

ГОРЛІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНОЗЕМНИХ МОВ ДВНЗ ДДПУ



НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ЦЕНТР  
СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ФОРМУВАННЯ  
ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

**СПЕЦІАЛЬНА КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА  
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

**ТЕЛЕФОННЕ СПІЛКУВАННЯ АНГЛІЙСЬКОЮ  
МОВОЮ**

**Мета**

Професійні  
знання, телефонна  
комунікація та  
взаємодія,  
телефонний етикет



Професійний  
розвиток учасників  
через засвоєння  
інструментів та  
технологій ефективної  
комунікації  
телефоном у  
ситуаціях ділової  
взаємодії

Напрями  
підвищення  
кваліфікації, які  
охоплює  
програма

Старший  
викладач  
кафедри  
англійської  
філології та  
перекладу  
Корольова О.Ю.

вул. В. Першина 24, м.  
Бахмут, 84511

[giiim@forlan.org.ua](mailto:giiim@forlan.org.ua)  
[technology@forlan.org.ua](mailto:technology@forlan.org.ua)  
+38(06274)4-05-37  
+38(050)700-38-44



**Горлівський інститут іноземних мов  
Державного вищого навчального закладу  
«Донбаський державний педагогічний університет»**

**КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА  
підвищення кваліфікації**

Назва програми:

**Телефонне спілкування англійською мовою**

Шифр програми: СК2020/008

Рік запровадження програми: 2020

Програму затверджено: Вченою радою ГПМ від

Програму погоджено- (Найменування організації, установи, державного органу, органу місцевого самоврядування, дата і номер документа, яким погоджено програму).

Бахмут 2020

## ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

<b>1. Загальна інформація</b>	
Назва програми	<b>Телефонне спілкування англійською мовою</b>
Шифр програми	СК2020/008
Тип програми за змістом	Спеціальна
Форма навчання	Дистанційна
Цільова група	Державні службовці структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління
Передумови навчання за програмою	-
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою <i>(для професійних програм)</i>	-
Найменування партнера (партнерів) програми	-
Обсяг програми	1 кредит ЄКТС (30 год)
Тривалість програми та організація навчання	Кількість днів 10 Період проведення дистанційних занять 3 _____ 2020 до _____ 2020
Мова(и) викладання	Англійська
Напрямок(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	Професійні знання, телефонна комунікація та взаємодія, телефонний етикет
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ведення ділових переговорів по телефону;</li> <li>- здатність ефективно взаємодіяти - сприймати та передавати інформацію телефоном;</li> <li>- вміння працювати в телефонному режимі</li> </ul>
Укладач(і) програми	старший викладач кафедри англійської філології та перекладу Корольова О.Ю.
<b>2. Загальна мета</b>	
Професійний розвиток учасників через засвоєння інструментів та технологій ефективної комунікації телефоном у ситуаціях ділової взаємодії	
<b>3. Очікувані результати навчання</b>	

За результатами навчання слухачі повинні демонструвати:	
знання	основ культури професійного англійського мовлення; етикету ділового телефонного спілкування; правил передачі інформації при спілкуванні телефоном
уміння	розуміти на слух автентичний матеріал професійного спрямування; спілкуватись телефоном відповідно до чинних мовних і етичних норм; сприймати та передавати інформацію; вести переговори.
навички	ведення телефонної розмови англійською мовою
<b>4. Викладання та навчання</b> (методи навчання, форми проведення навчальних занять)	
Методи навчання мають практичну спрямованість: виклад навчального матеріалу, прив'язаний до конкретних ситуацій ділової телефонної взаємодії, здійснюється за допомогою інтерактивних технік проведення занять	
Форми проведення навчальних занять: дистанційні практичні заняття, он-лайн тренінги у малих групах, самостійна робота	
<b>5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання</b>	
Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)	Система MOODLE <a href="http://dl.forlan.org.ua/">http://dl.forlan.org.ua/</a> Он-лайн платформа Microsoft Teams portal.office.com Cisco Webex Meetings <a href="https://www.webex.com/">https://www.webex.com/</a>
<b>6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю</b>	
Критерії оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%)	Підсумковий контроль – 100 %
Форма підсумкового контролю	Тестування

## СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

Назва теми	Кількість годин 30				
	загальна кількість годин/ кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
Тема 1. Телефонний дзвінок (основні поняття)			2		1
Тема 2. Телефонний етикет			2		1
Тема 3. Міжнародна телефонна абетка			2		1
Тема 4. Обмін і перевірка інформації			2		2
Тема 5. Передача інформації по телефону			2		1
Тема 6. Планування зустрічі			2		1
Тема 7. Автовідповідач			2		1
Тема 8. Скарги та вибачення			2		1
Тема 9. Завершення розмови			2		1
Підсумковий контроль результатів навчання			2		
<b>РАЗОМ</b>	<b>1/30</b>		<b>20</b>		

## **ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

### **Тема 1. Телефонний дзвінок (основні поняття)**

Перелік питань для вивчення:

1. Особливості телефонного спілкування англійською мовою.
2. Типи телефонних дзвінків.
3. Мовні зразки.
4. Аудіювання телефонних розмов.

### **Тема 2. Телефонний етикет**

Перелік питань для вивчення:

1. Інтонація і голос під час телефонної розмови.
2. Відповідь на дзвінок.
3. Аудіювання телефонних розмов
4. Мовні зразки і складання діалогів.

### **Тема 3. Міжнародна телефонна абетка**

Перелік питань для вивчення:

1. Фонетична вимова букв.
2. Запис в системі ІСАО.
3. Британська система запису і вимови букв.
4. Міжнародна система запису і вимови букв.

### **Тема 4. Обмін і перевірка інформації**

Перелік питань для вивчення:

1. Прийом вхідного дзвінка.
2. Початок розмови.
3. Запис та уточнення отриманої інформації (ім'я, назва установи, адреса).
4. Мовні зразки та їх відпрацювання.
5. Аудіювання телефонних розмов і складання діалогів.

### **Тема 5. Передача інформації телефоном**

Перелік питань для вивчення:

1. Передача інформації, уточнення.
2. Вирішення проблем зі зв'язком.
2. Мовні зразки та їх відпрацювання.
3. Аудіювання телефонних розмов і складання діалогів.

### **Тема 6. Планування зустрічі**

Перелік питань для вивчення:

1. Домовленість про зустріч.
2. Час та місце зустрічі.
3. План зустрічі.
4. Мовні зразки та їх відпрацювання.

5. Аудіювання телефонних розмов і складання діалогів.

### **Тема 7. Автовідповідач**

Перелік питань для вивчення:

1. Правила спілкування через автовідповідач.
2. Передача повідомлення.
3. Аудіювання запису повідомлення на автовідповідач.
4. Мовні зразки і складання діалогів.

### **Тема 8. Скарги та вибачення**

Перелік питань для вивчення:

1. Дзвінок на гарячу лінію.
2. Скарга.
3. Відповідь на скаргу.
4. Мовні зразки та їх відпрацювання.
5. Аудіювання телефонних розмов і складання діалогів.

### **Тема 9. Завершення розмови**

Перелік питань для вивчення:

1. Тривалість розмови.
2. Утримання дзвінка.
3. Завершення спілкування.
4. Мовні зразки та їх відпрацювання.
5. Аудіювання телефонних розмов і складання діалогів.

## **ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Максимальна оцінка за проходження курсу – 100 %:

проміжний контроль (наприкінці кожної теми) – 60 %;

підсумковий іспит (наприкінці курсу) – 40 %.

Слухач одержує сертифікат у разі виконання всіх завдань на 60 % і більше відсотків.

## **ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОБОВ'ЯЗКОВІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ**

1. Матеріали дистанційних занять.
2. Badger Ian. Everyday Business English. Longman, 2009. 94 p.
3. Comfort Jeremy. Effective Telephoning. OUP, 1997. 110 p.
4. Smith David Gordon. English for Telephoning. OUP, 2010. 66 p.