

PILLE-RIIN EISKOP

TALLINNA INGLISE KOLLEDŽ

8.A KLASS

## **INGLISE KEELE OSKUS TALLINNA KESKLINNA TEENINDAJATE SEAS**

### **SISSEJUHATUS**

Võõrkeelte oskus on tänapäeval väga tähtis. Paljud töökohad eeldavad teiste keelte oskust, kuna enam ei töötata väikestes kohaliku tähtsusega firmades, vaid suurem osa äriasju aetakse ülemaailmses mastaabis. Kui inimesel puudub võõrkeele oskus, siis võib töötamine ja töökoha saaminegi väga raskeks minna. Siinkohal oleks sobiv tsiteerida Euroopa Ühenduste Komisjoni teatist, mis annab hästi edasi selle, miks võõrkeeled niivõrd tähtsad on: „Mitmekeelsus on Euroopa Liidu edukaks toimimiseks äärmiselt vajalik. Kodanike keeleoskuse suurendamine on väga oluline ka Euroopa poliitiliste eesmärkide saavutamiseks, arvestades eelkõige suurenevat ülemaailmset konkurentsi ning vajadust kasutada paremini ära Euroopa võimalusi jätkusuutliku kasvu saavutamiseks ning uute ja paremate töökohtade loomiseks.”<sup>1</sup>

Praeguseks on rahvusvaheliseks keeleks saanud eelkõige inglise keel. Suuremale osale noortest on inglise keele oskamine väga loomulik ja kerge, kuna seda lihtsalt kuuleb igal pool. Inglise keel on ka põhiline arvuti keel ja seoses interneti pideva arenguga on laienenud ka inglise keele oskajate ring .

Kuna olen väga uhke Eesti riigi ja kultuuri üle, siis soovin, et meie riigil oleks maailmas suurem tähtsus. Kõige lihtsam ja edukam viis Eestile tähelepanu saada on turismi kaudu. Kui keegi käib reisil ja saab hea kogemuse, siis arvatavasti jutustab ta sellest ka oma sõpradele. Ma usun, et niimoodi, suusõnaliselt, võib Eesti saada rohkem positiivset tähelepanu nii turistidelt, firmadelt kui ka tervetelt riikidelt.

Inglise keele oskus on 2011. aastal väga päevakorras, kuna Tallinn on Euroopa kultuuripealinn. See on väga suur koorem ja vastutus nii Eesti riigile kui ka kogu rahvale.

---

<sup>1</sup> *Euroopa Ühenduste Komisjon 2005. Komisjoni teatis nõukogule, parlamendile, euroopa majandus ja sotsiaalkomiteele ning regioonide komiteele: Uus mitmekeelsuse raamstrateegia;*  
[http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/com596\\_et.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/com596_et.pdf)

Kuigi kultuuripealinna aastaprogrammi on inimestele nautimiseks planeeritud suurepärased kultuuriüritused, siis tavaliselt tahavad turistid ka ise linna avastada. Aga kui külalistel on ebameeldiv Tallinnas viibida, siis vaevalt nad tagasi tulla tahavad. Sellest tulenevalt leidsin ka töö eesmärgi – uurida, kas Tallinna kesklinna teenindajad on valmis väliskülalisi vastu võtma ja neid ladiusas inglise keeles abistama.

Soovisin töös saada vastuseid veel paarile küsimusele. Mind huvitas, kas Nõukogude Liidu ajal üles kasvanud inimeste ehk vanemas eagrupid olevate inimeste keeleoskus erineb noortest märgatavalt. Arvasin, et nooremad inimesed on inglise keeles kindlasti oluliselt oskuslikumad, kuna nad on arvatavasti koolis just seda keelt võõrkeelena õppinud. Nimelt on lähiajal inglise keele oskajate arv märgatavalt suurenenud. Keskealiste teenindajate keeleoskuse kohta leidsin ma kõige vähem infot ja sellepärast oli just selle uurimine niivõrd huvitav. Lõpuks uurisin veel, milliseid keelelisi erinevusi esineb nais- ja meesteenindajate vahel. See oli samuti teema, mille kohta ma eelnevalt palju teavet ei leidnud.

Minu hüpotees oli, et noorematel teenindajatel on vanematest kõrgem inglise keele tase ning et nais- ja meesteenindajate keeleoskuses märgatavaid erinevusi ei ole.

Uurimuses küsitlesin kolme erinevat sorti ettevõtte teenindajaid: kohvikud, kauplused, kioskid. Kahjuks ei jõudnud ma selles uurimustöös erinevate ettevõtete teenindajate keeleoskust võrrelda.

Tallinna kesklinna teenindajate keeleoskuse teema tundus aktuaalne ja tulemused huvipakkuvad laiemale lugejate ringile. Teema uudsus on seotud ka faktiga, et Tallinna kesklinn on turistide vaieldamatu meelispaik. Hea idee oleks uurida pealinnas enamate piirkondade teenindajaid, et saadud andmeid võrrelda ning saada põhjalik hetkeülevaade valitsevast olukorrast teeninduses. Kahjuks piirdub uurimus ajapuudusel vaid kesk-, sh vanalinnaga.

Kindlasti peaks seda teemat edasi uurides haarama küsitlusse teiste turistide meelispaikade nagu näiteks hotellide ja muuseumide teenindajad. Nii saaks edaspidi võrrelda erinevate asutuste teenindajate keeleoskust, et teada saada, kas mõnele asutusele peaks võõrkeelte valdkonnas rohkem tähelepanu pöörama.

Selles artiklis annan ülevaate uurimustöö läbiviimise ja tulemuste kohta. Alguses tutvustan seni tehtud uurimust ning avaldatud seisukohti teenindajate keeleoskuse teemal ning seletan lahti töökäigu. Seejärel annan uurimuse tulemused koos tabelitega ning teema kokkuvõtte saadud tulemuste põhjal.

Tahan tänada oma õpetajat Merike Sisaskit, kes aitas leida huvitava teema ja motiveeris mind kogu uurimustöö kokkupanemise protsessi vältel. Teiseks tahan tänada oma kalleid koolikaaslasi, kes olid väga vastutulelikud ja aitasid mind andmete kogumisel.

## UURIMISAINE ÜLEVAADE

Tallinna teenindajate keeletaset palju uuritud ei ole. Siiski leidsin ühe väga sisuka ja huvitava uuringu, mille oli tellinud Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus ning mille tegijaks oli Turu-uuringute AS. Töö on tehtud küll üpris erinevalt minu uurimustööst: teenindajaid testiti kolmel viisil – eestikeelse silmast-silma visiidi, venekeelse telefonikõne ja ingliskeelse e-kirja abil. Tähelepanu keskmeks olid majutus- ja turismiettevõtteid.

Selle uuringu tulemustest võib välja lugeda, et parima üldmulje majutus- ja turismiettevõtetest jätsid silmast-silma visiidid. Nõrgimaks osutusid venekeelsete telefonipäringute tulemused. Kõikide testimisviiside puhul võis kõige enam rahule jääda teenindajate üldise käitumiskultuuriga, kuigi puudujääke leidis nii test- kui võrdlusgrupis. Kõige vähem võis rahule jääda teenindajate aktiivsusega erinevate lahendusvariantide, lisateenuste ja soodustuste pakkumisel.<sup>2</sup>

Otsides infot pealinna teenindajate võõrkeelte oskuse kohta, selgus, et kättesaadavat ja värsket statistikat pole. Ajakirjandusest ning internetiportaalidest loetu põhjal jääb mulje, et inimeste arvamused on väga vastandlikud. Nii kinnitab 11. juulil 2007 Eesti Päevalehes ilmunud artikkel, et Tallinna teenindajate keeleoskus on väga heal tasemel ning turistid on rahul.<sup>3</sup> Eesti Päevalehe artikkel 11. veebruarist 2009<sup>4</sup> räägib aga kõnekeskuste probleemidest, mis on tekkinud halva keeleoskuse tõttu. Need artiklid annavad edasi selle, et inimestel on teenindajate keeleoskuse kohta väga erinevad arvamused.

## UURIMUSTÖÖ LÄBIVIIMISE METOODIKA

---

<sup>2</sup> Kaldaru, Hella (Turu-uuringute AS) 2009. Turismiettevõtete teeninduskvaliteedi pilootuuringu tulemused – Turu-uuringute AS; <http://www.southeastonia.ee/uploads/dokumendid/mystery-shopping2009.pdf>

<sup>3</sup> Katskovski, Eric 2007. Turistid kiidavad Tallinna teenindajate keeleoskust – Eesti Päevaleht 11. juuli; <http://www.epl.ee/artikkel/392663>

<sup>4</sup> Aug, Tuuli 2009. Rootslasi vihastab Eesti teenindajate kehv keeleoskus – Eesti Päevaleht 11. veebr.; <http://www.epl.ee/artikkel/458504>

Uurimus keskendub Tallinna kesklinna teenindajate inglise keele oskuse mõõtmisele. Andmed on saadud teenindajate küsitlemise abil.

Uurimistöö etapid olid järgmised:

- a) teema valik ja kirjandusega tutvumine
- b) uuritava piirkonna/objektide täpne määratlemine
- c) algupärase küsitluse ankeedi koostamine
- d) küsitajate instrueerimine ja piirkonna tutvustamine
- e) küsitluse läbiviimine
- f) andmete töötlemine ja tulemuste analüüs
- g) töö kirjalik vormistamine

Küsitlus on läbi viidud silmast-silma vestluse (intervjuu) vormis, tähelepanu keskmes on kolm erinevat kesklinna ettevõtte liiki:

- 1) kohvikud
- 2) kauplused
- 3) kioskid

Valisin need kolm asutuse liiki, kuna tundus, et need on kõige kergemini ligipääsetavamad ning igapäevasemad ettevõtted.

Varasemate selleteemaliste uurimuste puudumise tõttu pidin ise välja töötama meetoodika, küsimused, õpilastele antud ankeedi ja keeleoskuse hindamisskaala. Oma uuringus sain tugineda ainult eelviidatud avaldatud artiklitele, kuid mitte teistele uurimustöödele.

Uuringu jaoks välja töötatud ankeedis kajastus küsitletud teenindaja sugu (naine/mees) ja vanus: noor (kuni 30aastane), keskealine (30 kuni 50 aastane), vanem (50 ja enam aastat). Vanuse määratlemine toimus silma järgi ja välise vaatluse põhjal ning ei ole seega väga täpne. Ankeet sisaldas ka keeleoskuse hindamise skaalat, mis aitas anda teenindajale kõige õiglasemat hinnangut.

Teenindajate keeleoskuse hindamine toimus skaalal 0 kuni 5 punkti:

0 punkti – ei rääkinud sõnagi

1 punkt – kõne vaevalt mõistetav (ei mõista kuuldut; grammatika puudub, väga väike sõnavara, vajab kehakeelt)

2 punkti – keeleoskus kehv (valdab mõningat sõnavara, kuid mõistmine nõuab pingutust; vajab kordamist, saab öeldust osaliselt aru)

3 punkti – rahuldav (mõistab enamust räägitust; tema jutt on mõistetav, kuid suhtlemine aeganõudev, grammatika vigane)

4 punkti – hea (teenindaja mõistab küsitut hästi, vastab, suudab küsituga toime tulla; vähe vigu)

5 punkti – suurepärane (suhtleb vabalt, saab küsitust aru, grammatiliselt korrektne, suhtleb vaevata ja kergelt)

Küsitlus toimus kindlate, varem väljatöötatud küsimuste abil, et küsitletavad oleksid kõik võrdsetes olukordades. Küsimusi oli kokku kümme, millest viis keskendus teenindaja sotsiaalse keeleoskuse testimisele ja ülejäänud viis küsimust teenindaja professionaalse keeleoskuse testimisele. Sotsiaalse keeleoskuse all pean silmas inimese üldist võimet suhelda, näiteks tervitada, hüvasti jätta, kellaaega öelda, teed juhatada jne. Professionaalse keeleoskuse all pean selles uuringus silmas töötaja võimet toime tulla erialase sõnavara piires, anda ostjale nõu ja abistada teda ostude valimisel.

Küsitlust aitasid läbi viia 60 Tallinna Inglise Kolledži 8.a, 8.b ja 9.a klassi õpilast, kes tõepärasemate tulemuste saavutamiseks mängisid välismaalasi. Enne küsitluse alustamist seletasin õpilastele täpselt lahti hindamissüsteemi ning reeglid, mida järgida. Selgitatud sai seda, et kogu küsitluse jooksul on lubatud rääkida ainult inglise keeles. Eesti ja vene keele kasutamine oli uurimuse vältel keelatud. Tallinna Inglise Kolledži õpilaste vahel jagati erinevad kesklinna piirkonnad, kus uurimust läbi viidi. Nii sain kindel olla, et iga teenindajat küsitleti vaid üks kord. Igale lapsele määrati üks kolmest valitud ettevõtte liigist (kohvikud/restoranid, kauplused, kioskid).

## ÕPILASTELE ANTUD ANKEET

Area: Downtown

Establishments: Cafes/Shops/Kiosks

Nr. of people	Gender	Age groups	Social language skills	Professional language skills
1.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
2.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
3.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
4.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
5.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
6.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
7.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
8.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
9.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
10.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
11.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
12.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
13.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
14.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
15.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
16.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
17.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
18.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5

19.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
20.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
21.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
22.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
23.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
24.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
25.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
26.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
27.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
28.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
29.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
30.	male/female	Young/middle-aged/older	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5

#### Language evaluation

0 - didn't speak a word of English

1 - barely understandable (confusing pronunciation, a very small vocabulary, minute grammar)

2 - poor (possesses some vocabulary, but understanding requires effort)

3 - mediocre (speech is understandable, but communicating takes an effort)

4 - good (can understand everything, still made some grammar mistakes)

5 - perfect (understandable, grammatically correct, did not make any mistakes)

Age groups: Young (-30 years) / Middle-aged (30-50 years) / Older ( 50- years)

#### Küsitlusel kasutatud küsimused olid järgmised:

##### Cafe

- 1) Hi, how are you?
- 2) Could I get the menu, please?
- 3) How much is a cup of tea?
- 4) Can I have two glasses, please?
- 5) Where's the toilet?
- 6) Can you direct me to the nearest cash machine?
- 7) Can I have a black coffee with some sugar and cream?
- 8) Do these cookies have any nuts in them? I am really allergic.
- 9) Where can I have some vegetarian dishes?
- 10) Can you recommend any good museums around here?

##### Shop

- 1) Hello, how are you?
- 2) Could you please tell me what time it is?
- 3) How much does this cost?
- 4) Can I pay by my credit card?
- 5) Do you sell spring water?
- 6) Can you show me the way to the nearest cafe?
- 7) I'm new in town, can you recommend any good sightseeing?
- 8) What disinfectants are the most effective?
- 9) Do you have any band aids with cartoon characters on them?
- 10) I would like to buy a notebook, it has to have at least 60 pages and it has to be squared.

##### Kiosk

- 1) Hi, how are you?
- 2) How much is “Kroonika”?
- 3) Do you sell any bus tickets?
- 4) What`s the time?
- 5) Do you sell Coca-Cola Zero?
- 6) Where is the nearest train station?
- 7) Do you sell nail files?
- 8) What sort of flavoured chips do you sell?
- 9) My friend told me to get her some strawberry gum. Do you have any?
- 10) I want to get a magazine for my 5-year-old brother. Which one do you recommend?

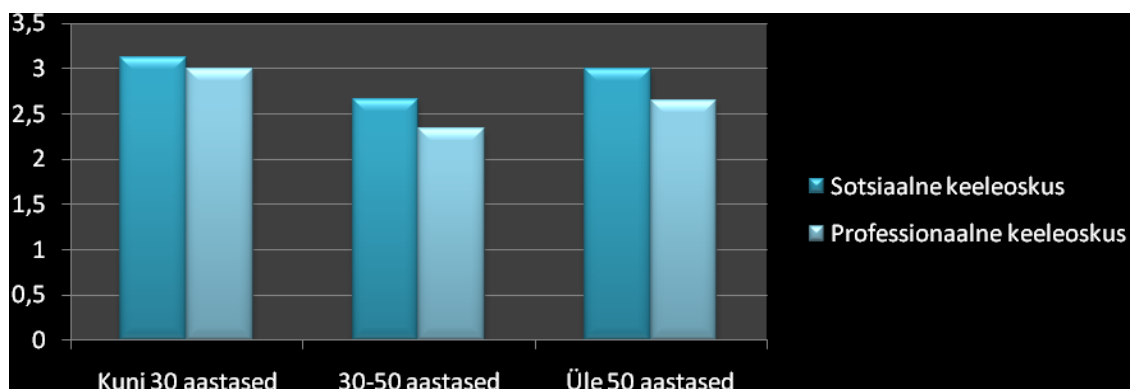
## UURIMUSTÖÖ TULEMUS

Küsitluse käigus intervjuerisime kokku 149 erinevat Tallinna kesklinna teenindajat. Selgus, et naissoost teenindajaid on tunduvalt rohkem kui vastassoo esindajaid. Sellepärast otsustasime eelkõige võrrelda erineva vanusega inimesi, mitte keskenduda naiste ja meeste keeleoskuse erinevustele.



**Joonis 1.** Küsitletud Tallinna kesklinna mees- ja naisteenindajate suhe protsentides.

Allolev tabel võtab saadud andmed kokku kolme vanusegrupi läbilõikes.

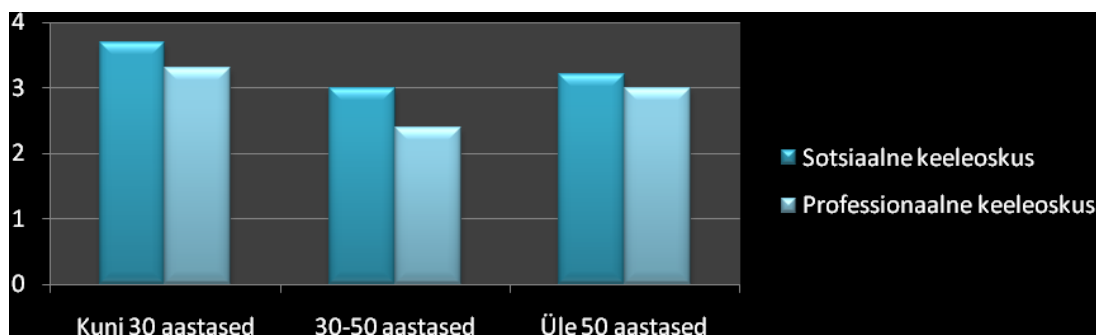


**Joonis 2.** Teenindajate kolme eri vanusegrupi sotsiaalse ja professionaalse keeleoskuse keskmised andmed.

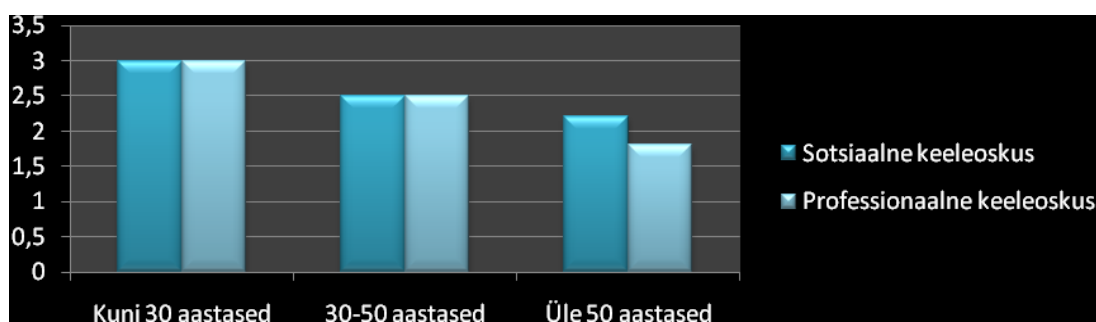
Kogutud andmetest selgub, et inglise keele oskus on Tallinna kesklinna teenindajate eri vanusegruppide läbilõikes üllatavalt ühtlane. Ootamatult osutusid kõige kehvema keeletaseme esindajateks keskealised teenindajad. Kuna varem arvasin, et halvima keeleoskusega on vanima vanuserühma esindajad, oli vanimasse vanusegruppi kuuluvate teenindajate ühtlaselt tugev toimetulemisvõime meeldivaks avastuseks. Üldine hinnang jääb kolme ja kahe punkti vahele. Hindamissüsteemi järgi on 3 punkti rahuldav ning 2 punktiga on keeleoskus kehv.

Kuigi oli loogiline eeldada, et noorim teenindajate grupp on keeleoskusest parim, üllatas see, et lähtuvalt küsitluse andmetest on noorima ja vanima vanusegruppi keeleoskus samal tasemel.

Huvitav on tõik, et sotsiaalse ja professionaalse inglise keele pädevuse vahel on märgatav vahe. Võimalik, et suhteliselt parem suhtlusoskus tuleneb televiisori ja interneti mõjust inimestele ja praktilisest vajadusest, mis sunnib inimest rääkima ja seoses sellega keeleoskust parandama.



**Joonis 3.** Meessoost teenindajate inglise keele oskus vanuse järgi.



**Joonis 4.** Naissoost teenindajate inglise keele oskus vanuse järgi.

Otsustasin huvi pärast võrrelda ka mees- ja naisteenindajate erinevate vanusegruppide keeletaset. Kuna naissoost teenindajaid oli tunduvalt rohkem kui mehi, leidsin, et ei ole võimalik saada üldist võrdlust meeste ja naiste keeleoskuse vahel. Siiski arvasin, et on vajalik võrrelda samavanuste meeste ja naiste keeleoskust. Selgus, et meestel on märgatavalt parem



inglise keele oskus kui naistel. Näiteks noorte meesteindajate inglise keele oskus oli peaaegu 4 punkti, mis on üpris hea saavutus. Noorte naasteindajate keskmine hinne oli ainult 3.

## KOKKUVÕTE

Uurimustulemustest lähtuvalt võib öelda, et Tallinn saab hakkama Kultuuripealinn 2011 staatuse ning turistide korrektse teenindamisega.

Uuringu tulemustest võib välja lugeda, et teenindajate keeleoskus on üpris keskpärane. Sotsiaalne keeleoskus on inimestel isegi natuke üle keskmise ja selgelt rohkem arenenud kui professionaalne. Viimane on üldiselt rahuldav ja mõistetav, kuid osati ikka väga halb. Lähtuvalt saadud andmetest võib väita, et kuigi inglise keele oskus Tallinna teenindajate hulgas on toimetulekuks rahuldav, võiks see teatud vanusegruppide läbilõikes olla parem. Iseäranis võiks inglise keele oskusele pöörata tähelepanu keskmisse vanusegruppi (30 kuni 50 aastat) kuuluvad klienditeenindajad ning ennast pisut täiendada. Arukas ja ettenägelik oleks vastavasisuliste seminaride ja koolituste läbiviimine, miks mitte ettevõtjate või Tallinna linna kulul. Kuna professionaalne keeleoskus jäi kõikides gruppides sotsiaalsest madalamaks, järeldan, et tööandjad peaksid oma töötajatele pakkuma rohkem erialast koolitust ja tuge.

## KIRJANDUS

*Aug, Tuuli* 2009. Rootslasi vihastab Eesti teenindajate kehv keeleoskus – Eesti Päevaleht 11. veebr.; <http://www.epl.ee/artikkel/458504>

*Euroopa Ühenduste Komisjon* 2005. Komisjoni teatis nõukogule, parlamendile, euroopa majandus ja sotsiaalkomiteele ning regioonide komiteele: Uus mitmekeelsuse raamstrateegia. [http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/com596\\_et.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/com596_et.pdf)

*Kaldaru, Hella* (Turu-uuringute AS) 2009. Turismiettevõtete teeninduskvaliteedi pilootuuringu tulemused – Turu-uuringute AS; <http://www.southestonia.ee/uploads/dokumentid/mystery-shopping2009.pdf> (31.07.2011)

*Katskovski, Eric* 2007. Turistid kiidavad Tallinna teenindajate keeleoskust – Eesti Päevaleht 11. juuli; <http://www.epl.ee/artikkel/392663>