



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



HARIDUS- JA
TEADUSMINISTEERIUM

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

Kinnitatud direktori 18.05.2017
käskkirjaga nr 6.2-1/97

1. Üldandmed

Õppeasutus:	RÄPINA AIANDUSKOOL
Õppekava nimetus:	Inglise keel klienditeenindajale II
Õppekavarühm:	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

<p>Sihtrühma kirjeldus Koolituse sihtgrupiks on vanemaealised 50+ või madala haridustasemega teenindussektoris töötavad inimesed, kes vajavad oma töös kliendiga suheldes inglise keelt.</p>
<p>Koolituse alustamise nõuded Õppe alustamiseks on vajalik inglise keele oskus vähemalt tasemel A2.</p>
<p>Rühma optimaalne suurus Rühma suurus 8 inimest.</p>
<p>Koolituse õpiväljundid</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutab kliendiga suheldes inglise keelt, kasutades müügi- ja teenindusalast sõnavara müügiprotsessis. 2. Võtab vastu kliendi tellimust telefonivestluses kasutades inglise keelt
<p>Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga (<i>Tuua ära vastav kutsestandard ning viide konkreetsetele kompetentsidele, mida koolitusega saavutatakse.</i>) 04-31102013-5.1/6k A.2.2 Teenindamine ja müümine: 1) kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine; 2) kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine; 3) kliendikontakti lõpetamine; 4) müügijärgne teenindamine.</p>
<p>Põhjendus koolituse sihtühma ja õpiväljundite valiku osas Vanema põlvkonna klienditeenindajad on meie piirkonnas enamasti õppinud saksa keelt ning mingil määral täiendanud end inglise keele algteadmistega, olgu see siis tänu televisioonile, arvutikasutusele või keelekursusele. Tänapäevases töösituatsioonis vajavad klienditeenindajad inglise keele oskust suhtlustasemel. Ootame koolitusele ka madala haridustasemega noori, kelle tööalane keeleoskus vajab täiendamist. 2017.a. kevadperioodil viisime läbi Inglise keele koolituse teenindajale, mille osalejad soovisid kursuse jätkumist oma oskuste süvendamiseks.</p>

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	50
sh kontaktõppe maht:	40
sh auditoorse töö maht	26
sh praktilise töö maht	14
sh koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht:	10

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppesisu (teemad, alateemad, sh auditoorne ja praktiline töö) kirjeldus

I Tutvumine

1. Kursuslaste enesetutvustus. Kursuse teemade tutvustamine. Kursuslaste ootuste väljaselgitamine. (AT 1tund)

II Turism

2. Majutus. Erinevad võimalused (hotell, hostel, kodumajutus). Erinevad ruumid ja mööbel (AT 1t). Grammatika: verbide *to have* ja *to be* kordamine olevikus ja minevikus (AT 1t).
3. Tubade reserveerimine telefoni teel. Telefonile vastamine. Viisaka telefonikõne reeglid. Teadete vastuvõtmine. Kuulamisharjutused (AT 2 t). Modaalteguõnad (AT 1t).
4. Vastuvõtulauas. Külaliste vastuvõtmine. Ankeedi täitmine. Abi pakkumine. Info andmine, teenuste tutvustamine (AT 2 t + PT 1t). Küsimuste esitamine (1t AT).
5. Administraatori töö. Nõustamine. Hädaolukord. Haigestumine. Politsei kutsumine. Rollimäng (PT 1t). Grammatika: *there is/there are* kasutamine (AT 1t).
6. Toateenindus. Kaebuste juhtimine. Vabandamine. Rollimängud (PT 1t). Grammatika: tegusõna *do* kasutamine olevikus ja minevikus (AT 1t).
7. Arved. Hindade selgitamine. Maksmine. Maksevahendid. Numbrite harjutamine (PT 1t). Grammatika: eessõnade kasutamine (AT 1t).
8. Turistide rahvused ja päritolumaad. Harjutamine. Turistide stereotüübid. Inimeste välimuse ja iseloomu kirjeldamine (AT 2t).
9. Info andmine kohalike vaatamisväärsuste kohta. Tee juhatamine (1 PT + 1 AT).

III Toitlustus

10. Laa reserveerimine telefoni teel. Kliendi soovide väljaselgitamine. Rollimäng (PT 2t).
11. Teenindamine toitlustusasutuses (kohvik, restoran, baar jms). Menüü selgitamine. Tellimuste vastuvõtmine. Toitude soovitamine. Rollimäng (1 AT + 1 PT). Grammatika: *any* ja *some* kasutamine, *should* soovitusena (AT 1t).
12. Toitude ja toiduainete nimetused. Toitu kirjeldavad omadussõnad. Toidukorrad (AT 2t). Grammatika: omadussõnade võrdlusastmed (AT 1t).
13. Joogid. Veinide tutvustamine. Harjutused. (AT 1t).
14. Arve esitamine. Tasumine. Kaebuste ja probleemide lahendamine. Olukordade harjutamine (PT 1t).

IV Müümine

15. Kliendiga kontakti loomine. Abi pakkumine. Small talk (PT 1t).

16. Kauba (käsitöö) tutvustamine. Erinevad käsitööliigid. Tooted. Materjalid. Esitluse koostamise põhimõtted (AT 3t).
17. Toote esitus (eelnevalt ette valmistatud). Hinna kujunemine, läbirääkimised. Rollimäng (2 AT + 1 PT).
18. Kliendiga kontakti lõpetamine. Viisakusväljendid (PT 1t).
19. Kursuse lõpetamine: vastavate situatsioonide läbimängimine (PT 2t).

Iseseisev töö

1. Toitlustusasutuse tutvustuse/reklaami koostamine – 2 tundi
2. Kohalikud vaatamisväärsused – 3 tundi
3. Käsitöötoote esitluse koostamine – 3 tundi
4. Menüü koostamine – 2 tundi

Õppekeskkonna kirjeldus (seoses õpiväljunditega)

Õpe toimub klassiruumis.

Klassiruumis on 20 õppijakohta, õpetaja arvuti ja dataprojektor.

Igal õppijal on võimalik kasutada õpetaja poolt kaasa toodud õppekirjandust

Õppematerjalid ja -vahendid:

Trish Stott & Rod Revell „Highly Recommended 1“ English for the hotel and catering industry. Student’s Book, Oxford University Press 2004

Trish Stott „Highly Recommended 1“ Workbook, Oxford University Press 2004

„Highly Recommended 1“ Audio CD Set

Jones Leo „Welcome! English for the travel and tourism industry“, Cambridge University Press 2005

„Welcome! English for the travel and tourism industry“ Audio CD Set

Nõuded koolituse lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

- Nõutav vähemalt 80% õppekava läbimine
- Arvestuse läbimine

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
Arvestus: 3 rollimängu	<p>1. Rollimäng „Hotellis“ Õppija oskab majutusteenusega seonduvat sõnavara, oskab teha ja vastu võtta broneeringuid, anda kliendile vajalikku infot ja soovitusi, esitada küsimusi ja suhelda telefonitsi. Oskab võõrkeeles</p>

	<p>lahendada probleemsituatsioone ja tulla toime hädaolukorras.</p> <p>2. Rollimäng „Restoranis“ Õppija tunneb toitlustusalast sõnavara; oskab vastu võtta ja täita kliendi tellimusi, suunata kliendi toiduvalikuid, tutvustada hinnakirja, esitada arvet, arveldada kaardimaksete ja sularahaga, lahendada probleeme ja kaebusi.</p> <p>3. Rollimäng „Laadal“ Õppija oskab rakendada klienditeenindusega seotud viisakusväljendeid, esitleda arusaadavas keeles oma kaupa, leppida kokku hinna suhtes, anda nõu kauba kasutamise kohta.</p>
<p>Hindamine on mitmeeristav: arvestatud või mittearvestatud.</p>	

5.Koolitaja andmed.

Irma Samoldina : TÜ 1982 germaani filoloog, 2004 kirjaliku tõlke kutsemagister
Töötab Räpina Aianduskoolis alates 1999 inglise keele õpetajana, on viinud läbi mitmeid inglise keele kursusi nii RAKi täienduskoolituse osakonnas kui ka Räpina Rahvakoolis.

Õppekava koostaja andmed

Irmen Nagelmaa, Räpina Aianduskooli täienduskoolituse spetsialist,
irmen.nagelmaa@aianduskool.ee