

KOOLITUSE PROGRAMM

Koolituse pealkiri: „ Erialane vene keel teenindustöötajatele “

Maht (tundides): 60 tundi

Sihtgrupp: Pühajärve Spa teeninduspersonal ja bowling keskuse töötajad

Õppekavarühm: Isikuareng

Õppekeel: Vene keel

Koolituse eesmärk: Omandada vene keel hea tasemel. Arvestades Valgamaa piirkonna eripära (suur arv vene keel kõnelevad elanikud) ning viimasel ajal suurendatud turistide hulk Venemaalt, arendada teenindusvaldkonna vene keel oskus hea tasemel, et Pühajärve Spa maine ja populaarsus kasvaks.

Õpiväljundid:

- kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;
- 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

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

Õppe sisu:

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

Hindamine

Koolituse läbimiseks tuleb sooritada paaristööna rollimäng (etteantud) klienditeenindusvaldkonna situatsioonkirjelduse alusel. Osalenud vähemalt 70% kontakttundides. Mitmeeristav hindamine.

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Programm:

Moodul 1 esimene päev:

Õpiväljund 1:

- kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele Eesmärgistamine 0,5 ak/H	Sissejuhatav sisuline ja korralduslik info. Ülevaade koolituse. Eesmärkide ja ootuste tutvustamine. Ühtlase tase selgitamine	Jäämurdvad harjutused. Kokkulepped. Vestlus. Õppi mapid. Ajakava. Eneseanalüüsi küsitlus
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Tervitused “ 1 ak/H	<ul style="list-style-type: none">• Tervitused ja viisakus teenindamine.• Tervitusele vastamine• Hüvasti jätmine	Esitlus. Projektor. tahvel. Jaotusmaterjal . Lindistus Digitaalsete vahendite kasutamise võimalused: Learning apps . Kahoot. Rollimäng. Kaaslaste tagasiside
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Numbrid 1-10 “ 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none">• Arvutamine. Ühekohaline numbrid 1- 10.• Kuulamise harjutused.• Telefoninumbrid eri häälega ja aktsentidega	Arvuti, esitlus. Jaotusmaterjal . Õppijatel lauarvuti, testimiseks mobiilseade(kas tahvelarvuti või telefon) Harjutus: Telefoninumber
PAUS		
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Tähestik “ 0,75 ak/H	<ul style="list-style-type: none">• Vene keele tähestik.• Täishäälikud ja kaashäälikud.• Kirjalik viis.	Arutelu. Häälamine. Lugemine. Jaotusmaterjal .
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Nimi ja perekonnanimi „ 0,75 ak/H	<ul style="list-style-type: none">• Perekonnanimi ja nimi ehk vene keelne järjekord. Naiste ja Meeste perekonnanimi tunnused.• Isa nimi	Arutelu. Märk ja klepsu paberid. Õppi mapp. Harjutus Jaotusmaterjal .
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Numbrid 11-20 “ 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none">• Arvutamine ja numbrid jätk.• Omadused.• Käendamine	Gruppi töö. Häälamine. Rääkimine Jaotusmaterjal .
PAUS		

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Vene keel algajatele ja edasijõudnutele „ Vene kultuur “ 2 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Vene kultuur. • kombed • Ajalugu 	Vaatame kolm video. Arutleme analüüsimise. Teeme teenindamise jaoks järeldused. Tegevuskava
PAUS		
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele: „ Pere “ 1 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Pere liikmete nimetused • Pere suhted • Minu pere minu kodu 	Learning apps ja kahoot Tekst jaotusmaterjalides
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele Kokkuvõte 0,5 ak/H	Kokkuvõtted päevast. Õpikogemuse reflekteerimine. Enneseanalüüsi täitmine	Tagasiside leht. Päeva kokkuvõte. Enneseanalüüs mappi sees Jaotusmaterjal.
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele 0,5 ak/H	Individuaalne suhtumine	Aitamine, kes maha jäi või kes tahtis rohkem teada

Moodul 2 teine päev:

Õpiväljund 1: kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Õpiväljund 2: mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Vene keel edasijõudnutele: „ Hommikusöök “ „Igapäevane suhtlemine“ 0,5 ak/H	Sõnavara hommikusöögi ajal: Head isu, kohv, võileivad, juurde, piim, laste tool jne	Töö rühmades. Suur plakat, sõnad mis nad on hommiku ajal vene turistide poolt kuulnud. Tööde (plakatite esitamine) Jaotusmaterjal.
Vene keel algajatele ja edasijõudnutele: „ Numbrid 20-30 “ 0,75 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Numbrid 20 kuni 30. • Telefoninumber. • Elukoha aadress indeks 	Lühiloeng. Jaotusmaterjal. Gruppi töö. Hääldamine. Telefonisuhtlus Rääkimine

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Vene keel edasijõudnutele: „Tervitused“ . Kinnitamine 0,25 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Kordame ja kinnitame teema „Tervitused“. Rollimäng • Igapäevane suhtlemine 	Hindamine ja tagaside andmine Learning apps harjutus Test paberil Jaotusmaterjal .
Vene keel edasijõudnutele: „Lugemine ja tõlkimine“ Pühajärve Spa 0,5 ak/H	Keele tõlkimine. Kas sõna sõnalt või idee? Pühajärve tervitus tekst vene keeles. Loeme ja tõlkime eesti keelde. Võrdleme kas on sama	Lugemine. Ajurünnak
PAUS		
Vene keel edasijõudnutele: „Kliendi teenindamine ja kliendiga kontakti loomine“ Dialogid 0,5ak/H	Dialogid. Kuulamine. Viisakad fraasi. <ul style="list-style-type: none"> • „Ma mõistan“ • „Ma saan aru“ • Kas ma sain õieti aru ,et--- 	Arutelu. Ülesanne koostamine (reaalsed elujuhtumised). Gruppi töö. Tulemuse esitus.
Vene keel edasijõudnutele: „Laua- ja serveerimisnõud „ Sõnavara 0,5 ak/H	Klaasid, kahvlid, noad sõnavara. <ul style="list-style-type: none"> • Tubade servis • Telefonisuhtlus 	Jaotusmaterjal . Learning apps Learning apps 2
Vene keel edasijõudnutele: „Numbrid 10-100“ 1 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Numbrid 10- 100 • Erandid • Arveldamine • Telefoni numbrid eri aktsentidega 	Lühiloeng. Esitus Jaotusmaterjal . Hääldamine. Rääkimine Paaris töö
PAUS		
Vene keel edasijõudnutele: „Avastame Venemaa“ 2 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Moskva • Sankt Peterburg • Arhitektuur. • Pihkva ja Petseri 	Vaatame linnade tutvustav videot. Analüüsime, kuidas kliendi käitumisele mõjub. Moskva Sankt Peterburg Arhitektuur. Pihkva ja Petseri Analüüs i ja situatsiooni leht
PAUS		
Vene keel edasijõudnutele: „Ametid“ 0,5 ak/H	Sõnavara õppimine nutitehnika abil. 20 uut sõnad teemast „Ametid“ <ul style="list-style-type: none"> • Teenidus valdkond • Erasektor • Haaridus 	Learning apss ja kahoot.

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Vene keel edasijõudnutele: „Toitlustusettevõtete pakutavad teenused“ 1,25 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Käitumine restoranis: menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovitamise • Igapäevane suhtlemine • Dialoogid teemast „Toitlustusettevõtete pakutavad teenused“ • Teeme õpivideo: „Restoranis“ „Retseptisioonis“ „Bowling saalis“ 	Teeme koos hindamis mudel õppevideo jaoks. Õppevideote valmistamine oma valdkonna rühmades. Videote esitamine
Vene keel edasijõudnutele Kokkuvõtte 0,25 ak/H	Kokkuvõtted päevast. Kaaslaste tagasiside. Enneseanalüüs nutitehnika abil	Tagasiside Mentimeeter abil Seni toimunu analüüs.

Moodul 3 kolmas päev:

Õpiväljund 3: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele Mida oskan? 0, 25 ak/H	Enneseanalüüs. Mida oskan? Mida veel tahan õppida? Mis mul õnnestub? Kus tahan rohkem tööd teha?	Vaatame eesmärgid üle. Enneseanalüüs. Slaidid Jaotusmaterjal .
Vene keel edasijõudnutele: Kahoot „Sõnavara“ 0, 5 ak/H	Kontrollime, kinnitame, vajadusel õpime juurde 200 sõna teenindusvaldkonnas	Kahoot mäng Sõnavara kontrollimiseks. Rühm ise otsustab eelnevalt kuidas premeerida kolm esimest Jaotusmaterjal .
Erialane vene keel teenindustöötajatele “Numbrid 100-1000“ 0,5 ak/H	Numbrid 100-1000 <ul style="list-style-type: none"> • Kuulame ka „sha“ „shja“ hääletamine • Kordame „ts“ täht • Telefonisuhtlus 	Lühiloeng. Jaotusmaterjal . Häälamine. Rääkimine Paaris töö
Erialane vene keel teenindustöötajatele Sõnavara „Lõuna“ 0,75 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Head isu soovitamise. Päeva söökide nimetused. • Menüü • Toitude nimetused. • Ala carte. • Eelroad, Põhiroad, Dessert • Veini liist • Igapäevane suhtlemine 	Gruppi töö. Paneme kirja ja rühmitame sõnavara mida oleme lõuna ajal kuulnud vene turistide poolt. Tööleht „Pühajärve Spa menüü“

Erialane vene keel teenindustöötajatele

PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele. Kordamine ja analüüs 0, 75 ak/H	Sõnavara. Teenindus valdkonda laused. Kordamine vabas õhus liikudes	Jaotusmaterjal. Scoove mäng Pühajärve ümbruses. Liikumis ja geopositsioneeriv harjutus vabas õhus
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Avasta Pühajärve Spa “ mängu 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Sõnavara kordamine „Teeninduse teemast“ • Viisakad laused. Faktid • Numbrid 	Kuna esmamulje veel hea ja värske. Iga üks koostab kolm küsimust tuleviku mängu jaoks
Erialane vene keel teenindustöötajatele. Mängu „ Avasta Pühajärve Spa “ koostamine ja testimine 1, 25 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Promo ja reklaam. • Hea teenindamine • Ootame teid tagasi • Soovita oma sõbrale 	Koos kostame mängu küsimuste kriteeriumid ja anname pallid. Testime oma eesmine koostöö
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Vene huumor ja naljad“ 2 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Vene rahva huumori omapära • KVN • Naljad • Sarkasm 	Vaatame KVN , Comedy Club Uralskije pelmeeni ja analüüsime. Arutleme. Teeme järeldused
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „ Ametid “ kordamine 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Kordamine sõnavara „Ametid „nutitehnika abil.“ • Igapäevane suhtlemine 	Learning apps 1 Learnning aps 2 Kahoot
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „ Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine „ 1 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Lahke ja visakus teenindamine. • Kaebused. Kaebuste lahendamine. Ettepanek. • Esmalt lahendatav laused jne. • Neli teenindajate tüüpi 	Jaotusmaterjal. Rollimäng. Sõnavara õppimiseks Learning apps Demonstratsiooniharjutus
Erialane vene keel teenindustöötajatele 0,5 ak/H	Kokkuvõtted päevast. Reflekterimine (osaleja ise valib meetod)	Tagasiside mapis „Enneseanalüüsi tööleht“

Moodul 4 neljas päev:

Õpiväljund 1: kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Õpiväljund 2: mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;

Õpiväljund 4: vestleb juhendamisel külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides vene keeles.

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele "Numbrid 1000-10000" 0,5 ak/H	Numbrid 1000 kuni 1000. Hääldamine. Arvutamine ja Loendamine,	Lühiloeng. Jaotusmaterjal. Harjutused.
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Kiir kirjutamine“ „Vene keelne klaviatuur“ 0,5 ak/H	Vene keele tähestik. Vene keelne klaviatuur Kirillitsa	Harjutused Koolitaja näited Iseseisev töö
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Arveldamine“ 1 ak/H	Arveldus. Erialased termineid. <ul style="list-style-type: none"> • Raamatupidamine. • Telefonisuhtlus 	Jaotusmaterjal.
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele Kordamine ja hindamine 1 ak/H	Tagasiside ja hindamine. Eneseanalüüs. Rollimäng etteantud teemadest	Kahoot kus on 25 küsimust. Analüüs ja tagasiside „Oskan“ „Vajan rohkem teadmised“
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Üldlevinud toitade ja jookide nimetused“ .Kordamine kinnitamine 0,5ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Joogid • Kokteilid • Rahvus toit 	Lühiloeng Jaotusmaterjal. Teksti lugemine ja tõlkimine
Erialane vene keel teenindustöötajatele Mitte „visakate“ sõnade ja slängi tähendused“ 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Igapäevane suhtlemine • Sidesõnad • Kirjandus keel 	Arutelu. Lühiloeng. Esitlus Märkpaberid. Asendamine.
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Slaavi keelt kõnelevad rahvused“ 2 ak/H	Ukraina, Valgevene ja Venelased välismaal . <ul style="list-style-type: none"> • Keele erinevus • käitumise kombad • Perekonnanimed • Hääldamine („udarenije“) 	Loeng. Gruppi töö Videote vaatamine. Lugemine Väljundite harjutus „Mõista mõista kes see on“ Väike Iseseisev töö.
PAUS		

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Erialane vene keel teenindustöötajatele: „ Tagasiside Booking.com ja Tripadvisor “ 1,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Tagasiside kiitmine. Kriitika. • Kaebus. • Ettepanek. • Konstruktivne ettepanek 	Ekraani pildid Pühajärve Spa tagasiside ja teiste maa näited. Reaalsed Booking.com kommentaarid ja nendele vastamine
Erialane vene keel teenindustöötajatele Õppijate ettepanekud ja vajadused 0,5 ak/H	Õpikogemuse reflekteerimine. Arutelu „Vajadused ja ettepanekud“ „Mida oskan hästi“ „Mida vajan juurde õppida“ Individuaalne toetamine.	Tagasiside Answergarden abil „Õppijate ettepanekud ja vajadused“

Moodul 5 viies päev:

Õpiväljund 1: kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Õpiväljund 2: mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;

Õpiväljund 3: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele Kordamine Moodul 1- 3 0,5 ak/H	Kordame varem õpitud. Kinnitame teemad Numbrid, Perekonnanimi, Arveldamine	Jaotusmaterjal. Kahoot kus on 30 küsimust
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „ Probleemne klient “ 1,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Agressiivne klient • Nõudlik klient • Tähelepanu vajadus • Visakus teenindamine. • Head pinget langetavad laused • Igapäevane suhtlemine 	Jaotusmaterjal. Koostame hindamismudel video jaoks, Teeme video. Vaatame videot ja hindame.
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „ Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine “ 1 ah /H	<ul style="list-style-type: none"> • Sõnavara: „Teenindussituatsiooni alustamine ja lõpetamine“ • Igapäevane suhtlemine 	Lühiloeng. Esitlus Õppevideo Jaotusmaterjal. Akvaarium ja muud rollimängud
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Kordamine teemast “tervitused ja õnnitlused “ 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Tervitused • Hüvasti jätmine • Soovitused • Õnnesoovitused 	Kordamine Jaotusmaterjal. Learning apps ja kahoot

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Erialane vene keel teenindustöötajatele „Kiir kirjutamine“ „Vene keelne klaviatuur“ Jätk 0,5 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Vene keele tähestik. • Vene keelne klaviatuur • Kirillitsa 	Kirjutamine Harjutus Jaotusmaterjal. Teksti lugemine ja tõlkimine
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Vene huumor ja naljad“ jätk 2 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Vene rahva huumori omapära • KVN • Naljad • Sarkazm 	Vaatame KVN , Comedy Club Uralskije pelmeeni ja analüüsimine. Arutleme. Teeme järeldused
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Õpiväljundite hindamine,“ 1, 5 ak/H	Rollimäng etteantud teemadest Suur test. Dialogid. Sõnavara. Lugemine. Mõistmine. Tõlkimine	Mitteeristav hindamine. Kujundav hindamine. (kirjalik testi jaoks, mis õnnestub kus veel saab praktiseerida) Enesehindamine.
Erialane vene keel teenindustöötajatele 0,5 ak/H	Kokkuvõtted päevast. Õpikogemuse reflekteerimine. Gruppi analüüs	Tagasiside ja õppi mappi analüüs (eneseanalüüs). Gruppi analüüs harjutus seinadel (märkpaberid)

Moodul 6 kuues päev:

Õpiväljund 3: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;

Õpiväljund 4: vestleb juhendamisel küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teenindussituatsioonides vene keeles.

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Õppijate ettepanekud ja vajadused“ tagasisides pakutud teemad 0,5ak/h	Õppijad analüüsivad ja teevad ettepanekud	Arutelu. Küsitlus. Kaaslaste peegeldamine ja refleksioon

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Igapäevane suhtlemine „ „Spa teenused“ 0,75 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Igapäevane suhtlemine • Spa teenused • Vee keskus • Sauna • Tervisepaketid 	Arutelu. Lühiloeng. Esitlus Jaotusmaterjal . Teksti lugemine ja tõlkimine
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Sõnavara kordamine “ 0,75 ak/H	Kordamine	Kahoot abil kordame sõnavara
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele: „Nädalapäevad. Kalendri kuud Kokkulepitud ajad“ 2ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Nädalapäevad. • Kalendri kuud • Kokkulepitud ajad“ • Ilm ja aastaajad 	Loeng. Esitlus. Häälendamise ülesanded: Kokkulepitud ajad Ilm ja aastaajad Harjutused (Jaotusmaterjal)
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Purjus klient “ 2 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Purjus klient • Joogi müümisest keeldumine • Ohutuse tagamine töökeskkonnas • Telefonisuhtlus 	Probleemide kaardistamine Ajurünnak. Jaotusmaterjal . Rollimäng. Tagaside Learning apps harjutus
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Vene uudised “ Igapäevane suhtlemine 1 ak/H	Vene uudised. Vale uudised. Uudiste arutelu	Lugemine. Tõlkimine. Arutlemine
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Käitumine restoranis: menüü tutvustamine, toitude ja jookide soovitamise “ 0,75 ak/H	Käitumine restoranis: <ul style="list-style-type: none"> • menüü tutvustamine, • toitude ja jookide soovitamise 	Lühiloeng Jaotusmaterjal . Video Töö paarides
Erialane vene keel teenindustöötajatele 0,25 ak/H	Nutitehnika abil eneserefleksioon. Tulemuste tutvustamine. Analüüs. Ettepanekud ja kava muudatused.	Hindamine Learning apps abil Eneseanalüüsi leht.

Moodul 7 seitsmeis päev:

Õpiväljund 1: kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Õpiväljund 2: mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Õpiväljund 3: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele Soojendamine 0,25 ak/H	Kokkuvõtte ja kordamine eelmistest moodulitest	Kordamine. Meelde tuletamine Kinnitamine Jaotusmaterjal.
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Kaupluse teenindussituatsioonid “ 1 ak/H	Kaupluse teenindussituatsioonid: <ul style="list-style-type: none"> • Suveniirid • Ekskursioonid • Kauplused lähedal ja Otepääl 	Jaotusmaterjal. Kaart ja juhised
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Õppijate ettepanekud ja vajadused “ tagasisides pakutud teemad 0,75 ak/h	Ettepanekud õppeprotsessile ja sisule. Enne viimast päeva saame muuta veel õppe sisu. Et katta kõik vajadused	Tagasiside. Arutelu. Rühmatöö
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Tagasiside kirjutamine kliendi kommentaaridele “ 1 ak/H	Oma valdkonda (restoran, tubade teenindus, Spa, Bowling keskus) Vastame kliendis ettepanekutele, märkustele, kaebustele	Lühiloeng. Arutelu. Esitlus. Jaotusmaterjal.
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Igapäevane suhtlus “, 1ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Puhkus • Töö • Hinnad • Elanike arv • Huvitavad fakte Eestist ja Valgamaal 	Situatsioonide ajurünnak Jaotusmaterjal. Paaris töö.
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „ Lapse meelelahutamine. Laste hoid. Animatsioon “ 1,5 ak/H	Sõnavara lapse mängudega. Muinasjuttude tegelased.	Vajaduste kaardistamine. Lühiloeng. Vaatame Masha ja Karu multikad
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Kokkuvõtte“ 0,5 ak/H	Kordamine. Analüüsiine. Eneseanalüüs. Reflektatsioon	Reflektiooni leht Gibbs ring

Moodul 8 kaheksas päev:

Koolitaja: Eva Tšepurko
Valga eva.tšepurko@vkok.ee

2019



Erialane vene keel teenindustöötajatele

Õpiväljund 1: kasutab õpitud sõnavara erinevates suhtlussituatsioonides;

Õpiväljund 2: mõistab lihtsat erialast teksti ning kasutab suulisel suhtlusel erialast venekeelset terminoloogiat;

Õpiväljund 3: mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel kaubanduse- ja toitlustusalast venekeelset terminoloogiat;

Õpiväljund 4: vestleb juhendamisel külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes teeningssituatsioonides vene keeles.

Põhiteema ja maht	Õppe sisu	Meetodid ja materjal
Erialane vene keel teenindustöötajatele Kordamine moodul 4-7 0,5 ak/H	Sõnavara. Kordamine ja kinnitamine.	Kahoot abil sõnade kordamine ja kontroll. Enneseanalüüs.
Vene keel edasijõudnutele: „Toitlustusettevõtete pakutavad teenused“ viimane osa 1,25 ak/H	<ul style="list-style-type: none"> • Dialoogid teemast „Toitlustusettevõtete pakutavad teenused“ • Teeme õpivideo: „Restoranis“ „Retseptsioonid“ „Bowling saalis“ 	Võrdleme eelmine hindamismudel. Jaotusmaterjal . Arvestades märkused ja ettepanekud. Koostame uus hindamismudel. Õppevideote valmistamine oma valdkonna rühmades. Videote esitamine
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Eelmise päeva ettepanekud“ 0,75 ak/H	Õppijate vajadused ja ettepanekud eelmisest päevast.	Vastav meetod Siiani toimunu analüüs. Ettepanekud. Kaardistamis harjutus.
PAUS		
Vene keel edasijõudnutele: „Toitlustusettevõtete pakutavad teenused“ jätk Õppevideote esitamine ja hindamine 2ak/H	Teenuste kvaliteet.	Videote esitamine ja hindamine. Tagasiside andmine. (rühm rühmale) Gruppi eneseanalüüs.
PAUS		
Erialane vene keel teenindustöötajatele „Õppijate ettepanekud ja vajadused“ tagasisides pakutud teemad 1 ak/H	Õppijate poolt pakutud teemad. Nende vajadused.	Lühiloeng. Roolimäng, kui aeg lubab video
Küsimused soovitusel. 0,5 ak/H	Soovitused. Muljed. Mis muutus? Kuhu või mis edasi?	Arutelu. Vestlus ring. Eneseanalüüs mapis, koolituse ruumi seinadel

Erialane vene keel teenindustöötajatele

Kokkuvõtte. Tunnistuse jagamine. Tagasiside täitmine 0,5 ak/H	Koolituse lõpetamine. Koolituse Kokkuvõte ja individuaalne toetamine	Tagasiside. Tunnistuste kätte andmine.
--	--	---