***KINNITATUD***

***direktori 09.01.2019***

***käskkirjaga nr 1-9/3***

**ÕPPEKAVA**

**1. ÕPPEKAVA NIMETUS**

**TEENINDUSALANE INGLISE KEEL**

**2. ÕPPEKAVA RÜHM**

Isikuareng

**3. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS**

Õppekava on koostatud lähtuvalt kutsestandarditest, keeletasemed (A2): kaubandus-, aiandus-, turismierialade riiklikud õppekavad.

**4. KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID**

Maht: 60 akadeemilist tundi, millest 40 tundi on auditoorne töö, 20 tundi praktiline töö.

**5. ÕPIKESKKOND**

Tervisekaitsenõuetele vastav õpperuum ning õppevahendite ja –tarvikute kasutamise võimalus. Lisaks õpperestoran, õppehotell, arvutiklassid.

**6. SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED**

Koolitus on mõeldud müüjatele, toitlustusettevõtete töötajatele, turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud tootmisettevõtete töötajatele jt klienditeenindusega seotud töötajatele. Grupi suurus 12.

Programmi sihtrühm:

• erialase tasemehariduseta täiskasvanud

• keskhariduseta täiskasvanud;

• aegunud oskustega tööealine elanikkond vanuses 50+.

**Õppe alustamise nõuded:**

Vajalik keeleoskus A1 tasemel

**7. EESMÄRK**

Kursuse eesmärk on valmisoleku loomine suhtlemiseks välismaalastega.

Keeleoskuse tõstmine A2 (B1) tasemele (olenevalt õppija algtasemest).

**8. ÕPIVÄLJUNDID**

Koolituse läbinu:

* moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid;
* on inglisekeelses suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine);
* oskab ennast, oma tööd ja ettevõtet tutvustada;
* oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja oskab välja selgitada kliendi soovid;
* oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel.

**9. ÕPPE SISU**

1. Enesetutvustus: mina, minu hobid ja minu pere – (seminar ja praktiline grupitöö – osalejad esitlevad ennast inglise keeles)

2. Minu töö, amet ja erialased oskused – (seminar ja praktiline grupitöö – suuline esitlus, sõnavara kasutatakse kursuse lõpus CV ja kaaskirja koostamisel)

3. Ettevõtte tutvustamine. Kirjeldused kodulehel. – (seminar ja praktiline töö – ettevõtte ja pakutavate teenuste lühitutvustus

4. Kokkulepped. Teated. Kellaajad. Kuupäevad. Pühad – (loeng/seminar)

5. Teenindamine telefoni teel. Pöördumised, tervitamine, tähthaaval kordamine. – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

6. Suhtlemine kirjalikult. Tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakkumise koostamine. (Seminar ja praktiline töö – koostatakse lühike ettevõtte teenuseid tutvustav tavakiri ja e-kiri ja hinnapakkumine)

7. Konfliktsituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult. –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

8. Toitlustamine. Teenindamine toitlustusasutustes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

9. Kaubandus. Teenindamine müügiettevõttes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

10. Teenindamine bensiinijaamas –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

11. Loodus. Matkamine. Turism. Teenindamine turismiettevõtetes, – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

12. Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsused. – (seminar ja praktiline töö – kodukoha vaatamisväärsuseid tutvustav lühikirjeldus)

13. Teised teenindusvaldkonnad: spaa, juuksur, jne – (loeng/seminar – erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud)

14. Grammatika - (loeng/seminar + praktikas kasutamine läbi kõikide teemade)

15. Kordamine. Õpitud sõnavara meenutamine ja taaskasutamine. – (praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

16. Inglisekeelse CV, kaaskirja koostamine (praktiline töö: CV, kaaskirja vormistamine arvutiga)

**Praktilise töö lühikirjeldus**

Auditoorsel tööl on rõhk praktilise keeleoskuse arendamisel läbi rühmatöö, rollimängude, kirjalike tööde – eesmärgiks arendada inglise keeles suhtlemisoskust erinevates tööalastes tüüpsituatsioonides ja omandatud sõnavara praktikas rakendamine enese ja oma ettevõtte tutvustamisel jms. Kursuse läbinu oskab koostada ametlikus vormis kirja, e-kirja ja oskab koostada oma CV ja kaaskirja.

Praktiliseks tegevuseks on suhtlemine käsitletavatel teemadel. Enamik auditoorsest tööst toimub praktiliste situatsioonide ja probleemide läbitöötamisena: toimub erinevate teenindusalaste olukordade läbimängimine rühmatööna, individuaalsed esitlused ja kirjalikud praktilised tööd. Kõik tööd (lugemine, suhtlemine, kuulamine, kirjutamine) on praktilise suunitlusega

**10. ÕPPEMEETODID**

Aktiivne loeng, rühmatööd, rollimängud, individuaalsed esitlused, kirjalikud praktilised tööd.

11. ÕPPEMATERJALID

Koolitatav saab individuaalsed töölehed ja jaotusmaterjali.

**12. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA –KRITEERIUMID**

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 70%,

sooritanud õppetöös ettenähtud praktilised harjutused: enesetutvustus, töökoha(firma) tutvustus; tööalane e-kirja koostamine ja meilile vastamine; CV, kaaskiri; tööintervjuu esitlus paarilisega ning esitanud paaristööna rollimängu ette antud klienditeenindusvaldkonna situatsioonikirjelduse alusel.

**14. KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT**

Tunnistus – õpiväljundid on saavutatud.

Tõend – õpiväljundid on saavutamata, ei täitnud hindamiskriteeriume.

**15. KOOLITAJA KOMPETENTSUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS**

**Kadri Riim**

Töötanud inglise keele õpetajana alates 1994. aastast. Haridus: inglise keele õpetaja (MA, Tartu Ülikool). Õpetanud täiskasvanud õppijaid alates 2006. aastast: Kuressaare Rahvakoolis, inglise keele kursused täiskasvanud õppijatele ja töötab 2007. aastast Kuressaare Ametikoolis, olnud õpetajaks nii põhikoolijärgsetele, keskkoolijärgsetele, töötutele ja täiskasvanud õppijatele. Omab kogemust üldise inglise keele ja erialase inglise keele tundide ettevalmistamisel ja läbiviimisel ja õppekavade koostamisel. On läbi viinud erialase inglise keele tunde: klienditeenindajatele, sekretäridele, hotelliteenindajatele, juuksuritele, spaa teenindajatele, sotsiaalhooldustöötajatele. On osalenud erinevatel andragoogika koolitustel.