

Erialane eesti keel hotelliteenindajale

1. Täienduskoolitusasutuse nimetus: Sign Narva OÜ
2. Õppekava nimetus: *Erialane eesti keel hotelliteenindajale A1 taseme baasil*
3. Õppekavarühm : Keeleõpe.
4. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides): 50 akadeemilist tundi.
5. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Sihtrühm ja selle kirjeldus: Põhiharidusega teenindussfääris (hotellindus) töötavad inimesed, kes vajavad eesti keeles erialakeele taseme tõstmist, et olla konkurentsivõimelisemad tööturul ning pakkuda parimat teenindust Eestis.

Õppe alustamise nõuded: Algteadmised eesti keelest, soov omandada tööks vajalikke keeleteadmisi ning valdada eesti keelt A1 tasemel.

7. Õppe eesmärk: Tõsta muukeelsete õppijate konkurentsivõimet tööturul. Õpetada hotelli teenindajatele vajalikku sõnavara, et nad saaksid turismi valdkonnas, hotellinduse sfääris tööd leida ning osutada kõrgtasemelist klienditeenindust.

8. Õpiväljundid:

Koolituse lõpuks õppija:

- suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana eesti keeles;
- selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist eesti keeles;
- kasutab iseseisvalt eestikeelse majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti teenuste valikus;
- arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti;
- mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste;
- vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;
- esitab kliendile küsimusi, saab aru esitatud küsimustest ning vastab küsimustele
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat;
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat;
- rakendab kõnes klienditeenindusega seonduvaid viisakustermineid
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat
- rakendab majutus -ja toitlustusvaldkonna klienditeenindusalast sõnavara ette antud suhtlussituatsioonides
- oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.
- Saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud tema töö suhtlussituatsioonidega (toitlustamine, kokandus, toidu serveerimine, majutusteenindus, hotelli -ja restoraniteenused, hotelli vastuvõtutöötaja, hotelliteenused, ettekandjatöö ja baariteenindus)

9. Õppesisu teemavaldkondade kaupa:

Majutusteenused: tellimuste vastuvõtmine ja kinnitamine; sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid; kliendi kaebused; üksikkülastuste ja gruppide vastuvõtmine; vastuvõtudokumentide tundmine ja käsitlemine; arveldamine erinevate maksevahenditega; lisateenuste müük ja vahendamine; kliendile saabuvate teadete edastamine; kliendi nõustamine, tee juhatamine siseruumides ja ettevõtte ümbruses,

tubades tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine; toakoristus.

Toitlustusteenindamine: Laua broneerimine; menüü koostamise põhialused, toitude ja jookide järjekord ning tutvustamine klientidele; toateenindus (room service), arveldamine erinevate maksevahenditega; klientide kaebustega toimetulek;

Suhtlemine kliendiga: Kliendi tervitamine, hüvastijätt, vabandamine; kliendi abistamine; probleemide lahendamine; kõneetikett kliendiga suhtlemisel; telefonivestlused – teadete jätmine, kõnele vastamine, kõneetikett; poolametlikud kirjad, e-maili teel suhtlemine; klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine; käitumine tulekahju olukorras.

Toitlustamine: Broneeringute vastuvõtmine; laua kirja panemine, menüü kirjeldamine; tellimuste vastuvõtmine, arveldamine; Kliendi kaebustega toimetulek; toateenistus (room service); Toitumispiirangutega klientide teenindamine

Müügitöö: Lähimbruses tegutsevate turismiettevõtete tundmine ning nende teenuste tutvustamine külalisele; hotelli teenuste lisamüük; partnerettevõtete teenuste tundmine ja tutvustamine külalisele;

Eesti kultuur ja vaatamisväärsused: Eesti ja kohalike huviväärsuste tundmine ja tutvustamine; tee juhatamine; Sõiduplaanid; Takso kutsumine; meelelahutuskohad.

Keelestruktuuride (sõnavara+grammatika) kasutamine

- Üldmõistete väljendamine tasemekohaselt (objektid ja mõisted, tegevused ja
- protsessid, omadused ja seisundid, hulk ja määr, aeg ja ruum, suhted ja seosed)
- Tegusõna Infinitiivid
- Tegusõna olevikuvormid
- Tegusõna lihtminevikuvormid
- Tegusõna täisminevikuvormid
- Tegusõna tingiva kõneviisi oleviku vormid
- Tegusõna käskiva kõneviisi ainsuse ja mitmuse vormid
- Käänded
- Mitmuse väljendamine
- Tagasõnad ja eessõnad
- Omadussõna võrdlusastmed
- Määrsõnad ja määrsõna võrdlusastmed
- Arvsõnad
- Asesõnad
- Modaalverbid
- Ühendverbide põhimõtte mõistmine (sh ära -verbid)
- Sõnaühendid
- Tervikfraasid
- Sõnajärg ja lihtlause
- Lihtsamad sidendid ja liitlause
- Õigekiri ja hääldus

10. Õppemeetodid:

- Õpimotivatsiooni toetab turvaline ja rikastav õpikeskkond(rutiintegevused, näitlikkus, individuaalne lähenemine õppijatele, huvitav ja suhtlemiseks vajalik õppematerjal.
- Teemade ja õppetundide ainesisu arutatakse koos õpilastega.

- Tähelepanu keskpunktiks on suulise kõne(kuulamine, rääkimine) arendamine
- Suur osakaal on rollimängudel, õppimise käigus luuakse suhtlusolukordi, mis võivad hotellis ette tulla;
- Õppetöös lähtutakse olemasolevast keele valdamise tasemest, õppimise kogemusest.
- Kasutatakse autentseid tekste, mis seob õppetöö tihedalt töökeskkonnaga;
- Õpilasi suunatakse iseseisvalt leidma nende tööülesannetega seotud autentseid materjale ja neid õppetundides tutvustama.
- Õppimisvõime tulemuslikkuse parandamise aluseks on sihipärane õpioskuste kujundamine(initsiatiiv rääkimissituatsioonide leidmisel, riskivalmidus suhtlemiseks, sõnavara ja reeglite grammatika omandamise tehnikad, aktiivõppe meetodid suhtlemisoskuste kujundamiseks)
- Tunnitöös kasutatakse kommunikatiivset metoodikat ja erinevaid aktiivõppe tehnikaid Õpitav lõimitakse õppijate igapäeva- ja tööeluga. Koolitusel arvestatakse õppijate erinevate õpistiilidega - kasutatakse verbaalset ja mitteverbaalset (pildid, kaardid, pp-esitlused, video- ja online-materjalid) materjali esitlust ning võimalikult mitmekülgeid tegevusi õpitava kinnistamisel.

11. Praktika töö:

- Erialase eesti keele kursuse praktika tööd on mõeldud õpitu kinnistamiseks ning keskenduvad eelkõige kirjutamis, rääkimis- ja lugemisoskuse arendamisele. Lisaks antakse praktika ülesandeid, mis eeldavad veebipõhiste keeleõppeprogrammide ning harjutusvara kasutamist A1-tasemel

12. Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetöö läbiviimiseks on kohaldatud 1 ruum, mis on sisustatud laudade ja toolidega. Ruumis on arvuti ja dataprojektori kasutamise võimalus ning tasuta internetiühendus. Koolitusruum, õppetehnika ja õppevahendid vastavad töötervishoiu ja tööohutuse nõuetele.

13. Õppematerjalide loend:

1. M. Simmul, I. Mangus „Tere !“
2. Sirje Rammo, Maarika Teral, Birute Klaas -Lang, Mari Allik „Keel Selgeks”. Õpik täiskasvanutele. Kirjastus Avita.
3. “Naljaga pooleks” M. Kintsnik, L.Kingisepp
4. Kintsnik, M. 2010. Kirjuta mulle. Eesti keele õppematerjal A1, A2. MISA
5. Eesti erialakeele õppematerjalid <http://www.kutsekeel.ee/oppematerjalid/eesti-keel/>
6. Eesti keele vestmik.Hotellis viibimine <https://et.speaklanguages.com/eesti/v%C3%A4ljendid/hotellis-viibimine>
7. Aktuaalsed autentset suulised ja kirjalikud tekstid keelekeskkonnas
8. Õpetaja koostatud materjalid

14. Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 75%, sooritanud õppetöös ettenähtud praktilised harjutused ning esitanud paaristööna rollimängu ette antud klienditeenindusvaldkonna situatsioonikirjelduse alusel.

15.Hindamismeetod. Hindamiskriteeriumid:

- Kuulamine – saab aru lihtsamatest küsimustest ja kuulud info põhisisust.
- Lugemine – mõistab lihtsamate tööalaste tekstide sisu, lünkharjutuste tegemisel tunneb ära korrektse grammatilise vormi, arvab ära tundmatuid sõnu konteksti baasil.
- Rääkimine – suhtlemisel kliendiga vastab küsimustele lihtsate lausetega, saab aru kliendi küsimustest, oskab vastata neile, anda nõu ning edastada suuliselt vajalikku teabet.

- Kirjutamine – oskab täita tööks vajaldokumente, kirjutada sõnumit eesti keeles. Oskab vastata kliendi e-maili päringule kasutades lihtsaid õpitud fraase.

16. Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend):

Tunnistus väljastatakse kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud st, et õppija on osalenud vähemalt 50% kontakttundides ja sooritanud lõputesti.

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

Eesti keele kui võõrkeele õpetajad (haridusteaduse magister) ja varasema täiskasvanutele eesti keele õpetamise kogemusega õpetajad.

18. Õppekava kinnitamise aeg:

4.08.2021