

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Praktiline inglise keel: konfliktide lahendamine ingliskeelses teeninduskeskkonnas

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

Keeleõpe

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Euroopa Nõukogu poolt välja töötatud Euroopa keeleõppe raamdokument. Järvamaa Kutsehariduskeskuse tasemeõppe erialad ja täienduskoolituse võõrkeelte õppekavad. Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4:

B.2 Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 üldoskused

3. Väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.

6. Austab ja tunnustab teiste kultuuride, religioonide, rahvuste, soolise identiteedi jm väärtusi ja norme ning arvestab oma tegevuses nendega.

7. Kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1 – keelte oskustasemetete kirjeldused) ja ühte Eestis enam kasutatavat võõrkeelt tasemel A2.

9. Kasutab oma töös arvutit algtasemel;

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja **õppe ülesehitus**

Maht 60 tundi, millest kõik on kontaktõpe sh 55 tundi praktiline töö auditooriumis.

7. Õppekeskkond

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium, mis on varustatud vajalike tehniliste vahenditega ning võimaldab kasutada erinevaid aktiivõppemeetodeid

8. Sihtgrupp

Töötavad või tööle asuvad täiskasvanud, kes vajavad täiendavat inglise keele õpet töö kvaliteetsemaks teostamiseks pidevalt muutuvast mitmekultuurilises ja järjest konfliktirohkes töökeskkonnas.

9. Õppe alustamise tingimused (kui on)

Kasuks tuleb eelnev A2 keeletaseme koolituse läbimine.

10. Eesmärk

Koolituse tulemusel õppija väljendab end suheldes erineva kultuuri taustaga klientidega ning kaastöötajatega ning erinevate tööalaste konfliktide lahendamisel inglise keeles selgelt ja arusaadavalt. Õppija kasutab igapäevases teeninduskeskkonnas konflikte vältivaid ning lahendusi pakkuvaid väljendeid ja vajalikku sõnavara erivajadustega inimestega suhtlemisel (nt liikumisabivahendid, oskus oma sõnumit vajadusel lihtsustada) ja kasutab enda inglise keele oskuse arendamiseks sobivaid IKT-vahendeid.

11. Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- Saab aru talle esitatud küsimustest ja nõuetest;
- Kasutab väljendeid ja sõnavara, mis toetavad konfliktse olukorra vältimist ja lahendamist;

- Kasutab väljendeid ja sõnavara, mis aitavad teenindada erivajadusega (sh liikumisabivahenditega) klienti;
- Mõistab tekkinud konflikti ning suhtleb mitmekultuurilises teeninduskeskkonnas;
- Kasutab IKT-vahendeid oma ingliskeelse sõnavara arendamiseks ja info leidmiseks ning lause ümbersõnastamisel lihtsamaks.

12. Õppe sisu

Auditoorse töö teemad: 5 tundi

- Kultuuri taustast sõltuvad erisused ingliskeelsetes väljendites

Praktilise töö lühikirjeldus: 55 tundi

Kontakti loomine - 21 tundi

- Vabandamine ja kliendi rahustamine – 4 t
- Kliendi mõistmine - 5 t
- Kliendi väärtustamine - 4 t
- Nõustumine ja mittenõustumine – 4 t
- Imestuse väljendamine ja sellele vastamine - 4 t

Erivajadusega kliendi nõustamine – 16 tundi

- Suhtlus erivajadusega kliendi abistamisel müügisaalis – 4 t
- Suhtlus erivajadusega kaastöötaja abistamisel müügisaalis – 4 t
- Suhtlus kliendi lähedastega/meedikutega õnnetuse või terviserikke korral - 8 t

Konfliktsituatsioonid ja põhjused – 18 tundi

- Eesmärgi (välja)selgitamine - 6 t
- Nõude esitamine – 6 t
- Teeninduskultuur – 6 t

13. Õppemeetodid

Sõnavara ning struktuuride omandamiseks kasutatavad meetodid on enamasti paaristöö, kus õppijad teevad koostööd igal kohtumisel erineva kaasõppijaga. See annab võimaluse vestelda erineva taustaga inimestega, arendab suhtlust erinevate väärtushinnangutega inimeste vahel ning aitab luua grupis usalduslikku sidet kõikide õppijate vahel. Kasutusel on kõik levinud võõrkeeleõppe meetodid: rollimängud teeninduskeskkonna konfliktsetes olukordades; õpiringid, millel on eneseväljenduseks antud ajalimiit, et julgustada õppijat oma lauset välja ütleva. Järgnevad: leia viga, 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 õpiülesannetega ning enesekontrolltestidega, mida on võimalik teha ka nutiseadmes. Elektroonilised õpiülesanded võimaldavad erinevate keeletasemetega õppijatel saada vajadusel tagasisidet neile sobivas tempos ning annab koolitajale võimaluse keskenduda õppijatele, kes vajavad vahetut juhendamist ja julgustamist.

14. Iseseisev töö

Puudub

15. Õppematerjalid

Koolitaja poolt koostatud konspekt erinevatest keeleõppematerjalidest.

16. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Osalemine õppeprotsessi praktilistes tundides vähemalt 70 % ulatuses ja arvestuslik grupitööna valminud suulise spontaanse teeninduskeskkonnas tekkinud konfliktsituatsiooni lahendamine ja valminud vestluse vigade parandus paaristööna. Enesekontrolltest keskkonnas *socrative.com* eesmärgiga hinnata oma õpitulemusi omandatud sõnavaras, mida on sobilik kasutada konfliktsituatsioonides. Mitmeeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Grupitööna valminud suuline spontaanse teeninduskeskkonnas tekkinud konfliktsituatsiooni lahendamine ja koostatud rollimängu vigade parandus ning analüüs	<ul style="list-style-type: none">• mõistab kaasõppija esitatud nõudeid ja küsimusi ühistööna valminud konfliktsituatsioonis;• kasutab sobilikke väljendeid ja sõnavara, et pakkuda välja erinevaid lahendusi konfliktide vältimiseks ja lahendamiseks;• osutab teenindusalast abi erivajadusega (sh liikumisabivahenditega) kliendile;
Enesekontrolltest keskkonnas <i>socrative.com</i>	<ul style="list-style-type: none">• Kasutab IKT-vahendeid oma ingliskeelse lause ümbersõnastamisel lihtsamaks, sõnavara arendamiseks ja info leidmiseks.

Õppijad panevad grupitööna kokku rollimängu, mis kajastab teeninduskeskkonna konfliktide. Valmivas rollimängus kasutavad õppijad tundides läbitud sõnavara spontaanselt. See toimub nn ringreeningu meetodil. Selleks on õppijad jaotatud paaridesse ning liiguvad klassiruumis erinevates peatuspunktides. Igas peatuspunktis on lühidalt kirjeldatud erinev teenindusvaldkonna konflikt, kuhu igal paaril on ülesanne lisada vastavasse situatsiooni sobiv lause. Iga paari eesmärk on moodustada iseseisvalt lihtsaid lauseid, mõista kaasõppija esitatud küsimuste/nõuete sisu ning rakendada lausetes vastavasse konfliktsituatsiooni sobivat sõnavara. Õppijale on antud lause moodustamiseks piiratud aeg, et julgustada end väljendama ja arusaadavaks tegema. Iga grupitööna valminud spontaanse konfliktsituatsioonil põhinev rollimäng esitatakse paaristööna suuliselt ja sellele järgneb vigade parandus ning analüüs. Vead on omandanud anonüümsuse ning kõigil on võimalus pakkuda täpsemaid, selgemaid ning korrektsemaid keelelisi lahendusi.

Lisaks läbib õppija kas arvutiklassis või oma nutiseadet kasutades enesekontrolltesti internetikeskkonnas *socrative.com*. Enesekontrolltesti eesmärgiks on eristada vastavasse kultuurikeskkonda ja teeninduskeskkonda sobivat sõnavara ja väljendeid ebasobivatest ning kasutada konflikte ennetavaid ning lahendust pakkuvat sõnavara korrektselt vastavalt kontekstile. *Socrative.com* test annab õppijale tagasiside tema isiklikule võõrkeele arengule, jäädes kaasõppijatele anonüümseks.

17. 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.

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

Ene Pener, kõrgharidus Tallinna Ülikool MA (saksa ja inglise keel), Järvamaa Kutsehariduskeskuse inglise keele õpetaja, täiskasvanute koolitaja tase 6.