

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Erialane inglise keel teenindus- ja kaubandustöötajatele
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.

Sihtrühm: Müüjad ja teeninduse valdkonna töötajad, kes on ammu keelt õppinud ja selle unustanud ning need kes on ise õppinud keelt ja ei ole võimelised korrektselt inglise keelse kliendiga suhtlema. Oskavad keelt A1 tasemel

Grupi suurus: 12 inimest

Õppe alustamise nõuded: Oskavad keelt A1 tasemel

Õpiväljundid. Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

- mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast inglise keelset terminoloogiat;
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast inglise keelset terminoloogiat;
- vestleb juhendamisel küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides inglise keeles

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.

Euroopa Nõukogu keeleoskussüsteem A2 tase

Kutsestandardis käsitletakse võõrkeele õpet kutset läbiva kompetentsina.

Nt.:

Müüja-klienditeenindaja, tase 4

B.2.6 Keeleoskus

Põhjendus. Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.

Teenindajal ja müüjal tuleb sageli kokku puutuda välisklientidega ja Eestisse tööle või elama asunud inglise keelse inimesega, samuti turistidega. Teeninduse kvaliteet langeb kui ei saa keeleliselt aru või väljendada end kliendile. Koolituse tulemusena saab tösta klienditeeninduse kvaliteeti.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	80
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	80
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	40
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	40
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

Teoria teemad:

Toitlustusettevõtete pakutavad teenused

Igapäevane suhtlemine

Telefonisuhtlus

Kliendi teenindamine ja kliendiga kontakti loomine

Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine

Kaupluse teenindussituatsioonid

Käitumine restoranis: menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovitamine

Üldlevinud toitude ja jookide nimetused

Eesti rahvustoidud

Laua- ja serverimisnõud

Arveldamine

Praktiline töö:

Grammatika harjutused

Dialoogid etteantud teemadel

Rollimängud (teenindus kaupluses, kohvikus, restoranis jne)

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub keeleklassis, kus on olemas seadmed, tehnika, õpetaja valmistatud õppematerjalid vene keele omandamiseks

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Hindamine mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud. Osalenud vähemalt 70% kontakttunnis
1. Õpiväljund: mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti.

Hindamiskriteerium: Kasutades kaubanduse ja majutus- ning toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid koostab erialase teksti.

Hindamisülesanne: Kaupade, majutus- või toitlustusettevõtte toodete või teenuste tutvustus.

Hindamismeetod: Esitlus.

Lävend: Õppija esitleb majutus- või toitlustusettevõtte tooteid või teenuseid.

2. Õpiväljund: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast terminoloogiat.
Hindamiskriteerium: tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise ning kaupu
Hindamisülesanne: Tutvustab rollimängu käigus kliendile etteantud menüüd.
Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine.
Lävend: Tutvustab rollimängus kliendile kaupu, lihtsamat menüüd, lihtsate toitade koostist ja valmistamist, toetudes näidisdialoogidele ja kasutades selgeksõpitud fraase ning lausemalle.

3. Õpiväljund: vestleb juhendamisel külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides.
Hindamiskriteerium: suhtleb vabalt külastajatega erinevates müügiprotsessides, teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt.
Hindamisülesanne: Klienditeeninduse situatsioonide lahendamine majutus- või toitlustusettevõttes
Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine.
Lävend: Lahendab juhendi alusel lihtsamaid harjumuspäraseid klienditeeninduse situatioone, toetudes näidisdialoogidele ja kasutades selgeks õpitud fraase ning lausemalle.

Õppija sooritab kirjaliku testi, mis vastab A2 inglise keele tasemele.
Koolituse läbimiseks tuleb sooritada kõik hindamisülesanded ja sooritada kirjalik test vähemalt 60% ulatuses. Test vastab Euroopa Keelemapi nõuetele inglise keeles A2 tasemele

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Kaili Leino, inglise keele kutseõpetaja, lõpetanud Tartu Ülikooli, stažeerinud keelt Inglismaal, kogemusega täiskasvanute koolituses inglise keele koolitaja

Õppekava koostaja: Kaili Leino, kutseõpetaja, kaili.leino@vkhk.ee; Merle Vilson, projektijuht, merle.vilson@vkhk.ee

/ees- ja perenimi, amet, e-mail/