

Т.Н. Каменева

**Электронный учебник делового английского языка для будущих менеджеров**

Рассмотрена проблема обучения студентов деловому письменному общению на английском языке с использованием электронного учебника в вузах экономического профиля и дидактические функции, содержание и структура электронного учебника «*Business Correspondence*» как средства организации самостоятельной учебно-познавательной деятельности студентов разных уровней автономии.

A problem of teaching the students a business writing contact in English by using an electronic textbook in economic higher educational institutions is considered as well didactic functions, a content and a structure of: the «*Business Correspondence*» electronic textbook as a means of organization of the independent educational-cognitive activity of students of different levels of the autonomy.

Розглянуто проблему навчання студентів діловому писемному спілкуванню англійською мовою з використанням електронного підручника у вишах економічного профілю та дидактичні функції, зміст і структуру електронного підручника «*Business Correspondence*» як засобу організації самостійної навчально-пізнавальної діяльності студентів різних рівнів автономії.

**Введение.** В период внедрения в высшее образование Украины кредитно-модульной системы в контексте реализации принципов Болонской декларации остро стоит проблема повышения эффективности самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров по различным дисциплинам, в том числе по английскому языку для делового общения [1]. Способность самостоятельного овладения языком и культурой – одна из важнейших предпосылок подготовки творческой личности будущего менеджера, способной к непрерывной поддержке уровня своей коммуникативной компетенции.

Н.Ф. Коряковцева разделяет понятия «самостоятельная работа» и «самостоятельная познавательная деятельность». Она определяет самостоятельную познавательную деятельность как вид учебной деятельности, управляемой студентом – субъектом этой деятельности, а самостоятельную работу – как форму, в которой эта деятельность осуществляется, причем без непосредственного управления со стороны преподавателя [2].

*Самостоятельная внеаудиторная работа* может рассматриваться как высший уровень учебно-познавательной деятельности, поэтому его организация требует большой мотивации, организованности, знания психолого-педагогических возможностей студентов и готовности к преодолению многочисленных трудностей.

На основе анализа психолого-педагогических факторов, влияющих на продуктивность учебно-познавательной деятельности по овладению деловым английским языком, определены основные *организационно-методические условия* повышения эффективности самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров в вузах экономического профиля, а именно:

- усиление процессуальной мотивации у будущих менеджеров благодаря использованию продуктивных, творческих учебно-познавательных задач;
- отображение в учебной деятельности ситуаций максимально приближенных к профессиональной деятельности будущих менеджеров;
- особенности функциональных процессов психики и соответствующих им интеллектуальных и познавательных процессов как основы лингвистического опыта будущих менеджеров;
- моделирование личностно и профессионально значимого для будущих менеджеров контекста учебной деятельности;
- формирование у будущих менеджеров индивидуальных стратегий, способов и приемов самообучения, способствующих как личностному росту, так и профессиональному их становлению;
- ориентация на модели педагогического взаимодействия, которые постепенно направляют будущих менеджеров на повышение автономии обучения.

Внеаудиторная работа менее регламентирована, чем аудиторная, вследствие чего один из основных факторов, влияющих на эффективность ее организации, – *определенный уровень автономии студента*.

Автономия учебной деятельности студента – главное направление в современной методике обучения английскому языку для делового общения, о чем свидетельствуют работы Т.М. Гусак, Н.Ф. Коряковцевой, Е.С. Полат, О.Б. Тарнопольского, *D. Remley, D. Williams*.

По утверждению Т.М. Гусак, выбор уровня автономии студента зависит от того, как решается «противоречие между внутренней независимостью студента и одновременно его внешней зависимостью от преподавателя» [3]. О.Б. Тарнопольский и С.П. Кожушко подходят к градации уровней автономии студента с позиции организационных форм обучения, принятых в вузах, и выделяют три уровня автономии студентов по овладению деловым английским языком:

– нулевую автономию (аудиторная работа под управлением преподавателя);

– групповую автономию (аудиторная работа в группах без преподавателя);

– индивидуальную или групповую автономию (аудиторная групповая или внеаудиторная индивидуальная работа без преподавателя).

На каждом из этих уровней, соответственно, студенты изучают учебный материал в такой последовательности:

- этап накопления необходимого языкового и речевого материала и его обработка;

- этап самостоятельного принятия решений относительно выбора языковых и речевых средств, хотя направление деятельности определяется преподавателем или заданием учебника;

- этап реализации полной автономии студентов, которая направлена на развитие навыков самообучения и находит проявление в выборе частичных целей, заданий, содержания и метода [4].

Очевидно, что проблема организации эффективной самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров по овладению ан-

глийским языком для делового общения выдвигает новые требования к разработке средств, поддерживающих эту деятельность.

### **Преимущества и недостатки электронного учебника**

Ведущие ученые в области разработки средств обучения английскому языку для делового общения считают, что сегодня остро стоит проблема разработки учебника нового типа, который, по выражению Н.Ф. Коряковцевой, был бы «принципиально ориентированным на развитие продуктивности и творчества студента в процессе самостоятельного изучения языка и культуры» [2]. Большое значение для повышения эффективности самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров приобретает внедрение в вузы *компьютерных средств обучения (КСО)*, поскольку обучение на базе использования информационных технологий, по утверждению О.Б. Тарнопольского, по сути является автономным [4]. Внедрение информационных технологий в учебный процесс вузов создали объективные предпосылки для развития принципиально нового вида самостоятельной внеаудиторной работы студентов по овладению деловой английской письменной речью – самостоятельной учебно-познавательной деятельности в *компьютерной языковой среде* [5, 6].

Компьютерная языковая среда рассматривается как организованная совокупность информационных ресурсов и сетевых средств, объединенных одной целью – обеспечить студента быстрым доступом к знаниям, накопленным в обществе, в частности по деловому английскому языку [7].

Т.И. Коваль подчеркивает, что с появлением КСО самостоятельная внеаудиторная работа студентов модифицируется, становится процессом не только самообучения, но и индивидуально-групповой деятельностью с возможностью организации как дистанционного управления преподавателем, так и непосредственного управления со стороны компьютерной программы. Это дает возможность каждому студенту учиться по индивидуальной траектории

с целью достижения определенной цели, поставленной преподавателем или им самим [7].

Среди перспективных средств организации эффективной самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров по овладению деловой английской письменной речью является *электронный учебник (ЭУ)*, создание и внедрение которого в учебный процесс вузов экономического профиля активно разрабатывается в настоящее время.

В данной статье ЭУ делового английского языка определяется как *специализированное компьютерное средство, обеспечивающее предоставление учебного, методического и информационно-справочного материалов, а также создающее условия для развития умений деловой английской письменной речи.*

Анализ лучших образцов ЭУ делового английского языка как зарубежных («*Learning English – Business English*» и «*Written communications*»), созданных фирмой «*The BBC producers and experts*»), так и российских («*Business English*»; «Контекст», разработанных фирмой «Информатик» и «*English Business Contacts*» фирмы «МедиаХауз»), свидетельствует о том, что их разнообразие варьируется в зависимости от характера учебного назначения, способов организации самостоятельной учебной деятельности, технологической платформы их применения, структуры и содержания.

ЭУ делового английского языка в целом имеют ряд преимуществ в сравнении с традиционными учебниками на бумажных носителях информации для организации самостоятельной внеаудиторной работы, например такие:

- *многоуровневое предоставление учебного материала;*
- *деятельностный характер усвоения содержания обучения* благодаря интерактивному взаимодействию студента с компьютерной языковой средой;
- *гибкое управление* самостоятельной учебной деятельности студентов;
- *активизация интеллектуальных и эмоциональных процессов* восприятия, понимания, осмысления и интерпретации учебного материала

благодаря интеграции вербальной, визуальной и звуковой информации;

- *объективный контроль знаний*, обеспечивающий оперативную обратную связь с автоматизированной системой диагностики знаний;
- *накопление статистических данных* по результатам учебных достижений студентов;
- *моделирование ситуаций* реальной деловой коммуникации на английском языке.

Однако существенным недостатком ЭУ делового английского языка, также как и традиционного печатного, является отсутствие реальных возможностей организации делового и личностного общения студентов на английском языке. Решение этой проблемы ученые связывают с применением средств организации асинхронной и синхронной коммуникаций.

Применение средств организации синхронной коммуникации в обучении деловому английскому языку, а именно электронной почты, способствует развитию навыков спонтанной речи, свободного письма, а также развитию рефлексии и самокоррекции, необходимых для межличностного общения. Е.С. Полат, D. Remley, D. Williams отмечают, что использование средств организации синхронной коммуникации в обучении усиливают атмосферу партнерства и существенно уменьшают у студентов чувство социальной изоляции [6, 8, 9].

Применение средств организации асинхронной коммуникации обеспечивает гибкость обучения, позволяющую студентам усваивать учебный материал в удобное время и в оптимальном темпе; общаться с преподавателем по необходимости. С учетом технологической реализации это требует общего для всех субъектов обучения «электронного коммуникативного пространства». Благодаря использованию средства организации асинхронной коммуникации «список рассылки» (*mailing list*), студент может работать в виртуальной группе сотрудничества за счет организации таких типов педагогического взаимодействия: «студент» → «студент» или «преподаватель» → «группа студентов». Кроме того, применение этих технологий обеспечивает преподавателя и студентов письмен-

ными протоколами текстов, созданными в результате электронного общения.

Другими словами, интеграция в учебный процесс средств организации асинхронной и синхронной коммуникаций позволяет создать компьютерную языковую среду и сделать автономное обучение деловой английской письменной речи более эффективным.

Однако достижение необходимого для целей обучения баланса между видами учебной деятельности и рациональным использованием средств организации асинхронной и синхронной коммуникаций требует тщательного анализа и определения оптимальных организационных форм внеаудиторной работы в компьютерной языковой среде.

### **Дидактические функции электронного учебника**

Анализ результатов исследований, проведенных в области создания и применения ЭУ делового английского языка, позволяет утверждать, что методические особенности организации самостоятельной внеаудиторной работы с их применением обусловлены дидактическими функциями, которые эти КСО выполняют в учебном процессе.

*Дидактические функции* электронного учебника, по определению Е.С. Полат, – это внешнее проявление особенностей средств обучения, определяющих их назначение, роль и место в учебно-воспитательном процессе [5].

*Цель статьи* – определение дидактических функций ЭУ «*Business Correspondence*», разработанного для студентов вузов экономического профиля, и методических особенностей организации самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров по овладению деловой английской письменной речью с его использованием.

К основным дидактическим функциям ЭУ делового английского языка ученые относят следующие: коммуникативную, информационно-познавательную, организационно-управляющую, развивающую, а также функцию контроля и коррекции.

Рассмотрим каждую из них.

*Коммуникативная функция* ЭУ делового английского языка заключается в том, чтобы способствовать успешному достижению такого уровня коммуникативной достаточности, который, по мнению О.Б. Тарнопольского и С.В. Кожушко, не препятствует адекватной коммуникации в пределах типичных ситуаций общения будущих специалистов [4]. Реализация этой функции ставит задачу моделирования в компьютерной языковой среде условий и проблем реальной деловой коммуникации, требующих речевых действий на английском языке.

*Информационно-познавательная функция* ЭУ делового английского языка определяет его назначение как источника познавательной, методической, профессиональной и лингвосоциокультурной информации. Успешная реализация этой функции возможна только при наличии текстового, учебного и справочного материала, который имел бы такие характеристики аутентичности: информативную; культурологическую; ситуативную; аутентичность презентации текста [4]. При этом особое значение приобретает визуализация лингвосоциокультурной невербальной информации, которая подается в форме природных и искусственных опор. Реализации информационно-познавательной функции ЭУ делового английского языка помогают графика, звук и видеоизображение. Наличие этих элементов включает образную и эмоциональную память и, таким образом, повышает познавательную активность студента и создает эффект погружения в реальную англоязычную среду [4].

Для студента электронный учебник становится средством, позволяющим ему самостоятельно организовать несколько видов деятельности, а именно: учебную, познавательную, речевую, информационно-поисковую, исследовательскую. Результативность этих видов деятельности обусловлена возможностями, предусмотренными в электронном учебнике для реализации организационно-управляющей функции.

*Организационно-управляющая функция* ЭУ делового английского языка обеспечивается гипертекстовым форматом предоставления учеб-

ного материала. Использование гипертекстового формата делает возможным многослойное, многоуровневое распределение учебного материала, при котором на верхнем уровне находится наиболее важная информация, а доступ к знаниям более глубокого уровня предоставляется по запросу студента. Таким образом, обучение студента происходит по индивидуальной траектории обучения в зависимости от результата выполненных заданий. Гипертекст – это способ представления учебного материала, и, одновременно, основное интерактивное средство электронного учебника. Е.И. Машбиц определил интерактивность как способность КСО обеспечивать вербальный или невербальный учебный диалог между человеком и компьютером, в результате чего осуществляется обмен учебными материалами и результатами его обработки [10]. Значимость интерактивности, по мнению *W. Veen, I. Lam, R. Taconis*, состоит в том, что она обеспечивает три основных составляющих самостоятельного обучения в компьютерной языковой учебной среде, а именно: *реальный диалог; гибкость структуры; автономию учебной деятельности* [11].

*Развивающая функция* ЭУ делового английского языка реализуется при условии формирования личностного смысла обучения, возникающего у студента вследствие его интереса не только к содержанию учебного материала, но и к процессу приобретения знаний [2, 4]. В этой связи мотивационная ценность развивающей функции электронного учебника заключается в ориентации на процесс самообучения. Формирование умений самообучения – одно из важнейших предпосылок не только успешного овладения деловой английской письменной речью, но и гармоничного развития личности будущего менеджера, способного к непрерывной поддержке достаточного для осуществления профессиональных обязанностей уровня своей коммуникативной компетенции [4].

*Функция контроля и коррекции* результатов учебных достижений реализуется в ЭУ делового английского языка, по мнению Г.С. Чекаль, с помощью обратной связи *«между КСО и субъек-*

*том обучения, осуществляющим формирование, контроль, оценивание, коррекцию языковых навыков и речевых умений обучающегося»* [12]. Объективный контроль знаний реализуется в полной мере, если КСО:

– содержит *автоматизированную систему диагностики знаний;*

– предоставляет *помощь студенту* в виде пояснений, реплик, правил, инструкций, реакций на определенное количество проб в процессе выполнения задания;

– фиксирует *правильный или неправильный вариант ответа;*

– обеспечивает *оперативную реакцию* на ответ студента в виде встроенных текстовых сообщений после выполнения упражнения.

Рассматривая вопрос контроля и коррекции результатов учебных достижений студентов, ученые значительное внимание уделяют понятиям внутренней и внешней обратной связи. В.П. Беспалько утверждает, что обратная связь, которая служит для самостоятельной коррекции результатов собственной умственной деятельности, называется внутренней. Если же эта функция реализуется техническим средством или управляющим субъектом обучения – преподавателем, то такая обратная связь называется внешней [13].

### **Структура электронного учебника**

Применение ЭУ *«Business Correspondence»* как средства для организации учебно-познавательной деятельности студентов разных уровней автономии ставит задачу разработки его функциональной структуры, которая, по определению Е.С. Полат, отображает способ организации и интеграции технологических ресурсов в компьютерную языковую среду, предназначенную для самостоятельной работы по изучению иностранного языка [0].

ЭУ *«Business Correspondence»* имеет *модульно-блочную* иерархическую структуру, которая является наиболее распространенной для КСО. На верхнем уровне иерархии (*макроструктура*) он состоит из четырех модулей:

- информационно-организационного;
- информационно-справочного;

- практично-коммуникативного;
- учебно-тренировочного.

Каждый из модулей предназначен для организации различных видов самостоятельной учебно-познавательной деятельности в компьютерной языковой среде, созданной вследствие интеграции различных технологических ресурсов. Низший уровень иерархической структуры электронного учебника (*микроструктура*) составляет методическая организация учебного материала в рамках каждого из четырех ситуативно-тематических блоков:

- *Business email etiquette*,
- *Planning agreement via email*,
- *Concluding agreement via email*,
- *Results of agreement*.

Рассмотрим подробнее макроструктуру ЭУ «*Business Correspondence*», а именно функции обозначенных выше модулей в компьютерной языковой среде.

*Информационно-организационный модуль* содержит общие сведения об учебнике; методические рекомендации по изучению учебного материала, анкеты и листы для опроса мнений студентов.

*Информационно-справочный модуль* выполняет информационно-познавательную функцию в ЭУ «*Business Correspondence*». Для успешной реализации этой функции разработаны и включены в содержание ЭУ «*Business Correspondence*» следующие компоненты:

- отобранные на основе изучения коммуникативных потребностей специалистов в области менеджмента аутентичные профессионально ориентированные *тексты-образцы*, имеющие как коммуникативное, так и методическое значение;

- электронный *интерактивный словарь*, который содержит 244 лексические единицы, отобранные на основе специальных критериев;

- двуязычный *гlossарий социально-этикетных формул* деловой письменной речи;

- справочник *международных торговых терминов*, используемых в деловой переписке.

*Практично-коммуникативный модуль* выполняет коммуникативную функцию в компь-

ютерной языковой среде и предназначен для организации электронного делового и межличностного общения между субъектами обучения с использованием средств асинхронной и синхронной коммуникации.

Практично-коммуникативный модуль имеет метафорическое название «Виртуальный класс» – это специальным образом организованная *Web*-страничка. Если студент регистрируется как член виртуальной группы сотрудничества, то благодаря активизации системы гиперссылок он получает дополнительный сервис в виде свободного доступа к модулям, размещенным на *Internet*-сервере учебного заведения, а именно: «*E-Library*» – электронная библиотека, «*Post-office*» – встроенная адресная база группы сотрудничества. А самое главное, студент входит в общую для всех участников учебной группы сотрудничества «коммуникативную зону» – «*Newsroom*», в которой, благодаря встроенному механизму отправки электронных писем, общается с преподавателем или студентами. Схема «Виртуального класса» представлена на рис. 1.

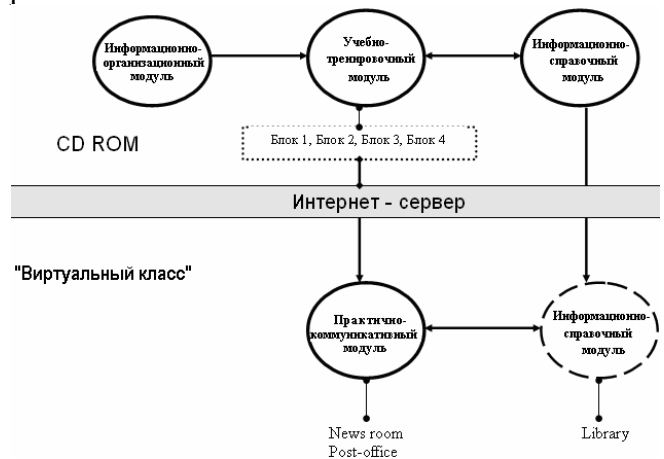


Рис. 1. Схема «Виртуального класса»

*Учебно-тренировочный модуль* – основной функционально-структурный компонент ЭУ «*Business Correspondence*». Он поддерживает самостоятельную внеаудиторную деятельность студентов, направленную на овладение студентами предметным содержанием четырех ситуативно-тематических блоков, перечисленных выше. Являясь содержательно-организационной единицей обучения, каждый ситуативно-тема-

тический блок содержит тексты–образцы для ознакомления с жанровыми особенностями электронных писем; компьютерные упражнения и учебные задания; тематический словарь–минимум к циклу, куда входят слова, словосочетания, речевые образцы для активного применения. Весь этот языковой и речевой учебный материал объединен определенной темой.

Учебно-тренировочный модуль имеет блочную организацию, обеспечивающую возможность не только для выбора индивидуальной траектории овладения содержанием обучения, но и для последовательного возрастания уровня автономии студента в компьютерной языковой среде.

### **Содержание учебной деятельности студентов**

Градация уровней автономии студентов заключается не только в выборе индивидуальной траектории изучения учебного материала, но и в изменении характера *управления учебной деятельностью* в рамках каждого цикла занятий. Соглашаясь с Н.Ф. Коряковцевой, автор рассматривает этот путь с позиции формирования умений определять собственные цели обучения: от «ведомого» преподавателем осознания целей и учебных задач (уровень частичной автономии) через альтернативный их выбор (уровень ограниченной автономии) к полной независимости, т.е. фактически к составлению собственной индивидуальной учебной программы самостоятельной работы над языком (уровень полной автономии) [2].

Обеспечение гибкости управления самостоятельной учебной деятельностью студентов – отдельная методическая проблема разработки КСО. В этой связи при организации обучения с применением ЭУ «*Business Correspondence*» предусмотрено несколько видов обратной связи для реализации функций управления, контроля и коррекции учебной деятельности студентов, а именно:

- внешний автоматизированный контроль со стороны компьютерной программы;
- внешний контроль со стороны преподавателя;

- внешний контроль со стороны партнера;
- внутренний самоконтроль и саморегуляция учебно-речевой деятельности.

Благодаря использованию различных компьютерных технологий, содержание учебной деятельности – подсистема компьютерных упражнений – дифференцировано по характеру управления обучением студентов на различных этапах обучения и представлено учебно-коммуникативными ситуациями трех уровней автономии, а именно частичной автономии, ограниченной и полной.

На уровне частичной автономии студенты выполняют рецептивную и репродуктивную текстовую деятельность. На рецептивном этапе характерными являются задания для формирования навыков и умений владения жанровой структурой электронного письма, которые подготавливают к реальной деловой коммуникации путем представления студентам необходимой входной информации и обеспечивают накопления ими необходимого языкового и речевого материала. На репродуктивном этапе студенты выполняют задания для проверки понимания коммуникативных намерений автора, композиционной структуры текста электронного письма и ситуаций профессионального общения. Управление осуществляется обучающей компьютерной программой, благодаря встроенной обратной связи.

Автоматизированный контроль, реализованный в ЭУ «*Business Correspondence*», предусматривает такие средства помощи студенту:

- сообщает о правильности или неправильности выполнения упражнения;
- указывает на количество правильных или неправильных вариантов ответов;
- предоставляет графическое изображение процентного соотношения правильных и неправильных ответов;
- предоставляет подсказки в виде встроенных текстовых сообщений; пояснений, реплик, правил, инструкций с указанием на типичные ошибки.

Для распознавания отдельных структурных элементов текста электронного письма, ком-

муникативной цели адресанта и иногда речевых моделей предлагаются компьютерные упражнения множественного выбора (*multiply choice*). Пример компьютерного упражнения множественного выбора предложен на рис. 2.

**UNIT 2**  
**Style and Language**

Activity 3

**Task:** Read three emails below. Match the situations with the text versions they refer to. Put a tick by the appropriate answer. There is only one correct answer.  
**Check:** After you have finished, press the 'Check' button, your answers will be automatically checked. Which of your answers were wrong? Return back to the activity and try again.

<p><b>Email 1</b></p> <p>Kate,</p> <p><input type="radio"/> your are writing to a colleague <input type="radio"/> your are writing to a client <input type="radio"/> your are writing to subordinates</p> <p><b>Email 2</b></p> <p>We are confident that you have made the right choice as this line is a leading seller. If there is any advice or further information you need, we would be happy to supply it, and look forward to hearing from you.</p> <p><input type="radio"/> your are writing to a colleague <input type="radio"/> your are writing to a client <input type="radio"/> your are writing to subordinates</p> <p><b>Email 3</b></p> <p>I am flying to Frankfurt to attend the REMO engineering exhibition. I will be in Frankfurt from 30 May to 2 June. While I am in Frankfurt, I want you to open all my mail and answer all the urgent letters and e-mails.</p> <p><input type="radio"/> your are writing to a colleague <input type="radio"/> your are writing to a client <input type="radio"/> your are writing to subordinates</p>	<p>I've attached the sales figures for Q3, as requested. You'll see that we're up 6%! Things are really taking off in Central Europe.</p> <p>By the way, are you going to the conference?</p>
---	---

Рис. 2. Пример учебно-коммуникативной ситуации частичной автономии

На уровне ограниченной автономии студенты выполняют рецептивно-продуктивные виды деятельности. Задания к этим упражнениям не предлагают студенту готового ответа, поэтому требуют внешнего контроля со стороны преподавателя или другого студента. Приведем пример компьютерного упражнения для развития умений построения целостного текста электронного письма по логическому плану с использованием поданных в плане лингвистических средств, адекватно стилистически и грамматически оформленных (см. рис. 3). Выполнение упражнения контролируется преподавателем.

На уровне полной автономии студенты осуществляют продуктивную деятельность в ситуациях реальной деловой коммуникации. Здесь имеют место различные задания творческого характера, среди которых важное место занимают деловые игры. На рис. 4 приведен пример деловой игры. Студенты работают в парах и выступают в определенных социально-коммуникативных ролях, выполняя типичную для этих ролей деятельность.

**Заключение.** Рассмотренные в рамках данной статьи вопросы позволили сформулировать ряд выводов.

Во-первых, эффективность обучения будущих менеджеров с использованием ЭУ «Business Correspondence» обусловлена его дидак-

**UNIT 4: Replying to Enquiry**

**Instruction:**  
You have to produce a reply to an enquiry from a customer suggesting an alternative to the product he/she asked for. You are given the layout of the e-mail (to/from/subject) and a brief description of the situation. The bullets in the rubric explain what content points have to be included in the answer.

**Task:**  
You are a Manager of a firm which supplies adapters. You have received an enquiry in which your customer has asked for K153 and K157 units. These units are currently out of stock, but you have an alternative – a new product from Taiwan. However, the new product has not yet been tested and you know nothing about its performance and safety. So you should:

- explain your problem;
- offer another product;
- show your customer that you are concerned about safety;
- encourage your customer to contact you again.

**Check:**  
When you finish, press the 'Mail' button - your writing will be sent to your tutor for correcting and commenting.

<b>To:</b>	Mr. Simmons
<b>From:</b>	Maria S. Alguien
<b>Subject:</b>	Re: Enquiry (K153 and K157 adapters)

---


Group:

Your name:

Your email address:

Рис. 3. Пример учебно-коммуникативной ситуации ограниченной автономии

**Role-play: Offering alternative**



**Instruction:**  
Working in pairs role-play the communication via email between two people planning to conclude an agreement.

To communicate online follow this procedure: 1) click on the 'Virtual Class' link; 2) find your partner's address in the address book; 3) choose a definite role (a customer or a supplier); 4) fill in the 'Header block' (to/from/subject) of your email; 5) complete the 'Message block'; 6) in the 'Signature block' give your real email address; 7) after you have finished, exchange the emails you have prepared – press the 'Send' button.

**Student A:**  
You are a representative of Source Valley Co., which is an IT company delivering services for businesses worldwide. You are interested in a Model of computer equipment (perhaps new monitors for your computers). You would like to receive the special brochure and details about the product.

**Student B:**  
You are a Sales Manager in a firm, which supplies office equipment. You have received the enquiry from Source Valley Co. You want to use a chance to advertise your products/services and encourage or persuade a prospective customer to do business with you. You do not have what the enquirer has asked for, but you have some alternative. Offer that product, but do not criticise the product he or she originally asked for. Mention one or two selling points of your product, including any guarantees, special offers and discounts.

**Task:**  
Exchange the emails you have prepared. When communicating, encourage further contact.

Рис. 4. Пример учебно-коммуникативной ситуации полной автономии



тическими функциями, а именно: коммуникативной, информационно-познавательной, организационно-управляющей, развивающей, а также функцией контроля и коррекции.

Во-вторых, использование ЭУ «*Business Correspondence*» при организации самостоятельной внеаудиторной работы будущих менеджеров должны быть учтены различные формы учебной деятельности.

В-третьих, эффективность учебно-познавательной деятельности будущих менеджеров можно повысить при условии последовательного возрастания степени самостоятельности студента в компьютерной языковой среде ЭУ «*Business Correspondence*»: от уровня частичной автономии через уровень ограниченной автономии до уровня полной автономии.

1. Зборовский Г., Шукишина Е. Самообразование – парадигма XXI века // Высшее образование в России. – 2003. – № 5. – С. 25–32.
2. Коряковцева Н.Ф. Современная методика организации самостоятельной работы изучающих иностранные языки: Пособие для учителей. – М.: АРКТИ, 2002. – 176 с.
3. Гусак Т.М., Малінко О.Г. Підвищення самостійності студентів під час вивчення іноземних мов // Педагогіка і психологія. – 2000. – № 4. – С. 61–69.
4. Тарнопольский О.Б., Кожушко С.П. Методика обучения английскому языку для делового общения: Учеб. пособие. – К.: Ленвиг, 2004. – 192 с.
5. Новые педагогические и информационные технологии в современном образовании: Учеб. пособие для студентов пед. вузов и системы повышения педагогических кадров / Е.С. Полат, М.Ю. Бухарки-

- на, М.В. Моисеева, А.Е. Петров / Под ред. Е.С. Полат. – М.: Академия, 2002. – С. 82–83, 132–143.
6. Remley D. Intersectional Computer-Supported Collaboration in Business Writing: Learning through Challenged Performance // Writing Technologies and Writing Across the Curriculum: Current Lessons and Future Trends. – <http://wac.colostate.edu/atd/technologies/remley.cfm>
7. Коваль Т.І. Професійна підготовка з інформаційних технологій майбутніх менеджерів–економістів. – К.: Ленвиг, 2007. – 264 с.
8. Полат Е.С., Петров А.Е. Общие требования к электронному учебнику, созданному на базе Интернет-технологий. – <http://distant.ioso.ru/library/publication/5.htm>
9. Williams D. On and off the 'net: Scales for social capital in an online era // J. of Computer-Mediated Communication. – 2006. – 11, N. 2. – <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue2/williams.html>
10. Машибиц Е.И., Андриевская В.Б., Комисарова Е.Ю. Диалог в обучающей системе. – К.: Вища шк., 1989. – 184 с.
11. Veen W., Lam I., Taconis R. A virtual workshop as a tool for collaboration: towards a model of telematic learning environments // Computer & Education. – 1998. – 30, N 1/2. – P. 31–39.
12. Чекаль Г.С., Коваль Т.І. Зворотний зв'язок як засіб управління навчально-пізнавальною діяльністю студентів у комп'ютерних вправах з іноземних мов // Іноземні мови. – 2005. – № 3. – С. 28–32.
13. Безпалько В.П. Образование и обучение с участием компьютеров (педагогика третьего тысячелетия). – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та. – Воронеж: МОДЭК, 2002. – С. 253.

E-mail: [tania@irtc.org.ua](mailto:tania@irtc.org.ua)  
© Т.Н. Каменева, 2010

## Внимание !

**Оформление подписки для желающих  
опубликовать статьи в нашем журнале обязательно.  
В розничную продажу журнал не поступает.  
Подписной индекс 71008**