

Õppekava INGLISE KEEL KONTORITÖÖTAJATELE

Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Inglise keel kontoritöötajatele
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

1. 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:

Tasuta kursuse sihtgrupiks on:

- erialase hariduseta täiskasvanud
- keskkariduseta täiskasvanud
- aegunud oskustega tööealine elanikkond vanuses 50+.

Kontoritöötajad, kes peavad oma igapäevases töös kasutama korrektset inglise keelt ning soovivad oma keeleoskust arendada.

Grupi suurus: 10-12 inimest

Õppe alustamise nõuded: Inglise keele oskus algtasemel A1/A2

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

- Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel korrektset teenindusalast võõrkeelset terminoloogiat
- Suhtleb vabalt külastajatega, sh telefoni teel erinevates teenindussituatsioonides
- Sõnastab klientidega suhtlemisel oma mõtted ladusalt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid
- Koostab ametliku ja mitteametliku e- ärikirja, jälgides vormistamise nõudeid

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

Euroopa Nõukogu keeleoskussüsteem. Keeleoskust käsitletakse kutset läbiva kompetentsina

Nt sekretär, juhiabi, kontorispetsialist, dokumendihaldusspetsialist B.2.14

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Kursus on vajalik kontoritöötajatele, et parandada inglise keele oskust, et teha oma igapäevast tööd kvaliteetselt. OSKA raportist lähtuvalt vajavad töötajad keeleoskust, et tulemuslikult töötada meeskondades ja võrgustikes (sh rahvusvahelistes).

2. Koolituse maht

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

3. 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 osa 40 tundi**

Inglise keele grammatika

Arvsõnad

Isikulised asesõnad

Viisakusväljendid ja nende kasutamine

Küsimuste esitamine

Erialane terminoloogia

Organisatsioonide nimed, nende lühendid

E -kiri (koosoleku kutse, teade, õnnitlus, tänukiri)

Suhtlemine töö

Telefonisuhtlus. Telefonietikett

Suhtlemine klientidega

- **Praktiline osa 40 tundi**

Amet ja keel. Kirjakeel

Dialoogid etteantud teemadel

Rollimängud

Praktilised suulised ja kirjalikud harjutused

Päringute tegemine. Infootsing

Kutsete, teate, õnnitluste koostamine; tänukirjade tekstide koostamine.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub keeleklassis, kus on olemas esitlustehnika, arvuti, jm seadmed keele kuulamiseks, salvestamiseks ja õppematerjalid.

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

Õppe lõpetamiseks on nõutav õppekava vähemalt 70% läbimine ja ning suulise ja kirjaliku töö sooritamine vastavalt etteantud ülesandele ja hindamiskriteeriumitele (vastavalt Euroopa Liidu keelesüsteemile).

Hindamismeetod: situatsiooni lahendamine ja kirjalik struktureeritud töö

Hindamisülesanne 1:

- Rollimäng: klienditeeninduse situatsiooni lahendamine telefoni teel

Õpiväljund saavutatud kui teenindusalane kõne vaba, korrektne ja arvestab suhtlemise- ja etiketi nõudeid.

Hindamisülesanne 2:

- Ametliku ja mitteametliku e- kirja koostamine kliendile

Hindamine mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud

Õpiväljundid saavutatud kui e- kiri koostatud vormistamise nõudeid järgides ja keeleliselt korrektne.

Kui õpiväljundid on saavutatud, väljastatakse tunnistus.

4. 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, tunnustatud inglise keele koolituste läbiviija

Õppekava koostaja: Kaili Leino, kutseõpetaja, e-post: kaili.leino@vkhk.ee
/ees- ja perenimi, amet, e-mail/