

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Praktiline teenindusalane suhtlemine inglise keeles

3. Õppekavarühm (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)

Isikuareng

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Euroopa Nõukogu poolt välja töötatud Euroopa keeleõppe raamdokument. Järvamaa Kutsehariduskeskuse tasemeõppe erialad ja täienduskoolituse võõrkeelte õppekavad. Erinevaid kutseid läbiv kompetents: kasutab ühte võõrkeelt tasemel A2

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 60 tundi, millest kõik on kontaktõpe sh 55 tundi praktiline töö auditooriumis.

7. Sihtgrupp

Erialase hariduseta või keskhariduseta täiskasvanud, kellel on tööturul puudu praktilisest inglise keele oskusest või julgusest klientidega võõrkeeles suhelda. Lisaks täiskasvanud, kes töötavad teenindusvaldkonnas, kuid vajavad täiendavat inglise keele õpet töö kvaliteetsemaks teostamiseks.

8. Õppe alustamise tingimused (kui on)

Õppija on soovitatavalt eelnevalt omandanud A2 keeletaseme suulises ja kirjalikus suhtluses.

9. Eesmärk

Koolitus julgustab õppijat end igapäevastes teenindussituatsioonides suuliselt väljendama ning õppija arendab enda müügi- ja teenindusvaldkonna sõnavara inglise keeles.

10. Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- Moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid.
- Orienteerub müügiiga seonduvas ja klienditeenindusalases sõnavaras.
- Rakendab kõnes klienditeenindusega seonduvaid viisakusväljendeid.
- Saab aru talle esitatud küsimustest ning kasutab küsimustele vastamisel müügi- ja klienditeenindusalast sõnavara lihtsates lausetes

11. Õppe sisu

Auditoorse töö teemad: 5 tundi

- Tegusõnade *be* ja *have* kasutamine lihtolevikus ja lihtminevikus
- Küsilause moodustamine: tegusõna *do* kasutamine lihtoleviks ja lihtminevikus

Praktilise töö lühikirjeldus: 55 tundi

Esmane suhtlus klientidega - 10 tundi

- Vabandamine, tutvustamine
- Telefonivestlused – teadete jätmine, *spelling* (kirjapildi edastamine suuliselt)

Kliendi nõustamine – 28 tundi

- Numbrid, hinnad, kuupäevad, kellaajad
- Kliendikontakti loomine ja lõpetamine, päringud
- Konfliktituatsioonid: kaebused
- Makseviisid ja arve tasumine

Kaubakirjeldus – 17 tundi

- Kaupade tutvustamine, müümine
- Kliendi nõustamine
- Kaupade tagastamine, garantii

12. Õppemeetodid

Paaristöö. Grupitöö. „Ringtreening“. Suuline situatsiooni kirjeldus, mis valmib paaristööna. Rollimängud suhtlussituatsioonides, maailmakohvik/ringtreening, leia õige, täida lüngad, vii kokku lausepooled, milline ei sobi, lõpeta lause, vii kokku pildiga, asenda väljend sünonüümiga, tee lause eitavaks/ jaatavaks/küsivaks jne. Õpe on toetatud lisaks online internetikeskkonnades automaatselt tagasisidestatud õppeülesannetega ning enesekontrolltestidega, mida on võimalik teha kas nutiseadmes või Järvamaa Kutsehariduskeskuse arvutiklassis

13. Iseseisev töö

Puudub

14. Õppematerjalid

Lektori poolt koostatud konspekt erinevatest keeleõppematerjalidest

15. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Osalemine õppeprotsessi praktilistes tundides vähemalt 70 % ulatuses. Arvestuslik suuline rollimäng paaristööna klienditeeninduse situatsiooni kirjelduse alusel ja enesekontrolltest. Mitmeeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Paaristööna valminud rollimäng ette antud klienditeenindussituatsioonis.	<ul style="list-style-type: none"> • Mõistab kaasõppija esitatud klienditeenindusega seonduvate küsimuste sisu • Moodustab iseseisvalt lihtsaid lauseid. • Rakendada lausetes korrektselt klienditeenindusega seotud sõnavara.
Enesekontrolltest keskkonnas wizer.me	<ul style="list-style-type: none"> • Kasutab korrektset sõnavara vastavalt lause kontekstile. Eesmärk on mõista klienditeeninduse sõnavara ja väljendeid ette antud lausetes ning kasutada läbitud klienditeenindusalast sõnavara korrektselt vastavalt kontekstile.

16. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta, kuid mitte juhul, kui õppija osales vähem kui pooltes tundides.

17. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Kutse- või kõrgharidus haridusvaldkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemus vähemalt 3 aastat.

Ene Pener, kõrgharidus MA, Järvamaa Kutsehariduskeskuse inglise keele õpetaja, täiskasvanute koolitaja alates 2006.a, täiskasvanute koolitaja tase 6.

