

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Praktiline ingliskeelne suhtlus teenindusvaldkonnas

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 oskustasemete 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, kellel on tööturul puudu praktilisest suulisest inglise keele oskusest või julgusest suhelda klientidega võõrkeeles või kelle võõrkeeles oskused on aegunud. Lisaks täiskasvanud, kes töötavad teenindusvaldkonnas, kuid vajavad täiendavat inglise keele õpet töö kvaliteetsemaks teostamiseks pidevalt muutuvast multikultuursetes töökeskkonnas.

9. Õppe alustamise tingimused (kui on)

Õppija on soovitatavalt eelnevalt omandanud A1 keeletaseme igapäevases suulisest ja kirjalikus suhtluses.

10. Eesmärk

Koolituse tulemusel õppija väljendab end suulisest tööalases infovahetuses klientidega ning kaastöötajatega inglise keeles selgelt ja arusaadavalt. Õppija kasutab igapäevastes tööalastes suhtlusolukordades sageli kasutatavaid väljendeid ja vajalikku sõnavara ning arendab enda müügi- ja teenindusvaldkonna ingliskeelset sõnavara edasi, kasutades selleks sobivaid IKT-vahendeid.

11. Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- Tuleb toime igapäevastes tööalast infovahetust nõudvates suhtlusolukordades;

- Kasutab klienditeeninduse valdkonnas sageli kasutatavaid ametialaseid väljendeid;
- Kasutab IKT-vahendeid oma inglise keele sõnavara arendamiseks ja info leidmiseks;
- Saab aru talle esitatud küsimustest ning kasutab küsimustele vastamisel müügi- ja klienditeenindusalast sõnavara grammatiliselt üheselt mõistetavates lihtsates lausetes.

12. Õppe sisu

Auditoorse töö teemad: 5 tundi

- Inglise keele eripärad võrreldes eesti keelega
- Tegusõnade *be* ja *have* kasutamine lihtolevikus ja lihtminevikus

Praktilise töö lühikirjeldus: 55 tundi

Grammatika ja lauseehitus – 10 t

- Kõnne lause ja eituse moodustamine: tegusõna *do* kasutamine lihtoleviks ja lihtminevikus - 10 t

Kliendiga arveldamine – 12 tundi

- Numbrid, kuupäevad, tähtajad, lahtiolekuajad - 4 t
- Hinnad, makseviisid ja arve tasumine – 4 t
- Kassaaruande koostamine, kassaprogrammi sõnavara - 4 t

Teenindamine ja kliendi nõustamine - 28 tundi Kaupade sortiment ja märgised – 4 t

- Kaupade koostis, omadused ja kasutusvaldkonnad – 4 t
- Kauba tutvustus, kauba kasutus- või hooldusjuhiste selgitused - 8 t
- Kliendi vajaduste väljaselgitamine, suhtlus teenindussuhtluses - 6 t
- Kliendi juhendamine iseteeninduskassas - 2 t
- Kliendi teenindamine telefoni teel – 4 t

Kaubakirjeldus – 15 tundi

- Pretensiooni esitamise korra ja kauba garantiitingimuste selgitamine - 5 t
- Kauba ja raha tagastamise eeskirjade selgitamine – 5 t
- Konfliktituatsioonid: kaebused – 5 t

13. Õppemeetodid

Lausestruktuuride selgitamiseks ja sõnavara ning struktuuride omandamiseks kasutatavad meetodid on paaristöö ja grupitöö, kus õppijad teevad koostööd igal kohtumisel erineva kaasõppijaga. See julgustab end väljendama erinevat tüüpi inimeste juuresolekul, arendab suhtlust erinevate keeletasemetega inimeste vahel 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/küsiavaks 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 suulise rollimängu sooritus paaristööna klienditeeninduse situatsiooni kirjelduse alusel ja enesekontrolltest automaatse tagasisidega *online* keskkonnas. Mitteeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Grupitöös valminud spontaanne klienditeeninduse suhtlussituatsioon ja vigade parandus/analüüs: nn ringtreening	<ul style="list-style-type: none">mõistab kaasõppija esitatud klienditeenindusega seonduvate küsimuste sisu;moodustab iseseisvalt viisakaid suulisi lihtlauseid, milles kasutab korrektset klienditeenindusalast sõnavara vastavalt kontekstile
Enesekontrolltest keskkonnas <i>socrative.com</i>	<ul style="list-style-type: none">kasutab korrektset sõnavara ning grammatilisi baasstruktuure vastavalt lause kontekstileeristab teenindusvaldkonnas enimkasutatavaid väljendeid ning tunneb kontekstis ära vead

Õppijad panevad grupitööna kokku rollimängu, milles kasutavad tundides läbitud sõnavara ette antud klienditeenindussituatsioonides. See toimub nn ringtreeningu meetodil. Selleks on õppijad jaotatud paaridesse ning liiguvad klassiruumis erinevates peatuspunktides. Igas peatuspunktis on kirjeldatud erinev tööalane situatsioon, kuhu igal paaril on ülesanne lisada vastavasse situatsiooni sobiv lause. Iga paari eesmärk on moodustada iseseisvalt lihtsaid lauseid, mõista kaasõppija esitatud küsimuste/koostatud lausete sisu ning rakendada lausetes korrektselt klienditeenindusega seotud sõnavara. Õppijale on antud lause moodustamiseks piiratud aeg, et julgustada end väljendama ja arusaadavaks teha kasvõi sobivate märksõnade kaudu. Iga grupitööna valminud spontaanne klienditeeninduse suhtlussituatsioon esitatakse paaristööna suuliselt ja sellele järgneb vigade parandus/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 mõista klienditeeninduse sõnavara ja väljendeid ette antud lausetes ning kasutada läbitud klienditeenindusalast sõnavara ning grammatilisi baasstruktuure korrektselt vastavalt

kontekstile. Socratic.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.