

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Rakvere Ametikool
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Teenindusalane vene keel
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*

Sihtrühm:

Toitlustuse- ja turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud ettevõtete töötajatele ja klienditeenindusega seotud töötajatele või nendes valdkondades tööd alustavatele isikutele. Koolitus on mõeldud eelkõige nendele, kellel on COVID-19 kriisist tulenevalt vajadus/soov vahetada ametiala, töövaldkonda või kohanduda muutuva töömaailmaga.

Grupi suurus: 10

Õppe alustamise nõuded:

Vajalik keeleoskus A1 tasemel
Haridus- ja vanuse piirang puudub

Õpiväljundid. *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*

- moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid
- on venekeelses suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine)
- oskab ennast, oma tööd ja ettevõtet tutvustada
- oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja oskab välja selgitada kliendi soovid
- oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Kutsestandardid, keeletasemed (A2), kaubandus-, toitlustus, aiandus-, turismierialade RÕK. Kasutusel on kommunikatiivne keeleõppe meetod, et arendada nii rääkimist, kuulamist kui ka

kirjutamist. Metoodilised võtted: Suhtlus- ja arutlusülesanded, paaris- ja rühmatöö, loovülesanded.

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Koolitus on Lääne-Virumaa ja teiste piirkondade turismi- ja teenindusvaldkonnas töötavate täiskasvanute vene keele oskuse tõstmiseks A2 (B1) tasemele (olenevalt õppija algtasemest). OSKA COVID19 raportis rõhutatakse, et vajalik on säilitada valdkonnas oskusteave ja kriitilisel hulgal kvalifitseeritud töötajaid, et pärast kriisi võimalikult kiiresti naasta rahvusvahelisse konkurentsi.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	60
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	40
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	20
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	-

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

- Enesetutvustus- esitlus endast vene keeles
- Amet ja erialased oskused – sõnavara kasutatakse koolituse lõpus CV ja kaaskirja koostamisel
- Ettevõtte tutvustamine - ettevõtte ja pakutavate teenuste lühitutvustus
- Kokkulepped. Teated. Kellaajad. Kuupäevad. Pühad
- Teenindamine telefoni teel - suhtlussituatsioonide läbimängimine tervitamine, pöördumised, tähthaaval kordamine.
- Kirjalik suhtlemine. Hea tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakumise koostamine, teenuseid tutvustav tavakiri. Konfliktisituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult
- Teenindamine toidlustus- ja müügiettevõtetes
- Turism. Teenindamine turismiettevõtetes
- Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsused.
- Teised teenindusvaldkonnad: erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud
- Grammatiline osa läbi kõikide teemade
- Koolituse lõpus õpitud sõnavara kasutamine ja suhtlussituatsioonide läbimängimine
- Vene keelse CV ja kaaskirja koostamine ning vormistamine

Auditoorne ja praktilise keeleoskuse arendamise toimub läbi rühmatöö, rollimängude ja kirjalike tööde. Eesmärgiks on arendada vene keeles suhtlemisoskust erinevates tööalastes situatsioonides. Koolituse läbinu oskab koostada ametlikus vormis kirja, e- kirja ja CV-d. Põhiline osa auditoorsest tööst toimub praktiliste situatsioonide ja probleemide lahendamise rühmatööna, individuaalsed esitlused ja kirjalikud praktilised tööd.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetööks kasutatakse Rakvere Ametikooli Piiri 8 õppeklasse

Õppeklassid on varustatud õppetööks vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, arvutid, dataprojektor, teisaldatav pabertahvel, statsionaarne tahvel koos kirjutusvahenditega). Õppeklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Õpingud loetakse lõpetatuks ja väljastatakse tunnistus, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 70%.

Hindamismeetodid-mitteeristav hindamine.

Hindamiskriteerium-sooritab ettenähtud praktilised ülesanded: enesetutvustus, töökoha tutvustus, tööalase e- kirja koostamine ja meilile vastamine; CV, kaaskiri

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Liia Vahter, Rakvere Ametikooli vene keele õpetaja.

Haridus:1993 Tallinna Pedagoogikaülikool, eesti kooli vene keele ja kirjanduse õpetaja.

Õppekava koostaja:

Liia Vahter, Rakvere Ametikooli vene keele õpetaja,

liia.vahter@rak.ee

/ees- ja perenimi, amet, e-mail/