

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Rakvere Ametikool
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Teenindusalase inglise keel edasijõudnutele
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 COVID-19 ja/või energiakriisist tulenevalt vajadus/soov vahetada ametiala, töövaldkonda või kohanduda muutuva töömaailmaga.

Grupi suurus: 10 osalejat

**Õppe alustamise nõuded:** Vajalik keeleoskus A1-A2-1

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

- Koostab iseseisvalt lühikesi ametikirju (päringuid, vastuseid päringutele, CV ja selle kaaskiri), e-kirju grammatiliselt korrektselt ja üheselt mõistetavalt
- ingliskeelses suulises suhtluses omab suuremat enesekindlust nii otseses kui ka telefoni teel suhtlemisel
- oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha kasutades vastavat erialast sõnavara ja täpsemalt välja selgitada kliendi soove
- oskab anda nõu ja klienti suunata, abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel kasutades süvendatult vastava valdkonna sõnavara
- oskab põhjalikumalt tutvustada ennast, oma tööd ja ettevõtet
- oskab tutvustada kliendile erinevaid tooteid kasutades vastavat sõnavara ja argumenteeritult vastata küsimustele.

**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 -2 /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 ja/või säilitada olemasolev konkurentsivõime arendades vastavaid oskusi ja suurendades vajalikke kompetentse.

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	<b>70</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>70</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	<b>40</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>30</b>
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.*

**Õppe sisu:** -Enesetutvustus: esitlus inglise keeles

- Amet ja erialased oskused- sõnavara kasutatakse CV ja kaaskirja koostamisel
  - Ettevõtte tutvustamine: teenuste/toodete tutvustamine kasutades vastavaid müügiargumente.
  - Küsimustele oskuslik vastamine, kasutades kliendisõbralikku strateegiat.
  - Telefonimüük. Vastavad suhtlussituatsioonid. Vastava sõnavara laiendamine.
  - Kirjalik suhtlemine. Kirja vormistamise hea tava.
  - Päringute-vastuste ja hinnapakumiste koostamine.
  - Ettevõtte tooteid/teenuseid tutvustav kiri.
  - Probleemide lahendamine kasutades vastavaid keelelisi vormeleid-väljendeid.
  - Teenindamine erinevates ettevõtetes, e-müük. Vastavad väljendid/sõnavara.
  - Eesti kui kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsuste tutvustamine.
  - „Small talk“ –sobilikud teemad (mida vältida) ja vastav sõnavara ja väljendid.
- Auditoorne ja praktilise keeleoskuse arendamine toimub läbi rühmatöö, rollimängude ja simulatsiooni ning kirjalike koduste tööde ja pideva tagasisidestamise kaudu. Eesmärgiks on süvendatult arendada inglise keeles suhtlemisoskust erinevates tööalastes situatsioonides.

Koolituse läbinu oskab ametlikus vormis e-kirja, kirja, CV-d, päringut ja vastata päringutele. Suuliselt oskab tutvustada ettevõtet/toodet kasutades digitaalseid vahendeid ja vastavad programme. Põhiline osa auditoorsest tööst toimub rühma- ja paaristöna, individuaalsed esitlused ja kirjalikud praktilised tööd arutatakse auditoorselt andes vastavat tagasisidet.

### **Õppematerjal:**

New Headway Elementary Student's Book. Workbook. 5th edition Liz and John Soars. Paul Hancock Oxford University Press

### **Õppekeskkonna kirjeldus:**

Õppetöökä kasutatakse Rakvere Ametikooli Piiri 8 õppeklasse. Õppeklassid on varustatud õppetöökä vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, arvutud, diaprojektor, 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 õppiija on osalenud õppetöökä vähemalt 70%.

**Hindamismeetodid:** mitteeristav hindamine

**Hindamiskriteeriumid:** sooritab ette nähtud praktilised ülesanded: enesetutvustus, ettevõtte ja selle teenuse/toote tutvustus; tööalase e-kirja koostamine ja vastavatele päringutele 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- 35 aastat, sh. kõrgkoolis 22 aastat.

### **Õppekava koostaja:**

**Epp Jõgi**, Rakvere Ametikooli inglise keele õpetaja, e-post: [epp.jogi@rak.ee](mailto:epp.jogi@rak.ee)

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