

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Erialane inglise keel teenindustöötajatele
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: Eelistatud sihtrühm on erialase või keskhariduseta, aegunud oskustega (50+ vanusegrupp) teeninduse valdkonna töötajad.

Õppe alustamise nõuded: Inglise keele oskus A1 keeleoskustasemel.

Grupi suurus 12 inimest

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

Koolituse lõpuks õppija:

- 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

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:

- Igapäevane suhtlemine.
- Telefonisuhtlus.
- Kliendi teenindamine ja kliendiga kontakti loomine.
- Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine.
- Kaupluse teenindussituatsioonid.
- Käitumine restoranis: menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovitamise.
- Enamlevinud toitude ja jookide nimetused.
- Eesti rahvustoidud.
- Laua- ja serverimisnõud.
- Arveldamine.
- Grammatika harjutused.
- Dialoogid etteantud teemadel.
- Rollimängud (teenindus kaupluses, kohvikus, restoranis jne).

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õpe viiakse läbi Võrumaa Kutsehariduskeskuse keeleklassis, kus on olemas vajalikud vahendid keeleõppe läbiviimiseks.

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

Nõutav on osalemine vähemalt 70% kontakttundides, kõikide praktiliste ülesannete sooritamise ja õpiväljundite saavutamise.

Hindamine on mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud.

Õpiväljundite saavutamisel väljastatakse tunnistus.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
1. Erialase teksti mõistmine.	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti.
2. Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toidlustusalast terminoloogiat.	<ul style="list-style-type: none"> • Tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise

<p>3. Vestleb juhendamisel küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides.</p> <p>4. Probleemsituatsiooni lahendamine.</p>	<p>ning kaupu. Tutvustab rollimängus kliendile kaupu, lihtsamat menüüd, lihtsate toitude koostist ja valmistamist, toetudes näidisdialoogidele ja kasutades selgeksõpitud fraase ning lausemalle.</p> <ul style="list-style-type: none">• Suhtleb vabalt küllastajatega erinevates müügirotsessides, teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt.• Klienditeeninduse situatsioonide lahendamine majutus- või toitlustusettevõttes. Lahendab juhendi alusel lihtsamaid harjumuspäraseid klienditeeninduse situatsioone, toetudes näidisdialoogidele ja kasutades selgeks õpitud fraase ning lausemalle.
--	---

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- Võrumaa Kutsehariduskeskuse inglise keele kutseõpetaja ja tunnustatud inglise keele koolitaja täiskasvanutele.

Õppekava koostaja: Kaili Leino, kutseõpetaja, kaili.leino@vkhk.ee; Merle Vilson, projektijuht, merle.vilson@vkhk.ee /ees- ja perenimi, amet, e-mail/