



TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	RAKVERE AMETIKOOL Õppeasutuse kood 70003840 Piiri tn 8 44316 Rakvere telefon. 329 5030 info@rak.ee
Õppekava nimetus:	Teenindusalane inglise keel
Õppekavarühm:	Keeleõpe
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.

Sihtrühm:

- erialase tasemehariduseta täiskasvanud
- keskhariiduseta täiskasvanud
- aegunud oskustega täiskasvanud

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

Grupi suurus:10 osalejat

Õppe alustamise nõuded:

Vajalik keeleoskus A1 tasemel

Õpiväljundid:

- 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.

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

Põhjendus

Koolitus on Lääne-Virumaa ja teiste piirkondade turismi- ja teenindusvaldkonnas töötavate täiskasvanute inglise keele oskuse tõstmiseks A2 (B1) tasemele (olenevalt õppija algtasemest). Vajalik on säilitada valdkonnas oskusteave ja kvalifitseeritud töötajaid, et võimalikult kiiresti osaleda rahvusvahelises konkurentsis.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	60
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:	40
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:	20

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus

Õppe sisu:

- Enesetuvustus: – 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. Hinnapakkumise koostamine, teenuseid tutvustav tavakiri. Konfliktsituatsioonid. 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

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetöös kasutatakse Rakvere Ametikooli õppeklasse. Õppeklassid on varustatud õppetöök vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, diaprojektor, teisaldatav pabertahvel, statsionaarne tahvel koos kirjutusvahenditega). Teenindusklass, arvutiklassid ja õpperestoran vastavad tervisekaitse nõuetele. Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

5. Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja – kriteeriumid

Õpingud loetakse lõpetatuks ja väljastatakse koolituse läbimisel tunnistus, kui on omandatud eriala õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasandil ja on osalenud õppetööstöös vähemalt 70% . Hinnatakse praktilistes tegevustes ja aruteludes osalemist.

Hindamismeetodid

Hindamiskriteeriumid

Mitteeristav hindamine

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

6. Koolitaja andmed

Epp Jõgi, Rakvere Ametikooli inglise keele õpetaja, kõrgharidus, õpetamiskogemus – 33 aastat, sh. kõrgkoolis 22 aastat

7. Õppekava koostaja

Epp Jõgi, Rakvere Ametikool inglise keele õpetaja, e-post epp.jogi@rak.ee