

## 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:** Teeninduse valdkonna töötajad ja teised töötajad, kelle inglise keele oskuse tase pole piisav nõuetekohaseks ja korrektseks teenindamiseks, suhtlemiseks ja koostööks.

Grupi suurus: 12 inimest

**Õppe alustamise nõuded:**

Oskavad inglise 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 külastajatega 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.

Lähtuvalt COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõjust tööjõu- ja oskuste vajaduse muutusele (OSKA uuring, 2020) on välja toodud kasvav vajadus heade kommunikatsioonioskuste järele, sh keeleoskus on jätkuvalt oluline välismaa koostööpartneritega suhtlemiseks, rahvusvahelistel veebikoolitustel osalemiseks, erialaseks enesetäiendamiseks (programmid ja juhendmaterjalid on sageli võõrkeelsed).

OSKA raportist lähtuvalt on väga oluline teenindajate võõrkeelte (sh inglise keel) ning teiste töötajate, kes tegelevad teenindamise, suhtlemise ja koostööga, oskuste arendamine.

Teenindusvaldkonnas tuleb suhelda välisklientidega ja Eestisse tööle või elama asunud

võõrkeelt valdava inimesega, samuti turistidega. Teeninduse kvaliteet sõltub väga palju teenindaja keeleoskusest ning täienduskoolitus on taseme tõstmiseks väga vajalik.

### 3. Koolituse maht

<b>Koolituse kogumaht</b> akadeemilistes tundides:	<b>78</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>78</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	<b>38</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>40</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	<b>0</b>

### 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:

Auditoorne töö: 38 tundi

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

Enamlevinud toitude ja jookide nimetused

Eesti rahvustoidud

Laua- ja serverimisnõud

Arveldamine

Praktiline töö: 40 tundi

Grammatika harjutused

Dialogid etteantud teemadel

Rollimängud (teenindus kaupluses, kohvikus, restoranis jne)

#### Õppekeskkonna kirjeldus:

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

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

Hindamine mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud. Osalenud vähemalt 70% kontakttunnis. Kõikide õpiväljundite saavutamisel omistatakse tunnistus.

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: Esitus.

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 situatsioone, 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** – kutseõpetaja (tase 7), haridustase: kõrgharidus, lõpetanud Tartu Ülikooli, stažeerinud keelt Suurbritannias, täiskasvanute koolituses kogemustega inglise keele koolitaja.

**Õppekava koostaja:** Kaili Leino, kutseõpetaja, [kaili.leino@vkhk.ee](mailto:kaili.leino@vkhk.ee); Terje Kruusalu, Merle Vilson, projektijuhid, [terje.kruusalu@vkhk.ee](mailto:terje.kruusalu@vkhk.ee), [merle.vilson@vkhk.ee](mailto:merle.vilson@vkhk.ee)

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