



KOOLITUSMAJAKAS
KURESSAARE AMETIKOOL

KURESSAARE AMETIKOOLI TÄIENDUSÕPPE ÕPPEKAVA
Erialane soome keel klienditeenindajale

ÕPPEKAVA NIMETUS	Erialane soome keel klienditeenindajale
ÕPPEKAVARÜHM	Keeleõpe
KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID	Maht: 60 akadeemilist tundi, millest 60 tundi on loengu vormis.
ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS	Õppekava on koostatud lähtuvalt Kuressaare Ametikooli koka, majutusteeninduse, spaateenindaja ja juuksuri õppekavast, mooduli nimetus: erialane soome keel.
ÕPIKESKKOND	Kooli õppeklassid (koos täisvarustusega: interaktiivsed tahvlid, jne.); kooli õpperestoran, õppehotell praktiliste situatsioonülesannete lahendamiseks; arvutiklassid.
SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED	Koolitus on mõeldud müüjatele, toitlustusettevõtete töötajatele, turismiettevõtete töötajatele, müügitöoga seotud tootmisettevõtete töötajatele jt klienditeenindusega seotud töötajatele. Programmi sihtrühm: <ul style="list-style-type: none"> • erialase tasemehariduseta täiskasvanud; • keskhariiduseta täiskasvanud; • aegunud oskustega tööeline elanikkond. Õppe alustamise tingimused puuduvad.
EESMÄRK	Koolituse eesmärgiks on valmisoleku loomine erialaseks suhtluseks soome keeles.
ÕPIVÄLJUNDID	Koolituse läbinu: <ol style="list-style-type: none"> 1) moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid; 2) on soomekeelses suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine); 3) oskab ennast, oma tööd ja ettevõtet tutvustada; 4) oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja oskab välja selgitada kliendi soovid; 5) oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel.
ÕPPESISU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enesetutvustus: mina, minu hobid ja minu pere – (seminar ja praktiline grupidöö – osalejad esitlevad ennast soome keeles). 2. Minu töö, amet ja erialased oskused – (seminar ja praktiline grupidöö – suuline esitus, sõnavara kasutatakse kursuse lõpus CV ja kaaskirja koostamisel). 3. Ettevõtte tutvustamine. Kirjeldused kodulehel. – (seminar ja praktiline töö – ettevõtte ja pakutavate teenuste lühitutvustus). 4. Kokkulepped. Teated. Kellaajad. Kuupäevad. Pühad – (loeng/seminar). 5. Teenindamine telefoni teel. Pöördumised, tervitamine, tähthaaval kordamine. – (seminar ja praktiline grupidöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine). 6. Suhtlemine kirjalikult. Tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakumise koostamine. (Seminar ja praktiline töö – koostatakse lühike ettevõtte teenuseid tutvustav tavakiri ja e-kiri ja hinnapakumine).

	<p>7. Konfliktituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult. –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>8. Toitlustamine. Teenindamine toitlustusasutustes – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>9. Kaubandus. Teenindamine müügiettevõttes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>10. Teenindamine bensiinjaamas –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>11. Loodus. Matkamine. Turism. Teenindamine turismiettevõtetes, – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p> <p>12. Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsused – (seminar ja praktiline töö – kodukoha vaatamisväärsuseid tutvustav lühikirjeldus).</p> <p>13. Teised teenindusvaldkonnad: spaa, juuksur, jne – (loeng/seminar – erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud).</p> <p>14. Grammatika - (loeng/seminar + praktikas kasutamine läbi kõikide teemade).</p> <p>15. Kordamine. Õpitud sõnavara meenutamine ja taaskasutamine. – (praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine).</p>
ÕPPEMEETODID	<p>Koolitusel keskendutakse suhtluskeelele, õpitakse teenindusvaldkonna sõnavara. Kasutatakse kommunikatiivset meetodit, kus õpilane ei suhtle ainult õpetajaga, vaid samuti kaasõpilastega paaris- või rühmatöona. Sõnavara õppimine toimub rollimängudena ja situatsioonülesannete põhjal.</p>
ÕPPEMATERJALID	<p>Õppija saab koolitaja koostatud õppematerjali.</p>
NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA -KRITEERIUMID	<p>Osavõtt kontaktundidest 70%.</p> <p>Tunnistuse saamise eelduseks on ettenähtud hindamisülesannete nõuetekohane teostamine.</p> <p>Hindamisülesanded:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutvustab suuliselt ja kirjalikult, lihtsalt ja seostatult soome keeles ennast kui isiksust. • Kirjeldab näidise eeskujul oma eriala ja tööülesandeid. • Loeb lihtsat soomekeelset kutsealast teksti ja vastab lühikeste lausetega teksti kohta esitatud küsimustele • Selgitab soome keeles kliendi vajadusi, soove ja ootusi, kasutades näidisküsimusi • Nõustab soome keeles klienti majutuse ja transpordi küsimustes • Vastab lihtsas soome keeles teenuseid puudutavatele küsimustele • Tutvustab soome keeles kliendile ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid juhendi alusel • Lahendab soome keeles probleemjuhtumi, kasutades etteantud lausemalle.

KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT	Tunnistus – õpiväljundid saavutatud. Tõend - õpiväljundid saavutamata.
KOOLITAJA KOMPETENTUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS	Tiiu Kiil 1977-1982 E. Vilde nim. Tallinna Pedagoogiline Instituut - Koolieelse pedagoogika ja psühholoogia eriala Alates 22.08.2005 Kuressaare Ametikooli soome keele õpetaja Täiskasvanute koolitaja, tase 5.