

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

Õppekava kinnitamise kuupäev ja käskkirja nr. 04. detsember 2018 nr 1-2/14

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Valgamaa Kutseõppekeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Erialane vene keel teenindustöötajatele
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Isikuareng
Õppekeel:	Vene 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:

Müüjad ja teeninduse valdkonna töötajad, kes on ammu keelt õppinud ja selle unustanud ning need kes on ise õppinud keelt ja ei ole võimelised korrektselt vene keelse kliendiga suhtlema. Oskavad keelt A1 tasemel. Grupi suurus 12 inimest

Grupi suurus:12

Õppe alustamise nõuded:

Oskavad keelt A1 tasemel

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

- mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;
- vestleb juhendamisel külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides vene keeles.

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

Euroopa Nõukogu keeleoskussüsteem A2 tase Kutsestandardis käsitletakse võõrkeele õpet kutset läbiva kompetentsina. Müüja-klienditeenindaja, tase 4 B.2.6 Keeleoskus

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

Piirkonna eripära arvestades on meie piirkonnas väga suur osa vene keelt kõneleval elanikkonnal. Et piirkonna teenindusvaldkonnas töötavad inimesed saaksid enda tööd teha heal tasemel, on vaja osata teenindusalast vene keelt.

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)	12
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	48
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

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:

Toitlustusettevõtete pakutavad teenused
Igapäevane suhtlemine
Telefonisuhtlus
Kliendi teenindamine ja kliendiga kontakti loomine
Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine
Kaupluse teenindussituatsioonid
Käitumine restoranis: menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovimine
Üldlevinud toitude ja jookide nimetused
Laua- ja serveerimisnõud
Arveldamine

Õppekeskkonna kirjeldus: Koolitus toimub keeleklassis, kus on olemas seadmed, tehnika, õpetaja valmistatud õppematerjalid vene keele omandamiseks.

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

Hindamine mitteeristav: arvestatud/ mittearvestatud. Osalenud vähemalt 70% kontakttundides

Koolituse läbimiseks tuleb sooritada paaristööna rollimäng (etteantud) klienditeenindusvaldkonna situatsioonkirjelduse alusel.

Mitteeristav hindamine.

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.*

Katrin Uffert-Pedagoog, koolitaja.

Õppekava koostaja:

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

Katrin Uffert, Koolitaja, katrinuffert@mail.ru