

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Vana-Vigala Tehnika-ja Teeninduskool
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	<b>Teenindusalane inglise keele</b>
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti/inglise

### 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:** Majutus –ja toitlustusvaldkonnas töötavad klienditeenindajad, kes soovivad oma tööalase inglise keele oskusi arendada.

**Grupi suurus:** 14

**Õppe alustamise nõuded:** õppima asumiseks on soovituslik arvuti kasutamise oskus algtasemel, inglise keele oskus A1-tasemel ning valmisolek luua kasutajakontod koolituse jooksul käsitletavatesse keskkondadesse.

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

Õppija:

- kasutab kliendiga suheldes teenindusalast inglise keelt;
- lahendab inglise keelt kasutades lihtsamaid klienditeeninduses tekkivaid olukordi, sh juhiste andmine, konfliktide lahendamine.

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

Õppekava koostamise aluseks on Vabariigi Valitsuse 26.08.2013. a määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“, kutsestandardid „Kokk, tase 4“ kinnitatud 09.11.2017. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 11.

Õppega saavutatavad kompetentsid:

- Kokk, tase 4 kohustuslik kompetents B.2.6 (tegevusnäitajad 1 ja 2) ja kutset läbiv kompetents B.2.7 (tegevusnäitajad 8 ja 10).

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

OSKA Covid-19 eriuuringu ja valdkonnaspetsiifiliste oskuste vajaduste põhjal on toitlustus ja majutus valdkonnas vajadus multifunktsionaalsete töötajate järele. Covid-19 tulemusena on valdkonnas tööjõupuudus ning töötajad peavad täitma mitmeid ametialaseid ülesandeid, mis ei pruukinud varasemalt nende üleannete alla kuuluda, sh võõrkeelsete klientide teenindamine. Samuti on valdkonnas töö kaotanud inimeste puhul oluline täiendõppe pakkumine, nagu ka

eriuuringus välja toodud, siis klienditeenindus- ja võõrkeeleoskusega inimesed sobiksid hästi teistesse valdkondadesse klientide ametikohtadele või hooldustöötajaks. Mis omakorda eeldab teenindusala võõrkeele oskuse arendamist ja värskendamist. Antud koolitus võimaldab teenindusvaldkonnas töötavatel inimestel täiendada oma inglise keele oskust spetsiifiliselt klienditeeninduse teemal, mida üldised võõrkeele kursused sageli ei võimalda.

### 3. Koolituse maht

<b>Koolituse kogumaht</b> akadeemilistes tundides:	<b>52</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>42</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	<b>10</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>32</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	<b>10</b>

### 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:

Auditoorne töö (10 t):

- tervitamine ja viisakusväljendid
- aeg (numbrid, hinnad, kellaaeg, nädalapäevad)
- teenindamise sõnavara ja fraasid, sh grammatika (ajad, eessõnad, omadussõnade võrdlusastmed)
- juhiste andmine (should soovitusena, eessõnad)

Praktiline töö (32 t):

- enese ja ettevõtte tutvustus
- kliendisituatsioonide läbimängimine (küsimustele vastamine, kaebuste lahendamine, tee juhatamine, arve esitamine jne)

#### Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitusruumid on varustatud õppetööks vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega, vastavad õppetöö läbiviimise tingimustele ning töötervishoiu ja -ohutuse seaduses sätestatud töötervishoiu ja -ohutuse nõuetele.

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

Koolitust hinnatakse mitmeeristavalt (A/MA). Koolituse lõpetamise eelduseks on kõikide ülesannete positiivne sooritamine ja vähemalt 70% ulatuses kontakttundides osalemine. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kirjaliku lõputesti (50%) ning suulise vestlusega (50%). Koolituse edukal läbimisel väljastatakse õpilasele Vana-Vigala Tehnika-ja Teeninduskooli täiendkoolituse tunnistus.

## 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.*

Ilona Noor on Vana-Vigala Tehnika-ja Teeninduskooli inglise keele ja toitlustuse valdkonna erialase võõrkeele õpetaja ning Kivi-Vigala põhikooli inglise keele õpetaja ja huvijuht.

### Õppekava koostaja:

*/ees- ja perenimi, amet, e-mail/*

Kai Hermann

Haridustehnoloog ja projektijuht

[kai.hermann@vigalattk.ee](mailto:kai.hermann@vigalattk.ee)