

The main application of this research can be for course designers

Abstract

The purpose of this study is to design an English language lesson plan with banking objectives in which employees of the Export Development Bank of Iran are used and to achieve the objectives of the research, needs assessment using four research tools questionnaire, interview, observation and review of documents and based on a The research was combined. Based on the data from the needs assessment, specific learning objectives were identified. The obtained results indicate that the needs assessment shows that all four main language skills with different priorities are important in the Export Development Bank of Iran. Accordingly, an educational lesson plan was designed focusing on speaking and writing skills as the first priority, reading skills with medium priority and listening skills with low priority. Based on the objectives, the present researchers used a comprehensive- centered and subject-oriented curriculum approach so that bank employees could acquire the knowledge and ability of English required for banking. The main application of this research can be for course designers. In other words, a carefully developed and planned training course for banking purposes provides a theoretical framework for the specific and effective use of English. The integrated English language course plan for banking purposes includes 13 main topics: banking services, bank accounts, checks, payment orders, credentials, transfer letters, collections, guarantees, loans, correspondence, foreign currencies, contracts, telephone calls. In addition, English language learners with specific communication goals in the bank can benefit from the results of this research in practice.

Keywords: English language teaching, banking objectives, needs assessment, lesson plan, subject-oriented lesson plan

طراحی طرح درس آموزشی به زبان انگلیسی با اهداف بانکی: مورد پژوهی بانک توسعه‌ی صادرات ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۲/۷

محمد رضا تک‌روستا^۱پرویز بهروزی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۰۵

شعله کلاهی^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی یک طرح درس آموزش به زبان انگلیسی با اهداف بانکی است که در آن از کارمندان بانک توسعه‌ی صادرات ایران استفاده و برای نیل به اهداف پژوهش، نیازسنجی با استفاده از چهار ابزار تحقیق پرسش‌نامه، مصاحبه، مشاهده و بررسی اسناد و براساس یک پژوهش با ماهیت ترکیبی انجام شد. براساس داده‌های برآمده از نیازسنجی، اهداف یادگیری خاص شناسایی شدند. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که نیازسنجی نشان می‌دهد که هر چهار مهارت اصلی زبانی با اولویت‌های مختلف در بانک توسعه‌ی صادرات ایران اهمیت دارد. براین اساس، یک طرح درس آموزشی با تمرکز بر مهارت گفتاری و نوشتاری به عنوان اولویت اول، مهارت خواندن با اولویت متوسط و مهارت شنیداری با اولویت پایین طراحی شد. براساس اهداف، پژوهشگران حاضر رویکردی فراگیر-محور و طرح درسی موضوع-محور را ملاک قرار دادند تا کارمندان بانک را بتوانند دانش و توان زبان انگلیسی مورد نیاز برای انجام امور بانکی را به دست آورند. کاربرد اصلی این پژوهش می‌تواند برای طراحان دوره‌های آموزشی باشد. به عبارت دیگر، یک دوره‌ی آموزشی با دقت توسعه یافته و برنامه‌ریزی شده با اهداف بانکی چارچوبی نظری برای کاربرد خاص و موثر زبان انگلیسی فراهم می‌کند. طرح درس منسجم آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی شامل ۱۳ موضوع اصلی است: خدمات بانکی، حساب‌های بانکی، چک‌ها، سفارش پرداخت، اعتبارنامه‌ها، نامه واگذاری، مجموعه‌ها، ضمیمه‌نامه‌ها، وام‌ها، روابط مکاتبه، ارزش‌های خارجی، قراردادهای، تماس‌های تلفنی. در ضمن، فراگیران زبان انگلیسی با اهداف خاص ارتباطی در بانک می‌توانند از لحاظ عملی از نتایج این تحقیق بهره‌گیرند.

واژه‌های کلیدی: آموزش زبان انگلیسی، اهداف بانکی، نیازسنجی، طرح درس، طرح درس موضوع محور

^۱گروه زبان انگلیسی، دانشکده زبان‌های خارجی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. rezatakrousta8@gmail.com

^۲گروه زبان انگلیسی، دانشکده زبان‌های خارجی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) pbehrou@gmail.com

^۳گروه زبان انگلیسی، دانشکده زبان‌های خارجی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. sh_kolahi@iauctb.ac.ir

زبان انگلیسی یکی از رایج‌ترین زبان‌های بین‌المللی برای اهداف شغلی است. کارفرماها در حوزه‌های مختلف اغلب به کارمندان مسلط به زبان انگلیسی برای انجام امور شغلی نیاز دارند. نیاز به چنین کارمندانی روزافزون است، به‌ویژه در نهادهایی که روابط بین‌المللی دارند.

سفارت‌ها، کنسول‌گری‌ها، وزارت‌های امورخارجه کشورها و بانک‌ها به‌طورویژه به مهارت‌های زبانی کارمندان توجهی ویژه دارند، زیرا این نهادها، روابط بین‌المللی چندجانبه دارند. براین‌اساس، این نهادها و موسسات دوره‌های قبل خدمت و ضمن خدمت زبان‌انگلیسی برگزار می‌کنند یا کارمندانشان را به دوره‌های خصوصی زبان انگلیسی می‌فرستند تا این‌که کارمندان بتوانند کارهای مرتبط شغلی را بهتر انجام دهند. دراین‌زمینه، آموزش‌های خصوصی زبان انگلیسی قبل خدمت و ضمن خدمت بر آن هستند تا بهترین مطالب و مناسب‌ترین رویکردها را درنظرگیرند تا به فراگیران کمک کنند توانایی‌های زبانی خود را بهبود ببخشند. بنابراین، طراحی یک دوره‌ی زبان‌انگلیسی کارآمد برای کارمندان بانک باید مهم و دارای اولویت درنظرگرفته‌شود. بانکداری یکی از شغل‌هایی است که در آن زبان انگلیسی به منظور انجام امور بین‌الملل، بستن قراردادهای و مذاکره با دیگران استفاده می‌شود. فراهم کردن فرصتی برای کارمندان به منظور بهبود سطح زبان انگلیسی با اهداف شغلی امری ضروری به‌نظر می‌رسد. چنین هدفی ممکن است با طراحی یک برنامه‌ی آموزشی مناسب زبان انگلیسی دست‌یافتنی باشد. این برنامه‌ی آموزشی می‌تواند در قالب دوره‌های قبل و ضمن خدمت برگزار شود. برنامه‌های آموزشی مناسب برای یادگیرندگان زبان انگلیسی را می‌توان براساس نیازسنجی طراحی کرد.

نیاز به دوره‌های آموزشی و نظام‌های ارزیابی مرتبط با نیازهای خاص آموزش زبان انگلیسی در بخش‌های مختلف بانک در ایران روزافزون است (آهور و عمرانی، ۱۳۹۸). به‌هرحال، کمبود چارچوبی آگاهانه که نظام‌مند سامان‌یافته باشد، در دوره‌های آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص در نهادهای مالی ایران وجود دارد (پیش‌قدم و همکاران، ۱۳۹۹). در استفاده از زبان‌آموز به‌عنوان مرجع اصلی انتخاب مطالب درسی در تنوعی از روش‌ها مانند مطالب اصلی، نقش‌بازی‌کردن‌ها، شبیه‌سازی و موردپژوهی می‌تواند اصولی دخیل باشد (وثوقی و همکاران، ۱۳۹۹)

تنها یک اشتباه در ارتباط با بانک‌ها و مشتریان خارجی ممکن است به عواقب جدی منجر شود. درنتیجه، نیاز به دوره‌های آموزشی و نظام‌های ارزشیابی مرتبط با نیازهای خاص زبان انگلیسی در بخش‌های مختلف بانکداری در ایران روزافزون است. آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص در سال‌های اخیر در ایران مطرح شده و طراحی دوره‌ی آموزشی یکی از موضوعات اساسی در آموزش انگلیسی با اهداف خاص است. به‌هرحال، یک چارچوب به صورت نظام‌مند سامان‌یافته و مشخص برای دوره‌های آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص در سازمان‌های مالی ایرانی وجود ندارد. کارکنان با حضور در دوره‌های آموزش زبان انگلیسی مهارت‌های زبانی خود را بهبود می‌بخشند. اما، آن‌ها از این دانش در شغل خود استفاده نمی‌کنند و با مسائل جدی روبه‌رو می‌شوند. درضمن، مدیران تجاری و مشتریان پیوسته نارضایتی خود را در مورد سرعت و هزینه‌ی فرآیند توسعه‌ی نهادی ابراز می‌کنند. این مشکلات با تجویزهای پیچیده‌ی مطالب آموزشی به‌وجودمی‌آید که به صورت کارآمد طراحی نشده‌اند (گوردن (Gordon) و زمکه (Zemke)، ۲۰۰۰). بنابراین، استفاده از مدل‌های طراحی آموزشی در جهت طراحی آموزش‌های کارآمد ضروری است. نظر به

پرسش مطرح شده‌ی زیر، مقاله‌ی حاضر بر آن شد تا یک برنامه‌ی آموزشی برای کارمندان بانک توسعه‌ی صادرات ایران براساس نیازهای شغلی به زبان انگلیسی به منظور انجام امور بانکی طراحی کند. در نهایت سوال اصلی تحقیق اینگونه تدوین می‌شود: پیش‌نیازهای طراحی طرح درس آموزشی مناسب به منظور برطرف کردن نیازهای زبانی کارمندان بانک توسعه‌ی صادرات ایران چیست؟

۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۱- نیازسنجی در طرح درس

رابینسن (Robinson) (۱۹۹۱: ۳) تاکید می‌کند که نیازسنجی باید پیش از طراحی دوره‌ی آموزشی صورت بگیرد، زیرا هدف نیازسنجی این است که «حداالمقدور به دقیق‌ترین شکل ممکن تعیین کند چه کاری زبان‌آموزان باید با رسلنه‌ی زبان انگلیسی انجام دهند». گراوز (Graves) و هوو (Xu) (۲۰۰۰) متذکر می‌شوند که به‌منظور تصمیم‌گیری درباره‌ی مطالب آموزشی باید اطلاعاتی درباره‌ی «توانایی یادگیرندگان، رویکردها، ترجیح‌ها و تولنایی‌های مطلوب آن‌ها» گردآوری شود (ص ۹۸). به‌همین نحو، باتیا (Bhatia)، آنتونی (Anthony) و نگوچی (Noguchi) (۲۰۱۱) درباره‌ی اهمیت نیازسنجی طراحی هر دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص می‌گویند: «تصمیم‌گیری درباره‌ی نیاز یادگیرندگان نکته‌ی آغازین برای یک برنامه یا دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص است» (ص ۳). سالاس (Salas)، مرکادو (Mercado)، اودراگو (Ouedraogo) و موستی (Musetti) (۲۰۱۳) با تاکید بر اهمیت نیازسنجی معتقدند که اگر با حذف نیازسنجی به دنبال میانبری باشید، این مسئله باعث می‌شود که ناگزیر با دانش‌جویانی مواجه هستید که در تجربه‌ی آموزشی در حق آن‌ها کم لطفی شده است.

علی‌رغم وجود رویکردهای مختلف نیازسنجی، دو مورد در نظر گرفته شده‌اند: نیازسنجی هدف (Target Needs Analysis) و موقعیت‌سنجی یادگیری (Learning Situation Analysis) (هوچینسن (Hutchinson) و واترز (Waters)، ۱۹۸۷). از دیگر دیدگاه‌ها، نه پارامتر دولی-ایوانز (Duddley-Evans)، سینت جان (St John) و سینت جان (۱۹۹۸؛ ر.ک. دولی-ایوانز و سینت جان، ۲۰۰۹) در نظر گرفته شد.

۲-۲- رویکردها در طراحی برنامه‌ی درسی

رویکردهایی مختلف در طراحی دوره‌ی آموزشی وجود دارد. هوچنسن و واترز (۱۹۸۷: ۶۵) این رویکردها را به سه دسته‌ی کلی تقسیم کرده‌اند: زبان-محور (Language-Centered Approach)، مهارت-محور (Skills-Centered Approach) و یادگیری-محور (Learning-Centered Approach).

• رویکرد زبان-محور

در این رویکرد، طرح درسی حدالمقدور باید منطبق با یافته‌های موقعیت مقصد طراحی شود. بنابراین، بخش بسیار کمی از زبان انگلیسی به یادگیرندگان آموزش داده می‌شود. یادگیرنده نیز فقط به منظور شناسایی

محدوده‌ی معین شده زبان انگلیسی برای تدریس به کار گرفته می‌شود. بنابراین، این رویکرد مخالف رویکرد یادگیرنده-محور است (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۶۷)؛ رویکرد زبان-محور صریح و ساده و ممکن است رویکردی غیر منعطف و سخت‌گیرانه تلقی شود.

• رویکرد مهارت-محور

این رویکرد به توانش به‌عنوان پایه‌ی کنش توجه دارد (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۹۶). بنابراین، این رویکرد مقصد-محور نیست، اما بر توسعه‌ی راهبردها و مهارت‌های یادگیرندگان متمرکز است. رویکرد مهارت-محور به کنش سطحی و اهداف کلی دوره‌ی آموزشی توجه نمی‌کند، در عوض بر توانش خاص یا اهداف دوره‌ی آموزشی متمرکز است. طبق نظر هولمز (Holmes) (۱۹۸۲)، رویکرد مهارت-محور در لحاظ کردن توانایی‌های یادگیرندگان واقع‌گرایانه است و آن‌ها را در دست‌یابی به مهارت‌های زبانی‌شان توانا و به ادامه دادن مسیر پس از پایان دوره‌ی آموزشی ترغیب می‌کند. (کوالنکو (Kovalenko)، ۲۰۱۰)

• رویکرد یادگیری-محور

رویکرد یادگیری-محور بر این واقعیت تاکید دارد که یادگیری به صورت کلی توسط یادگیرنده تعیین می‌شود (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۷۲). این رویکرد با توانش یادگیرندگان و چگونگی فراگیری آن‌ها مرتبط است. برخلاف رویکردهای قبل، رویکرد یادگیرنده-محور مسئولیت یادگیرنده را در هر مرحله‌ی از فرآیند طراحی عهده‌دار است (ص ۷۴). براساس این رویکرد، طرح درس باید منعطف و پویا باشد و ابزارهای بازخوردی را نیز در خود گنجانده باشد، به منظور این که پاسخگوی نیازهای یادگیرنده‌ها در طول دوره‌ی آموزشی باشد.

۲-۳- تعیین افق و اهداف

طبق نظر چنییک (Chenyiic) (۲۰۱۰)، آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص با رویکرد ارتباطی مرتبط است که براساس آن اهداف ارتباطی از مسائل اصلی و اولیه هستند. هدف ارتباطی برای یادگیرندگان زبان انگلیسی با اهداف خاص متناسب است، چون از زبان انگلیسی در موقعیت‌های واقعی استفاده می‌کنند. افزون بر این، اهداف برای معلم، یادگیرندگان و حامیان آموزش دوره با فراهم کردن زمینه‌ای مشترک، بر موضوعات، مطالب و نتایج مورد انتظار از دوره‌ی آموزشی توافق نظر داشته باشند (فرنندو (Frendo)، ۲۰۰۵). بنابراین، ایرینگ (Eyring) (۱۹۹۸: ۲۵)، نیازسنجی باید قبل از شکل‌گیری اهداف انجام شود و اهداف باید براساس نیازها و بافت‌های واقعی تعیین بشوند و یادگیرندگان باید خطر استفاده‌ی صرف از یک کتاب درسی نوشته شده بدون هیچ نوع نیازسنجی را در نظر داشته باشند.

۲-۴- چارچوب نظری طرح درس

طرح درس سندی است که دربردارنده‌ی اطلاعاتی درباره‌ی مطالب آموزشی و انتظارات از یادگیرندگان پس از پایان دوره‌ی آموزشی اطلاعاتی است. طرح درس زبان را به واحدهای تدریس‌پذیر در شیوه‌ای مدیریت‌شدنی و برنامه‌ریزی‌شده تبدیل می‌کند. طرح درس برای معلم پایه‌واساسی برای آزمون‌سازی فراهم می‌کند (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۸۳). هر طرح با توجه به معیارهای مختلف مانند موضوعات، مهارت‌ها،

راهبردها و موقعیت‌ها ایجاد شده است، که می‌تواند در واقع ترکیب و به صورت یک محصول نهایی یکپارچه شوند. در ارتباط با طراحی دوره‌ی آموزشی، طرح درس نقشی مهم ایفا می‌کند. بسته به طرح انتخابی، سه نوع طرح درس در نظر گرفته می‌شود. در رویکرد زبان-مرکز، طرح درس تولیدکننده‌ی اولیه مطالب است و کل دوره‌ی آموزشی را معین می‌کند (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۹۰). ازسویی دیگر، طرح درس مهارت-محور نخست به استفاده از مطالب معتبر وابسته است (هولمز، ۱۹۸۲) و متون انتخابی بر موضوعات مورد نظر اثر دارد. در رویکرد یادگیری-محور، طرح درس با محتوا تکامل پیدا می‌کند و به صورت خلاقانه به عنوان تولیدکننده‌ی فعالیت‌های مرتبط استفاده می‌شود و فقط بیانی از یک محتوای زبانی نیست که روش‌شناسی را محدود و بی‌خاصیت می‌کند (هوچینسن و واترز، ۱۹۸۷: ۹۳). طبقه‌بندی مشهور هوچینسن و واترز (۱۹۸۷، ر.ک. نونان (Nunan)، ۲۰۰۱؛ ریچاردز (Richards)، ۲۰۰۱) به شرح زیر است:

۱- طرح درس موضوعی یا محتوا-بنیاد (Topical or content-based syllabus): این طرح درس بر اساس موضوعات مختلف و چگونگی صحبت درباره‌ی آن‌ها به زبان انگلیسی شکل می‌گیرد.

۲- طرح درس ساختاری، صوری و دستوری (Grammatical, formal or structural syllabus): این طرح درس بر اساس دستور زبان و الگوهای جمله شکل می‌گیرد.

۳- طرح درس کارکردی (Functional syllabus): این طرح درس بر اساس پرکاربردترین کارکردهای ارتباطی در مهارت گفتاری شکل می‌گیرد.

۴- طرح درس مفهومی (Notional syllabus): این طرح درس بر اساس مقوله‌های مفهومی شکل می‌گیرد.

۵- طرح درس مهارت‌ها (Skills syllabus): این طرح درس بر اساس توانایی‌هایی خاص شکل می‌گیرد.

۶- طرح درس موقعیتی یا توانش-بنیاد (Situational or competence-based syllabus): این طرح درس بر اساس موقعیت‌های مختلف و مهارت‌های شفاهی مورد نیاز در آن موقعیت‌ها شکل می‌گیرد.

۷- طرح درس واژگانی (Lexical syllabus): این طرح درس بر اساس شناسایی واژگان هدف تدریس شکل می‌گیرد.

۸- طرح درس گفتمانی و متن-بنیاد (Discourse or text-based syllabus): این طرح درس بر اساس متون و نمونه‌های گفتمان گسترده شده شکل می‌گیرد.

۹- طرح درس تکلیف یا فعالیت-بنیاد (Task or activity-based syllabus): این طرح درس بر اساس تکالیف مختلف شکل می‌گیرد که دانشجویان باید به زبان انگلیسی آن‌ها را انجام بدهند.

۱۰- طرح درس یکپارچه (Integrated syllabus): این طرح درس براساس تصمیمات درباره‌ی انواع طرح درس مرتبط که منعکس‌کننده‌ی اولویت‌های مختلف در تدریس در مقایسه با انتخاب‌های مطلق شکل می‌گیرد.

۳- روش تحقیق

۳-۱- جامعه و نمونه آماری تحقیق

پنجاه نفر از کارکنان شاغل در اداره‌های مختلف بانک توسعه‌ی صادرات ایران مانند اداره‌ی بین‌الملل، مالی، تسهیلات اعتباری و امور حقوقی و نیز بخش ارزی شعب انتخاب شدند. از میان ۵۰ نفر، ۳۰ نفر در سطح کارمند که تسلط زبان عمومی انگلیسی آن‌ها در سطحی پذیرفتنی بود. ۲۰ نفر دیگر از مدیران، معاونین بانک و مسئول بخش‌های اداره‌ها و شعبات این بانک انتخاب شدند که از لحاظ زبانی از شایستگی و از لحاظ مهارت‌های شغلی در بانک از برجستگی برخوردار بودند. لازم به ذکر است که برخی از آن‌ها در حوزه‌ی بانکی و امور مالی تجربه‌ی تدریس داشتند.

۳-۲- ابزارهای تحقیق

برای روایی و پایایی و نیز گردآوری داده‌های عمیق، پژوهش حاضر با استفاده از روش سه‌گانه جمع‌آوری داده از منابع مختلف انجام شد.

۳-۳- رویه‌ی تحقیق

پس از نیازسنجی، تعیین افق و اهداف تحقیق، پژوهشگران حاضر سرانجام طرح درس دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی را طراحی کردند. به منظور دستیابی به اهداف پژوهش حاضر، ۸ گام زیر در نظر گرفته شد:

- پس از ساخت، اعتبارسنجی و مرحله‌ی آزمایشی، دو پرسش‌نامه در دو سطح (یعنی، سطح کارمندی و سطح مدیریتی) اجرا شد. هر پرسش‌نامه ۴۰ پرسش در سه بخش مختلف داشت. در بخش اول، سئوال‌هایی درباره‌ی اطلاعات شخصی، در بخش دوم پرسش‌هایی درباره‌ی نیازهای زبان انگلیسی کارکنان بانک توسعه‌ی صادرات ایران و در بخش سوم، پرسش‌هایی درباره‌ی ارزشیابی دوره‌های کنونی بانک توسعه‌ی صادرات ایران پرسیده شد.
- پس از توسعه‌ی پرسش‌نامه، اعتبارسنجی و پرسش‌های مرحله‌ی آزمایشی، مصاحبه‌ای سامان‌یافته برای اعتباربخشی به یافته‌های پرسش‌نامه‌ها انجام شد.
- مشاهده‌ی فعالیت‌های شرکت‌کنندگان در تحقیق در محیط کار با دیگر انواع جمع‌آوری داده ترکیب شد تا اطلاعات عمیق‌تر به دست‌آید تا با تحلیل بافت و موضوع بفهمند چه مهارت‌های اصلی و فرعی در موقعیت‌های واقعی بیشترین کاربرد را دارند.

- تحلیل اسناد بانکی به عنوان روش تکمیلی دیگر استفاده شد. بنابراین، برخی اسناد بانکی شامل اسناد کشتیرانی، قراردادهای و برخی متون کتبی آماده شده توسط کارمندان استفاده شد تا مشخص کند در کدام بخش های زبانی، کارکنان بانک مشکلات بیشتر دارند.
- پس از اجرای ابزارهای مذکور، پژوهشگران از چارچوب نظری هوچینسن و واترز (۱۹۸۷) برای موقعیت هدف استفاده کردند تا نیازهای زبانی کارمندان و ارزشیابی دوره های کنونی آموزش زبان خارجی با اهداف بانکی را تجزیه و تحلیل کنند. این روش به پژوهشگران حاضر کمک کرد که یافته های به دست آمده را دسته بندی کنند.
- نتایج به دست آمده براساس نیازسنجی در طراحی دوره ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی به کار گرفته شد. به هر حال، پیش از طرح ریزی دوره ی آموزشی، پژوهشگران از ۹ پارامتر دودلی-اوانز و همکاران (۱۹۹۸) برای طراحی طرح درس دوره ی زبان آموزی استفاده کردند. (ر.ک. کووالنکو، ۲۰۱۰).
- قبل از طراحی طرح درس، افق و اهداف در جایگاه بخش اساسی طراحی دوره های آموزش زبان با اهداف خاص معین شد.
- پس از انجام الزامات مذکور، طرح درس آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی طراحی شد. این طرح درس ۴۰ ساعت آموزش دارد و دربرگیرنده ۱۳ موضوع اصلی شامل مقوله های فرعی با کارکرد و واژگان تعریف شده است.

۳-۴- طرح تحقیق

پژوهشگران حاضر از رویکرد یادگیری-مرکز و طرح درس موضوع-بنیاد در طراحی طرح درس آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی استفاده کردند.

۴- تجزیه و تحلیل داده و یافته ها

داده های پژوهش با استفاده از روش سه گانه ی جمع آوری داده گردآوری و براساس چارچوب تحلیل موقعیت هدف هوچینسن و واترز (۱۹۸۷) و معیارهای تحلیل موقعیت دودلی-اوانز و همکاران (۱۹۹۸) به صورت زیر تجزیه و تحلیل شده است:

۴-۱- تحلیل موقعیت هدف (Target Situation Analysis)

داده های پژوهش براساس شش پرسش مطرح شده زیر به منظور بررسی موقعیت هدف گردآوری و تجزیه و تحلیل شد.

• چرا به زبان نیاز داریم؟

بانک توسعه صادرات ایران تنها بانک صادرات و واردات ایران است که به طور خاص با امور بانکداری بین المللی مرتبط است. کارکنان چنین بانکی برای انجام امور بانکی بین المللی خاص مانند مذاکرات با مشتری ها و بانک های خارجی به زبان انگلیسی نیاز دارند. یک اشتباه در ارتباط با بانک ها و مشتری های خارجی می تواند عواقب جدی در پی داشته باشد. بنابراین، کارکنان این بانک در دوره های آموزش زبان انگلیسی به منظور بهبود مهارت های زبان انگلیسی خود شرکت می کنند.

• کاربرد زبان چگونه خواهد بود؟

کارکنان بانک به هر چهار مهارت زبانی با اولویت‌های مختلف نیاز دارند. به مهارت گفتاری و نوشتاری بیشترین نیاز، به مهارت خواندن نیازی متوسط و به مهارت شنیداری به میزان کمتری نیاز دارند. هدف این دوره‌ی آموزشی یاری کارمندان در جهت بهبود سطح زبان برای معاملات بانکی چه از نظر دقت و چه صحت است.

• چه حوزه‌های محتوایی باید باشد؟

موضوع اصلی این دوره‌ی آموزشی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی است. درباره‌ی مهارت‌های گفتاری و شنیداری، کارمندان بانک برای معرفی محصولات و خدمات بانک در امور ارزش‌های خارجی و مذاکره با مشتریان و بانک‌های خارجی به زبان انگلیسی نیاز دارند. درباره‌ی مهارت‌های نوشتاری و خواندن، کارکنان برای درک متون بانکی و نیز نوشتن این متون به زبان انگلیسی به این دو مهارت نیاز دارند.

• یادگیرندگان از زبان در تعامل با چه کسانی استفاده می‌کنند؟

کارکنان بانک اغلب در ارتباط با مشتریان خارجی در ارتباطات چهره‌به‌چهره به منظور ارائه‌ی خدمات بانکی و نیز نوشتن پیام‌های سوئیفت به بانک‌های خارجی به منظور انجام معاملات بانکی بین‌المللی به زبان انگلیسی نیاز دارند.

• کجا از زبان استفاده می‌کنند؟

زبان انگلیسی در ادارات و شعب بانک توسعه‌ی صادرات ایران در مواجهه با همکاران بانکی خارجی به منظور مذاکره در زمینه‌ی روابط متقابل بانکی و نیز عقد قراردادهای بانکی در داخل و خارج کشور استفاده می‌شود.

• چه زمانی از زبان استفاده می‌شود؟

زبان انگلیسی در دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی و نیز پس از دوره‌ی زبان‌آموزی بانکی در زندگی کاری کارمند بانک هر روز کاربرد دارد.

۴-۲- تحلیل موقعیت یادگیری (Learning Situation Analysis)

به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی موقعیت یادگیری، داده‌های تحقیق براساس شش پرسش زیر گردآوری و تجزیه و تحلیل شده‌اند:

• چرا یادگیرندگان این دوره‌ی آموزشی آن را می‌گذرانند؟

در پرسش‌های مصاحبه، تقریباً تمام کارکنان بانک اعم از مدیر و کارمند معتقد بودند که به زبان انگلیسی در محیط کاری خود نیاز دارند. درضمن، اکثر آن‌ها نگرانی خود را از این مسئله ابراز کردند، چون از آن‌ها انتظار می‌رفت که کار خود را در زمان نوشتن نامه‌ها به طرف بانکی خود به خوبی انجام دهند. در زمان مشاهده‌ی کارمندان در یکی از شعب بانک توسعه‌ی صادرات ایران، برخی از آن‌ها در واقع در مواجهه با مشتریان خارجی استرس فراوانی داشتند. بنابراین، بدیهی به نظر می‌رسد که کارمندان بانک باید مهارت‌های زبانی خود را به منظور افزایش اعتماد به نفس در چنین بافت‌های موقعیتی افزایش دهند.

- یادگیری یادگیرندگان چگونه است؟

درباره‌ی یادگیری، اکثر کارکنان بانک تمایل داشتند تا یک کتاب درسی واحد در زمینه‌ی آموزش زبان انگلیسی داشته باشند که با استفاده از آن بتوانند نیازهای زبانی مربوط به شغل خود را برطرف کنند تا این که با کتاب یا کتبی مواجه باشند که نظریه-بنیاد یا متمرکز بر زبان عمومی است.

- چه منابعی وجود دارند؟

یکی از مسائل کارکنان در یادگیری زبان محدودیت منابع موجود در حوزه‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی بود. اکثر منابع، معمولاً نظریه-بنیاد بودند و بر دانش خاص بانکداری بین‌المللی و نه بر جنبه‌های زبانی این حوزه متمرکز بودند. زبان منابع، انگلیسی است، اما این منابع نمی‌توانند نیازهای زبانی کارمندان در بافت‌های موقعیتی را برطرف کنند. به هر حال، برخی کتاب‌های آموزشی فعلی به زبان انگلیسی با اهداف بانکی مانند «بانکداری» و «اصول بانکداری» وجود دارند که گاهی در دوره‌های آموزش زبان انگلیسی با اهداف انگلیسی به کار گرفته می‌شوند. در سال‌های اخیر، متخصصین و مدرسین از جزوه‌های آموزشی خود در دوره‌های دانش‌افزایی استفاده می‌کنند که بر حوزه‌ای خاص از زبان و بیشتر بر نوشتار متمرکز بوده‌اند. بنابر یافته‌های به دست آمده، کارکنان بانک خاطر نشان کردند که چنین منابعی باید با فرهنگ بومی ایران سازگار شوند یا دوباره طراحی شوند. در واقع، اکثر کارکنان بانک معتقد بودند که به دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی جدید با اهداف بانکی براساس نیازهای زبانی شغل بانکداری نیاز جدی وجود دارد.

- یادگیرندگان چه کسانی هستند؟

یادگیرندگان کارمندان ادارات و شعب مختلف بانک توسعه‌ی صادرات ایران هستند. اکثر این کارمندان فارغ التحصیل مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد در رشته‌هایی چون مدیریت مالی، حسابداری و زبان انگلیسی هستند و تجربه‌های یادگیری در دوره‌های زبان انگلیسی عمومی و دوره‌های آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی را دارند.

- محل برگزاری دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص کجاست؟

دوره‌ی آموزشی در یکی از کلاس‌های دپارتمان آموزش بانک توسعه‌ی صادرات ایران برگزار خواهد شد. این دپارتمان مجهز به تخته، لپ‌تاپ و پرژکتور است.

- چه زمانی دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص برگزار می‌شود؟

این دوره‌ی آموزشی یک جلسه دو ساعته در روزهای فرد ساعت ۸ صبح برگزار خواهد شد. دلیل انتخاب این بازه‌ی زمانی این است که ساعت کاری شلوغ بانک‌ها ۱۰ صبح است، زیرا نرخ ارز هر روز راس ساعت ۱۰ صبح توسط بانک مرکزی ایران اعلام می‌شود.

۳-۴- تحلیل موقعیت

به منظور بررسی و تجزیه و تحلیل موقعیت، نه پرسش زیر مطرح شد:

- آیا دوره‌ی آموزشی باید فشرده باشد یا گسترده؟

طبق برنامه‌ی آموزشی دپارتمان آموزشی بانک توسعه‌ی صادرات ایران، دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی باید ۴۰ ساعت آموزشی باشد. طول مدت این دوره نیز ۷ هفته‌ی متوالی است. این دوره‌ی آموزشی زبان انگلیسی با اهداف بانکی باید فشرده باشد.

• **ایا عملکرد یادگیرندگان باید ارزیابی بشود یا خیر؟**

کنش یادگیرنده در حین و در پایان دوره‌ی آموزشی براساس نتایج یادگیری آن‌ها ارزیابی می‌شود. در این دوره‌ی آموزشی، مدرس از یادگیرندگان حمایت و به آن‌ها کمک می‌کند تا موثرتر در موقعیت‌ها ارتباط برقرار کنند و دریابند که دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی می‌تواند نیاز آن‌ها در محیط‌های کاری برطرف کند. این کنش‌ها دربردارنده‌ی تولدایی‌های زبانی این افراد در هر چهار مهارت در موضوع تدریس شده است.

• **ایا دوره‌ی آموزشی باید به نیازهای آنی افراد پردازد یا نیازهای آتی؟**

بعد از تکمیل دوره‌ی آموزشی، کارکنان بانک بی‌درنگ در محیط کار خود حاضر خواهد شد. آن‌ها در این محیط به دانش کسب شده‌ی خود در دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی به منظور انجام امور بانکی نیاز خواهند داشت.

• **ایا نقش معلم باید فراهم آورنده‌ی دانش و فعالیت‌ها باشد یا نقش وی تسهیل‌گر فعالیت‌ها به خواست یادگیرندگان است؟**

همکاری، خلاقیت و انعطاف‌پذیری باید اولویت‌های اصلی این دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی باشد. بنابه‌نظر هوچینسن و واترز (۱۹۸۷)، مدرس آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص به‌طورکلی متخصص در حوزه‌ی مدنظر برای آموزش نیست. همکاری بین یادگیرندگان، زبان آموز و مدرس زبان انگلیسی با اهداف خاص نیاز است. دراین‌مورد، چون مدرس هم زبان‌آموز و هم مدرس زبان با اهداف خاص است، دو نقش دارند: یکی فراهم‌کننده‌ی دانش و فعالیت‌ها و نقش دیگر وی تسهیل‌گر فعالیت‌هاست.

• **ایا تمرکز دوره‌ی آموزشی باید کلی باشد یا خاص؟**

یادگیرندگان برآن هستند تا در موقعیت‌های مرتبط با توانش شغلی خود ارتباط برقرار کنند. همه‌ی چهار مهارت زبانی مورد توجه است، ولی اولویت‌ها در یادگیری مهارت‌های زبانی متفاوت است. از یک سو، این دوره‌ی آموزشی تمرکز کلی دارد و ازسوی‌دیگر تمرکز معطوف و خاص، زیرا دوره‌ی آموزشی مشتمل بر ۴۰ ساعت آموزشی با محتوا و مطالب کنترل‌شده است.

• **ایا دوره‌ی آموزشی باید پیش‌نیاز یا پیش از خدمت باشد یا ضمن خدمت؟**

دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی موازی با مطالعات عملی و نظری در جریان است و این به این معناست که با آغاز دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی، یادگیرندگان در کلاس‌های موضوعی و درس‌های نظری، تجربی و عملی به زبان مادری خود شرکت کرده باشند. این دانش آن‌ها را برای یادگیری در دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی توانا می‌کند، زیرا آن‌ها می‌توانند به اطلاعات کسب‌کرده‌ی

خود در این دوره تکیه کنند. افزون‌براین، در طول ۷ هفته‌ی متوالی، درس‌ها به صورت موازی برگزار خواهند شد

• آیا مطالب آموزشی باید عمومی باشد یا خاص مطالعه یا کار کارکنان بانک؟

مطالب باید عمومی و البته مرتبط با حوزه‌ی حرفه‌ای یادگیرندگان بانک باشد، که موضوعات مختلف مرتبط با شغل آن‌ها را دربرخواهد گرفت. در طول دوره، انگلیسی تخصصی نیز استفاده خواهد شد.

• آیا گروه شرکت‌کننده در دوره‌ی آموزشی باید همگون باشد یا ناهمگون؟

شرکت‌کنندگان در دوره‌ی آموزشی باید گروهی همگن باشند. باید از لحاظ زبانی در سطح بالاتر از متوسط قرار داشته باشند. شایان توجه است که گروه براساس سن و پیشینه‌ی آموزشی می‌تواند ناهمگن باشد.

• آیا طراحی دوره‌ی آموزشی باید توسط معلم بعد از مشورت با کارکنان بانک یا خود بانک

انجام شود یا باید تابع فرآیند مذاکره با کارکنان بانک؟

همکاری، خلاقیت و انعطاف واژگان اصلی دوره‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی است. این دوره توسط مدرس آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص پس از مشورت با زبان‌آموزان و نیز در نظر گرفتن نیازهای کارکنان بانک طراحی می‌شود و همواره امکانی برای مذاکرات و تغییرات باقی خواهد ماند.

۴-۴- یافته‌های کلی برآمده از نیازسنجی

یافته‌ها حاکی از آن است که طراحی یک دوره‌ی آموزشی زبان انگلیسی با اهداف بانکی یک نیاز است. این دوره باید موضوع-بنیاد و موقعیتی باشد، زیرا این دو رویکرد مناسب‌ترین طرح درس بین انواع مختلف طرح درس آموزش زبان برای گفتمان شفاهی و کتبی است. در ضمن، یافته‌ها بیان‌گر این نکته هستند که دوره‌ها و مطالب آموزشی کنونی نیازها و انتظارات فراگیران را برآورده نساخته و منطبق با نیازهای زبانی یادگیرندگان نبوده است. کارمندان بانک به دلیل نبود بافت‌های موقعیتی کافی و پراکندگی مطالب به منابع آموزشی کنونی ایرادهای بسیاری وارد کرده‌اند. کارکنان بانک تمایل دارند که کتاب درسی واحد و جامعی به منظور آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی داشته باشند، که در آن نیازهای زبانی آن‌ها برطرف شود.

چندین جنبه در نیازسنجی به شکل‌گیری این دوره‌ی آموزشی کمک می‌کند. این موارد شامل مهارت‌های مورد نیاز برای مشاغل بانکی است. در این پژوهش، نمونه‌های بیانگر نیازهای افراد به هر چهار مهارت با اولویت‌های مختلف بیان شده است: اول، مهارت نوشتاری، دوم، مهارت گفتاری، سوم، مهارت خواندن و در جایگاه چهارم، مهارت شنیداری. طبق تاکید این افراد، بافت دوره‌ی آموزشی باید برای کارکنان بانک متمرکز بر بافت‌های واقعی طراحی شود. بین موضوعات مرتبط با امور بانکی، شرکت‌کنندگان در تحقیق تمایل داشتند که دوره‌ی آموزشی مواردی مانند گفت‌وگوهای بانک‌بامشتری، گفت‌وگوهای بانک‌بابانک، مکاتبات بانک‌بامشتری و مکاتبات بانک‌بابانک و برخی خدمات معمول بانک توسعه‌ی صادرات ایران و اهمیت قوانین و مقررات را دربرداشته‌باشد. برطرف کردن این مشکلات، بسیار دشوار اما ممکن است.

۴-۵- افق و اهداف

افق کلی این دوره‌ی آموزشی این است که کارکنان بانک را برای انجام امور بانکی در محل کارشان آماده کند به‌یانی دیگر، هدف اصلی این دوره بهبود روانی و صحت در انجام امور بانکی به زبان انگلیسی است. اهداف مختلف از دست‌یابی به افق کلی و اهداف اصلی حمایت می‌کنند و به عنوان بخش‌های قابل تدریس در نظر گرفته شدند و بعلاوه اهداف به مدرسان کمک می‌کند تا از آنچه تدریس می‌کنند، اطمینان حاصل کنند (ر.ک. لوگینا (Lugina)، ۲۰۱۰: ۵۰). در پایان دوره‌ی آموزشی، کارکنان بانک هر چهار مهارت زبانی را با فعالیت‌های مختلف توسعه می‌دهند تا در امور بانکی بتوانند به زبان انگلیسی بهتر ارتباط برقرار کنند و اصطلاحات خاص مرتبط با بانکداری را بهتر به کار ببرند و توانایی‌های فردی خود در یادگیری زبان انگلیسی با اهداف بانکی را افزایش دهند (ر.ک. راییت (Wright)، ۲۰۰۱؛ سوینی (Sweeney)، ۲۰۰۶؛ رحمان (Rahman)، ۲۰۱۵)

۴-۶- مروری بر طرح درس پیشنهادی

به منظور طراحی یک طرح درس منسجم آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی، طرح درس موضوع-بنیاد به‌عنوان پایه در نظر گرفته‌شد. طرح درس برای گروه خاصی از کارکنان بانک ترکیبی از طرح درس‌های متن-بنیاد، موقعیتی، مهارت-بنیاد، کارکردی و واژگانی است. این طرح درس آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی شامل ۱۳ موضوع اصلی است که هر موضوع مقوله‌های فرعی با کارکردها و واژه‌های معین به صورت زیر دارد:

• خدمات بانکی

- زیرمقوله‌ها: معرفی بانک، خدمات آنلاین و توسعه‌ی صادرات
- کارکردها: اطلاع‌رسانی، معرفی خدمات، بحث درباره‌ی مسائل و مقایسه‌ی محصولات و

خدمات

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Clerk کارمند بانک] client, [مشتری] branch, [شعبه] Chamber of Commerce [اتاق بازرگانی] money transfer, [نقل و انتقال پول] swift, [سوئیت] inward payment, [واریز وجه] outward payment, [برداشت وجه], [network account حساب شتابی] credit card, [کارت اعتباری] cash, [نداشتن] cashless [غیرنقدی] out of cash, [موجودی] saving account, [حساب پس انداز] current account, [حساب جاری]

• حساب‌های بانکی

- زیرمقوله‌ها: افتتاح حساب، بستن حساب و انواع حساب‌های بانکی

- کارکردها: مقایسه‌ی انواع حساب، دادن اطلاعات شخصی، بیان پیش‌نیازها، توصیف وضعیت

مالی و صحبت درباره‌ی تراکنش حساب

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Saving account حساب پس‌لنداز], current account [حساب جاری], attach [ضمیمه], citizen [شهروند], application form [فرم درخواست], recommendation letter [توصیه نامه], registration [افتتاح حساب], holder [صاحب حساب], balance [مانده حساب], debit [بدهی], credit [اعتبار], average [میانگین], confirm [تأیید], strict [دقیق], satisfactory [رضایت‌بخش], respectable [معتبر], arise [ظاهر شدن], reputable [معتبر].

• چک‌ها

- زیرمقوله‌ها: نقد چک، به حساب خواباندن چک، انواع چک

- کارکردها: بیان مانده‌ی حساب، هشدار به مشتریان، اطلاع از عواقب، شرح نیازمندی، پیشنهاد

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Endorse تأیید], doubles sign [دوامضا], cash [وجه نقد], coded check [چک رمزدار], certified check [چک با محل], mugger [گروگان‌گیر], bad check [چک بلامحل], insufficient funds [موجودی ناکافی], enough [کافی], balance [مانده کافی], cover [پوشش], bounce [سرفتی], dishonored [چک برگشتی], stamp [تمبر], prosecute [تعقیب], low balance [باقیمانده کم].

• سفارش پرداخت

- زیرمقوله‌ها: نقل و انتقال داخلی و نقل و انتقال خارجی

- کارکردها: درخواست حواله‌ی پولی، شرح جزئیات پرداخت، بیان دلیل امتناع و شرح دلیل عدم

پرداخت

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

[money transfer نقل و انتقال پول], beneficiary [ذینفع], IBAN [شماره‌ی حساب بین‌المللی], PO [ناظر], remittance [حواله], reference No [شماره‌ی پیگیری], ordering institution [نهاد سفارش‌دهنده], on behalf of [به نمایندگی از], remitting bank [بانک گیرنده], reason of payment [دلیل پرداخت], due to [به دلیل], sanctions [مجازات‌ها], non-payment [معوقة].

[notification بلاغیه], status cancellation [ابطال وضعیت], null and void [بدون منع قانونی].

• اعتبارنامه‌ها

- زیرمقوله‌ها: بازگشایی اعتبارنامه، ارائه و پرداخت سندها، و انواع اعتبارنامه
- کارکردها: درخواست، بیان اصطلاحات مربوط به اعتبارنامه، بیان الزامات طرفین، تایید اعتبارنامه، اصلاح و آموزش

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

[L/C اعتبارنامه], sight [رویت], differed [متفاوت], acceptance [پذیرش], [negotiation مذاکره], irrevocable [برگشت‌ناپذیر], documentary credit [اعتبار اسنادی], issuing bank [بیلنک صادرکننده], advising bank [بیلنک مشاور], applicant [متقاضی], beneficiary [ذینفع], partial [جزئی], [shipment حمل و نقل], transshipment [ترابری], conform documents [تطبیق اسناد], on approval [در صورت تأیید], authorize [مجازبودن], honor [معتبربودن], withhold [خودداری کردن], discrepancy [اختلاف], waiver [چشم‌پوشی], counter [فرم برداشت], clearance [فرم واریز].

• نامه واگذاری

- زیرمقوله‌ها: صدور و انواع نامه‌ی واگذاری
- کارکردها: شرح واگذاری، انواع خاص نامه واگذاری و تعهد پرداخت
- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری
Assignor [حواله‌گیرنده], assignee [حواله‌دهنده], conditional [مشروط], [undertaking تعهدکردن], responsibility [تعهد], liability [ضمان].

• مجموعه‌ها

- زیرمقوله‌ها: نمایندگی بازگشایی، ارائه و پرداخت اسناد و انواع نمایندگی‌های وصول
- کارکردها: درخواست، بیان طرفین، آموزش
- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری
- واژه‌ها:

[Drawer حواله‌دهنده], drawee [گیرنده حواله], proforma-invoice [پیش فاکتور], port of loading [بندربارگیری], port of discharge [بندر تخلیه], [place of destination محل مقصد], reimburse [بازپرداخت], value [ارزش].

• ضمانت‌نامه‌ها

- زیرمقوله‌ها: بازگشایی ضمانت‌نامه‌ها، تقاضای طلب، انواع ضمانت‌نامه‌ها
- کارکردها: درخواست، بیان اصطلاحات ضمانت‌نامه‌ها و الزامات طرفین، تصدیق ضمانت‌نامه، اصلاح، آموزش

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[L/G/ضمانت‌نامه] URDG, [قوانین یکپارچه تضمین تقاضا] ICC, [دیوان بین المللی کیفری] on demand, [در صورت تقاضا] delivery, [تحويل], [obligations تعهدات] undertake, [تعهد] purchaser, [خریدار] ow, [بدهکار] liability, [ضمان] exceed, [بالغ شدن بر] confirm, [تأیید legal], [قانونی] binding, [لازم الاجرا] due date, [موعد مقرر] subject to, [تابع], [govern حاکمیت] construct, [ساخت] jurisdictive, [صلاحیت], [obligation تعهد].

• وام‌ها

- زیرمقوله‌ها: اعطای و عدم اعطای وام، تخفیف سندهای مالی، انواع وام‌ها
- کارکردها: درخواست، بیان الزامات، بیان توافق، رد درخواست، بیان تعهدات و انواع وام
- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری
- واژه‌ها:

[Loan وام] purchases, [خرید] lend, [قرض] policy, [رویه] consider, [در نظر گرفتن] repayment, [بازپرداخت] discretion refuse, [خودداری مختارانه] reapply, [استفاده مجدد] grant, [اعطاء] interest, [بهره], [disbursement refuse خودداری از پرداخت] clear, [پرداخت] submit, [ارسال] property, [املاک] avail, [فایده داشتن] release, [انتشار], [outstanding amount مبلغ فوق العاده]

• روابط مکاتبه

- زیرمقوله‌ها: بازگشایی حساب کارگزار، حساب نسترو/وسترو، بستن حساب
- کارکردها: مشخص کردن حساب، برقراری روابط بانکی، صحبت درباره کمیسیون‌ها
- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری
- واژه‌ها:

[correspondent bank بانک کارگزار] transaction, [تراکنش] debit, [بدهی], [credit اعتبار] mutual, [متقابل] bilateral, [دوجانبه] reimbursement, [بازپرداخت]

• امور ارزهای خارجی

- زیرمقوله‌ها: تبادل، کارت اعتباری، گواهی سپرده

- کارکردها: شرح نرخ مبادله، صحبت درباره‌ی هزینه‌های و کمیسیون‌ها، توصیف تعهدات، بیان

الزامات و تعریف اصطلاحات مالی

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Foreign currency ارز], rate [نرخ ارز], authorized exchange store [], [صرافی مجاز] approved rate [نرخ مصوب], exchange market [بازار ارز], [commission کمیسیون], charge [هزینه], collect [وصول], anti-money [ضد پول], laundering regulations [مقررات مربوط به پولشویی]

• قراردادهای

- زیرمقوله‌ها: توافق‌نامه وام، تامین مالی، خط اعتباری

- کارکردها: بحث درباره‌ی توافق وام، بستن قرارداد، بیان تعهدات طرفین، بیان مفاد توافق

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Specify تخصیص دادن], hereinafter [ازاین پس], corporate [شرکت بزرگ], borrower [وام گیرنده], legally [قانونی], heirs [وراث], representative [نماینده], administrator [مدیر], facility [تسهیلات], executor [agreement guarantor ضامن توافق], reside [اقامت], sum of [مبلغ], [respectively به ترتیب], construction [ساخت], lend [وام], principle [اصل], disbursement purchase [خرید با پرداخت نقدی], discount [تخفیف], parties [طرفین], confirm [تأیید], maturity [سررسید], funds [وجه], recourse [ی].]

• تماس‌های تلفنی

- زیرمقوله‌ها: برقراری تماس تلفنی و پیام گذاشتن

- کارکردها: درخواست اطلاعات هویتی، بیان تردید، گزارش مسئله، به تعویق انداختن قرار

ملاقات و پرسش و پاسخ

- مهارت‌ها: شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری

- واژه‌ها:

[Phone call تماس تلفنی], connect [اتصال], hold on [نگه داشتن], wrong [number شماره اشتباه], dial [شماره‌گیری], direct number [شماره مستقیم], [loss فقدان], PIN number [شماره اطلاعات هویت فردی], in mind [داشتن], apply [درخواست کردن], take a message [پیام گرفتن], leave a

[message پیام گذاشتن] [urgent, فوراً], [postpone], [به تعویق انداختن], on, [leave امر شخصی].]

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

هدف اصلی مقاله‌ی حاضر طراحی یک طرح درس برای آموزش زبان انگلیسی کارمندان بانک است. پژوهشگران مقاله‌ی حاضر از چارچوب نظری هوچینسن و واترز (۱۹۸۷) به منظور تعیین نیازهای هدف و نیازهای یادگیری کارکنان و درضمن، ۹ پارامتر دودلی-اوانز و همکاران (۱۹۹۸) به منظور تحلیل موقعیتی استفاده کردند. اطلاعات از پرسش‌نامه‌ها، مصاحبه‌ها، مشاهدات و بررسی اسناد به دست آمد. چندین جنبه‌ی مهم از نیازسنجی وجود داشت که به شکل‌گیری دوره‌ی آموزشی زبان انگلیسی با اهداف بانکی کمک می‌کرد. این موارد نیازهای کارکنان بانک به هر چهار مهارت زبانی با اولویت‌های مختلف را دربرمی‌گرفت: مهارت گفتاری و نوشتاری با اولویت اول، مهارت خواندن با اهمیت متوسط و مهارت شنیداری با اولویت کمتر و پایانی. شرکت‌کنندگان در تحقیق بر وجود موضوعاتی مانند گفت‌وگوی میان مشتریان و مسئولان بانک در بافت‌های موقعیتی تاکید کردند. افزون‌براین، کارکنان بانک از منابع موجود کنونی در زمینه‌ی آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی رضایت نداشتند، چون آن‌ها به خاطر نبود تطبیق بین محتوای چنین کتب درسی با نیازهای واقعی کارکنان بانک در محیط کارشان توقعاتشان برآورده نشد. پس از دست‌یابی به یافته‌های نیازسنجی و نیز تعیین افق و اهداف، یک طرح درس موضوع-بنیاد طراحی شد که هدفش آموزش کارکنان بانک توسعه‌ی صادرات ایران بود. براساس طرح درس طراحی شده، دوره‌ی آموزشی به صورت ۱۳ درسی و در ۴۰ ساعت به صورت فشرده برگزار می‌شود.

این دوره‌ی آموزشی با دقت برنامه‌ریزی شده و سامان‌یافته با اهداف بانکی می‌تواند چارچوب نظری برای کاربرد موثر زبان انگلیسی با اهداف خاص ارائه دهد. یافته‌های این پژوهش ممکن است برای یادگیرندگان نیازمند ارتباط بانکی به زبان انگلیسی مفید باشد. مشلبه هر تحقیقی، پژوهش حاضر با محدودیت‌های زیر انجام شد، که می‌تواند موضوع پژوهش‌های آینده باشد.

۱- پژوهش حاضر در بانک توسعه‌ی صادرات ایران انجام شد. نتایج به نیازهای زبانی تعداد محدود کارکنان این بانک محدود می‌شود. بنابراین، پژوهش حاضر را می‌توان در بانک‌های دیگر با جامعه‌ی آماری و نمونه‌ی بزرگ‌تر انجام داد.

۲- پژوهشگران حاضر فقط بر طراحی طرح درس آموزشی با اهداف بانکی متمرکز بودند. بنابراین، دوره‌های دیگر آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص باید در مطالعات بیش‌تر با استفاده از متخصصین آموزش زبان انگلیسی با اهداف خاص بررسی شود.

۳- در طراحی دوره‌ی آموزشی، پژوهشگران حاضر گام‌هایی بسیار مهم برداشتند. به عبارت دیگر، نیازسنجی تعیین‌کننده‌ی اهداف و افق و طراحی یک طرح درس آموزش زبان انگلیسی با اهداف بانکی بود. مطالعات آتی در این زمینه می‌تواند بر توسعه‌ی مطالب، اجرا و ارزشیابی دوره‌ی آموزشی متمرکز باشد، که این مسئله نشان‌گر این است که چقدر این طرح درس طراحی شده می‌تواند کارآمد باشد.

آهور، توران و عمرانی، پریچهر (۱۳۹۸). ارزیابی کتاب‌درسی انگلیسی «پراسپکت ۲» براساس نیازهای دانش‌آموزان و دیدگاه معلمان. *پژوهش‌های زبان‌شناختی در زبان‌های خارجی*، ۹ (۳): ۶۵۹-۶۹۰. doi: 10.22059/jflr.2019.279184.617

پیش‌قدم، رضا، ابراهیمی، شیما، شایسته‌صدفیان، شقایق، طباطبائی‌فارانی، سحر و جاجرمی، هانیه (۱۳۹۹). بررسی و آسیب‌شناسی آزمون‌های بسندگی زبان انگلیسی وابسته به وزارت عتف و دانشگاه‌های ایران و نیازسنجی زبانی ذی‌نفعان. *پژوهش‌های زبان‌شناختی در زبان‌های خارجی*، ۱۰ (۴): ۶۷۶-۷۰۵. doi: 10.22059/jflr.2021.317539.801

وثوقی، مرجان، بیدی، ملیحه و شموسی، نعمت اله (۱۳۹۹). مقایسه‌ی دیدگاه‌های مدرسان شاغل در ایران و ژاپن در اجرای «گروه‌بندی» در کلاس‌های درس زبان انگلیسی. *پژوهش‌های زبان‌شناختی در زبان‌های خارجی*، ۱۰ (۱): ۲۳۳-۲۵۳. doi: 10.22059/jflr.2020.263545.538

Bhatia, V., Anthony, L., & Noguchi, J. (2011). ESP in the 21st century: ESP theory and application today. In *Proceedings of the JACET 50th commemorative International Convention* (Vol. 143, pp. 143-150).

Chenyiic, Y. C. (2010). Content based business English course for EFL. *The international TESL Journal*, 16(1).

Duddley-Evans, T., & St John, M. J. (2009). *Developments in English for Specific Purposes: a multi-disciplinary Approach*, Cambridge: CUP.

Duddley-Evans, T., St John, M. J., & Saint John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. London: Cambridge university press.

Eyring, J. L. (1998). What's an Objective Anyway? *TESL Canada Journal*, VOL. 15, No.2, spring 1998. Retrieved from <http://www.teslcanadajournal.ca/index.php/tesl/article/viewFile/699/530>.

Frendo, E. (2005). *How to Teach Business English*. Harlow: Pearson Education.

Gordon, J., & Zemke, R. (2000). The attack on ISD. *Training*, 37(4), 42-45.

Graves, K., & Xu, S. (2000). *Designing language courses: A guide for teachers* (No. 428 G7.). Boston, MA: Heinle & Heinle publishers.

Holmes, E. J. (1982). Teaching biology in the thirties. *Journal of Biological Education*, 16(4), 242-246.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. London: Cambridge university press.

Kovalenko, J. (2010). *Designing an ESP course for students of metalworking occupations*. (Unpublished MA thesis). Department of English, University of Tartu, Tartu, Estonia

- Lugina, O. (2010). *Designing Materials for ESP course: English for Sales Assistants*. (Unpublished MA thesis). Department of English, University of Tartu, Tartu, Estonia.
- Nunan, D. (2001). *Syllabus Design*. London: Oxford University Press.
- Rahman, M. (2015). *English for Specific Purposes (ESP): A holistic review*. Retrieved March 25, 2016, from <http://www.hrpub.org>.
- Richards, J. C. (2001). *Curriculum Development and Syllabus Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Robinson, P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. New York: Prentice Hall.
- Salas, S., Mercado, L. A., Ouedraogo, L. H., Musetti, B. (2013). "English for Specific Purposes: Negotiating Needs, Possibilities, and Promises". *English Teaching Forum*, 4. Retrieved from https://americanenglish.state.gov/files/ae/resource_files/51_4_3_salas_et_al.pdf.
- Sweeney, S. (2006). *Authentic materials: how to achieve a sense of authenticity in a course book*. Retrieved from <http://www.cambridge.org/servlet/file/store7>.
- Wright, C. (2001). *The benefits of ESP*. Retrieved from <http://www.camlang.com/art001.htm>.