Дополнительная общеобразовательная программа
«Основы делового общения на английском языке»
название программы

Категория обучающихся ___ студенты ________________________________

____________________________________________________________________
Срок обучения ___ 120 ____________________________________________ (час.)
Форма обучения ___ очная ____________________________________________

Город – Воронеж
I. Общая характеристика программы

1.1. Основной целью изучения дисциплины является повышение уровня владения иностранным языком, формирование языковой коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной и обще-познавательной сфер деятельности.

1.2. В результате освоения данной программы и в соответствии с уровнем обучения развиваются, формируются и совершенствуются следующие навыки и умения:

В области чтения: навыки чтения адаптированных и неадаптированных аутентичных текстов и извлечения необходимой информации из прочитанного иноязычного текста; навыки систематизации и обобщения информации, получаемой при чтении;

В области аудирования: навыки и умения восприятия аутентичной речи; навыки и умения выделения, систематизации и обобщения необходимой информации, получаемой на слух;

В области письма: навыки написания письменных работ разных жанров и стилей (описательного и повествовательного характера, личных и деловых писем); лексико-грамматические навыки оформления письменных работ;

В области говорения: умения высказывать свое мнение в форме монолога и диалога-обмена мнениями; лексико-грамматические навыки оформления высказывания и творческие речевые умения посредством вовлечения обучающихся в мир изучаемой тематики.
II. Учебный план

<table>
<thead>
<tr>
<th>Наименование разделов и дисциплин</th>
<th>Всего, час.</th>
<th>В том числе</th>
<th>Форма контроля</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>лекции</td>
<td>самостоятельная работа</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>практические и лабораторные занятия</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1. Английский язык</td>
<td>120</td>
<td>120</td>
<td>тест</td>
</tr>
<tr>
<td>14. Итоговая аттестация</td>
<td></td>
<td></td>
<td>экзамен</td>
</tr>
<tr>
<td>15. Итого</td>
<td>120</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Руководитель дополнительной образовательной программы

[Подпись]

Э.К. Алгазинов
III. Рабочая программа дополнительной образовательной программы «Английский язык»
Составитель программы:

Ермакова А. С., преподаватель кафедры английского языка в профессиональной международной деятельности.

Настоящая программа предназначена для студентов технических специальностей, изучающих английский язык как основной иностранный и имеющих довузовскую подготовку по английскому языку.

Основной целью дисциплины является достижение уровня иноязычной коммуникативной компетенции уровня B2+ (по Общеевропейской шкале уровней владения иностранным языком).

Общая цель обучения английскому языку в качестве основного иностранного является комплексной и включает в себя практическую (формирование коммуникативной компетенции), образовательную и воспитательную цели.

Образовательные и воспитательные цели реализуются постепенно и параллельно с развитием коммуникативной компетенции в течение всего курса обучения английскому языку. Это обеспечивает повышение уровня общей культуры студентов, расширяет их кругозор и дает возможность будущим специалистам достойно представлять свою страну, участвуя в осуществлении межкультурных и деловых связей и легко адаптироваться к культурным особенностям в деловых поездках.

Развитие коммуникативной компетенции осуществляется путём формирования у студентов речевых умений говорения, чтения, аудирования, письменной речи.

Задачи

- аудирование: понимание стандартной речи, даже при наличии небольшого шума; понимание стандартной устной речи в рамках телефонных переговоров; понимание развернутого сообщения и сложной цепочки доказательств (презентации).
- говорение: обмен фактической информацией для решения своих деловых задач с клиентами, партнерами и коллегами по телефону; умение выступать с публичной речью по профессиональным проблемам; участие в обсуждении.
- чтение: нахождение и понимание информации из писем и коротких официальных документов; просмотр одного или нескольких коротких текстов, чтобы найти ответ на конкретный вопрос (поисковое чтение); понимание главной информации в материалах (поисковое, просмотровое, изучающее чтение).
• письмо: сбор информации из нескольких источников; выстраивание цепочки доказательств; рассуждения о причинах, возможных последствиях, гипотетических событиях (презентация); передача на английском языке содержания деловых документов, написание деловых писем.

Структура и содержание учебной дисциплины:

1 Объем дисциплины в часах — 120

2 Виды учебной работы:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Вид учебной работы</th>
<th>Трудоемкость (часы)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Аудиторные занятия</td>
<td>Всего</td>
</tr>
<tr>
<td>в том числе:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>лекции</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>практические</td>
<td>120</td>
</tr>
<tr>
<td>лабораторные</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Самостоятельная работа</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Итого:</td>
<td>120</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3 Содержание разделов дисциплины:

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Наименование раздела дисциплины</th>
<th>Содержание раздела дисциплины</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>01</td>
<td>Структура телефонных переговоров</td>
<td>Стандарты телефонной коммуникации&lt;br&gt;Основные этапы телефонных переговоров&lt;br&gt;Подготовка к переговорам: постановка цели, разработка плана, время и необходимые материалы, эмоциональный настрой&lt;br&gt;Успешное начало телефонных переговоров: различные ситуации и рекомендации</td>
</tr>
<tr>
<td>02</td>
<td>«Свобода слова»</td>
<td>Основные требования к деловой речи&lt;br&gt;Позиции собеседников в переговорах и их речевое выражение&lt;br&gt;эффективные фразы в различных ситуациях, как успешно провести разговор с клиентом, партнером</td>
</tr>
<tr>
<td>03</td>
<td>Снятие запроса при входящих звонках</td>
<td>Техники выяснения и анализа информации в телефонном разговоре&lt;br&gt;Открытые вопросы, уточнения, парадфраз&lt;br&gt;Правила эффективной презентации по телефону. Ключевые фразы</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 04 | Работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах | Шаги в работе с возражениями
Основные правила и приемы аргументации.
Завершение переговоров: резюмирование,
закрепление договоренностей |
| 05 | Разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес задачи | различные ситуации в обслуживании клиентов:
совершение звонка и ответ на звонок, удержание на
линии и переадресация собеседника, запрос
информации, заказ, бронирование и организация
мероприятий, изменение планов, работа с жалобами. |
| 06 | Текущая аттестация | Диалог-общение по телефону. |
| 07 | Принципы и условия успешной передачи информации в формате письма | Лексика: термины и устойчивые выражения,
характеризующие основные структурные элементы
деловой переписки, фразы-клише, используемые во
вводной, основной, заключительной частях письма.
Особенности деловой переписки как инструмента
общения
Задачи, эффективно решаемые в формате делового
письма
Эффективная аргументация в письме
Элементы, составляющие эффективное деловое
письмо
Принципы эффективной деловой переписки
Барьеры в формате делового письма. |
| 08 | Планирование материала делового письма | Формирование и оптимизация содержательной части
письма
Принципы построения содержательной части письма с
учетом потребностей адресата
Элементы делового письма, цели и задачи каждого из
элементов
Планирование и распределение информации в письме |
| 09 | Культура деловой переписки | Правила и нормы письменного делового
взаимодействия
Психологические особенности деловой переписки
Лексические стандарты и нормы деловой переписки. |
| 10 | Распространённые ошибки, допускаемые в процессе деловой переписки | Стилистические
Логические
Лексические |
| 11 | Разработка письменных шаблонов под различные бизнес задачи | Различные ситуации в обслуживании клиентов: письма, факсы, email, запрос информации, заказ, сопровождение товара, жалобы. |
| 12 | Текущая аттестация | Написание писем под разные бизнес задачи |
| 13 | Презентационные навыки и умения. Целевая аудитория, ее социокультурные особенности. | Лексика  
Термины и устойчивые выражения, определяющие презентационные умения и навыки, основные элементы презентационного процесса, социокультурные факторы и особенности целевой аудитории.  
Аудирование  
сообщений монологического характера с целью вычерпивания и понимания определенной информации, прозвучавшей в ходе презентации.  
Говорение  
Беседа по теме (обсуждение ключевых понятий успешной презентации: необходимые презентационные навыки и умения, особенности целевой аудитории, сложности подготовки и проведения презентации для инокультурной аудитории). Подготовка монологического высказывания презентационного характера.  
Чтение  
Изучающее чтение текстов о социокультурных особенностях международной аудитории, роли целевой аудитории в процессе подготовки и проведения презентации. |
| 14 | Структура презентации. | Лексика  
термины и устойчивые выражения, характеризующие основные структурные элементы презентации, фразы-клише, используемые во вводной, основной, заключительной частях презентации.  
Аудирование  
презентаций с извлечением требующейся информации, прослушивание образцов презентаций. |
<table>
<thead>
<tr>
<th>Стратегии взаимодействия презентующего и аудитории на этапе вопросов.</th>
<th>Говорение презентации с использованием изобразительно-выразительных, художественных средств привлечения и акцентирования внимания аудитории в различных частях презентации; беседа по предложенной тематике, диалог-обсуждение. Чтение изучающее чтение образцов вводной, основной и заключительной частей презентации, ознакомительное чтение текстов о типичных социокультурных ошибках, допускаемых в различных частях презентации.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>15</td>
<td>Лексика фразы-клише, используемые для приглашения аудитории к обсуждению, постановке вопросов, стимулирования вопросов аудитории, перенесению вопросов на более поздний период, вежливой постановке вопросов и ответов на них и т.п. Грамматика порядок слов в косвенных вопросительных предложениях. Аудирование презентаций с извлечением требующейся информации. Говорение высказывания диалогического характера на этапе вопросов и обсуждения. Чтение изучающее чтение образцов вопросно-ответного этапа презентации.</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Наглядный материал презентации. Лексика термины и устойчивые выражения, использующиеся для наименования и характеристики видов презентационного оборудования, видов наглядного материала, графиков, таблиц, структурных схем.</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Лексика</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>Невербальное поведение в процессе проведения презентации.</td>
<td>Термины и устойчивые выражения, характеризующие невербальное поведение презентующего и аудитории в процессе проведения презентации.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Аудирование

презентаций с целью вычленения требуемой информации.

Говорение

беседа по предложенной теме (обсуждение роли невербального общения в процессе проведения презентации, социокультурных различиях в невербальном поведении русскоязычных и англоязычных презентующих аудитории), диалог-

спайдов.

Грамматика

использование временных форм, характерных для описания наглядного материала (картинок, таблиц, слайдов) (Present Simple, Present Simple Continuous).

Аудирование

прослушивание образцов презентаций с использованием слайдов с целью вычленения и понимания определенной информации, представленной в ходе презентации.

Говорение

презентация наглядного материала: графиков, таблиц, диаграмм, картинок, диалог-обсуждение, беседа по предлагаемой тематике (достоинства и недостатки различных видов презентационного оборудования, социокультурные особенности в восприятии визуальной информации).

Чтение

ознакомительное чтение о различных видах презентационного оборудования, социокультурных особенностях предоставления визуальной информации.
обсуждение.

Чтение
ознакомительное и изучающее чтение текстов о отличительных характеристиках невербального общения русскоязычных и англоязычных презентующих и аудитории.

Текущая аттестация
Проведение презентационных выступлений по предложенной тематике.

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Наименование раздела дисциплины</th>
<th>Лекции</th>
<th>Практические</th>
<th>Лабораторная работа</th>
<th>Самостоятельная работа</th>
<th>Всего</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>01</td>
<td>Структура телефонных переговоров</td>
<td>4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>02</td>
<td>«Свобода слова»</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>03</td>
<td>Снятие запроса при входящих звонках</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>04</td>
<td>Работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>05</td>
<td>Разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес задачи</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>06</td>
<td>Текущая аттестация</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>07</td>
<td>Принципы и условия успешной передачи информации в формате письма</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>08</td>
<td>Планирование материала делового письма</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>09</td>
<td>Культура деловой переписки</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>№ п/п</td>
<td>Основная литература:</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>----------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Источник</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>02</td>
<td>Grussendorf M. English for Presentations. – Oxford University Press. – 2007. 80p.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Дополнительная литература:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>01</td>
<td>Comfort J. Effective Presentations. - Oxford University Press — 1995. 80p</td>
</tr>
<tr>
<td>Номер</td>
<td>Автор и название источника</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>-----------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>05</td>
<td>Powell M. Presenting in English: How to give successful presentations. - Thomson/Heinle. - 2002.-128.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

учебные пособия, CD и аудио-проигрыватель, проектор, доска.
### IV. Кадровое обеспечение дополнительной образовательной программы

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Дисциплины (модули)</th>
<th>Характеристика педагогических работников</th>
<th>Условия привлечения к педагогической деятельности</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>Английский язык для делового общения</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ермакова Анастасия Сергеевна,</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>преподаватель</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ВГУ, РГФ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>преподаватель</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>12  12  12</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Кафедра английского языка в профессиональной</td>
<td></td>
<td>штатный работник, внутреннее совместительство</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>международной деятельности</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Английский язык для делового общения</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Постникова Ольга Анатольевна,</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>преподаватель</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ВГУ, РГФ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>преподаватель</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>21  21  21</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Кафедра английского языка в профессиональной</td>
<td></td>
<td>штатный работник, внутреннее совместительство</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>международной деятельности</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
V. Оценка качества освоения программы:
для получения свидетельства ВГУ о прохождении подготовки по дополнительной образовательной программе «Основы делового общения на английском языке» соответствующего уровня слушатель должен пройти тестирование и сдать итоговый экзамен.

VI. Составители программы

1. Ермакова А.С. преподаватель кафедры английского языка в профессиональной международной деятельности. (раздел 1, тема 1.1-1.2, раздел 3, тема 3.2)