

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Inglisekeelne suhtlus kliendiga konfliktsituatsioonides

3. Õppekavarühm (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)

Isikuareng

4. Õppekeel

eesti ja inglise keel

5. Õppekava koostamise alus

Euroopa Nõukogu poolt välja töötatud Euroopa keeleõppe raamdokument. Järvamaa Kutsehariduskeskuse tasemeõppe erialad ja täienduskoolituse võõrkeelte õppekavad. Erinevaid kutseid läbiv kompetents: kasutab ühte võõrkeelt tasemel A2.

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 30 tundi, millest kõik on kontaktõpe sh 28 tundi praktiline töö auditooriumis.

7. Sihtgrupp

Erialase hariduseta täiskasvanud, kellel tuleb oma tööülesannete käigus erinevates teenindusvaldkondades suhelda kliendiga inglise keeles ja kellel on tööturul puudu praktilisest inglise keele oskusest või julgusest klientidega võõrkeeles suhelda. Lisaks täiskasvanud, kes töötavad teenindusvaldkonnas, kuid vajavad täiendavat inglise keele õpet töö kvaliteetsemaks teostamiseks.

8. Õppe alustamise tingimused (kui on)

Õppija on soovitatavalt eelnevalt omandanud A2 keeletaseme suulises ja kirjalikus suhtluses.

9. Eesmärk

Koolitus julgustab õppijat igapäevastes situatsioonides suuliselt väljendama inglise keeles.

10. Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- Saab aru kliendi suuliselt esitatud soovidest ning küsimustest
- Esitab kliendile täpsustavaid küsimusi
- Reageerib probleemolukordades inglise keeles viisakalt ja sobiva sõnavaraga
- Rakendab kõnes klienditeenindusega seonduvat sõnavara ja väljendeid

11. Õppe sisu

Auditoorse töö teemad: 2 tundi

- Ajalised väljendused
- Lihtoleviku ja lihtmineviku lausete struktuur

Praktilise töö lühikirjeldus: 28 tundi

- Kliendi reaktsioonile reageerimine
- Selgituste jagamine probleemolukordades

- Kliendi nõustamine
- Täpsustavate küsimuste esitamine
- Oma eksimuse tunnistamine ja lahenduse pakkumine

12. Õppemeetodid

Õpe toimub klassiruumis, mille sisustuse paigutamisel on arvestatud keeleõppe keskkonnaks vajalike eripäradega nagu silmside, suhtlus ja grupitöö võimalused. Kasutusel on arvuti ja kõigile nähtav ekraan, mis võimaldab õppijatele visuaalset tuge digitaalsete värvliste märkmetena, mille õppijad endale igal korral peale kohtumist meilile saavad (tunnikonspekt). Lausestruktuuride selgitamiseks ja sõnavara ning struktuuride omandamiseks kasutatavad meetodid on paaritöö ja grupitöö, kus õppijad teevad koostööd igal kohtumisel erineva kaasõppijaga. See julgustab end väljendama erinevat tüüpi inimeste juuresolekul ning aitab luua grupis usalduslikku sidet kõikide õppijate vahel. Kasutusel on kõik levinud võõrkeeleõppe meetodid: rollimängud klienditeeninduse suhtlussituatsioonides, maailmakohvik/ringtreening, leia õige, täida lüngad, vii kokku lausepooled, milline ei sobi, lõpeta lause, vii kokku pildiga, asenda väljend sünonüümiga, tee lause eitavaks/ jaatavaks/küsivaks jne. Õpe on toetatud lisaks online internetikeskkondades automaatselt tagasisidestatud õppeülesannetega ning enesekontrolltestidega, mida on võimalik teha ka nutiseadmes.

13. Iseseisev töö

Puudub

14. Õppematerjalid

Lektori poolt koostatud konspekt erinevatest keeleõppematerjalidest

15. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Osalemine õppeprotsessi praktilistes tundides vähemalt 70 % ulatuses. Arvestuslik suuline rollimäng paaritööna vastavalt konfliktsituatsioonile. Mitteeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Interaktiivne rollimäng vastavalt konfliktsituatsioonile	<ul style="list-style-type: none"> • Õppijad koostavad paarides üksteisele kirjaliku teksti, mis kirjeldab konfliktsituatsiooni. Kirjeldustes kasutab õppija tundides läbitud sõnavara, väljendeid ja struktuure. Igal paaril on erinev situatsioon ja koostavad vastavalt oma konfliktsituatsioonile rollimängu, mille esitavad suuliselt. • Kasutab kõnes korrektset klienditeeninduse sõnavara vastavalt kontekstile

	<ul style="list-style-type: none">• Mõistab lause konteksti nii suuliselt kui kirjalikult
--	---

16. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta, kuid mitte juhul, kui õppija osales vähem kui pooltes tundides.

17. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Kutse- või kõrgharidus haridusvaldkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemus vähemalt 3 aastat.

Ene Pener, kõrgharidus MA, Järvamaa Kutsehariduskeskuse inglise keele õpetaja, täiskasvanute koolitaja alates 2006.a, täiskasvanute koolitaja tase 6.

Järvamaa
Kutsehariduskeskus
ÕPPIMINE ON SÜDAMEASI