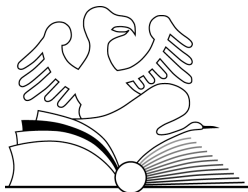


Õppekava nimetus	Klienditeeninduse alane inglise keel
Õppekava rühm	0231 Keeleõpe (ISECD – F 2013)
Õppekava koostamise alus	Euroopa keeleõppe raamdokument
Õpingute alustamise tingimused	vastavus sihtgrupile, inglise keele oskus vähemalt A1 tasemel
Sihtgrupp	<ul style="list-style-type: none">• erialase ettevalmistuseta ja/või üldkeskharidusega täiskasvanud;• majanduslikult mitteaktiivsed täiskasvanud; vähenenud töövõimega täiskasvanud
Õppe kogumaht, õppe ülesehitus	40 tundi - kontaktõpe 40 tundi, praktiline töö 0, iseseisevõpe 0
Eesmärk	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.
Õpiväljundid	<ul style="list-style-type: none">- oskab kasutada inglise keele sõnavara, mis võimaldab suhelda tööl tüüpsituatsioonides kolleegidega, klientidega ja tööandjaga;- oskab inglise keeles kasutada viisakusväljendeid;- oskab inglise keeles esitada küsimusi vajaliku info saamiseks;- oskab inglise keeles vastata küsimustele oma ameti ja töökoha kohta;- oskab inglise keeles ennast tutvustada (haridus, töökogemused, isikuomadused, tööalased oskused);- oskab inglise keeles kirjutada CV-d, tavalist kirja ja avaldust;- saab aru selgest inglisekeelsest kõnest ning oskab lugeda lihtsamaid tööalaseid tekste;
Õppe sisu	Ostlemine. Hinnad. Kaubad. Arvud. Toodete soovitamine. Küsimuste esitamine. Arved ja maksevahendid. Arve esitamine. Probleemide lahendamine. Majutus-hotell/kodumajutus/hostel. Kaebuste juhtimine. Tutvustamine. Kliendi küsitlemine. Tee juhatamine, nõustamine. Firma teenuste tutvustamine. Hädaolukorrad. Haigused. Arstiabi, politsei kutsumine. Apteek. Administraatori töötähtsused. Telefonikeel. Viisakusväljendid, teate jätmine. Toitlustusasutused. Toidud. Joogid. Küsimine ja tellimine. Kaebuste lahendamine. Töö kontoris. Kontoritarbed. Personal. Äriettevõtete tüübid. Telefonikeel. Teenuste pakkumine ja ametikirjade koostamine (CV, tavaline kiri, avaldus). Grammatika: Passiivi kasutamine. Kaudne kõne inglise





	keeles. Kestvad ajad ja mineviku moodustamine.
Õppemeetodid	Koolituse jooksul arendatakse kõiki keeleoskuse aspekte – rääkimis-, kuulamis-, lugemis- ja kirjutamisoskust, asetades tunnitöös põhirõhu suulise väljendusoskuse arendamisele. Koolitusel luuakse õpikeskkond, kus koolitajal on suunav ja organiseeriv funktsioon ning õppijate kõnemaht ületab õpetaja kõnemahtu. Viimane saavutatakse, eelistades paaris- ja grupitööd frontaaltööle ning kasutades rääkimisharjutusi, mis sisaldavad info- ja/või arvamislünka. Grammatikat käsitletakse süstemaatiliselt ja integreeritult teiste osaoskustega. Et koolitus vastaks osalejate ootustele, oleks eluline ja motiveeriv, lõimitakse õpitav õppijate igapäeva- ja tööelu, eelnevate teadmiste ja ühiskonnas toimuvaga. Parandamaks õpitavast arusaamist ning materjali omandamist, arvestatakse koolitusel õppijate erinevate õpistiilidega - kasutatakse verbaalset ja mitteverbaalset (pildid, kaardid, pp-esitlused, video- ja online-materjalid) materjali esitlust ning võimalikult mitmekülgseid tegevusi õpitava kinnistamisel.
Õppekeskkonna kirjeldus	Tagatud on kaasaegsed ja õppeprotsessi toetavad ruumid: olemas on koolituste läbiviimiseks vajalik tehnika, võimalus ruumi vastavalt vajadusele kujundada, rühma- ja paaris tööde tegemiseks piisavalt eraldumise võimalused.
Õppematerjalide loend	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 Merike Kivilo koostatud töölehed ja õppematerjalid
Hindamismeetodid ja -kriteeriumid	Teadmiste test, positiivseks soorituseks on aja vähemalt 60% õigeid vastuseid
Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid	Õppetöö toimub vastavalt koostatud tunniplaanile, kursusel osalemine vähemalt 75% ja testi sooritamine. Väljastatakse Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskuse Osilia tunnistus
Koolituse läbiviija ja tema kvalifikatsioon	Inglise keele filoloog, pikaajaline kogemus inglise keele koolituste läbiviimisel täiskasvanutele erinevates koolituskeskustes, ametikoolis ja kõrgkoolis, täiskasvanute koolitaja kutse

