

TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Valgamaa Kutseõppekeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Erialane inglise keel teenindusvaldkonna töötajatele OSA II
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Keeleõpe
Õppekeel:	Eesti keel / inglise keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

<p>Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. <i>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.</i></p>
<p>Sihtrühm: koolitus on mõeldud teenindusvaldkonnas töötavatele, sh kontori – ja bürootöötajad, väikeettevõtjad, kes on:</p> <ul style="list-style-type: none">• erialase tasemehariduseta täiskasvanud või• keskhariduseta täiskasvanud või• aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+, kelle teadmised inglise keelest on kas puudulikud või aegunud ja kellel on soov oma inglise keele oskusi tööalases kontekstis täiustada. Kursus on üles ehitatud ärivaldkonnas vajaminevale sõnavarale. <p>Grupi suurus: 10</p> <p>Õppe alustamise nõuded: soovitatav inglise keele tase A2</p>
<p>Õpiväljundid. <i>Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.</i></p> <p>Õpiväljundid:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kasutab inglise keelt sujuvalt ja selgelt tööalastes situatsioonides, nagu kliendikohtumised, kliendipäringutele vastamine ja teenuste tutvustamine.• Koostab ja korraldab ärikohtumisi, kasutades sobivat ärialast sõnavara, ning suhtleb telefoni teel professionaalselt, järgides tööalase suhtluse reegleid.• Koostab ja kirjutab korrektseid ametlikke e-kirju, järgides ärikirjade vormi ja kasutades sobivat sõnavara.• Rakendab teenindusvaldkonna spetsiifilist sõnavara suhtlemisel ja kirjalikus kommunikatsioonis, nagu teenuste tutvustamine ja kliendisuhetus• Esitleb inglise keeles tooteid ja teenuseid, kasutades korrektset ärialast sõnavara ja esitlustehnikaid, et anda selge ja atraktiivne ülevaade.
<p>Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. <i>Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.</i></p>
<p>Õpiväljund: "Kasutab inglise keelt sujuvalt ja selgelt tööalastes situatsioonides."</p> <ul style="list-style-type: none">• Kutsestandard: Teenindaja, tase 4, B.2.4 Kliendisuhetus ja müük.

Õpiväljund: "Koostab ja korraldab ärikohtumisi ning suhtleb telefoni teel professionaalselt."

- **Kutsestandard:** Teenindaja, tase 4, **B.2.5 Töölane suhtlus ja koostöö.**

Õpiväljund: "Koostab ja kirjutab korrektseid ametlikke e-kirju."

- **Kutsestandard:** Teenindaja, tase 4, **B.2.6 Dokumentide koostamine ja kirjalik suhtlus.**

Õpiväljund: "Rakendab teenindusvaldkonna spetsiifilist sõnavara suhtlemisel ja kirjalikus kommunikatsioonis."

- **Kutsestandard:** Teenindaja, tase 4, **B.2.4 Kliendisuhetus ja müük.**

Õpiväljund: "Esitleb tooteid ja teenuseid inglise keeles, kasutades korrektset äriala sõnavara."

- **Kutsestandard:** Teenindaja, tase 4, **B.2.5 Töölane suhtlus ja koostöö.**

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

Koolitus on suunatud teenindusvaldkonna töötajatele, kellel on puudulikud või aegunud inglise keele oskused. Eesmärk on arendada tööalast inglise keelt, mis on vajalik rahvusvahelises suhtluses, sealhulgas e-kirjade koostamine, kaebustele vastamine ja kohtumiste korraldamine.

OSKA raport rõhutab, et keeleoskus muutub järjest olulisemaks rahvusvaheliste klientide ja partneritega suhtlemisel. Selle põhjal on koolituse õpiväljundid valitud selliselt, et parandada õppijate praktilisi keeleoskusi, keskendudes just tööalastele olukordadele, ning tõsta nende konkurentsivõimet tööturul, andes vajaliku keelelise kindluse ja oskused.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	45
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	45
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	30
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	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.*

Auditoorne osa (30 akadeemilist tundi):

1. Tööalane ja kliendisuhetus (10 tundi):

- Inglise keele kasutamine erinevates tööalastes olukordades.
- Kliendikohtumised ja nendega seotud sõnavara.
- Kliendipäringutele vastamine ja teenuste tutvustamine.

2. Kirjalik suhtlus (10 tundi):

- Ametlike e-kirjade ja ärikirjade koostamine.
- Kirjade ülesehitus ja korrektne vormistus.
- Sõnavara ja grammatikatäpsuse kasutamine kirjalikus suhtluses.

3. Koosolekute ja kohtumiste korraldamine (10 tundi):

- Koosolekute ettevalmistamine ja läbiviimine inglise keeles.
- Professionaalne suhtlus telefoni ja videokoosolekute kaudu.
- Telekonverentside ja ametlike kohtumiste käitumisreeglid.

Praktiline osa (15 akadeemilist tundi):

1. Simulatsioonid ja rollimängud (10 tundi):

- Tööalaste situatsioonide simulatsioonid (nt kliendikohtumised, kaebustele vastamine).
- Telefoni- ja videokoosolekute simulatsioonid, keskendudes suhtluse ladususele ja sõnavara täpsusele.

2. Toodete ja teenuste esitlemine (5 tundi):

- Praktilised harjutused toodete ja teenuste esitlemiseks inglise keeles.
- Õppijad harjutavad esitlustehnikaid ja sõnavara kasutamist vastavalt sihtgrupile ja eesmärgile.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub **Valgamaa Kutseõppekeskuses** kaasaegsete IKT-vahenditega varustatud õppeklassides. Klassiruumides on olemas esitlustehnika ja arvutid, mis toetavad teoreetilise materjali omandamist ning praktiliste ülesannete (nt e-kirjade koostamine, videokoosolekute simulatsioonid) läbiviimist.

- **Praktilised ülesanded:** Toimuvad kas klassiruumis (nt rollimängud) või simulatsioonitarkvara ja tehniliste vahendite abil (nt videokoosolekud).
- Keskfond võimaldab õppijatel kasutada vajalikku tehnikat ja tarkvara, et arendada oma inglise keele oskusi erinevates tööalastes situatsioonides.

Kursuse kohustuslikud õppematerjalid:

- Business English Handbook või muu õpik vastavalt koolitaja soovitusel.
- Täiendavad õppematerjalid, sh näidisdokumendid, ingliskeelsed artiklid ja veebimaterjalid tööalase inglise keele kasutamise kohta.

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

Nõuded õppe lõpetamiseks ja hindamismeetodid:

1. Osalemise nõue:

- Õppija peab osalema vähemalt **70% kontakttundidest** (nii auditoorne kui ka praktiline osa), et saada õigus lõpetamisele ja hindamisele.

2. Hindamismeetodid:

- **Suuline hindamine (rollimängud ja simulatsioonid):** Õppija osaleb praktilistes rollimängudes ja simulatsioonides, kus hinnatakse tema võimet sujuvalt ja täpselt suhelda inglise keeles tööalastes situatsioonides (nt kliendikohtumised, telefoni- ja videokõned).
- **Kirjalik hindamine (e-kirjade koostamine):** Õppija koostab mitmeid tööalaseid e-kirju (nt kliendipäringule vastamine, kaebusele vastamine). Hindamise aluseks on kirjade grammatiline korrektsus, ülesehitus ja sobiva ärialase sõnavara kasutamine.
- **Esitus:** Õppija esitleb tooteid või teenuseid inglise keeles, kasutades korrektset ärialast sõnavara ja esitlustehnikaid.

3. Hindamiskriteeriumid:

○ Arvestatud (A):

- Õppija osaleb vähemalt 70% tundides.
- Suuline suhtlus on selge ja sujuv, sisaldab korrektset sõnavara ja sobivaid väljendeid tööalastes situatsioonides.
- Kirjalikud ülesanded (nt e-kirjad) on õigesti vormistatud ja vastavad ärisuhtluse standarditele.
- Esitlustes kasutatakse sobivaid tehnikaid ning professionaalset sõnavara.

○ Mittearvestatud (MA):

- Õppija ei ole osalenud nõutavas mahus või tema suuline ja kirjalik suhtlus ei ole piisavalt täpne, esineb olulisi sõnavara- või grammatikavigu, mis raskendavad suhtlemist.

4. Lõpetamise tingimused:

- **Tunnistus** väljastatakse õppijale, kes on osalenud vähemalt 70% kontakttundides, saavutanud õpiväljundid ja sooritanud kõik hindamisülesanded edukalt.
- **Tõend** väljastatakse õppijale, kes on osalenud, kuid ei saavutanud kõiki õpiväljundeid, tingimusel, et osalemine on ületanud 50%.

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.*

Bret Černišova

TÜ bakalaureus *inglise keel ja kirjandus* erialal. Töökogemus inglise keele õpetajana gümnaasiumiastmes 10+ aastat. Loonud ja läbi viinud keelekursuseid täiskasvanutele tasemel A2-B2.

Õppekava koostaja: Kaidi Loos

Kaidi.loos@vkok.ee

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