

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Valgamaa Kutseõppekeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Erialane eesti keel teenindustöötajatele
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	keeleõpe
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 **teenindusvaldkonna töötajatele** (nt müüjad, klienditeenindajad, toitlustus- ja jaekaubandustöötajad), kes suhtlevad oma töös klientidega ja kelle eesti keele oskus vajab arendamist, et sujuvalt ja lodusalt täita igapäevaseid tööülesandeid. Koolitus on suunatud täiskasvanutele, kelle **eesti keele tase on A1** ja kes soovivad tõsta oma keeleoskust A2 tasemele.

Koolitus sobib:

- Venekeelsetele ja teistele mitte-eestikeelsetele töötajatele, kes puutuvad igapäevaselt kokku eestikeelsete klientidega.
- Teenindajatele, kellel on vaja täiendada oma erialast keeleoskust tööalastes suhtlusolukordades, nagu müük, klientide nõustamine ja kaebustega tegelemine.

Grupi suurus: Optimaalne grupi suurus on **6 õppijat**, et tagada piisav individuaalne tähelepanu ja võimalus aktiivseks suhtlemiseks.

Õppe alustamise nõuded:

- **Eelduseks on A1-taseme eesti keele oskus**, mis tähendab, et õppija oskab kasutada lihtsaid igapäevaseid väljendeid ja mõistab lühikesi lauseid.
- Haridustaseme nõudeid ei ole, kuid õppijatel on soovitatav töötada teenindussektoris või soovida tööalase keeleoskuse parandamist.

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

Õpiväljundid:

- 1. Mõistab ja kasutab erialast eestikeelset terminoloogiat teenindustöös**
 - Õppija tunneb ja kasutab suulises suhtluses tööks vajalikke erialaseid väljendeid ja fraase, mis on seotud klienditeeninduse, müügi ja tootlustusega.
- 2. Mõistab ja kasutab kaubanduse- ja tootlustusalast eestikeelset sõnavara**
 - Õppija oskab selgitada menüüs olevaid toite ja jooke, arveldada klientidega ning suhelda igapäevastes teenindusolukordades.
- 3. Vestleb klientidega spontaanselt ja ladusalt tööalastes situatsioonides**
 - Õppija suudab algtasemel osaleda vestluses klientidega, tervitada ja juhendada neid, soovitada tooteid ja vastata küsimustele eesti keeles, kasutades sobivaid väljendeid.
- 4. Rakendab viisakalt ja korrektselt teenindusreegleid tööalases suhtluses**
 - Õppija järgib viisakusreegleid, loob kliendiga positiivse suhtluse ja arvestab kultuuriliste erinevustega, kasutades eesti keelt töökeskkonnas.
- 5. Tegutseb kindlalt ja enesekindlalt teenindussituatsioonides**
 - Õppija omandab enesekindluse eesti keeles suhtlemisel, kasutades omandatud sõnavara ja väljendeid teenindussituatsioonide lahendamiseks.

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

Koolituse "**Erialane eesti keel teenindustöötajatele**" õpiväljundid on seotud **Müüja-klienditeenindaja, tase 4** kutsestandardiga, mille raames arendatakse teenindus- ja suhtlemisoskusi, sealhulgas eesti keele kasutamist töös.

Vastav kutsestandard ja kompetentsid:

- **Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard:**
 - **B.2.6 Keeleoskus:**
 - Valdab eesti keelt vähemalt A2 tasemel.
 - Oskab kasutada tööalast eesti keelt teenindussituatsioonides, sealhulgas klientide nõustamisel ja kaebuste käsitlemisel.

Koolituse õpiväljundite ja kutsestandardi seos:

- 1. Mõistab ja kasutab erialast eestikeelset terminoloogiat teenindustöös**
 - Seos kompetentsiga: **B.2.6 Keeleoskus**
 - Õppija kasutab töös eesti keele erialast sõnavara ja oskab suhelda tööalastes situatsioonides eesti keeles.
- 2. Mõistab ja kasutab kaubanduse- ja tootlustusalast eestikeelset sõnavara**
 - Seos kompetentsiga: **B.2.6 Keeleoskus**

- Õppija kasutab kaubanduses ja toitlustuses vajalikke väljendeid, et suhelda klientidega müügi- ja teenindusprotsessides.
- 3. **Vestleb klientidega spontaanselt ja ladusalt tööalastes situatsioonides**
 - Seos kompetentsiga: **B.2.6 Keeleoskus**
 - Õppija oskab algtasemel osaleda teenindusalases suhtluses, suhelda klientidega viisakalt ja asjakohaselt eesti keeles.
- 4. **Rakendab viisakalt ja korrektselt teenindusreegleid tööalases suhtluses**
 - Seos kompetentsiga: **B.2.6 Keeleoskus**
 - Õppija suudab järgida teenindus- ja viisakusreegleid, kasutades korrektselt eesti keelt klientide ja kolleegidega suhtlemisel.
- 5. **Tegutseb kindlalt ja enesekindlalt teenindussituatsioonides**
 - Seos kompetentsiga: **B.2.6 Keeleoskus**
 - Õppija arendab enesekindlust eesti keeles suhtlemisel, mis võimaldab tal paremini hakkama saada tööalastes situatsioonides.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	80
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	80
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	22
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	58

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 osa (22 akadeemilist tundi):

1. **Toitlustusettevõtete ja kaubandusteenuste pakkumine (5 tundi):**
 - Teenindusvaldkonna põhifraasid ja erialane sõnavara.
 - Erinevate toitute, jookide ja teenuste tutvustamine eesti keeles.
2. **Igapäevane suhtlemine ja kliendi teenindamine (6 tundi):**
 - Kuidas suhelda klientidega igapäevastes teenindussituatsioonides.
 - Erinevad tervitus- ja suhtlusvormid, kliendiga kontakti loomine.
3. **Telefonisuhtlus ja kliendikontakti loomine (4 tundi):**
 - Kuidas juhtida telefonivestlust ja suunata kliendikõnesid.

- Kliendi küsimustele vastamine ja probleemide lahendamine telefoni teel.
- 4. **Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine (4 tundi):**
 - Õigeaegne ja viisakas teeninduse algus ja lõpetamine.
 - Kliendi rahulolu tagamine ja probleemide ennetamine.
- 5. **Kaubanduse ja restoranide sõnavara ja teenindusprotseduurid (3 tundi):**
 - Kaubanduse ja restoraniteeninduse sõnavara, müügiprotseduurid ja arveldamine.

Praktiline osa (58 akadeemilist tundi):

1. **Kliendiga suhtlemise harjutused (20 tundi):**
 - Rollimängud teenindussituatsioonides (nt menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovitamise).
 - Arveldamine ja kauba pakkumine teenindusprotsessis.
2. **Praktilised telefonivestlused ja probleemide lahendamine (15 tundi):**
 - Telefonikõnede harjutamine, kliendi nõustamine ja probleemide lahendamine telefoni teel.
3. **Klienditeeninduse rollimängud ja paaristööd (23 tundi):**
 - Teenindusprotseduuride praktiseerimine: kliendi tervitamine, kauba müümine, probleemide lahendamine.
 - Paaristööna praktika erinevates teenindussituatsioonides.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub kaasaegses **keeleklassis**, mis on varustatud arvutite, projektorite ja audioseadmetega. Klassiruum toetab interaktiivset õpet ja suulist suhtlemist eesti keele harjutamiseks. Ruumid võimaldavad läbi viia rollimänge ja praktiseerida klientide teenindamist erinevates situatsioonides. Õpikeskkonnas on olemas kõik vajalikud materjalid, sealhulgas spetsiaalselt koostatud õppematerjalid ja töölehed eesti keele sõnavara ja grammatika harjutamiseks.

Kohustuslikud õppematerjalid:

- **Õpik:** L. Kingisepp, M. Simmul „Eesti keele õpik B1-tasemele“.
- **Digitaalsed õppematerjalid:** Eesti keele harjutused (Keeleklikk ja muud e-õppeplatvormid).
- Õpetaja poolt koostatud materjalid (rollimängud, sõnavara harjutused).

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

Õppe lõpetamise nõuded:

- Õppija peab osalema vähemalt **70%** kontakttundides.

- Koolituse lõpetamiseks tuleb edukalt läbida **praktiline ülesanne**, mis kajastab teenindusalaseid suhtlusoskusi ja erialase sõnavara kasutamist.

Hindamismeetodid ja -kriteeriumid:

1. Paaristööna rollimäng (praktiline ülesanne):

- Rollimängude käigus hinnatakse õppija suutlikkust kasutada eesti keelt teenindussituatsioonides (nt kliendi tervitamine, küsimustele vastamine, menüü tutvustamine).
- **Hindamiskriteeriumid:**
 - Õppija suudab kasutada erialast sõnavara ja väljendeid klienditeeninduses.
 - Õppija oskab spontaanselt ja ladusalt vestelda tööalastes situatsioonides.
 - Õppija järgib teenindus- ja viisakusreegleid, hoides klientidega viisakat ja korrektset suhtlust.

2. Igapäevase suhtlemise harjutuste hindamine:

- Hindamine toimub rollimängudes ja paaristöös, kus hinnatakse õppija võimet osaleda igapäevastes teenindusolukordades eesti keeles.
- **Hindamiskriteeriumid:**
 - Õppija suudab algtasemel osaleda vestlustes, tervitada ja teenindada kliente eesti keeles.
 - Õppija näitab üles enesekindlust ja korrektsust suhtluses klientidega.

3. Osalemine ja aktiivsus:

- Õppija osaleb vähemalt 70% kontakttundides ja on aktiivne rollimängudes, harjutustes ja aruteludes.

Tulemuste hindamine:

- Hindamine on **mittearvestav** (A – arvestatud, MA – mittearvestatud).
- Kui õppija on osalenud vähemalt 70% kontakttundides ja sooritanud praktilise ülesande edukalt, väljastatakse **tunnistus**.
- Kui õpiväljundeid ei saavutatud, kuid õppija osales vähemalt 70% kontakttundides, väljastatakse **tõend** osalemise kohta.

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.*

Koolitust viib läbi kvalifitseeritud õpetaja, kellel on:

- **Kõrgharidus**
- Vähemalt **3-aastane kogemus** eesti keele õpetamisel, eriti erialase keeleoskuse arendamisel teenindussektoris.
- **Praktiline kogemus** keeleõppe läbiviimisel, sealhulgas rollimängude, suulise suhtlemise ja tööalase sõnavara õpetamisel.

Koolitajal on oskused arendada õppijate keeleoskust, aidates neil paremini toime tulla igapäevatööga eesti keeles, keskendudes praktilisele ja interaktiivsele õppele.

Kaidi Loos

Kaidi.loos@vkok.ee

Õpetaja / täiendkoolituse spetsialist