

Erialane eesti keel hotelliteenindajale

1. Täienduskoolitusasutuse nimetus: Sign Narva OÜ
2. Õppekava nimetus: *Erialane eesti keel hotelliteenindajale B1 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: Teadmised eesti keelest, soov omandada tööks vajalikke keeleteadmisi ning valdada eesti keelt vähemalt A2 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 kõrgetasemelist klienditeenindust.

8. Õpiväljundid:

Koolituse lõpuks õppija:

- suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel B1 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; üksikkülastajate 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

Müügitoõ: Lähiumbruses 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 sendedid 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, misvõivad 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 meetodikat 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 mitmekülgseid 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 B1-tasemel

12. Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetöö läbiviimiseks on kohaldatud 1ruum, 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 jälle!: Eesti keele õpik A2-B1." Kirjatark
2. Sirje Rammo, Maarika Teral, Birute Klaas -Lang, Mari Allik „Keel Selgeks”. Õpik täiskasvanutele. Kirjastus Avita.
- 3“Naljaga pooleks” M. Kintsnik, L.Kingisepp
4. Kitsnik, 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 küsimustest ja kuuldud info põhisisust.
- Lugemine – mõistab tööalaste tekstide sisu, lünkharjutuste tegemisel tunneb ära korrektse grammatilise vormi, arvab ära tundmatuid sõnu konteksti baasil.
- Rääkimine – suhtlemisel kliendiga vastab küsimustele täis laustega, 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 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