

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.

Grupi suurus: **12 õppijat.**

Õppe alustamise nõuded: inglise keele oskus A2/B1 tasemel.

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 bürootöölalast võrkeelset terminoloogiat

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

Bürootöötaja, tase 4 kutsestandard. B 2.2 ja Turismiettevõtte teenindajata, tase 4 kutsestandard. B.2.9 Keeleoskus
B.2.1, B.2.2, B.2.5, B.2.7

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Erialase inglise keele oskus on tähtis turismi valdkonnas töötavate inimeste jaoks. Inglise keele oskus annab võimaluse teenindada peaaegu kogu maailmast tulnud kliente. Läänemaal on turismi- ja teenindussektor oluline majandusharu. Hõivatute arv kasvab hooaja alguses ning toob tööturule erinevate oskustega töötajaid, sh ka keeleoskusega. Tihti aga ei jõua väikeettevõtja siis enam pakkuda vajalikku koolitust. Turismil ja teenindaval sektoril on oluline roll meie majanduse arengus. Turistide arvu suurendamiseks peame tegema kõik, et külalised end meie juures mugavalt tunneksid. Oskus teenindada klienti tema emakeeles, on kindlasti üks võimalus, läbi mille saaks inglise keelt kõnelevate maade turistide arvu suurendada. Läänemaa turismisektoris töötavad/sobivad töötama nii nooremad kui ka eakamad inimesed. Uues, Covid-19 eriuuringus, on välja toodud võõrkeelte oskuse arendamisvajadus. Koolitus sobib igas vanuses inglise keele algoskusega elanikule (kuid eelistame programmi sihtgruppi). Koolitus annab julguse keelt aktiivsemalt kasutada!

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

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	45
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	30
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)</i>	30
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)</i>	0
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	15

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: 30 akad tundi.

- Turismivaldkonna klienditeeninduses ja bürootöös enamlevinud sõnavara.
- E-kirjade kirjutamine (inglisekeelsete ametlike kirjade kirjutamine: tellimus, kinnitus, vabandus, kaebus, kaaskiri, CV).
- Suhtlussituatsioonid ettevõttes. Telefonivestlus. Töövestlus.
- E-koosolekud: etiketi reeglid.

- Turismialane sõnavara ja situatsioonid (reisimine, hotellis, tervis). Olukordadest arusaamine, vajalike väljendite tundmaõppimine rollimängudena.
- Viisakusväljendite kordamine.
- Külastaja küsimustele vastamine, teenindamine, toodete ja teenuste soovitamine (lisamüügi tegemine).
- Tellimuste vastu võtmine, arvete koostamine ja selgitamine kliendile.
- Kultuurilisest taustast tulenevad eripärad.

Iseseisev töö (15 akad tundi): töö väljenditega ja uute sõnadega, õpitud ametlike kirjade kirjutamine.

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) In Touch 2. Textbook. TEA

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.

Õppekeskkonna kirjeldus: Koolitus e-õppe keskkonnas kontaktõppena, kasutades *Google Meet-i*. Õppes osalemiseks peab õppijal olema interneti ühendus, arvuti koos töötava mikrofoni ja veebikaamera funktsioonidega. Soovitavalt võiks õppija omada *Gmaili* kontot. Soovijatel on võimalik kasutada õpeks kooli arvuteid või arvutiklassi.

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

Koolituse lõpuks on õppija omandanud turismialases klienditeeninduses ja bürootööks vajalikke oskusi enese väljendamiseks ja teenindusalaseks lihtsamaks ametialaseks suhtlemiseks inglise keeles.

Hindamismeetod: praktiline harjutus (rollimäng paaristööna), kirjalik töö (ametikirja koostamine). Mitteeristav hindamine.

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 mitteeristav.
või
- tõend, kui õpitud oskusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

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.*

Liis Rüü

Haapsalu KHK vanemõpetaja

Kasvatusteaduste magister, lisaeriala inglise keele õpetaja

Õppekava koostaja:

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