

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUS

Kinnitatud direktori

RKT: Teenindusalane vene keel
(õppekava nimetus)

Õppekavarühm	Isikuareng		
Õppekava maht	40 tundi		
Õppekavavormid	Kontaktõpe	Praktika	Iseseisev töö
	10 tundi auditoorset tööd ning 30 tundi praktilist tööd		
Õppekava koostamise alus	Kutsestandard müüja-klienditeenindaja, tase 4. Kompetents B.2.6 keeleoskus Kutsestandard hotelliteenindaja tase 4. B.2.9 Kutset läbiv kompetents 3) oskab kolmandat võõrkeelt A2 tasemel. Euroopa keeleõppe raamdokument.		
Sihtgrupp	Koolitus on mõeldud teenindusvaldkonnas töötavatele (müüjad, klienditeenindajad, majutus- ja hotelliteenindajad ja toitlustusteenindajad), kes on <ul style="list-style-type: none">erialase tasemehariduseta täiskasvanud,keskhariduseta täiskasvanud,aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+ kelle teadmised vene keelest on kas puudulikud või aegunud ja kellel on soov oma vene keele oskust tööalases kontekstis täiustada. Koolitused on mõeldud täiskasvanutele, kes ei õpi kutseõppeasutuses, rakenduskõrgkoolis või ülikoolis tasemeõppes. Koolitusele saame võtta kõrgharidusega isikud ainult vabade kohtade olemasolul. Grupi suurus: 10 inimest.		
Eesmärk	<ul style="list-style-type: none">Piirkonnas teenindusettevõtetes töötavate täiskasvanute vene keele kui töö- ja suhtluskeele parandamine.Keeleoskuse tõstmine A1.1 tasemele (olenevalt õppija algtasemest).		
Nõuded õpingute alustamiseks	Vene keele algtasemel A1.		
Nõuded õpingute lõpetamiseks	Lõpetaja saab vormikohase täiskasvanute koolituse poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui ta: <ol style="list-style-type: none">on läbinud vähemalt 70% ulatuses koolituse ja saavutanud püstitatud õpiväljundidsooritanud arvestusliku dialoogi ning lõputesti õpitud materjali peale		
Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid		
Arvestuslik dialoog (oma erialaga seotud) ja kontroll lõputest õpitud materjali kohta.	1) Dialoog on arvestatud, kui koolitav vestleb kliendiga selges ja ladusas vene keeles igapäevases tööalases situatsioonis sh. ka telefoni teel. 2) Lõputest koosneb 10-st ülesandest (ankeedi täitmine 1 ülesanne; kuus ülesannet valik vastuste variantidega ja kolm ülesannet avatud küsimustega. Maksimaalne punktide arv 80. Õppija peab soritama testi 75 % (60 punkti)		

Mitteeristav hindamine (A, arvestatud)	
<p>Õppekava struktuur</p> <p>Teooria 10 tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õigekiri ja grammatika <p>Praktiline töö 30 tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suhtlusetiketi põhireeglid: tervitus, suhtluse algus (pöördumine ja tutvustamine) info edastamine, vabandamine, kaebused ja pretensioonid, nõustumine ja äraütlemine, hüvastijätt. • Telefonivestlus ja sõnumite jätmise/vastuvõtmine • Ametialase suhtlemise tüüpsituatsioonid • Kellaaeg, kuupäev, numbrid, ühikud • Tekstist olulise informatsiooni leidmine • Küsimuste ja käskluste moodustamine • Klienditeenindus erinevatel teenindusaladel dialoogides <p>Koolitusel luuakse rikkalik keelekeskkond, mis toetab eelkõige suhtluspädevuste arendamist ning keelebarjääri ja võimalike suhtlusprobleemide ületamist.</p> <p>Kasutatakse järgmisi õppemeetodeid: dialoog, paaristöö, rollimäng, lugemis- ja kuulamisülesandeid, töö tekstiga ja grammatikaülesanded.</p>	
<p>Õpiväljundid (max 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koolitav suhtleb iseseisvalt klientidega igapäevastes töösituatsioonides kasutades venekeelset põhisõnavara • Selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles • Mõistab lihtsa erialase teksti tuuma, koostab igapäevatööga seotud erialast teksti • Selgitab välja kliendi probleemid ja aitab neid lahendada • Tunneb erialaga seonduvat sõnavara 	
<p>Iseseisev töö</p> <p>Iseseisev õpitu kordamine kodus.</p>	
<p>Õppemeetodid</p> <p>Loeng, arutelu, auditoorne töö, praktiline töö.</p>	
<p>Õpikeskkond</p> <p>Kabinetis on 20 õppekohta, kabinet hästi valgustatud ning vastab töötervishoiu ja tööohutuse seaduses sätestatud töötervishoiu ja -ohutuse nõuetele. Klassis on marker- ja pabertahvel, videoprojektor, õpetaja kohtarvuti, magnetofon ning kõlarid.</p>	
<p>Õppematerjalid</p> <p>Õppematerjalid: igale õppijale on paljundatud venekeelsed materjalid, mis peale koolituse lõppu jäävad koolitatavale.</p>	
<p>Koolituse lõpetamisel väljastatav dokument</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lõpetaja saab vormikohase täiskasvanute koolituse osakonna poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui : <ul style="list-style-type: none"> • isik saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid ja koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust. 2. Lõpetaja saab vormikohase täiskasvanute koolituse osakonna poolt väljastatud tõendi koos akadeemilise õiendiga kui : <ul style="list-style-type: none"> • isik ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid ja koolituse käigus ei hinnatud õpiväljundite saavutatust 	
<p>Koolitaja(d) ja kvalifikatsioon</p> <p>Maie Jesjutina, Pärnumaa Kutsehariduskeskuse vene keele õpetaja; täiendus- ja ümberõppe teenistuse lektor.</p> <p>Kvalifikatsioon: Tartu Riiklik Ülikool, vene keel ja kirjandus.</p>	

Õppekava kontaktisik	
ees- ja perenimi:	Gerli Ollino
ametikoht:	Koolitusjuht
telefon:	445 1968; 501 4291
e-post:	gerli.ollino@hariduskeskus.ee