки компетентных специалистов, способных работать в условиях неопределенности и динамичных изменений отрасли.

Педагогический эксперимент по внедрению интерактивных методик доказал эффективность использования многослойных профессиональных кейсов в сочетании с разноформатными дискуссиями для развития практических компетенций студентов. Применение комплексных кейсов из индустрии моды и красоты, требующих учета юридических, экономических и психологических аспектов, а также организация ролевых игр и дебатов позволили не только сформировать навыки критического анализа и аргументации, но и создать условия для моделирования реальных профессиональных ситуаций, что значительно повысило качество практической подготовки будущих специалистов.

Анализ результатов выявил устойчивую положительную динамику по ключевым параметрам – студенты не только лучше усваивали нормативные требования, но и демонстрировали возросшую способность к комплексному анализу сложных ситуаций, выявлению скрытых проблем и аргументированному обоснованию своих решений. Проведенный педагогический эксперимент позволил систематизировать типичные ошибки в экспертной деятельности студентов, выделив четыре ключевые категории: когнитивные, методические, коммуникативные и организационные.

Полученные результаты открывают перспективы для дальнейших изысканий, в частности в направлении цифровизации оценки критического мышления и адаптации методики для смежных специальностей. Важно отметить, что предложенный подход особенно актуален в условиях быстро меняющейся сервисной индустрии, где способность к критическому анализу и принятию взвешенных решений становится ключевым конкурентным преимуществом специалиста.

Таким образом, исследование не только подтвердило эффективность конкретных образовательных технологий, но и наметило пути совершенствования подготовки экспертов для сервисного сектора. Полученные данные убедительно доказывают, что целенаправленное развитие критического мышления через специально разработанные кейсы и дискуссионные практики позволяет формировать у студентов именно те компетенции, которые востребованы в современной профессиональной среде. Это открывает новые возможности для повышения качества высшего образования в сфере сервиса и смежных областях.

Источники | References

1. Гаджикурбанова Г. М., Айбатыров К. С., Айбатырова М. А. Практическая составляющая реализации кейс-метода в современном образовательном пространстве // Проблемы современного педагогического образования. 2021. Вып. 70. Ч. 1.
2. Головкин А. В. Основные функции кейс-метода в образовательном процессе в разновозрастной группе военноморского вуза // Современное педагогическое образование. 2023. № 11.
3. Гулакова М. В., Харченко Г. И. Кейс-метод как основа практико-ориентированного обучения // Мир науки, культуры, образования. 2017. № 2 (63).
4. Екимова В. И. Кейс-метод в высшей школе: проблемы применения и оценки эффективности // Современная зарубежная психология. 2014. № 1.
5. Кларин М. В. Технология дискуссии в образовательном процессе // Народное образование. 2015. № 5.
6. Куцеева Е. Л., Куцеев В. В. Развитие перцептивно-рефлексивных процессов у обучающихся в дискуссии // Историческая и социально-образовательная мысль. 2016. № S1.
7. Неволлина В. В., Проходцева К. А. Дискуссионная площадка как средство саморазвития студента-медика в рамках дисциплины Биоэтика // Символ науки. 2020. № 2.
8. Семенова О. М. Содержание понятия «критическое мышление учителя» // Поволжский педагогический вестник. 2018. Т. 6. № 3 (20).
9. Сизикова Т. Э., Дураченко О. А. Кейс-метод как средство развития рефлексии // Психология. Психофизиология. 2019. Vol. 12. № 2. <https://doi.org/10.14529/jpps190202>
10. Сортина Г. В. Критическое мышление и методы экспертных групп // Epistemology & Philosophy of Science. 2005. Т. 3. № 1.
11. Халперн Д. Психология критического мышления / пер. с англ. Н. Мальгина и др. СПб.: Питер, 2000.
12. Хисматулина Н. В. Взаимообусловленность развития критического мышления и образовательной субъектности в структуре совокупности метапредметных компетенций у обучающихся на ступени высшего образования // Педагогика. Вопросы теории и практики. 2024. Т. 9. Вып. 7. <https://doi.org/10.30853/ped20240084>

13. Шिताкова О. Ю., Гуськов А. Ю. Формирование дискуссионных навыков у студентов вузов // Известия Балтийской государственной академии рыбопромыслового флота: Психолого-педагогические науки. 2024. № 2 (68). [https://doi.org/10.20310/1810-231X-2019-18-4\(42\)-21-26](https://doi.org/10.20310/1810-231X-2019-18-4(42)-21-26)
14. Якунина Н. А. Критическое мышление: аналитическое осмысление понятия // Психолого-педагогический журнал Гаудеамус. 2019. Т. 18. № 4 (42).
15. Paul R., Elder L. The Miniature Guide to Critical Thinking Concepts and Tools. 2008. <https://www.studocu.com/en-us/document/kansas-city-university/endocrine-and-reproduction-ii/the-miniature-guide-to-critical-thinking-concepts-and-tools-8th-edition-richard-paul-linda-elder-z-lib/75819045>

Информация об авторах | Author information



Слепнева Елена Валерьевна¹, к. техн. н.

¹ Казанский национальный исследовательский технологический университет



Elena Valeryevna Slepneva¹, PhD

¹ Kazan National Research Technological University

¹ elenaslep@mail.ru

Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 25.05.2025; опубликовано online (published online): 01.07.2025.

Ключевые слова (keywords): критическое мышление; экспертиза объектов и систем сервиса; профессиональные компетенции; кейс-метод; проблемное обучение; дискуссионные площадки; междисциплинарные связи; critical thinking; examination of service objects and systems; professional competencies; case method; problem-based learning; discussion platforms; interdisciplinary connections.