

Koolitusmetoodika kirjeldus: Koolitusel rakendatakse nii traditsioonilisi (grammatika ja sõnavara õpet) kui ka kommunikatiivseid (seotud häälduse, sõnalise väljendusoskuse, suhtlemisega) meetodeid. Tegevuse ehk ülesandepõhine metoodika aitab õppijatel omandada uut sõnavara ja grammatilisi konstruktsioone. Varem keelt õppinutel on selline faas keeleõppes vajalik, enne, kui nad saavad asuda suhtlemise juurde.

Põhiline rõhk koolitusel on siiski kommunikatsioonil. Alustades monoloogist lõpetades dialoogi ja grupitööga. Keeleõppes on lõimunud erinevad võimalikud valdkonnad ja kultuuriline taust. Projektitöö, e-töölehed, arvutiesitlused, klienditeenindusteater on kaasaegsemad väljundid kommunikatiivsele metodoloogiale;

Õppekava

Kursuse sisu: Kursusel õpitakse inglise üldkeelt ja erialasõnavara, mis on vajalik teenindamisega seonduvates töövaldkondades nii suulisel- kui kirjalikul suhtlustasandil. Koolitus baseerub kommunikatiivsele keeleõppemeetodile, kus pearõhk on õpitavas keeles suhtlemisel. Õpetuse põhiprintsiip on spiraalsus – õpitud keelematerjali pidev kordamine kõrgemal astmel. Arendatakse kõiki kommunikatiivseid oskusi: kõnelemist ja kuulamist auditoorselt, lugemist ja kirjutamist peamiselt iseseisva tööna. Et õppijat võimalikult aktiivselt kaasata õppetöösse on kursusel kasutusel väga erinevad õppemeetodid, põhiliselt aktiivõppemeetodid – aktiivne loeng, küsimused, arutelud, paaritöö, rühmatöö, iseseisev töö, situatsiooni- ja rollimängud, väitlus, ristsõnad, erinevad õppemängud, arvutipõhine keeleõpe.

Keelestruktuuride ja grammatika õpetamisega toetatakse suhtlemiseks vajaliku keele omandamist.

Osaoskused

Kõnelemisoskuse arendamine:

- hääldusbaasi formeerimine, hääldusvigade korrigeerimine, õige intonatsiooni harjutamine;
- dialoogid, rollimängud, intervjuud, vaidlused, interaktiivsed ülesanded;
- teksti häälega lugemine, loetud ja kuulnud teksti või dialoogi jutustamine;
- olmesuhtlus, situatiivne suhtlus, ettekanded kodulugemisest.

Kuulamisoskuste arendamine:

- autentse ja aktsendiga inglise keele kuulamine CDlt, dialoogide läbiharjutamine;
- autentse häälduse ja intonatsiooni imiteerimine;
- ülesannete täitmine kuuldu põhjal: vajaliku informatsiooni eristamine kuuldust, küsimustele vastamine, õige ja vale informatsiooni eristamine.

Lugemisoskuste arendamine:

- erinevate tekstide lugemine, tundmatu teksti lugemine sõnaraamatuga, tõlkimine;
- kokkuvõtte tegemine.

Kirjutamisoskuste arendamine:

- õigekirja ja keelestruktuuride harjutused;
- ankeedi ja dokumendi täitmine;
- postkaartide, ametliku ja mitteametliku kirja, narratiivse kirjandi kirjutamine.

Kursuse eesmärgid:

Inglise keele õpetusega taotletakse, et õppija saavutab keeleoskuse taseme, mis võimaldab inglise keeles iseseisvalt suhelda, keelekeskkonnas hakkama saada, lugeda ja mõista inglisekeelsete tekstide põhisisu, kirjutada lihtsamaid mitteametlikke ja ametikirju, täita inglise keelt vajavaid

tööülesandeid (klienditeenindus majutus- ja toitlustusasutustes, spades, poodides jne.).

Kursuse õpiväljundid:

Kursuse lõppedes on õppija võimeline iseseisvalt suhtlema erinevates situatsioonides, saab aru ja oskab suhelda kõnes ja kirjas inglisekeelsetes tööalastes situatsioonides. Oskab tutvustada oma asutuse tegevust, pakutavaid teenuseid jm- sellega seonduvat inglise keeles.

Kursuse õpitulemuste hindamine: Õpingud loetakse lõpetanuks, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 80 % ja on positiivselt sooritatud õppekavas esitatud moodulite arvestuslikud suulised ja kirjalikud tööd ning praktilised harjutused. Arvestuslike tööde hindamine toimub 5 palli süsteemis (50 %- rahuldav; 75 % - hea; 90 -100%- väga hea tulemus).Kursuse eduka lõpetamise puhul saab õppija tunnistuse kursuse läbimise kohta.

Kursuse moodulid:

Mooduli ja teema nimetus	Õppetundide arv	Sisu lühikirjeldus
I Moodul:Sissejuhatus. Tutvumine õppijatega. 1.1. Inglise keele taseme tuvastamine (suuline+kirjalik) 1.2. Tasemetöö analüüs ja tagasiside 1.3. Kursuse teemade tutvustamine, vajaduste väljaselgitamine.	4 tundi	Sissejuhatavas moodulis viiakse läbi suuline ja kirjalik tasemetest, et tuvastada õppija keeletase. Tutvustatakse kursuse ülesehitust, sisu ja hindamissüsteemi. Selgitatakse välja õppijate reaalsed vajadused. http://www.examenglish.com/ level test www.ihtallinn.ee
Õpiväljundid:		Õppijad on tutvunud kursuse sisu ja hindamissüsteemiga. Sooritanud tasemetöö ja analüüsinud testi tulemusi. http://www.linguanet-worldwide.org/lnetww/et/home.jsp
		Õppija tasemetöö tulemus aluseks edasiste tulemuste hindamisel.

<p>II Moodul: Igapäevane üldkeel</p> <p>2.1. Viisakusväljendid (palve, tänu, vabandus). Tervitamine. Aeg.</p> <p>2.2. Enese ja oma pere, kodu tutvustamine. Hobid ja harrastused.</p> <p>2.3. Isikuandmed. Elukutse. Amet. Haridus.</p> <p>2.4. Elulookirjelduse (CV) kirjutamine. Tööintervjuu.</p> <p>2.5. Haridus ja ametid.</p> <p>2.6. Eesti ja Saaremaa tutvustamine. Poliitika, vaatamisväärsused, toitlustuskohad, meelelahutuskohad, ilm.</p> <p>2.6. Grammatika kordamine. Oleviku aegade kordamine.</p>	<p>40 tundi</p>	<p>Õppijad on omandanud/värskendanud igapäevases suhtluses vajalikku sõnavara läbi erinevate tegevuste (monoloogid, dialoogid, lugemisülesanded, kirjutamine).</p> <p>Inglise keele suhtluskõne etiketi tundmine. Viisakusväljendite õppimine, suhtlemine, grammatika. Numbrid. Kuupäevad. Nädalapäevad. Kella-ajad. Eile, täna, homme. Viisakusväljendid – küllakutse, bussis, rongis, lennukis, sisseoste tegemas, kohvikus, töövestlus, koolis. Tähtpäevad. Vestluse alustamine ja jätkamine. Inimeste kirjeldamine tulenevalt nende omadustest. Küsimuste esitamine ja nendele vastamine. Palve, keeld, käsk.</p> <p>Enesetutvustus: mina, minu hobid ja minu pere. Haridus. Minu töö ja amet. Tervitamine ja hüvastijätmine. Tutvumine teistega. Minu kodu ja minu elamine, sugulus-sidemed ja traditsioonid minu peres. Tähtpäevade tähistamine. Oma kodu ja elamise kirjeldamine.</p> <p>Minu töö, amet ja eri-alased oskused. Enda ja oma töökohustuste kirjeldamine, kogemusi, teadmisi, oskusi ja iseloomu kirjeldav sõnavara.</p> <p>CV kirjutamine, tööintervjuu.</p> <p>Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Andmed Eesti ja Saaremaa kohta inglise keeles.</p> <p>Grammatika: nimisõnade õige kasutus, ainsuse ja mitmuse moodustamine, põhilised ajad; minevik-olevik-tulevik.</p> <p>Veebipõhised materjalid: http://www.speakenglish.co.uk/phrases/?lang=et Kuulamisülesannete puhul keskendutatakse arusaamise arendamisele ja häälduse parendamisele. Grammatika õppimisel kasutatakse suulisi, kirjalikke ja interaktiivseid ülesandeid. www.tomahook.net http://www.englishgrammarsecrets.com/index.html http://inglisekeel.onepagefree.com/ http://www.hot.ee/marekoit/ http://www.cvtips.com/ http://cvwriting.net/ http://www.saaremaa.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=498&lang=en&Itemid=257 http://www.visitestonia.com/en/</p>
<p>Õpiväljundid, hindamine</p>		<p>Õppija teab ja tunneb inglise keele suhtluskõne etiketti, oskab kliendi poole pöörduda ja vabandada ning teab ja tunneb vastava valdkonna sõnavara.</p>

		<p>Õppija teab ja oskab numbreid, kuupäevi, nädalapäevi, kella-aegu. Ajavormid - eile, täna, homme.</p> <p>Õppija teab ja oskab sõnavara igapäevase elu valdkonna kohta ning suudab vastavatel teemadel suhelda.</p> <p>Õppija teab ja tunneb: viisakusväljendeid; oskab viisakalt esitada küsimusi ja nendele vastata; oskab kirjeldada inimesi.</p> <p>Õppija oskab tutvustada ennast, oma perekonda, hobisid, oma tööd ja eriala. Õppija oskab tervituse ja hüvastijätmise väljendeid. . Õppija teab ja tunneb vastava valdkonna sõnavara.</p> <p>Õppija teab ja oskab sõnavara oma isiku, kodu ja elamise valdkonna kohta ning suudab vastavatel teemadel suhelda.</p> <p>Õppija oskab ja suudab vastata küsimustele oma ameti ja töökoha kohta ning esitada ise samalaadseid küsimusi.</p> <p>Õppija oskab tutvustada lühidalt Eestit ja Saaremaad. Oskab soovitada vaatamisväärsusi ja meelelahutuskohti, toitlustusasutusi. Oskab moodustada küsimusi ja juhatada teed.</p> <p>Õppija omandab inglise keele grammatika.</p> <p>Mooduli lõpus suuline testimine. Hinnatakse CV-d.</p> <p>Grammatika testimine arvutipõhiselt.</p> <p>http://www.linguanet-worldwide.org/lnetww/et/home.jsp</p> <p>Viiakse läbi grammatika test oleviku aegadele.</p>
<p>III Moodul: Klienditeenindus 1 3.1. Ostlemine. Hinnad. Kaubad. Arvud. Toodete soovitamise. Küsimuste esitamine. Arved. Probleemide lahendamine. 3.2. Majutus. Hotell/kodumajutus/hostel. Kaebuste juhtimine. Toateenindus. Hinnad. Arve esitamine. Tutvustamine. Kliendi küsitlemine. Tee juhatamine, nõustamine. Firma teenuste tutvustamine Hädaolukorrad. Haigused. Arstiabi, politsei</p>	<p>50 tundi</p>	<p>Rollimängud erinevates situatsioonides ostlemisel. Viisakusväljendid.</p> <p>Kaupade nimetused. Kaubandusvaldkonna terminoloogia ja sõna-vara. Toidu ja tööstus-kaupade sortiment. Toodete tutvustus. Hädaolukorrad kaubandusega seotud ettevõtetes: esmaabi, kehaosad, haigused. Grammatika kordamine.</p> <p>Majutusteenuse pakkumisega seotud sõnavara, rollimängud.</p> <p>Teenuse pakkumine, hotelli broneerimine, klientidele vajaliku info edastamine ja soovitude jagamine. Küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus. Ilmateated. Hotellitoa erinevad ruumid. Elu- ja magamistoa mööbel. Koristuses kasutatavad töövahendid. Koristusega seotud vahendid. Soovitude andmine. Spa sõnavara. Hädaolukorrad majutusega seotud ettevõtetes: esmaabi, kehaosad, haigused. Tegelemine</p>

<p>kutsumine. Apteek. Administraatori töö situatsioonid 3.3. Telefonikeel. Viisakusväljendid, teate jätmine. 3.4. Spa teenused. Teenuste pakkumine. Hinnad. 3.5. Kestvad ajad ja mineviku moodustamine.</p>		<p>kaebuste lahendamiseks. Grammatika kordamine. Telefonikõnedele vastamine, broneeringute tegemine. Grammatika õppimisel kasutatakse suulisi, kirjalikke ja interaktiivseid ülesandeid. http://www.ego4u.com/en/cram-up/vocabulary/hotel/exercises?04 http://www.eslflow.com/Hotel_vocabulary_and_speaking_exercise.pdf http://www.worldenough.net/virtex/ http://www.rong-chang.com/ http://www.englishclub.com/speaking/telephone_language.htm http://speakspeak.com/resources/general-english-vocabulary/telephone-language www.tomahook.net http://www.english-hilfen.de/en/</p>
<p>Õpiväljundid, hindamine</p>		<p>Õppija oskab klienditeenindusega seonduvaid viisakusväljundeid. Õppija teab kaubandusega seotud erialast sõnavara ja oskab toime tulla probleemsituatsioonidega ja hädaolukordadega. Õppija oskab majutusteenuse pakkumisega seotud sõnavara, oskab teenust pakkuda, broneeringuid teha, klientidele vajalikku infot edastada ja jagada soovitusi. Oskab esitada küsimusi, suhelda telefoniga. Edastada ilmateated. Kirjeldada erinevaid hotelli ruume. Oskab Spa sõnavara ja toime tulla ädaolukordadega majutusega seotud ettevõtetes: esmaabi, kehaosad, haigused. Oskab lahendada probleeme ja kaebusi. Grammatika kordamine. Mooduli lõpus suuline testimine – situatsioonipõhised dialoogid. Viiakse läbi grammatika test õpitud aegadele.</p>
<p>IV Moodul: Klienditeenindus 2 4.1. Toitlustusasutused. Toidud. Joogid. Küsimine ja tellimine. Arve esitamine. Kaebuste lahendamine. 4.2. Maksevahendid ja arvsõnade nimetused 4.2. Töö kontoris. Kontoritarbed. Personal. Äriettevõtete tüübid. Telefonikeel. E-kirjade ja ametikirjade koostamine. 4.3. Ebameeldivused. Sillid ja teated. 4.4. Passiivi kasutamine. Kaudne kõne inglise keeles.</p>	<p>50 tundi</p>	<p>Erialane sõnavara: töövahendite, ainete, materjalide nimetused, toitude nimetused, tööde kirjeldused; hooldus- ja kasutus-juhendid, kogused, mõõtühikud. Menüü tutvustamine ja toidu soovitamine. Tellimuse vastuvõtmine, arveldamine, vabandamine kliendi ees. Põhilised roagrupid ja joogid. Hommiku-, lõuna- ja õhtusöök. Laua serveerimine. Maksevahendid ja arv-sõnade kasutus. Arve esitamine. Hinnad. Kaardimaksud ja sularahaga arveldamine. Probleemide ja kaebuste lahendamine. Töö kontoris ja erialane sõnavara, ettevõtete tüübid, telefonikeel. E-kirjade ja ametikirjade koostamine. Probleemide lahendamine. http://www.hkhk.edu.ee/vanker/catering/meals_and_recipes.html http://www.businessenglishpod.com/ http://privateenglishportal.com/category/business-</p>

		lessons/ http://www.englisch-hilfen.de/en/grammar_list/passiv.htm http://www.englisch-hilfen.de/en/grammar_list/reported.htm
Õpiväljundid, hindamine		<p>Õppija oskab erialast keelt, mis on seotud tootlustusettevõttega ja kontoris töötamisega.</p> <p>Õppija oskab ja suudab keerulistes situatsioonides klientide rahustada ja keeleliselt toime tulla, tunneb vastava valdkonna sõnavara ja väljendeid.</p> <p>Õppija oskab võõrkeeles klientide poole pöörduda, vabandada.</p> <p>Õppija oskab ja suudab vastata telefonikõnedele, teab telefonivestluses kasutatavaid tüüpväljendeid, oskab kliente nõustada telefoni teel.</p> <p>Õppija oskab koostada lihtsamaid e-kirju ja ametikirju.</p> <p>Õppija teab maksevahendeid ja arv-sõnade kasutamist. Oskab esitada arvet. Teab ja oskab tutvustada hinnakirja. Teab ja oskab arveldada kaardimaksetega ja sularahaga. Oskab lahendada probleeme ja kaebusi.</p> <p>Mooduli lõpus suuline ja kirjalik testimine – situatsioonipõhised dialoogid ja kirjade koostamine. Viiakse läbi grammatika test õpitud aegadele.</p>
V Iseseisvaks keeleõppeks mõeldud võimaluste tutvustamise moodul 5.1 Koolitav õpib tundma erinevaid meetodikaid iseseisvaks keeleõppeks 5.2 Iseseisvaks keeleõppimiseks mõeldud võimalused, sh internetipõhiseid võimalused	6 tundi	Erinevate meetodikate tutvustamine iseseisvaks keeleõppeks. Õppija tunneb ja teab iseseisvaid keeleõppe meetodikaid. Erinevate võimaluste tutvustamine iseseisvaks keeleõppeks, sealhulgas ka internetipõhised keeleõppe võimalused. Õppija tunneb ja teab iseseisvaid keeleõppe võimalusi.
Õpiväljundid, hindamine		Õppija tunneb ja teab iseseisvaid keeleõppe meetodikaid ja võimalusi, mis motiveerivad teda peale kursuse lõpetamise iseseisvalt keelt edasi õppima.
VI Moodul: Õpiväljundid, hindamine ja tagasiside. Kursuse lõpetamine.	10 tundi	Kursus lõpeb 3 ülesandega: 1) suuline esinemine – õppija valib õpitud teemade hulgast ühe kaardi situatsiooniga, mille alusel vestleb kursusekaaslasega, kasutades võimalikult palju õpitut sõnavara ja fraase. 2) õpitud sõnavarale toetuv lugemistest 3) arusaamise kontroll kuulamistesti abil.
Hindamine		Suulise rollimängu puhul hinnatakse soravust, sõnakasutust ja grammatilist korrektsust (5+5+5 punkti) Lugemistestis võimalik saada max. 12 punkti.

		<p>Kuulamistestis võimalik saada max 8 punkti. Õppija on sooritanud kursuse rahuldavalt, kui punktisumma on vähemalt 20 punkti. Kursuse sooritamist tõendab Koolituskeskus Osilia poolt välja antud tunnistus.</p>
Õpiväljundid		<p>Õppija teab inglise keele sõnavara ja oskab vestelda õppekavas läbivatel teemadel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • viisakusväljendid, kliendi poole pöördumine, vabandamine, kliendi rahustamine, viisakas äraütlemine, klienditeenindus telefoni teel: suhtluse algus, info küsimine, vastused küsimustele, kliendi probleemide lahendamine ja nõustamine telefoni teel; • enese tutvustus, tutvumine teistega; • isikud ja suhted, inimeste kirjeldamine; vestluse alustamine ja jätkamine; • igapäevane elu, kodu ja elamine, töö, tervis ja heaolu; • Inglise keelsetes töölepingutes kasutatavad mõisted, töövestlus, CV ja avalduse koostamine; • klienditeenindus erinevatel erialadel sh kaubandusega seotud sõnavara, klienditeenindus hotellis, klienditeenindus restoranis ja baaris, maksevahendid ja arvsõnade nimetused; • koolitav tunneb erinevaid meetodikaid iseseisvaks keeleõppeks ja iseseisvaks keeleõppimiseks mõeldud võimalusi, sh internetipõhiseid võimalusi. • õppija omandab inglise keele grammatika.
Kasutatav õppematerjal		<p>Eelpool nimetatud veebilehed. Basic Everyday English (Ingrid Ant) Brief Case (TEA kirjastus) Inglise keele õpik taasalustajatele (N.Toots, D. Virkus) English for Tourism (International Business Books) New Business Insights (Graham Tullis, Tonia Trapp) English for Secretaries (Express Publishing) English for Catering (Express Publishing) English for Customer Service (Express Publishing) Inglise ärikeel 24 tunniga (kiirõppekursus) – kirjastus ILO jne.</p>