

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Haapsalu Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Turismialane inglise keel klienditeenindajatele
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: koolitus on mõeldud turismi- ja teenindusvaldkonnas töötavatele/töole asuvale isikutele, kes soovivad oma inglise keele oskust parandada ja täiustada, et suuta pakkuda inglise keelsele kliendile parimat teenindust.

Õppe alustamise nõuded: inglise keele oskus A2/B1 tasemel

Õppegrupi optimaalne suurus on 10 õppijat.

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

Koolituse lõpuks õppija

- mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste
- vestleb lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel teenindus- ja bürootööst vöörkeelset terminoloogiat

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

Bürootöötaja, tase 4 kutsestandard

B.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine

Turismiettevötte teenindajata, tase 4 kutsestandard

B.2.9 Keeleoskus

B.2.1, B.2.2, B.2.5, B.2.7

Põhjus. *Tuua põhjus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas*

Õppekava on seotud kahe kutsestandardiga, kuid sobib ka laiemale sihtgrupile, kes vajavad teenidusvaldkonna sõnavara ja inglise keele oskust. Vajalikkuse põhjus on seotud Kutsekoja (2020) uuringuga “COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu ja oskuste vajaduse muutusele”. Uuring ütleb, et turismisektor on tervisekriisis üks enim kannatada saanud majandussektoreid ning inimeste tööga hõivatus on olnud kriisist tulenevalt valdkonnas heitlik. Piiriülese liikumise ja teiste piirangute tõttu on sektori ettevõtlusvabadus olnud tugevalt piiratud ning palju asju on viidud kontaktivabaks/digitaalseks, kuid nende kasutamine ja info nõuab suulisi või kirjalikke selgitusi klientidele (majutus- ja toitlustusettevõttes) ning valdkonna töötajatel häid **kompleksoskuseid** (sh võõrkeele oskust heal tasemel).

Õppekava toetab ka turismisektorist vabanenud inimeste ümbersuundumist muule tööle, aidates parandada nende inglise keelset kommunikatsioonioskust, hoolimata edasisest tööst.

Õpiväljundid on seotud õppekava sisu ja eesmärgiga. Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsat mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate ettevõtte küllastajatega, edastab oma erialases töös suulist ja kirjalikku infot (tase B1- B2).

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	80
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)</i>	60
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)</i>	0
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	20

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua sisu peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õpiväljundite saavutamiseks vajaliku õppekeskkonna lühikirjeldus. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu (60 akad tundi):

- **Turismivaldkonna** klienditeeninduses ja **bürootöös enamlevinud** sõnavara.
- Grammatika põhireeglid
- E-kirjade kirjutamine. Etiketi- ning viisakuse nõuded
- Suhtlussituatsioonid ettevõttes. Telefonivestlus. Töövestlus
- Turismialane sõnavara ja situatsioonid (reisimine, hotellis, tervis). Olukordadest arusaamine, vajalike väljendite tundmaõppimine rollimängudena. Bürootöös enamlevinud sõnavara.
- Viisakusväljendite kordamine
- Külastaja küsimustele vastamine, teenindamine, toodete ja teenuste soovitamine
- Tellimuste vastu võtmine, kirjade registreerimine, arvete koostamine.
- Töökultuur ja tööpäev
- Kultuurilisest taustast tulenevad eripärad

Iseseisev töö (20 akad tundi): töö grammatikaga, väljenditega ja uute sõnadega.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub Haapsalu KHK keeleõppe klassis, kus on olemas kõik keeleõppeks vajalikud tingimused (videoprojektor, arvutid, vajadusel tahvelarvutid. Videolõikude vaatamiseks ja teksti kuulamiseks vajalikud vahendid. Sõnastikud). Kooliruumid vastavad töötervishoiu ja –ohutusalastele nõuetele. Õppeks vajalikud vahendid annab kool.

Õppemeetod: loeng, demonstratsioon, arutelu, praktiline töö, iseseisev/paaris/rühmatöö, test. Arendatakse kõiki osasokusi (kirjutamine, rääkimine, kuulamine, lugemine). Koolitaja annab tagasiside õppijatele peale iga õppeülesande lahendamist.

Õppematerjalid koostab koolitaja, tuginedes:

- 1) Evans, V., Dooley, J., Garza, V. Career Paths: Tourism. Express Publishing, 2012;
- 2) Bourke, K., Maris, A. 2010. Business vocabulary (Intermediate). Viies trükk. Oxford University Press;
- 3) New English File Intermediate Student Book + CD + testid. Oxford University Press;
- 4) New English File Intermediate Workbook (kasutatud töölehtedna) + CD-ROM. Oxford University Press;
- 5) Inglise keele väljendid ja sõnavara: Restoraan. Tea, 1997

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamise meetodid ja –kriteeriumid. *Nõutav on õpiväljundite saavutamise hindamine ja vähemalt 70% õppekava läbimine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Hindamise meetod: praktiline harjutus (rollimäng paaristööna), kirjalik töö (ametikirja koostamine).

Hindamiskriteeriumid:

- mõistab tavakõnet ja saab aru lihtsamast ametialasest suulisest ja kirjalikust suhtlusest
- vestleb ettevõtte igapäevastes teenindussituatsioonides inglise keeles tasemel B1- B2
- oskab kirjalikult suhelda kliendiga, koostab e-kirju ja näidiste põhjal ametialaseid kirju

Lõpetajale väljastatakse:

- Haapsalu KHK täienduskoolituse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Nõutav on õpiväljundite hindamine ja vähemalt 70% ulatuses õppekava läbimine. Hindamine on mitmeeristav.
või
- tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Liis Rüü

Haapsalu KHK vanemõpetaja

Kasvatusteaduste magister, lisaeriala inglise keele õpetaja

Õppekava koostaja:

Liis Rüü, Haapsalu KHK vanemõpetaja, liis.ryy@hkhk.edu.ee