



KOOLITUSMAJAKAS
KURESSAARE AMETIKOOL

KURESSAARE AMETIKOOLI TÄIENDUSÕPPE ÕPPEKAVA
Erialane inglise keel klienditeenindajale

ÕPPEKAVA NIMETUS	Erialane inglise keel klienditeenindajale
ÕPPEKAVARÜHM	Keeleõpe
KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID	Koolituse maht: 60 auditoorset tundi .
ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS	Õppekava on koostatud lähtuvalt kutsestandarditest, keeletasemed (A2): kaubandus- ja turismierialade riiklikud õppekavad.
ÕPIKESKKOND	Kuressaare Ametikoolil on olemas kaasaegsed õppeklassid, õppevara teoreetilise õppe ja praktiliste tegevuste läbiviimiseks. Kursusel kasutatavad õpeklassid on varustatud vajalike töövahendite ja seadmetega.
SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED	Koolitus on mõeldud müüjatele, tootlustusettevõtete töötajatele, turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud tootmisettevõtete töötajatele jt klienditeenindusega seotud töötajatele. Programmi sihtrühm: <ul style="list-style-type: none"> • erialase tasemehariduseta täiskasvanud; • keskhariiduseta täiskasvanud; • aegunud oskustega tööeline elanikkond. Õppe alustamise tingimus on inglise keel oskus A1 tase tasemel.
EESMÄRK	Kursuse eesmärk on valmisoleku loomine erialaseks suhtlemiseks inglise keeles. Keeleoskuse tõstmine A1 (A2) ja/või A2 (B1) tasemele (olenevalt õppija algtasemest).
ÕPIVÄLJUNDID	Koolituse läbinu: <ol style="list-style-type: none"> 1) moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid; 2) on inglisekeelses suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine); 3) oskab ennast, oma tööd ja ettevõtet tutvustada; 4) oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja oskab välja selgitada kliendi soovid; 5) oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel.
ÕPPESISU	<u>Auditoorse töö teemad</u> 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 esitus, 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 –

	<p>suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>6. Suhtlemine kirjalikult. Tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakumise koostamine. (Seminar ja praktiline töö – koostatakse lühike ettevõtte teenuseid tutvustav tavakiri ja e-kiri ja hinnapakumine).</p> <p>7. Konfliktisituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult. –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>8. Toitlustamine. Teenindamine toitlustusasutustes – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>9. Kaubandus. Teenindamine müügiettevõttes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)</p> <p>10. Teenindamine bensiinjaamas –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>11. Loodus. Matkamine. Turism. Teenindamine turismiettevõtetes, – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>12. Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärused. – (seminar ja praktiline töö – kodukoha vaatamisvääruseid tutvustav lühikirjeldus).</p> <p>13. Teised teenindusvaldkonnad: spaa, juuksur, jne – (loeng/seminar – erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud).</p> <p>14. Grammatika - (loeng/seminar + praktikas kasutamine läbi kõikide teemade).</p> <p>15. Kordamine. Õpitud sõnavara meenutamine ja taaskasutamine. – (praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine.)</p> <p>16. Inglisekeelse CV, kaaskirja koostamine (praktiline töö: CV, kaaskirja vormistamine arvutiga).</p> <p><u>Praktilise töö lühikirjeldus</u></p> <p>Auditoorsel töö 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.</p> <p>Kursuse läbinu oskab koostada ametlikus vormis kirja, e-kirja ja oskab koostada oma CV ja kaaskirja.</p> <p>Praktiliseks tegevuseks on suhtlemine käsitletavatel teemadel.</p> <p>Enamik auditoorsest tööst toimub praktiliste situatsioonide ja probleemide läbitöötamisena: toimub erinevate teenindusalaste olukordade läbimängimine rühmatööna, individuaalsed esitlused ja suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>Kirjalikud praktilised tööd.</p> <p>Kõik tööd (lugemine, suhtlemine, kuulamine, kirjutamine) on praktilise suunitlusega</p>
ÕPPEMEETODID	Aktiivne loeng, rühmatööd, rollimängud, individuaalsed esitlused, kirjalikud praktilised tööd.

ÕPPEMATERJALID	Koolitav saab individuaalsed töölehed ja jaotusmaterjali.
NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA -KRITERIUMID	<p>Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 70% ja sooritanud õppetöös ettenähtud praktilised harjutused:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. enesetutvustus, töökoha(firma) tutvustus; 2. tööalane e-kirja koostamine ja meilile vastamine; 3. CV, kaaskiri; 4. tööintervjuu esitlus paarilisega; 5. paaristööna rollimängu esitamine ette antud klienditeenindusvaldkonna situatsioonikirjelduse alusel.
KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT	<p>Tunnistus – õpiväljundid saavutatud. Tõend - õpiväljundid saavutamata.</p>
KOOLITAJA KOMPETENTUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS	<p>Kadri Rand 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, sekretärilede, hotelliteenindajatele, juuksuritele, spaa teenindajatele, sotsiaalhooldustöötajatele. On osalenud erinevatel andragoogika koolitustel. Kutseõpetaja, tase 7</p>