

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Erialane inglise keel teenindus- ja kaubandustöötajatele
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Isikuareng
Õppekeel:	Inglise 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, kelle keeleoskused on aegunud ning töötavad või töötud inimesed, kes on ise keelt õppinud ja ei ole võimelised korrektselt inglise keelse kliendiga ning erialaselt 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 viide konkreetsetele kompetentsidele, mida koolitusega saavutatakse.*

Euroopa Nõukogu keeleoskussüsteem A2 tase

Kutsestandardis käsitletakse võõrkeele õpet kutset läbiva kompetentsina.

Alljärgnevalt on ära toodud väljavõtted mõnedest kutsestandarditest:

Müüja-klienditeenindaja, tase 4

B.2.6 Keeleoskus

2) oskab ühte võõrkeelt tasemel A2

Spa teenindaja, tase 4

B.2.8 Keeleoskus

2) inglise keel tasemel B1

Kelner, tase 4

B.2.9 Kelner, tase 4 kutset läbiv kompetents:

3) oskab inglise keelt tasemel A2;

Kokk, tase 4

B.2.15 Kokk, tase 4 kutset läbiv kompetents

15) väljendab end arusaadavalt ühes võõrkeeles, vene, inglise või soome keeles;

Hotelliteenindaja, tase 3

B.2.3 Hotelliteenindaja, tase 3 kutset läbiv kompetents

3) oskab eesti keelt B1, inglise keelt A2 ja teist võõrkeelt A1 tasemel;

Baarmen, tase 4

B.2.7 Keeleoskus

2) oskab inglise keelt tasemel A2.

*Põhjus. Tuua põhjus 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 tõsta klienditeeninduse kvaliteeti.

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	<b>80</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>80</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	<b>40</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



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks



HARIDUS- JA  
TEADUSMINISTEERIUM

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

**Õppe sisu:**

**Auditoorne ja praktiline töö:**

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 serveerimisnõud

Arveldamine

**Õppekeskkonna kirjeldus:**

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

**Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutav on õpiväljundite saavutamise hindamine ja vähemalt 70% õppekava läbimine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Hindamine mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud. Osalenud vähemalt 70% kontakttudes.

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 võõrkeelset 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 toitide 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 müügi- ja 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 ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Kaili Leino, [kaili.leino@gmail.com](mailto:kaili.leino@gmail.com), 2012. a Tallinna Ülikooli haridusteaduse

(kasvatusteaduse) magistri kraad. Inglise keele eksami B2.2 sooritatud vastavalt Euroopa Keelemapi nõuetele, 8 aastat inglise keele koolitaja

**Õppekava koostaja:** : Kaili Leino, kutseõpetaja ja haridustehnoloog, [kaili.leino@vkhk.ee](mailto:kaili.leino@vkhk.ee); Merle Vilson, projektijuht, [merle.vilson@vkhk.ee](mailto:merle.vilson@vkhk.ee)

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