

SOOME KEEL KLIENDITEENINDUSES

Täienduskoolituse nimetus	Jana Trink Erakool Kooli pidaja: Sihtasutus Pärnu Vabahariduskeskus
Õppekava nimetus ja eesmärk	Soome keel klienditeeninduses.
Õppekavarühm	Keeleõpe
Õppe kogumaht	Õppe kogumaht: 100 akadeemilist tundi, millest 60 tundi on auditoorset õpet ja 40 tundi iseseisvat tööd. Kui kursusele registreerub vähem õppijaid või nende arv õpperühmas väheneb märkimisväärselt, võib JTEK vastavalt kooli õppekorraldusele vähendada kursuse tundide arvu. Väikerühmas on õppetöö intensiivsem.
Õppetöö korraldus	1-3 korda nädalas, 2 -4 akadeemilist tundi korraga. Õppekava läbimine võib toimuda ka veebitundides. Kui kursus toimub veebiõppes, siis vajab õppija internetti, arvutit ja veebikaamerat ning mikrofoni (enamasti on need arvutis olemas)
Õppekava koostamise alus	Euroopa keeleõppe raamdokument, tase A2
Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused	Õppijatele, kes soovivad õppida soome keele kasutamist klienditeeninduses.
Õppe eesmärk	Eesmärgiks on omandada suhtluskeele oskust nii kõnes kui kirjas, kasutades maksimaalselt õpitavat võõrkeelt õppetunnis ning tutvuda õpitava sihtkeele kasutamisega klienditeeninduses. Õpilane on motiveeritud kasutama omandatud oskusi ning on avatud uutele kogemustele. Lisaks suhtlemisoskusele suureneb ka esinemisjulgus. Kursuse edukalt lõpetanu on omandanud klienditeenindaja tööks ning suhtlemiseks vajaliku sõnavara, väljendid ning grammatika tasemel A2.
Õpiväljundid	Mõistmine: Õpilane saab aru tuttavatest fraasidest, nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest, näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides. Tunneb viisakusväljendeid. Saab aru küsimustest ja on võimeline neile vastama. Tunneb numbreid ja teab nädalapäevade, kuude ja aastaegade nimetusi. Omandatud sõnavara piires saab aru kliendi probleemidest ning oskab soovitada lahendusi. Tunneb oma valdkonna müügiialast sõnavara. Rääkimine: Oskab ennast tutvustada. Oskab alustada soome keelset vestlust ning lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab. Suudab omandatud sõnavara piires suhelda tööl tüüpsituatsioonides tööandja, kolleegide ja klientidega. Suudab esitada vajalikke küsimusi täpsema info saamiseks ja ise samasugustele vastata. Oskab kasutada kõnes oma valdkonna müügiialast sõnavara. Kirjutamine: Oskab kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkusetervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).
Õppesisu	Suhtlemisel kliendiga: viisakusväljendid (tervitamine, hüvastijätmine, esitlemine, vabandamine, viisakas äraütlemine, tänamine, palumine); tutvustamine, vestluse alustamine ja jätkamine, küsimuste esitamine ja vastamine; telefonivestlus kliendiga; kliendi probleemide lahendamine; keeldumine, nõustumine; numbrid, kellaajad, nädalapäevad, kuud, aastaajad. Kaubandus: toidu- ja tööstuskaupade sortiment; toodete nimetused, värvused, suurused, hinnad jne.; müügiialane sõnavara; maksevahendid ja viisid. Hotellindus: personal; hotellituba ja toa broneerimine; saabumine, lahkumine, blanketi täitmine; hotelliteenused; soovid, palved, küsimused, kaebused; võtmete loovutamine; maksevahendid ja viisid. Restoranid, kohvikud, baarid: laua reserveerimine; ruumid ja personal; saabumine ja tellimine; nõud ja söögiriistad; maksevahendid ja viisid.

	<p>Grammatika: hääldamine, vokaalharmonia, sõnatüübid, verbitüübid, asesõnad, arvsõnad, ainsus ja mitmus, nimetav, omastav, osastav ja sisseütlev kääne, astmevaheldus, lihtminevik, nimi-, tegu- ja omadussõnad, ajaväljendid, käänamine ja pööramine, küsimuste ja vastuste moodustamine.</p>
<p>Õppematerjalide loend</p>	<p>Kursusel kasutatakse õpikut "Hyvä-parempi-paras", K. Sark, samuti õpetajate koostatud materjale.</p> <p>Lisamaterjalid ja allikad:</p> <p>T. Maripuu, S. Mölder "Turismi soome keel", M. Raig "MATKAILU – ja PALVELUALAN Suomi-Viron käsikirja". Materjalid "TAVOITTEENA TYYTYVÄINEN ASIAKAS".</p> <p>Erinevad aja- ja asjakohased kirjastatud väljaanded. Vajadusel kasutatakse ka veebipõhist materjali https://www.keelesild.ee/et/oppematerjalid</p> <p>Audio keelekursus http://www.goethe-verlag.com</p> <p>Kasutatakse ka veebipõhist autentset materjali, et hoida õppijaid kursis kõige värskemate teemadega ja kaasaegsete keelekasutustega.</p> <p>Sõnaveeb (http://portaal.eki.ee/sonaraamatud.html), Keeleveeb(http://www.keelevaab.ee/) jm</p>
<p>Õppemeetodid</p>	<p>Erinevad osaoskused nagu lugemine, kirjutamine, kuulamine, rääkimine ja keelestruktuurid omandatakse läbi eluliste teemade.</p> <p>Koolituse jooksul arendatakse kõiki keeleoskuse aspekte – rääkimis-, kuulamis-, lugemis- ja kirjutamisoskust, asetades tunnitöös põhiorhu kõne ja selle mõistmise arendamisele ning iseseisva töö puhul lugemis- ja kirjutamisoskuse arendamisele.</p> <p>Koolitusel luuakse õpikeskkond, kus koolitajal on suunav ja organiseeriv funktsioon ning õppijate kõnemaht ületab õpetaja kõnemahtu. Viimane saavutatakse eelistades paaris- ja grupidööd ning kasutades rääkimisharjutusi.</p> <p>Grammatikat käsitletakse süstemaatiliselt ja integreeritult teiste osaoskustega, keskendudes eelkõige funktsionaalsele grammatikale. Palju tähelepanu pööratakse erinevates igapäevastes ja tööalastes suhtlemissituatsioonides kasutatavate väljendite õigekeelsusele.</p> <p>Õpitav lõimitakse õppijate igapäeva- ja tööeluga.</p>
<p>Iseseisev töö</p>	<p>Iseseisva töö käigus omandatakse sõnavara, kinnistatakse auditoorse töö käigus käsitletud, kasutatakse keeleoskuse arendamiseks elava keelekeskkonna võimalusi. Lisaks suunavad kodused tööd õppijat kasutama internetipõhiseid võimalusi keeleoskuse täiendamiseks.</p>
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks ja hindamiskriteeriumid</p>	<p>Õpingute lõpetamise eelduseks on vähemalt kursuse 80% kontakt tundides osalemine + iseseisev töö, vahetestide ning lõputöö sooritamise ning õpiväljundite saavutamise. Kursuse lõputöö (suuline ja/või kirjalik test) positiivseks soorituseks loetakse vähemalt 51 % õigeid vastuseid.</p>
<p>Koolituse läbimisel väljastatav dokument</p>	<p>Jana Trink Erakooli tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakt tundide arvule, kuid mitte juhul, kui õppija osales vähem kui pooltes tundides.</p>
<p>Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus:</p>	<p>Soome keele õpetaja või eesti filoloogi haridus. Muu kõrg- või keskeriharidus ja täiendkoolitused õpetatavas ainevaldkonnas ning läbitud pedagoogikakursus. Koolitajad omavad varasemat töökogemust õpetataval erialal, s.h täiskasvanute õpetamisel.</p>
<p>Õppekeskkond</p>	<p>Jana Trink Erakooli õppeklassid asuvad Jannsen, III korrus, Pärnu. Erivajadustega inimesed (ratastoolis) saavad koolimajja siseneda kaldteed mööda ja kolmandale korrusele tulla liftiga. Koolis on kaheksa klassiruumi grupiõppe ja eratundide läbiviimiseks. kõik ruumid vastavad tervisekaitse- ja ohutusnõuetele. Kõik klassiruumid on varustatud tahvli/pabertahvli ja CD-mängijaga. Klassiruumides on data-projektori kasutamise võimalus ning internetiühendus. Klassiruumides on nõuetele vastav valgustus. Õppekeskkonna all mõistetakse õppijaid ümbritseva vaimse, sotsiaalse ja füüsilise keskkonna kooslust, milles õppijad arenevad ja õpivad. Sotsiaalse ja vaimse keskkonna kujundamisel</p>

	<p>osalevad nii koolitajad kui ka õppijad. Efektiivseks keeleõppeks luuakse vastastikusel lugupidamisel ja üksteise seisukohtade arvestamisel põhinevad ning kokkuleppeid austavad suhted; märgatakse ja tunnustatakse kõigi õppijate pingutusi ja õpiedu, ollakse abivalmid ja toetavad.</p>
Õppekava kinnitamise aeg:	Õppekava uuendatud ja kinnitatud 15.09.2023