**Технологическая карта урока английского языка «Информационные технологии»**

**Учитель Тарасова Т.Ф.**

**Класс** 11

**Дата** 14.10.22

**Тема урока** Развитие речевых навыков по теме «Информационные технологии»

**Предмет** Английский язык

**Тип урока** Комбинированный урок

**Форма организации деятельности:** фронтальная, индивидуальная, парная, групповая

**Цели урока** *Обучающая:* создание устных связных монологических высказываний по теме, умение выделять запрашиваемую информацию, представленную в тексте и видеоролике.

*Развивающая:* развитие навыков работы в команде и индивидуально, умения анализировать и синтезировать информацию.

*Воспитывающая*: воспитание культуры общения, уважения к одноклассникам во время совместной работы; осознание возможностей самореализации путем совместной деятельности.

**Планируемые результаты**

1.  *Личностные* - способность формирования новых знаний, готовность высказывать суждения в соответствии со своим жизненным опытом, личными ощущениями и ассоциациями, заинтересованность в получении новых знаний, использование творческого и интеллектуального потенциала. уважение к труду и результатам трудовой деятельности

2. *Метапредметные -* умение слушать собеседника, обсуждать возможные варианты, делать умозаключения; определять практическую цель урока, составлять план действий, соотносить свои действия с планируемым результатом. Умение слушать и анализировать полученную информацию, выражать себя (свою точку зрения) в устной форме. Умение организовать учебное сотрудничество, участвовать в групповых формах работы (обсуждения, обмен мнениями, мозговой штурм)

3. *Предметные -* умение выражать мысли, высказывать мнение доступными языковыми средствами с использованием вербальных и невербальных опор. Использовать языковую догадку при прослушивании и чтении текстов, содержащих незнакомые слова; игнорировать незнакомые слова, не мешающие понимать содержание текста. Использовать ранее полученные знания при формулировке выводов, применять полученные знания в новой речевой ситуации.

**Оборудование:** компьютер,раздаточный материал с текстом и заданиями, видеоролик, картинки по теме.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время** | **Этапы урока** | **Содержание этапов урока** | **Универсальные учебные действия** |
| **1 мин** | Организационный момент  (мотивация к учебной деятельности) | 1. Проверка готовности к уроку. 2. Приветствие. 3. Распределение на группы в соответствии с выбранной картинкой.   (смотри материалы к уроку) | Умение самоорганизации. Мп |
| **5 -6 мин** | Актуализация знаний и целеполагание | 1. Объяснить выбор картинки и аргументировать своё мнение. Использовать лексику, изученную на предыдущих занятиях.   Каково влияние искусственного интеллекта на нашу жизнь? Каковы положительные и отрицательные моменты. В чем это проявляется? Примеры?   1. Какова тема и цель урока? Достаточно ли у вас информации для вывода? К чему придем в конце урока? 2. Составляем план действий с помощью учителя (предлагает посмотреть видеоролик) | Готовность высказывать суждения в соответствии со своим жизненным опытом, личными ощущениями и ассоциациями. Л  Готовность к учебной деятельности, принятие цели урока, заинтересованность в получении новых знаний, составление плана действий. Л  Умение выражать мысли, высказывать мнение доступными языковыми средствами с использованием вербальных и невербальных опор. Пр  Делать умозаключения, определять практическую цель урока, составлять план действий, соотносить свои действия с планируемым результатом. Мп  Умение формулировать конечный результат. Мп |
| **15-20 мин** | Освоение нового знания | 1. Работа с лексикой по теме.   Подберите слова и выражения. Проверка в парах, фронтально   1. Просмотр видеоролика о приложении Heedbook и выполнение заданий по прослушанному тексту. 2. Заполнить таблицу (смотри материалы к уроку)   <https://www.youtube.com/channel/UCmJ1XAToncoc8IWFoImObdQ/videos>   1. Прочитать текст, ответить на вопросы. Проверка фронтально.   (смотри материалы к уроку) | Уметь слушать и анализировать полученную информацию. Мп  Уметь использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации. Пр  Умения строить логические рассуждения, умозаключения и делать выводы. Мп  Использовать языковую догадку при чтении текстов, содержащих незнакомые слова; игнорировать незнакомые слова, не мешающие понимать содержание текста. Пр |
| **12-15 мин** | Закрепление нового знания | 1. Работа в группах. Выявление положительных и отрицательных сторон программы для работодателей, работников и покупателей.   Представление результатов, обсуждение.   1. Этично ли использовать это приложение или подобное в школе, например? 2. Какое приложение вы бы хотели создать? | Умения организовать учебное сотрудничество и совместную деятельность. Мп  Использование ранее полученных знаний при формулировке выводов. Пр  Применение полученных знаний в новой речевой ситуации. Пр |
| **4-5 мин** | Заключительный этап.  Рефлексия.  Оценивание.  Домашнее задание. | Формулирование конечного результата работы на уроке.  Определение уровня достижения цели урока, самооценка.  Используя лексику из текста письменно обосновать какое приложение необходимо в школе и почему, как это будет работать. | Умения оценивать уровень выполнения учебной задачи, собственные возможности ее решения. Мп  Владение навыками самоконтроля, самооценки. Мп  Умения определять причины успеха/неуспеха решения учебной задачи. Мп |

Материалы для урока

<https://www.youtube.com/channel/UCmJ1XAToncoc8IWFoImObdQ/videos>

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Текст для чтения  **Heedbook**  A better understanding of customer satisfaction becomes an essential need for any business that wants to be successful. At the same time current **assessment** tools do not provide companies with **comprehensive** and objective knowledge of service quality. Customers get tired of the growing numbers of surveys and, as a result, their **loyalty** decreases.  Heedbook processes video and audio streams from web cameras placed on the desktop of a frontline employee in a background mode and provides you with detailed reports about the level of customer’s satisfaction, quality of business processes and across-sale opportunities. With our mobile app you can evaluate and improve service quality and **cross selling** of field employees. With the help of cognitive services heed book recognizes dozens of parameters in customer’s emotions, speech and attention levels. It carries out a linguistic analysis of dialogues contents and records the use of key words by the customer and employee.  To what extent does the service quality meet customers’ expectations? Heedbook gives the answer to this question taking into account all employee-customer dialogues. With Heedbook you can determine who is the best employee in making a person smile.  Supervise customer service **in real time** and watch video recordings of dialogues. Analyze how different phrases affect the level of customer satisfaction. Having information about an average duration of a dialogue and the total quantity of customer **engagements**, you can predict the client flow and correct the working hours of your company’s office.  As the most effective employee monitoring software Heedbook is so a great tool for drawing up best practices and writing best **sales scripts**. Heedbook compiles ratings of the most proactive employees, sends push notifications about frontline events. It is estimated that the use of Heedbook in a retail bank led to 19% profit increase. After analyzing significant number of dialogues Heedbook offers an individual set of practical measures in order to improve service standards, increase the efficiency of sales scripts and build a better personal **motivation** system.  Our clients no longer need to wait for their customers to answer an email survey or a phone call. Heedbook evaluates customer satisfaction during customer interactions and offers a detailed report of every employee without **distortion**. Our goal is a happier customer. |

Задания к тексту

1. Match the words and phrases in **the bold** to the following definitions

|  |  |
| --- | --- |
|  | what a sales representative says to persuade a customer to buy their product |
|  | now, at this very moment |
|  | an arrangement to do something |
|  | to sell a range of different products to a customer |
|  | giving misleading account or impression |
|  | including all elements or aspects of something |
|  | a reason for acting in a particular way |
|  | a strong feeling of support |
|  | evaluation or estimation |

1. Заполните таблицу

**Innovation Profile**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Name*** |  |
| ***Type of innovation*** |  |
| ***Function*** |  |
| ***Equipment*** |  |
| ***Target Customer*** |  |

1. Вопросы к тексту

1. Why has customer survey practice become ineffective?

2. What does Heedbook software analyze?

3. What information can you get with the help of Heedbook application?

4. How does Heedbook app process the information it gets?

5. How can you use this information?

6. Who does Heedbook software monitor and control?

1. Benefits and Downsides

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer** | |
| **+** | **-** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Employer** | |
| **+** | **-** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Employeе** | |
| **+** | **-** |
|  |  |

Vocabulary keys

|  |  |
| --- | --- |
| sales script | what a sales representative says to persuade a customer to buy their product |
| in real time | now, at this very moment |
| engagement | an arrangement to do something |
| cross selling | to sell a range of different products to a customer |
| distortion | giving misleading account or impression |
| comprehensive | including all elements or aspects of something |
| motivation | a reason for acting in a particular way |
| loyalty | a strong feeling of support |
| assessment | evaluation or estimation |