

## ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКИХ ШКОЛАХ (КОЛЛЕДЖАХ) ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ПРИМЕРЕ СОЗДАНИЯ КУРСА ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ «АНГЛИЙСКИЙ ДЛЯ БАНКОВ»

**НИКИТИН Н. В.**

*кандидат физико-математических наук*

**ИГНАТЬЕВА М. В.**

**Москва (Россия)**

Сегодня владение деловым английским языком – один из важных критериев найма сотрудников в престижные фирмы. В отличие от традиционного подхода к изучению английского языка, курсы для тех, кто хочет выучить его деловую разновидность, образовались сравнительно недавно, благодаря появлению на российском рынке множества иностранных компаний, активно использующих местный персонал.

Деловой английский язык в том или ином объеме нужен работникам любой сферы – от образования до информационных технологий. Многие полагают, что изучение делового английского – это удел менеджеров, маркетологов, бухгалтеров и др., словом, тех, кто занят в сфере, которая и считается собственно бизнесом. Это не совсем так.

Курсы делового английского бывают двух видов: общие и специализированные. Так, в языковых школах всего мира преподаются общие основы бизнес-терминологии, но чтобы постичь их, не надо быть специалистом узкого профиля, достаточно отличать дебет

от кредита. Основное же содержание таких курсов – это обучение деловому общению на английском языке. Здесь учат поддерживать профессиональный разговор, в том числе по телефону (что очень важно, поскольку именно «на проводе» коллегам из разных стран труднее всего понять друг друга), проводить собрания и групповые обсуждения, делать доклады и презентации, вести деловую переписку и документацию, понимать произношение и ментальность собеседников-иностранцев. Лексические темы, рассматриваемые на таких курсах, носят достаточно широкий характер – ведение бизнеса, кадры и рабочие места, зарубежные контракты, расценки и отчеты и т. д.

Другое дело – специализированные деловые курсы, например, спецкурсы для работников финансовой сферы, банковского дела, страхования, экономики, маркетинга, бухучета, туризма и гостиничного дела и т. д. Их основная задача – научить специальной терминологии и навыкам двустороннего перевода текстов на профессиональные темы. Так например, известная во всем мире программа курса «Английский для банковских работников», разработанная Би-би-си (BBC English Courses), включает такие темы, как «Введение в банковское дело», «Работа с клиентами», «Личные вклады», «Банковский менеджмент», «Документы и корреспонденция» и др. Множество столь же подробных программ создано и для работников других сфер. И понятно, что человек,

который изучает такие курсы, должен в первую очередь хорошо разбираться в предмете на своем родном языке.

В 2007 году Московская банковская школа (колледж) Центрального банка Российской Федерации совместно со специалистами компании УНИАР приступила к разработке компьютерного обучающего курса «Английский для банков» («Banking English»). В условиях интенсивного увеличения информационного потока курс отвечает острой необходимости современной педагогики в разработке новых учебных технологий. «Английский для банков» – это коммуникативный специализированный курс, ориентированный на обработку широкого набора конкретных бизнес-ситуаций, таких как «Открытие и закрытие банковского счета», «Предоставление чека к оплате» и др. (всего свыше 100 бизнес-ситуаций). Программа курса охватывает все виды деятельности специалистов банковской сферы – работу банков и банковские услуги, операции с валютой, коммуникативные процессы в банковском бизнесе. В программу курса включены такие темы как «Межбанковские отношения», «Банки и рынок иностранной валюты», «Международные валютно-финансовые институты», «Рынок ценных бумаг», «Платежное поручение», «Инкассо», «Аккредитив», «Международные стандарты финансовой отчетности» и т. д. Курс предназначен прежде всего для дистанционного обучения и повышения квалификации руководителей и менеджеров высшего и среднего звена крупных банков, которые по роду своей деятельности заинтересованы в деловом общении в различных формах с англоговорящими партнерами. Он также может быть полезен работникам финансовых учреждений, владеющих английским языком и желающих совершенствовать свои знания, банкирам, бизнесменам, служащим внешнеторговых организаций, учащимся и стажерам в сфере бизнеса, финансовой и банковской деятельности, а также студентам высших и средних профессиональных образовательных учреждений.

**И**звестно, что на рубеже веков окончательно произошла переориентация молодежной аудитории от печатного текста к аудиовизуальному – медиатексту. Медиатексты курса «Английский для банков» способствуют формированию равновесия в эмоциональном и интеллектуальном аспектах процесса обучения (практические занятия носят креативный характер и опережают теоретические занятия). Это дает возможность развить целостное восприятие медиатекстов без присущего традиционному преподаванию доминирования интеллектуального содержания над эмоциональным. Использование медиатекстов в процессе обучения приносит двойную выгоду. *Во-первых*, образовательный процесс становится легче для педагога, так как используются популярные и понятные для каждого медиасредства. *Во-вторых*, работа с медиатекстами курса приносит немалую пользу и для обучающихся, поскольку направлена на формирование умений самостоятельно добывать знания и активно использовать их, а не на примитивное накопление получаемой информации.

Цель курса – обучение специалистов банковского дела профессиональной англоязычной терминологии,

устойчивым фразам и выражениям для грамотного общения на английском языке с зарубежными партнерами, переписки и эффективного использования профессиональной литературы. Иными словами, *главная цель курса «Английский для банков»* – дать возможность служащим финансовых и банковских институтов легко использовать английский язык в рабочих ситуациях, когда он является языком общения, на уровне, достаточном для его применения в профессиональной деятельности.

Курс «Английский для банков» может быть использован как при дистанционном обучении, так и в автономном варианте. Он состоит из девяти частей (модулей):

1	Retail Banking	6	International Finance
2	Private Banking	7	The Central Banks and Banking Systems
3	Corporate Banking	8	Foreign Trade Contract
4	Investment Banking	9	Securities Market
5	Electronic Banking		

Каждая часть состоит из 15 – 20 занятий. Занятие содержит 3 – 5 информационных экранов тренажерного типа, ориентированных на выработку у обучающихся практических навыков. Длительность изучения материала одного занятия – от 40 до 80 минут в зависимости от индивидуальных особенностей и степени подготовки обучающегося.

В основную программу курса входят первые пять частей. Они дают первоначальную языковую подготовку, которая создает предпосылки для освоения специальной банковской проблематики. Последние четыре части ориентированы на продвинутое изучение английского языка. Основной целью этих частей является расширение информированности обучающихся в вопросах финансово-экономической деятельности ведущих мировых валютно-финансовых институтов при одновременном развитии коммуникативных, профессионально ориентированных навыков специалиста банковского дела. Многоплановость целей находит свое отражение в структуре уроков. В основу каждого урока положен базовый диалог или текст. Все тексты представляют собой аутентичный языковой материал (в последних частях – справочного или аналитического характера). Тексты характеризуются высокой концентрацией экономической терминологии и сопровождаются соответствующими упражнениями на закрепление и активизацию терминов или околотерминологической лексики. Учебный материал структурирован с учетом принципа интенсификации на основе приоритетных методов обучения иностранному языку:

- ✦ конструирования учебной деятельности как организованной, управляемой и контролируемой последовательности действий каждого обучающегося в составе учебной группы или в ходе самостоятельной работы;
- ✦ сохранения системности и последовательности презентации материала с учетом повторяемости лексико-грамматических единиц;

- ✦ усиления мотивации обучающихся к речевой и познавательной деятельности.

Обучающийся продвигается по курсу, изучая информационные экраны и выполняя различные упражнения. Экран «Содержание» позволяет осуществлять контроль прохождения материала. Если какой-либо раздел курса полностью изучен, то на экране слева от названия соответствующего раздела появляется символ . Если материал изучен не до конца, то раздел помечается символом . Названия разделов, в которые обучающийся не заходил ни разу, остаются без пометок.



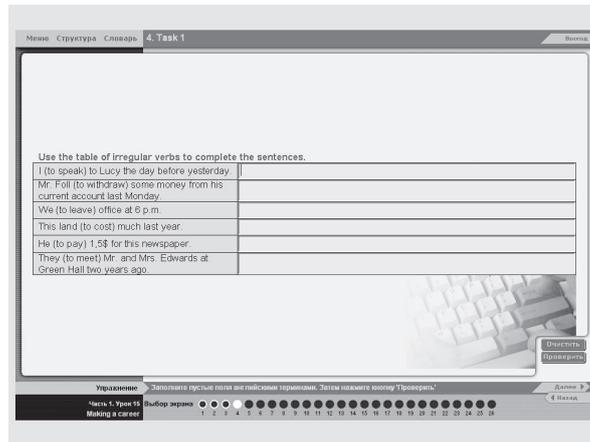
Данные о пройденных модулях и разделах сохраняются между сеансами работы с курсом. Войдя в курс после некоторого перерыва и нажав кнопку «Продолжить», обучающийся автоматически попадет на тот экран курса, где прервал обучение в последний раз.

При работе с курсом можно управлять его звуковым сопровождением. На любом информационном экране курса обучающийся имеет возможность прослушивать звучание текстового фрагмента или отдельных слов. Для этого достаточно подвести курсор мыши к интересующему фрагменту и сделать щелчок. Для того, чтобы обучающийся мог в полной мере сосредоточиться на восприятии устной речи, в некоторых экранах курса он может скрыть читаемый диктором текст. Следует отметить, что озвучивание производится как в классическом английском, так и в разговорном американском вариантах.



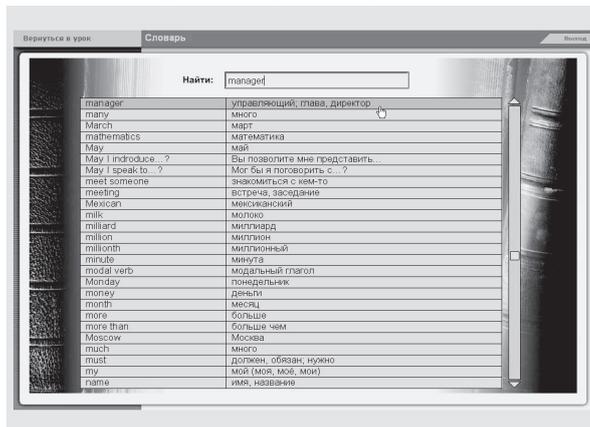
Помимо информационного материала уроки курса содержат комплекс упражнений, предназначенных для закрепления полученных знаний. Упражнения могут быть трех типов:

- ✦ на прослушивание материала;
- ✦ на заполнение полей таблицы (терминами, предложениями, соответствующими видо-временными формами глаголов);
- ✦ на определение соответствия (между русскими и английскими терминами, выражениями).

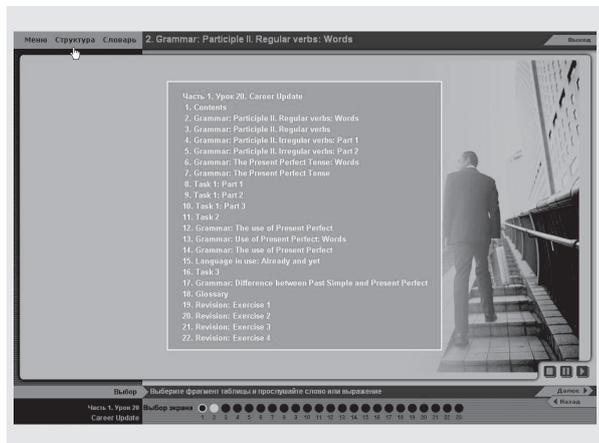


Если при выполнении упражнения были допущены ошибки, то после щелчка по кнопке «Проверить» они будут выделены на экране красным цветом, и обучающемуся будет предложено сделать еще одну попытку выполнить данное упражнение. Кнопка «Очистить» позволяет убрать с экрана неверные ответы, оставив только правильные. Если у обучающегося возникли серьезные проблемы с выполнением упражнения, он может щелкнуть мышью по кнопке «Ответ» и посмотреть правильное решение. Оно будет выделено синим цветом.

В процессе изучения материала может возникнуть необходимость в обращении к словарю. В этом случае достаточно щелкнуть мышью на пункте меню «Словарь», и на экран будет выведено соответствующее окно. Необходимую группу терминов можно выделить либо из списка выбора, либо набрав требуемые слова в текстовом поле поиска. Для прослушивания звучания выбранного термина на английском языке нужно щелкнуть мышью в строке, где расположен этот термин. Кнопка «Вернуться в урок» позволяет закрыть окно словаря и вернуться к изучению курса.



Обучающийся имеет возможность в любой момент ознакомиться со структурой текущего урока, т. е. просмотреть список тем экранов. Для этого достаточно щелкнуть мышью по пункту меню «Структура». На экран будет выведено окно со структурой текущего урока. Щелчок мышью вне окна структуры позволяет вернуться к изучению курса.



На последнем экране каждого раздела (занятия) выводится информация о результатах выполнения упражнений. Регулярная самооценка является весьма действенной, так как дает возможность обучающемуся и преподавателю выявить изменения, произошедшие с момента проведения предыдущей самооценки, и предпринять соответствующие корректирующие действия. В связи с тем, что обучение с использованием дистанционного курса «Английский для банков» предполагает большую степень самостоятельности обучающихся и их ответственности за достигнутый результат, регулярное предварительное оценивание своей работы, заставляющее обучающегося обратить внимание на ее достоинства и недостатки, служит мощным стимулом для повышения качества процесса обучения.

Экран	Название упражнения	Всего вопросов	Правильно
6	Task 1, Task 2	10	6
13	Task 3, Task 4	13	0
17	Revision: Exercise 1	16	16
18	Revision: Exercise 2	32	32
19	Revision: Exercise 3	16	16
20	Revision: Exercise 4	11	11
21	Revision: Exercise 5	11	11
22	Revision: Exercise 6	11	11
23	Revision: Exercise 7	17	17
24	Revision: Exercise 8	16	16

В процессе обучения последовательно достигаются четыре уровня усвоения языкового материала:

- ✦ первый уровень подразумевает приобретение обучающимся знаний, с помощью которых он способен узнавать ту или иную языковую модель в ряду ей подобных;

- ✦ второму уровню соответствуют знания, с помощью которых обучающийся может воспроизводить учебную информацию по памяти;
- ✦ на третьем уровне обучающиеся приобретают умения решать типовые языковые задачи, используя предварительно усвоенные в процессе обучения способы их решения;
- ✦ четвертый уровень – уровень творчества, на котором обучающийся способен творчески использовать полученные знания, умения, навыки.

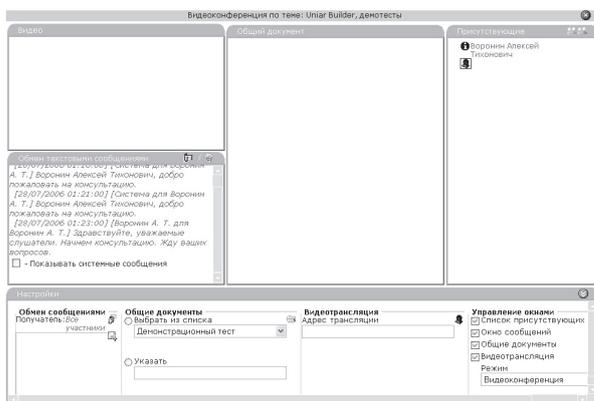
После изучения очередного модуля обучающиеся получают итоговые тесты различного уровня сложности. На первом уровне используются тесты на опознание и различение. Тесты второго уровня требуют от обучающегося выполнения действий по воспроизведению по памяти информации об объекте изучения – это тесты на дополнение и подстановку. Тесты третьего и четвертого уровней требуют умения применять усвоенную информацию в практической деятельности. Индивидуальные тесты заданной сложности, позволяющие проверять не только уровень знаний, но и навыки обучающихся, создаются преподавателем посредством графической оболочки, входящей в состав СДО ДОЦЕНТ, разработанной ООО УНИАР. В системе имеются средства автоматического контроля за выполнением тестов. Оценки за выполненные тесты проставляются по пятибалльной системе, либо по системе «зачет – незачет». Преподаватель на своем автоматизированном рабочем месте получает протоколы выполнения тестов и принимает решение о проставлении зачета, изменении оценки автоматизированного контроля или назначении дополнительного теста. Аудит качества обученности позволяет преподавателю проводить сравнительный анализ и получать дополнительную информацию для дальнейших корректирующих действий.

На сегодняшний день в системе учебных заведений Центрального банка Российской Федерации прошли апробацию восемь модулей курса. Четыре из них приобрел Сбербанк, три – Банк Сосьете Женераль Восток (BSGV).

Необходимо отметить, что использование системы дистанционного обучения при изучении курса «Английский для банков» дает преподавателю дополнительные возможности для общения с обучающимися. Так, для обмена сообщениями в системе используется внутренняя почтовая система. Обучающиеся могут обмениваться письмами друг с другом и с преподавателем. Преподаватель, в свою очередь, может посылать письма как всей группе сразу, так и отдельным обучающимся. Другим важным инструментом СДО, который может быть эффективно использован преподавателем в методическом плане, является дистанционная консультация. СДО ДОЦЕНТ содержит собственные управляемые средства проведения занятий и консультаций (чат, управляемый преподавателем). Преподаватель может выбрать один из режимов работы:

- ✦ свободный разговор (обучающиеся могут общаться между собой в режиме off-line, преподаватель может присутствовать или не присутствовать при этом разговоре);

- ✦ конференцию (проводится в присутствии преподавателя в режиме on-line); видеоконференцию (к общению в режиме on-line добавляется видеотрансляция изображения, преподаватель может проводить лекционные и семинарские занятия, демонстрировать графический материал и видеосюжеты);
- ✦ консультацию (обучающиеся задают вопросы преподавателю и получают ответы, преподаватель в этом режиме может вывести вопрос на всеобщее обозрение и ответить публично, либо лично);
- ✦ фронтальный опрос (преподаватель может формулировать вопросы, на которые обучающийся должен дать ответ в виде строки, здесь также формируется суммарная оценка на основании веса вопроса и правильности ответа).



Таким образом, в основе курса «Английский для банков» лежит ключевое слово дистанционного обуче-

ния – интерактивность, т. е. постоянное взаимодействие преподавателя и обучающегося, а также обучающихся между собой. Безусловными результатами такой совместной деятельности педагога и обучающегося являются:

- ✦ повышение общей и коммуникативной культуры специалистов банковского дела, улучшение качества профессионального образования и мобильности специалистов;
- ✦ практическое владение английским языком, т.е. умение принять участие в беседе на профессиональную тему, читать оригинальную литературу по специальности и вести деловую переписку на английском языке. ■

## ЛИТЕРАТУРА

1. **Никитин Н. В., Уваров А. Ю.** Телекоммуникации. Обучение. Профессионализм.– М.: Логос, 2008.
2. **Башмаков А. И., Башмаков И. А.** Разработка компьютерных учебников и обучающих систем.– М.: Издательский дом «Филин», 2003.
3. **Wim Jochems, Jeroen van Merriënboer & Rob Koper.** Integrated e-Learning: Implications for Pedagogy, Technology and Organization. Routledge-Falmer.– London; New York, 2004.
4. **Cristin Osgoode.** Key Success Factors and Lessons Learned in Workplace Learning Technologies. Center for Learning Technologies, Mount Allison University.– Canada, March 2000 (<http://olt-bta.hrdc.gc.ca/publicat/reports.htm>)
5. **Уваров А. Ю.** Электронный учебник: теория и практика.– М.: Изд-во УРАО, 1999.