



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks



## ÕPPEKAVA

### Inglise keel klienditeenindajatele (algfase)\*

Koolitus projektis „Arvuti-, keele ja suhtlemisoskuste koolitused vabahariduslikes koolituskeskustes“ (AKS)

#### 1. Õppekavarühm

Keeleõpe

#### 2. **Õppekava koostamise alus**

Müüja-klienditeenindaja tase 4 kutsestandard, B.2.6 kompetentsid (keeleoskus)

Hotelliteenindaja tase 4 kutsestandard, B.2.9 kompetentsid (kutset läbiv kompetents) ja tase 3 kutsestandard B2.3 (kutset läbiv kompetents)

Kelner, tase 4 kutsestandard, B.2.3 (kutset läbiv kompetents).

#### 3. **Õppe kogumaht sh auditoorse, praktilise ja iseseisva töö osakaal (akadeemilistes tundides)**

30 tundi auditoorset tööd, lisaks 10 tundi iseseisvat tööd, maht kokku 40 tundi.

#### 4. **Sihtgrupp**

Täiskasvanud, kes töötavad või soovivad töötada teenindusvaldkonnas ja on:

- kõik põhi- või keskhariduseta täiskasvanud
- kõik erialase ettevalmistuseta ja aegunud erialase ettevalmistusega täiskasvanud
- vähe tasustatud ametikohtadel töötavad madala haridustasemega inimesed
- madala haridustasemega majanduslikult mitteaktiivsed elanikud
- madala haridustasemega ja üldkeskharidusega vanemaealised hõivatud
- majanduslikult mitteaktiivsed puuetega isikud
- tööturul aktiivsed või tööturule naasta soovivad pensioniealised inimesed

#### 5. **Õppe alustamise tingimused**

Õppe alustamise tingimuseks on sihtgruppi kuulumine ja inglise keele valdamine A1.1 tasemel (õppija oskab kasutada viisakusväljendeid, moodustada tegusõna olevikku ja minevikku, kasutada asesõnu, lugeda arvsõnu, öelda kellaega, kuupäevi, hindu).

#### 6. **Õppe eesmärk**

Koolituse tulemusena paraneb õppija keeleoskus ja seeläbi võimalus tööturul osaleda.

## 7. Õpiväljundid

Edukas koolituse läbinu:

- 1) kasutab teenindusolukordadele kohaseid viisakusväljendeid ja lihtsamaid fraase, loob ja lõpetab kliendikontakti;
- 2) tutvustab ennast, oma kolleege, töökohta ja tööülesandeid;
- 3) vastab lihtsatele küsimustele, mis tulevad ette teenindusolukordades;
- 4) saab aru numbritest, hindadest, kellaegadest ja kasutab neid lihtsates teenindusolukordades;
- 5) mõistab ja kasutab igapäevaseid väljendeid teenindusülesannete piires;
- 6) mõistab lühikesi lihtsaid lauseid, fraase ja sõnumeid ja koostab neid ise.

## 8. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu ja õppemeetodid

Õppe sisu ja maht	Sisu kirjeldus	Õppemeetodid
Kliendikontakti loomine, kliendi vajaduste väljaselgitamine, kliendi nõustamine ja kliendikontakti lõpetamine. Viisakusväljendid. Enda ja teiste tutvustamine. Minu töö ja tööülesanded. Kellaaja, kuupäeva, hindade küsimine ning selgitamine. Tööalase telefonivestluse pidamine. Lihtsamate teadete sisu mõistmine. Sõnumite ja numbrite kirjutamine. Instruktsioonide mõistmine ja täitmine. Oma kauba/teenuse tutvustamine, nõuannete andmine. Kaebuste käsitlemine. Tasemele vastav grammatika – läbivalt. Maht kokku 30 auditoorset akadeemilist tundi.	Õpitakse toime tulema võõrkeelse kliendiga erinevates klienditeeninduse situatsioonides: kuidas luua kliendikontakti, välja selgitada kliendi vajadusi klienti nõustada, tema kaebusi käsitleda ja kliendikontakti lõpetada. Mängitakse läbi erinevaid teenindusolukordi. Õpitakse kirjeldama oma tööd ja tööülesandeid, esitatama teemakohaseid küsimusi ja neile vastama. Õppimisalane sõnavara. Õpitakse, kuidas kasutada vestluses ajaväljendeid: kellaag, päev, kuu, aastaag, aastaarv, numbrid ja hinnad. Grammatikat käsitletakse süstemaatiliselt ja integreeritult teiste osaoskustega. Iseseisvaks tööks (10 tundi) on kodused harjutused, mis keskenduvad eelkõige kirjutamis- ja lugemisoskuse arendamisele ning on mõeldud tunnis õpitu kinnistamiseks.	Koolituse jooksul arendatakse kõiki nelja osaoskust: rääkimis-, lugemis-, kuulamis- ja kirjutamisoskust, kuid põhirõhk on suulisel keelekasutusel. Oluline koht õppetöös on aktiiv- ja koosõppel, mille puhul õppijad osalevad aktiivselt õppeprotsessis ning on sunnitud kuulama, kaasa mõtlema ja rääkima. Paaristöö, rühmatöö, dialoogid ja rollimängud kinnistavad omandatud sõnavara ja arendavad suhtlemisjulgust. Ülesanded on võimalikult lähedased loomulikele tööalatele suhtlussituatsioonidele. Iseseisev töö toetab suhtlussõnavara, erialase terminoloogia ja korrektse grammatika omandamist ning tunnis õpitu kordamist ja kinnistamist. Keele omandamist toetavad pildi- ja videomaterjal ning veebipõhised keeleõppetegevused. Õpitav lõimitakse õppijate igapäeva- ja tööelu, eelnevate teadmiste ja ühiskonnas toimuvaga.

## 9. Õppematerjalide loend

New Headway 4th ed. Course Book; New Headway 4th ed. Workbook vm publitseeritud õppematerjal vastavalt koolitaja eelistustele; koolitajate koostatud jaotusmaterjalid.

## 10. Lõpetamise tingimused, hindamine ja väljastatav dokument

Lõpetamise tingimuseks on koolitusel osalemine vähemalt 75% ja hindamises osalemine.

**Hindamine:** sõnavara ja grammatika test 40%, vestlus 60%.

### Hindamiskriteeriumid:

- teeb end arusaadavaks kasutades lihtsamaid fraase igapäevastes teenindusolukordades (nt kliendikontakti loomine, kliendi vajaduste väljaselgitamine, müügi protsessi edukas läbiviimine);
- tutvustab oma kaupa/teenust ja vastab küsimustele hindade kohta;
- kirjeldab soravalt oma tööd ja tööülesandeid kasutades lihtsamat sõnavara;
- saab aru lühikestest lihtsatest teadetest vm. tekstidest tööalastel teemadel, leides neist endale vajalikku teavet (nt reklaampakkumised, avamisajad, olulised teated);
- koostab lihtsate lausetega teate;
- oskab järgida lihtsaid instruktsioone ja neile reageerida.

Koolitusel osalejale väljastatakse tunnistus kui õppija on osalenud õppetöös nõutaval määral ja demonstreerinud õpiväljundite saavutamist.

## 11. Õppekeskkonna kirjeldus

Täiskasvanute õppeks sobivalt kujundatud õpperuumid, kus on olemas kohane mööbel (toolid-lauad), õppetöökõks vajalikud tehnilised vahendid (arvuti, projektor, CD/DVD-mängija), paber- vm tahvel jm vajalik.

## 12. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni, õpi- või/ ja töökogemuse kirjeldus

Koolitajatel on filoloogiaalane kõrgharidus ja täiskasvanutele suunatud koolituste läbiviimise kogemus vähemalt 5 aastat.

*\*Inglise keele õpe toimub koolituskeskuse valikul kas tasemel A1.1 (puudub varasem keeleoskus) või A1.2 (valdab inglise keelt vähesel määral: üksikud sõnad ja fraasid).*