



KOOLITUSMAJAKAS
KURESSAARE AMETIKOOL

KURESSAARE AMETIKOOLI TÄIENDUSÕPPE ÕPPEKAVA
Erialane vene keel klienditeenindajale

ÕPPEKAVA NIMETUS	Erialane vene keel klienditeenindajale
ÕPPEKAVARÜHM	Keeleõpe
KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID	Koolituse maht: 60 auditoorset tundi .
ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS	Õppekava on koostatud lähtuvalt Kuressaare Ametikooli, turismiteeninduse, juuksuri ja giidi õppekavast, mooduli nimetus: erialane vene keel.
ÕPIKESKKOND	Kuressaare Ametikoolil on olemas kaasaegsed õppeklassid, õppevara teoreetilise õppe ja praktiliste tegevuste läbiviimiseks. Kursusel kasutatavad õppeklassid on varustatud vajalike töövahendite ja seadmetega.
SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED	Koolitus on mõeldud müüjatele, toitlustusettevõtete töötajatele, turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud tootmisettevõtete töötajatele jt klienditeenindusega seotud töötajatele. Programmi sihtrühm: <ul style="list-style-type: none"> • erialase tasemehariduseta täiskasvanud; • keskhariiduseta täiskasvanud; • aegunud oskustega tööealine elanikkond. Õppe alustamise tingimused puuduvad.
EESMÄRK	Kursuse eesmärk on valmisoleku loomine erialaseks suhtlemiseks vene keeles.
ÕPIVÄLJUNDID	Koolituse läbinu: <ol style="list-style-type: none"> 1) moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid; 2) on inglisekeelses 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	<u>Auditoorse töö teemad</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enesetutvustus: mina, minu hobid ja minu pere – (seminar ja praktiline grupitöö – osalejad esitlevad ennast vene keeles). 2. Minu töö, amet ja erialased oskused – (seminar ja praktiline grupitöö – suuline esitlus, 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 grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine). 6. Suhtlemine kirjalikult. Tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakumise koostamine.

	<p>(Seminar ja praktiline töö – koostatakse lühike ettevõtte teenuseid tutvustav tavakiri ja e-kiri ja hinnapakumine).</p> <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. 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 rühmatööna. Sõnavara õppimine toimub rollimängudena ja situatsioonülesannete põhjal.</p>
ÕPPEMATERJALID	<p>Koolitav saab individuaalsed töölehed ja jaotusmaterjali.</p>
NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA -KRITERIUMID	<p>Osavõtt kontakttundidest 70%.</p> <p>Tunnistuse saamise eelduseks on ettenähtud hindamisülesannete nõuetekohane teostamine ja lõpueksami sooritamine.</p> <p>Hindamisülesanded:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutvustab suuliselt ja kirjalikult, lihtsalt ja seostatult vene keeles ennast kui isiksust. • Kirjeldab näidise eeskujul oma eriala ja tööülesandeid. • Loeb lihtsat venekeelset kutsealast teksti ja vastab lühikeste lausetega teksti kohta esitatud küsimustele • Selgitab vene keeles kliendi vajadusi, soove ja ootusi, kasutades näidisküsimusi • Nõustab vene keeles klienti majutuse ja transpordi küsimustes • Vastab lihtsas vene keeles teenuseid puudutavatele küsimustele • Tutvustab vene keeles kliendile ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid juhendi alusel • Lahendab vene keeles probleemjuhtumi, kasutades etteantud lausemalle.

KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT	Tunnistus – õpiväljundid saavutatud. Tõend - õpiväljundid saavutamata.
KOOLITAJA KOMPETENTUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS	Tiia Jõgi Tallinna Pedagoogiline instituut, 1986 – vene keel ja kirjandus rahvuskoolis. Alates 2004 Kuressaare Ametikooli vene ja inglise keele õpetaja.