

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Rakvere Ametikool
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Teenindusalane inglise keel
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	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:**

Toitlustuse- ja turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud ettevõtete töötajatele ja klienditeenindusega seotud töötajatele või nendes valdkondades tööd alustavatele isikutele. Koolitus on mõeldud eelkõige nendele, kellel on COVID-19 kriisist tulenevalt vajadus/soov vahetada ametiala, töövaldkonda või kohanduda muutuva töömaailmaga.

Grupi suurus: 10 osalejat

**Õppe alustamise nõuded:**

Vajalik keeleoskus A1 tasemel

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

- koostab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid
- inglisekeelses suhtluses on enesekindlam nii otsesel kui ka telefoni teel suhtlemisel
- oskab tutvustada ennast, oma tööd ja ettevõtet
- oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja välja selgitada kliendi soovid
- oskab anda nõu ja klienti suunata, abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel.

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

Kutsestandardid, keeletasemed (A2), kaubandus-, toitlustus-, aiandus-, turismierialade RÕK

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

Koolitus on Lääne-Virumaa ja teiste piirkondade turismi- ja teenindusvaldkonnas töötavate täiskasvanute inglise keele oskuse tõstmiseks A2 (B1) tasemele (olenevalt õppija algtasemest). OSKA COVID19 raportis rõhutatakse, et vajalik on säilitada valdkonnas oskusteave ja kriitilisel hulgal kvalifitseeritud töötajaid, et pärast kriisi võimalikult kiiresti naasta rahvusvahelisse konkurentsi.

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	60
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
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)	20
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	

### 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.*

- Enesetutvustus: – esitlus inglise keeles
- Amet ja erialased oskused –sõnavara kasutatakse ka kursuse lõpus CV ja kaaskirja koostamisel
- Ettevõtte tutvustamine. Ettevõtte pakutavate teenuste lühitutvustus
- Kokkulepped. Teated. Kellaajad. Kuupäevad. Pühad
- Telefoni teel teenindamine, suhtlussituatsioonide läbimängimine tervitamine, pöördumised, tähthaaval kordamine.
- Kirjalik suhtlemine. Hea tava- ja e- kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakumise koostamine, teenuseid tutvustav tavakiri. Konfliktisituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult
- Teenindamine toidlustus - ja müügiettevõtetes
- Turism. Teenindamine turismiettevõtetes
- Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsused.
- Teised teenindusvaldkonnad: erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud
- Grammatiline osa läbi kõikide teemade
- Koolituse lõpus õpitud sõnavara kasutamine ja suhtlussituatsioonide läbimängimine
- Inglisekeelse CV ja kaaskirja koostamine ning vormistamine

Auditoorne ja praktilise keeleoskuse arendamise toimub läbi rühmatöö, rollimängude ja kirjalike tööde. Eesmärgiks on arendada inglise keeles suhtlemisoskust erinevates tööalastes situatsioonides. Koolituse läbinu oskab koostada ametlikus vormis kirja, e- kirja ja CV-d. Põhiline osa auditoorsest tööst toimub praktiliste situatsioonide ja probleemide lahendamisega rühmatööna, individuaalsed esitlused ja kirjalikud praktilised tööd.

**Õppematerjal** Frances Eales, Steve Oakes SpeakOut 2nd ed; Starter Student's Book BBC/Pearson

### **Õppekeskkond:**

Õppetööks kasutatakse Rakvere Ametikooli Piiri 8 õppeklasse.

Õppeklassid on varustatud õppetööks vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, arvutid, diaprojektor, dataprojektor, teisaldatav pabertahvel, statsionaarne tahvel koos vastavate kirjutusvahenditega). Teenindusklass, arvutiklassid ja õpperestoran vastavad tervisekaitse nõuetele. Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

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

Õpingud loetakse lõpetatuks ja väljastatakse tunnistus, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 70%,

**Hindamismeetodid**-mitteeristav hindamine

**Hindamiskriteerium**-sooritab ettenähtud praktilised ülesanded: enesetutvustus, töökoha tutvustus; tööalase e- kirja koostamine ja meilile vastamine; CV, kaaskiri

## **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.*

Epp Jõgi, Rakvere Ametikooli inglise keele õpetaja, kõrgharidus, õpetamiskogemus – 30 aastat, sh. kõrgkoolis 22 aastat

### **Õppekava koostaja:**

**Epp Jõgi**, Rakvere Ametikool inglise keele õpetaja, e-post [epp.jogi@rak.ee](mailto:epp.jogi@rak.ee)  
*/ees- ja perenimi, amet, e-mail/*