

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Järvamaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Praktiline teenindusalane suhtlemine inglise keeles
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	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:

Erialase hariduseta või keskkariduseta 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

Grupi suurus: I grupp 11 inimest, II grupp 8 inimest

Õppe alustamise nõuded: Õppija on eelnevalt omandanud A2 keeletaseme igapäevases suulises ja kirjalikus suhtluses.

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

1. Moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtlauseid.
2. Orienteerub müügi- ja seonduvas ja klienditeenindusalases sõnavaras.
3. Kasutab kõnes klienditeenindusega seonduvaid viisakusväljendeid.
4. Saab aru talle esitatud küsimustest ning kasutab küsimustele vastamisel müügi- ja klienditeenindusalast sõnavara lihtsates lausetes.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents:

4. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv;
5. kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1), ühte võõrkeelt tasemel A2;

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	60
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60

sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	5
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	55
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

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:

1. auditoorse töö teemad: 5 tundi

- Tegusõnade *be, do* ja *have* kasutamine lihtoleviks ja lihtminevikus – 5 t

2. praktilise töö lühikirjeldus: 55 tundi

Grammatika ja lauseehitus – 10 t

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

Esmane suhtlus klientidega - 8 tundi

- Vabandamine, tutvustamine – 2 t
- Telefonivestlused – teadete jätmine, *spelling* (kirjapildi edastamine suuliselt) - 6 t

Kliendi nõustamine – 23 tundi

- Numbrid, hinnad, kuupäevad, kellaajad - 4 t
- Kliendikontakti loomine ja lõpetamine, päringud – 6 t
- Konfliktisituatsioonid: kaebused – 7 t
- Makseviisid ja arve tasumine – 6 t

Kaubakirjeldus – 14 tundi

- Kaupade tutvustamine, müümine – 4 t
- Kliendi nõustamine – 6 t
- Kaupade tagastamine, garantii – 4 t

Õppekeskkonna kirjeldus:

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 paaristöö 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/küsitavaks jne. Õpe on toetatud lisaks online internetikeskkonnades automaatselt tagasisidestatud õppeülesannetega ning enesekontrolltestidega, mida on võimalik teha ka nutiseadmes.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Osalemine õppeprotsessi tundides vähemalt 70 % ulatuses. Arvestuslik suuline rollimäng paaristööna klienditeeninduse situatsiooni kirjelduse alusel ja enesekontrolltest. Mitmeeristav hindamine. Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Paaristööna valminud rollimäng ette antud klienditeenindussituatsioonis.	<ul style="list-style-type: none"> mõistab kaasõppija esitatud klienditeenindusega seonduvate küsimuste sisu; moodustab iseseisvalt viisakaid suulisi lihtlauseid, milles kasutab korrektset klienditeenindusalast sõnavara;
Enesekontrolltest keskkonnas: socrative.com	<ul style="list-style-type: none"> kasutab korrektset sõnavara ning grammatilisi baasstruktuure vastavalt lause kontekstile.

Õppijad panevad paaristööna kokku rollimängu, milles kasutavad tundides läbitud sõnavara ette antud klienditeenindussituatsioonides. Igal paaril on erinev situatsioon. Eesmärk on moodustada iseseisvalt lihtsaid lauseid, mõista kaasõppija esitatud küsimuste sisu ning rakendada lausetes korrektselt klienditeenindusega seotud sõnavara.

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.

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.*

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