

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа №44

**Педагогический проект:  
Программа «Деловой английский»**

Федотова Е.Н., учитель английского языка

г. Сургут  
2011 год

## Аннотация

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый человек так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов.

Гуманистическое мировоззрение как обобщенная система взглядов, убеждений, идеалов строится вокруг одного центра - человека. Если гуманизм - это основа системы определенных взглядов на мир, то именно человек оказывается системообразующим фактором, ядром гуманистического мировоззрения. При этом его отношение содержит не только оценку мира как объективной реальности, но и оценку своего места в нем, связей с другими людьми. Следовательно, в гуманистическом мировоззрении находят свое выражение многообразные отношения к человеку, к обществу, к духовным ценностям, к деятельности. Гуманность поэтому - это совокупность нравственно-психологических свойств личности, выражающих осознанное и сопереживаемое отношение к человеку как к высшей ценности.

Гуманизация как производное от понятий «гуманизм» и «гуманность» выступает нравственно - психологической основой общественной жизни. В этой связи она характеризует и ценностные аспекты образования как общественного явления.

Возрождение гуманизма делает востребованными не только такие качества личности, как практичность, динамичность, интеллектуальная развитость, но и, прежде всего, культурность, интеллигентность, образованность, планетарность мышления, профессиональная компетентность. Формирование нового мировоззрения предполагает личность, глубоко знающую себя, владеющую собой, самореализующуюся.

Если всякое образование есть передача культуры, то иноязычное образование есть передача иноязычной культуры.

Иноязычная культура есть та часть общей культуры человечества, которой учащийся может овладеть в процессе коммуникативного иноязычного образования в познавательном (культурологическом), развивающем (психологическом), воспитательном (педагогическом) и учебном (социальном) аспектах.

Овладение культурой есть постижение системы ценностей народа, которое осуществляется на трех уровнях: а) на уровне восприятия (познавательное значение знаний), б) на уровне социальном (прагматическое значение знаний) и в) на уровне личностного смысла (аксиологическое, или ценностное, значение знаний).

В образовании, как в специальной форме взаимодействия, систематизирующим должно быть взаимодействие учащегося и учителя, т.е. коммуникативное общение. В процессе взаимодействия у обучающихся происходит формирование собственной картины мира, собственной системы ценностей и собственных способов деятельности. В сочетании с личными предпосылками все это своеобразие составляет основу индивидуальности, которая по-настоящему проявляется только в творческой деятельности, т.е. когда

человек не просто адаптировался к миру, но, присвоив культуру, пережив ее, реализовался в этом мире.

Человек, выходящий на уровень международного и межнационального общения, должен в полной мере обладать умениями и навыками выражения своих мыслей на английском языке. Коммуникация выходит на самое важное место и требует расширения рамок урочной деятельности. Содержание учебного аспекта составляют те речевые умения, которыми должен овладеть учащийся как средствами общения, а также само умение общаться.

Обучение диалогической речи, как одному из видов речевой деятельности, с помощью серии упражнений предполагает овладение навыками и умениями, нужными для реализации ситуации общения в соответствии с коммуникативными задачами обучающихся, с учетом конкретных условий общения, а также с опорой на разные типы межличностного и межролевого взаимодействия обучающихся.

Функциональные типы высказываний:

- обмен информацией.
- выражение отношения.
- речевые действия.
- поддержание разговора.
- выражение интереса относительно языковой правильности высказывания.
- речевой этикет.

Формулы речевого этикета:

1. Вступление в разговор с незнакомцем.
2. Представление себя.
3. Представление кого-либо кому-либо.
4. Реакция на представление собеседника.
5. Привлечение внимания.
6. Приветствие.
7. Ответ на приветствие.
8. Вопросы типа «Как вы поживаете?»
9. Ответы на вопросы типа «Как вы поживаете?»
10. Общие пожелания.
11. Реакция на пожелание чего-либо.
12. Пожелания по поводу чего-либо.
13. Ответ на пожелания по поводу чего-либо.
14. Поздравление.
15. Ответ на поздравление.
16. Приглашение в гости.
17. Принятие приглашения.
18. Отклонение приглашения.
19. Предложение чего-либо. (Угощение.)
20. Принятие предложения.
21. Отказ от предложения.

22. Просьба передать что-либо кому-либо.
23. Формы выражения готовности что-либо сделать.
24. Выражение понимания собеседника.
25. Подбадривание говорящего собеседника.
26. Выражение благодарности.
27. Ответ на выражение благодарности.
28. Compliments.
29. Ответ на комплименты.
30. Извинение.
31. Извинение за вмешательство в разговор или прерывание собеседника.
32. Извинение в случае, когда собеседника необходимо оставить одного на короткое время.
33. Ответ на извинения.
34. Выражение сочувствия
35. Выражение радости.
36. Выражение уверенности.
37. Выражение восторга.
38. Просьба не забывать друзей.
39. Окончание разговора.
40. Прощание.
41. Добрые напутствия.

Правила этикета, в том числе речевого, предусматривают гуманную форму взаимодействия людей в типичных ситуациях общения (приветствие, знакомство, прощание, извинение, благодарность, комплимент, приглашение и т.д.). Основное назначение общепринятых формул речевого этикета - признание достоинства собеседника, проявление уважения к нему, поэтому обучение речевому этикету можно рассматривать как одно из средств гуманизации коммуникативных навыков.

В исследованиях, посвященных проблемам общения, отмечается, что основу коммуникативного взаимодействия учащихся со взрослыми и сверстниками составляет потребность в доброжелательном внимании, в признании их достижений, в одобрении. Средством одобрения (внешности, ума, поступка, работы) является комплимент. Многие исследователи отмечают положительно воздействующую на человека силу одобрения; положительная оценка вселяет в ребенка веру в себя, сознание своей полноценности, стремление и впредь поступать и говорить хорошо. Безусловно, важно, чтобы дети слышали комплименты от учителей, сверстников; точно также важно, чтобы и сами они усвоили комплимент как способ взаимодействия с окружающими.

Успешность овладения этикетными фразами зависит от системы, направленной на формирование у обучающихся умений употреблять разнообразные формулы речевого этикета, «развертывать» их за счет обращений и мотивировок и сопровождать невербальными средствами.

В отборе речевого материала для обучения адекватному речевому поведению необходимо учитывать особенности ситуации общения и реальные потребности обучающихся.

Для воспроизведения фраз этикета и обучения гуманистическим речевым навыкам важно найти такие способы обучения, которые побуждали бы учащихся к многократному проговариванию разных вариантов формул и выражений одобрения, сложившихся в английском речевом этикете, при этом многократность повторения не должна вызывать потерю или снижение интереса. Таким требованиям отвечают игровые технологии, широко используемые мною в урочной и внеурочной деятельности:

- игра «Эхо»: воспроизведение формул этикета,
- «Please - game» - выполнять команды только тогда, когда произнесено слово «please»,
- игра «Озвучь картинку»,
- игра «Заколдованный мальчик» - кто последним скажет комплимент, тот и расколдовал мальчика,
- игра «Угадай, кто сказал комплимент»,
- игра «Дерево добра» - пожелания друг другу "I wish you to be...",
- "Magic box" - учащиеся в конце урока достают из коробки себе похвалу,
- игра «Поздравь» - по ситуациям,
- игра «Попроси разрешения» : "Mother, may I take one step?",
- игра «A birthday party»,
- drama game:

учитель и учащиеся по очереди изображают людей разных профессий и возрастов; ученики должны поздороваться с изображаемым человеком так, как принято здороваться с таким человеком,

- drama game «В магазине» (с любой лексикой),
- "Magic apple" - рассказ по кругу о семье, о друге с использованием оценочных прилагательных,
- игра «Визитные карточки»:  
каждый играющий получает визитную карточку, в которой указываются сведения о нем. После светского разговора в ситуации знакомства учащиеся обмениваются визитными карточками,
- игра «Пять прилагательных»:

каждый учащийся записывает на карточке 5 прилагательных, которые обозначают его личные качества; все карточки собираются; один учащийся зачитывает содержание каждой из них; играющие должны угадать, кто их написал.

- игра «Качества характера»:

на доске записываются слова, обозначающие качества характера человека. Каждый играющий должен назвать качества, которые он ценит в человеке больше всего или меньше всего, а затем рассказать о друге, который обладает такими качествами,

- «Характеристика»:

играющие пишут в верхней части листа свое имя и фамилию, затем листы собираются и перераспределяются; получив новый лист, каждый играющий пишет на нем характеристику товарища, фамилия которого указана на листке; участник, характеристика которого зачитывается, должен согласиться с утверждениями своих товарищей или опровергнуть их,

- «Черты характера»:

каждый играющий получает три карточки, на каждой указано одно положительное качество человека; он должен сказать, какое из этих качеств он хотел бы выработать у себя, а какие - видеть у своих товарищей,

- «Телефон»:

между играющими распределяются роли; используя карточки, на которых написаны ключевые фразы и слова, ситуации, цель разговора, участники должны проиграть диалоги по телефону с нужными им людьми,

- игра «Соседи»: выражение просьбы, ответ на просьбу.

Игровые технологии помогают в работе над фразами речевого этикета и над гуманистическими речевыми навыками: овладение ситуацией выражения положительных эмоций помогает налаживать дружелюбные взаимоотношения между учащимися.

Актуальность данной программы обусловлена необходимостью адекватного овладения английским речевым этикетом в процессе общеобразовательного обучения в условиях средней школы.

Актуальность педагогического проекта так же заключается в том, что разработанная программа «Деловой английский» отвечает новому Федеральному Государственному Образовательному Стандарту, отличительной чертой которого является его направленность на обеспечение перехода в образовании к стратегии социального проектирования и конструирования, от простой ретрансляции знаний к развитию творческих способностей обучающихся, раскрытию своих возможностей, подготовке к жизни в современных условиях на основе системно - деятельностного подхода и придания образовательному процессу воспитательной функции.

Стандарт устанавливает требования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы основного общего образования:

- **личностным**, включающим готовность и способность обучающихся к саморазвитию и личностному самоопределению, сформированность их мотиваций к обучению и целенаправленной деятельности, системы значимых, социальных и межличностных отношений, ценностно-смысловых установок, отражающих личностные и гражданские позиции в деятельности, социальной компетенции, правосознания, способность ставить цели и строить жизненные планы, способность к осознанию российской идентичности в поликультурном социуме;

- **метапредметным**, включающим освоенные обучающимися межпредметные понятия и универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные, коммуникативные), способность их использования в учебной, познавательной и социальной практике, самостоятельность планирования и осуществления учебной деятельности и организации учебного сотрудничества с педагогами и сверстниками, построение индивидуальной образовательной траектории;

- **предметным**, включающим освоенные обучающимися в ходе изучения учебного предмета умения специфически для данной предметной области, виды деятельности по получению нового знания в рамках учебного предмета, его преобразованию и применению в учебных, учебно-проектных и социально-проектных ситуациях, формирование научного типа мышления, научных представлений о ключевых теориях, типах и видах отношений, владение научной терминологией, ключевыми понятиями, методами и приемами.

Предметные результаты в освоении основной образовательной программы основного общего образования с учетом общих требований Стандарта и специфики изучения иностранного языка включают:

- формирование дружелюбного и толерантного отношения к ценностям иных культур, оптимизма, и выраженной личностной позиции в восприятии мира, в развитии национального самосознания на основе знакомства с жизнью своих сверстников в других странах, с образцами зарубежной литературы разных жанров, с учетом достигнутого обучающимися уровня иноязычной компетентности;
- формирование и совершенствование иноязычной коммуникативной компетенции; расширение и систематизация знаний о языке, расширение лингвистического кругозора и лексического запаса, дальнейшее овладение общей речевой культурой;
- достижение допорогового уровня иноязычной коммуникативной компетенции;
- создание основы для формирования интереса к совершенствованию достигнутого уровня владения изучаемым иностранным языком, в том числе на основе самонаблюдения и самооценки, к изучению второго/третьего иностранного языка, к использованию иностранного языка как средства получения информации, позволяющей расширять свои знания в других предметных областях.

Программа разработана для обучающихся 9-х классов с учетом социального заказа на раннюю профилизацию и профориентацию обучающихся.

Новизна заключается в создании образовательной программы, которая соответствует современным тенденциям общественного развития, соотносится с социально-образовательным заказом, проводимой политикой в области образования, обеспечивает высокую эффективность и

качество обучения при рациональных затратах труда педагога и обучающихся. Инновационный опыт востребован в реальной педагогической практике.

Образовательная программа «Деловой английский» составлена с учетом того, что современная ситуация в нашей стране, ее выход на новый уровень развития в деловом мире, ставит перед людьми новые задачи в плане соблюдения протокола. Современному человеку следует быть точно информированным о правилах и нормах культуры поведения, чтобы правильно строить отношения со своими партнерами, как за рубежом, так и в России. Данная программа поможет также разобраться с современными технологиями, широко используемыми в ежедневной жизни, но требующими дополнительного изучения.

Программа разработана для обучающихся 9-х классов с учетом возрастной психологии. Диалоги на языке оригинала отвечают уровню владения языком в 9 классе. Темы занятий подобраны с учетом возрастных особенностей и интересов обучающихся.

Основные педагогические принципы, положенные в основу программы:

- принцип воспитывающего обучения;
- принцип доступности, наглядности и посильности;
- принцип интереса, сознательности, активности и самонаблюдения;
- принцип прочности;
- принцип сочетания групповой и индивидуальной работы.

Ключевые понятия: гуманизация образования, гуманность, компетенции, сотрудничество, иноязычная культура. Основная теория: «Гуманно-личностная технология Ш.А.Амонашвили, методика коммуникативного подхода Е.И.Пассова. С опытом работы убеждаешься в истинности и неопровержимости положений Ш.А.Амонашвили: «...гражданина страны может воспитать человек, который сам является гражданином высокой нравственности. Личность может быть воспитана личностью. Я считаю, что воспитатель должен быть воспитан сам».

Для успешной реализации данной программы используются следующие активные формы и методы обучения, которые соответствуют индивидуальным особенностям учащихся:

- коллективная работа
- групповая работа,
- работа в малых группах,
- парная работа,
- индивидуальная работа, которая стимулирует речемыслительную активность ученика, его творческую деятельность;
- ролевая игра,
- дискуссии,
- интервью, с помощью которых ученик легко взаимодействует с партнёром, реагирует на его реплики, выражает своё мнение;
- иллюстративно - объяснительный,

- проектный метод,
- метод сотрудничества, которые помогают ученику употреблять новый лексический и грамматический материал, формируют умение применять их.

Образовательная программа “Деловой английский” рассчитана на 34 часа.

Цель программы – ознакомить учащихся с основной терминологией и развивать навыки профессионального речевого и письменного общения.

Задачи:

- ознакомление учащихся с общими правилами поведения человека на работе, его функциональными обязанностями и правилами поведения во внеслужебных ситуациях;
- развитие навыков ведения деловой переписки, навыков составления деловых бумаг, написания резюме;
- ознакомление с тематической лексикой;
- обучение работе с офисной техникой (копировальные машины, факсы, компьютер, электронная почта)

Оценкой результатов данной программы являются выполненные учащимися речевые упражнения, доклады, рефераты по пройденным направлениям, проекты (Приложение 10).

Содержание курса:

1. Деловой этикет. Основные правила поведения в офисе и во внеслужебных ситуациях (банкеты, приемы, деловые встречи) в разных странах (Приложение 1).
2. Знакомство с людьми (Приложение 2).
3. Разговор по телефону. Основные правила разговора по телефону. Фонетическая отработка (темп речи, интонация) ситуационных диалогов (Приложение 3).
4. Речевой этикет. Развитие навыков диалогической речи в ситуациях делового общения (Приложение 4).
5. На конференции. Как выразить предпочтение, как рассказать о цепочке событий, как сделать сообщение (Приложение 5).
6. Перевод тематической лексики. Развитие навыков перевода деловой лексики с английского языка на русский и обратно.
7. Ведение деловой корреспонденции. Стили делового письма и правила его написания (расположение, приветственный адрес, обращение, прощание и проч.) (Приложение 6).
8. Составление резюме. Основные правила составления резюме, современные тенденции (Приложение 7).
9. Где вам лучше работается? Прием на работу (Приложение 8).
10. Навыки работы на компьютере  
Развитие навыков набора делового письма по указанной теме, создание нескольких файлов и папок и сохранение их на любой электронный носитель (диск, дискета).

11. Как рассказать о работе в Интернете.

12. Работа с электронной почтой. Основные программы, обслуживающие электронную почту. Развитие умения зарегистрировать собственный адрес самостоятельно и отправить письмо по электронной почте.

13. Через 50 лет письма исчезнут. Будущее Интернета. Как выразить согласие, несогласие (Приложение 9).

14. Факс, телефон или электронная почта. Работа с офисной техникой.

Развитие умения работы с принтером, ксероксом, факсом.

Учащиеся должны знать:

- правила написания резюме, его основные составляющие;
- основные правила поведения в офисе и во внеслужебных ситуациях;
- основные правила разговора по телефону;
- стили делового письма и правила его написания;
- основные программы, обслуживающие электронную почту;
- правила приема на работу.

Учащиеся должны уметь:

- написать свое собственное резюме или кого-то из родственников;
- уметь начать, продолжить и закончить разговор по телефону;
- уметь переводить деловую лексику с русского языка на английский и обратно;
- написать деловое письмо;
- вести разговор по определенной теме в рамках данной программы;
- набрать деловое письмо по определенной теме на компьютере;
- создавать файлы и папки и сохранять деловую корреспонденцию на любом электронном носителе;
- зарегистрировать собственный адрес самостоятельно в электронной почте;
- работать с офисной техникой.

Учебно-тематический план

Дата	№ урока	Вид, форма деятельности учителя и учащихся	Тема	Кол-во часов	Возможные продукты деятельности и учащихся	ЦОРы
	1,2	Лекция, практикум	Деловой этикет	2	Монолог, диалог	
	3,4	Практикум	Знакомство с людьми (работа помощника директора в офисе)	2	Диалоги	<a href="http://www.dasign.chat.ru/etiquette/">http://www.dasign.chat.ru/etiquette/</a>
	5,6	Практикум	Разговор по телефону	2	Диалоги	<a href="http://www.dasign.chat.ru/etiquette/">http://www.dasign.chat.ru/etiquette/</a>
	7,8,9	Практикум, беседа	Речевой этикет (приветствие, прощание, назначение встреч)	3	Диалоги	<a href="http://www.dasign.chat.ru/etiquette/">http://www.dasign.chat.ru/etiquette/</a>
	10,11	Практикум	На конференции (как выразить предпочтение, как рассказать о цепочке событий, как сделать сообщение)	2	Диалоги	<a href="http://www.dasign.chat.ru/etiquette/">http://www.dasign.chat.ru/etiquette/</a>
	12,13	Практикум	Отработка навыков перевода тематической лексики	2	Письмо	<a href="http://www.ehom.com/...mal-letter.htm/">http://www.ehom.com/...mal-letter.htm/</a> <a href="http://www.usinggeng.com/...er-writing.htm">http://www.usinggeng.com/...er-writing.htm</a>
	14,15,16	Практикум	Ведение деловой корреспонденции (письма, деловые бумаги)	3	Письмо	<a href="http://www.ehom.com/...mal-letter.htm/">http://www.ehom.com/...mal-letter.htm/</a> <a href="http://www.usinggeng.com/...er-writing.htm">http://www.usinggeng.com/...er-writing.htm</a>

						eng/...er-writing.htm/
	17,18,19	Практический семинар	Составление резюме	3	Практическая работа	
	20,21	Практикум	Где вам лучше работается. Прием на работу	2	Диалоги	
	22,23	Практикум	Навыки работы на компьютере	2	Практическая работа	<a href="http://abc-english-grammar.com/1/idioms3.htm">http://abc-english-grammar.com/1/idioms3.htm</a>
	24,25	Практикум	Как рассказать о работе в Интернете	2	Диалоги	
	26,27	Практикум	Работа с электронной почтой	2	Практическая работа	<a href="http://engblog.ru/output-of-school-activites">http://engblog.ru/output-of-school-activites</a>
	28,29	Практикум	Через 50 лет письма исчезнут. Будущее Интернета (как выразить согласие, несогласие)	2	Диалоги	
	30,31	Практикум	Работая в Интернете	2	Диалоги	
	32	Практикум	Факс, телефон или электронная почта Работа с офисной техникой	1	Диалоги. Практическая работа	
	33	Обобщающий семинар	Обобщающее повторение	1	Практическая работа	
	34	Практикум	Контроль полученных навыков	1	Реферат, практическая работа	

Программу может использовать любой учитель английского языка, т. к. минимальны требования к учебно-методическому и материальному обеспечению: наличие учебных пособий «Business English», авторов Г.Г. Агаповой, Н.Ю. Агаповой, издательства Дрофа, М., 2003г., «Westminster English», автора Барри Томалина, издательства «Мир книги», М., 2003г.; «E-mail English», автора Пол Эмерсон, Macmillan, 2004г., магнитофона, аудиокассет, компьютерного класса, офисной техники.

Этапы работы над проектом:

1. 2008-2009 – работа над методической темой «Формирование гуманистических речевых компетенций и обучение речевому этикету в диалоге двух культур».
2. 2009-2010 – создание программы «Деловой английский».
3. 2010-2011 – апробирование программы «Деловой английский».
4. 2011-2012 – создание образовательной программы элективного курса «Говорим без проблем».

Влияние гуманистической направленности программы и выявление уровня коммуникативных склонностей обучающихся проводилось по методике выявления коммуникативных склонностей обучающихся Р.В.Овчаровой в течение 3х лет и в 2011-2012 учебном году обучающиеся 9 класса показали следующие результаты: низкий уровень снизился на 23% и составил 10%, средний уровень вырос на 29% и составил 48%, высокий уровень составил 42%.

Обучение учащихся способам выражения доброго отношения к людям приводит к качественным изменениям в характере общения учащихся друг с другом и с окружающими: они становятся дружелюбнее, реже наблюдаются отрицательные оценки в адрес товарищей, чаще - случаи похвалы и одобрения. Уменьшается количество ссор и конфликтов вне уроков и на уроке.

Таким образом, результатами реализации образовательной программы можно считать следующее:

- развитие способностей учащихся самостоятельно овладевать знаниями, формировать собственное мировоззрение, понимать необходимость профессионального самоопределения в современном мире на основе развития человеческих ресурсов;
- осмысление новых парадигм общения;
- повышение компетентности педагогов, реализующих данную программу;
- влияние на качество образования.

Проект был представлен на городском семинаре «Использование информационно-коммуникационных технологий на уроках иностранного языка» (2011г).

## Литература:

1. «Email English», Paul Emmerson, Macmillan, 2004 г.
2. «Business English», Г.Г. Агапова, Н.Ю. Агапова, «Дрофа», Москва, 2003 г.
3. «English for Managers», Л.В. Сальникова, «НВ-Пресс», Москва, 1992 г.
4. «English for Practical Management», Zsuzsanna Ardo, «Дело», 1992г.
5. «Деловая переписка с иностранными фирмами», практическое пособие, «Имидж», Москва, 1991 г.
6. Журнал «Easy English», Oxford Educational Ltd., распространитель ООО «Амерком», г. Москва, 2004 г.
7. «Westminster English», Barry Tomalin, Москва, 2003 г.