

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Pärnumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Ametialane inglise keel klienditeenindajatele
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
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:**

- erialase tasemehariduseta täiskasvanud
- keskhariduseta täiskasvanud
- aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+,

kellel on tööalane vajadus kasutada inglise keelt klienditeenindus valdkonnas (olemasolevad teadmised on puudulikud või aegunud).

Grupi suurus: 12 inimest

**Õppe alustamise nõuded:** inglise keele oskus A2 tasemel. Sooritatud eelnev keeleoskustaseme määramise test.

Koolitused on mõeldud täiskasvanutele, kes ei õpi kutseõppeasutuses, rakenduskõrgkoolis või ülikoolis tasemeõppes. Koolitusele saame võtta kõrgharidusega isikuid ainult vabade kohtade olemasolul.

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

Oskab kasutada inglise keelset klienditeeninduse sõnavara ja mõistab antud teemalist teksti. Kursuse lõpetaja oskab paremini kasutada inglise keelseid väljendeid suhtlemisel klientidega. Oskab vestelda tööga seotud teemadel, tutvustada oma ettevõtet ja selles pakutavaid teenuseid. Tunneb vastavat terminoloogiat ja suhtleb ladusamalt ka igapäevases inglise keeles.

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

Kutsestandard müüja-klienditeenindaja tase 4. Kompetents B2.2 sise- ja välisklientide teenindamine. Euroopa keeleõppe raamdokument.

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

- Piirkonna klienditeeninduses töötavate täiskasvanute inglise keele töö- ja suhtluskeele parandamine.
- Keeleoskuse tõstmine A2.1 tasemele (olenevalt õppija algtasemest)
- Valmisoleku loomine suhtlemiseks klientidega, oma toodete/teenuste müümiseks jne ning keelekasutuse taseme tõstmine järgmisele tasemele.

### 3. Koolituse maht

<b>Koolituse kogumaht</b> akadeemilistes tundides:	<b>40</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>40</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	<b>0</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>40</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	

### 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:**

1. Eeltestimine ja keeleoskuse väljaselgitamine
2. Edukas klienditeenindus, sellega seonduvad oskused ja teadmised, milliseid omadusi son selleks vaja; klienditeenindusega seotud elukutsed.
3. Füüsiline klienditeenindus – põhilised viisakusväljendid, firmade esmatutvustused; messidel presentatsioonide tegemine.
4. Klienditeenindus telefoni teel – telefonivestluses kasutatavad viisakusväljendid, enda väljendamine selgelt ja arusaadavalt.
5. Abiliinid – edukas kliendi nõustamine ja juhendamine telefoni teel, kasutatavad väljendid, kordamine ja selgitamine.
6. Kirjalik klienditeenindus – efektiivne kirjalik suhtlemine, ametlik ja mitte-ametlik kirjastiil, standardväljendid.
7. Probleemide ja kaebustega tegelemine – erinevad kaebusevormid ja nendele vastamine, halbade uudiste pehmendamine ja vabandamine, probleemilahenduse erinevad etapid.
8. Õpiväljundite kontroll

**Õppekeskkonna kirjeldus:**

Igale õppijale on inglisekeelsed õppematerjalid, mis jäävad peale koolituse lõppu koolitatavale. Kabinetis on 20 õppekohta, kabinet on hästi valgustatud ning vastab töötavishoiu ja tööohutuse seaduses sätestatud töötavishoiu ja -ohutuse nõuetele. Klassis on

marker- ja kriiditahvel, laiaekraaniline TV, õpetaja kohtarvuti ning kõlarid.

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

Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui ta:

1. on läbinud vähemalt 70% ulatuses koolituse ja saavutanud püstitatud õpiväljundid
2. sooritanud lõputesti läbitud materjali peale ning osalenud aktiivselt tunnivestlustes.

#### Hindamismeetod

Tulemuste hindamine toimub erinevate vestlusteemade ning kirjaliku lõputesti kaudu.

#### Hindamiskriteerium

Lõputesti sooritamine, kus on vähemalt 60% õigeid vastuseid.

#### A (arvestatud)

1. Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui:
  - isik saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid ja koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust.
2. Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tõendi koos akadeemilise õiendiga kui:
  - isik ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid ja koolituse käigus ei hinnatud õpiväljundite saavutatust.

## 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.*

**Piret Laan**, Pärnumaa Kutsehariduskeskuse tehnikaõppeosakonna inglise keele õpetaja.

Tallinna Pedagoogikaülikool kutseõpetajakoolitus.

Tartu Avatud Ülikool, inglise keele õpetaja.

On läbi viinud mitmeid erialase kui ka üldkeelelisi inglise keele kursuseid täiskasvanutele.

**Õppekava koostaja:** Gerli Ollino, koolitusjuht, [gerli.ollino@hariduskeskus.ee](mailto:gerli.ollino@hariduskeskus.ee)  
/ees- ja perenimi, amet, e-mail/