

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Pärnumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Teenindusalane vene keel
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	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:

- erialase tasemehariduseta täiskasvanud,
- keskhariduseta täiskasvanud,
- aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+.

Teenindussektoris töötavad või tööd otsivad inimesed, kelle teadmised vene keelest on kas puudulikud või aegunud ja kellel on soov oma vene keele oskusi tööalases kontekstis täiustada. Kursus on kombineeritud nii tööalasest kui ka igapäevasest vene keelest.

Grupi suurus: 11 inimest

Õppe alustamise nõuded: vene keel algtasemel (A1 tase).

Koolitused on mõeldud täiskasvanutele, kes ei õpi kutseõppeasutuses, rakenduskõrgkoolis või ülikoolis tasemeõppes. Koolitusele saame võtta kõrgharidusega isikud ainult vabade kohtade olemasolul.

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

- koolitav vestleb lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides
- suhtleb tööalastes situatsioonides vastavalt vene keele kõneetikeeti reeglitele
- suudab mõista teksti, mis on seotud tema töö või huvidega
- koolitav mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel teenindusalast venekeelset terminoloogiat
- oskab koostada seotud teksti tuttavalt või huvipakkuvalt teemal ja kirjutada isiklikke ja ametlikke kirju, milles kirjeldab oma kogemusi ning muljeid ja tööga seotuid tegevusi
- suhtleb grammatiliselt õigesti tavasituatsioonidel

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

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.

Põhjus. *Tuua põhjus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

- Piirkonnas teenindustevõtetes töötavate täiskasvanute vene keele kui töö- ja suhtluskeele parandamine.
- Keeleoskuse tõstmine A1.1 tasemele (olenevalt õppija algtasemest).

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)	20
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	40
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:

Auditoorne töö 20 tundi

- Vestluse arendamine
- Klienditeeninduses enamlevinud sõnavara
- Etiketi- ning viisakusnõuded
- Organisatsiooni kirjeldamine, sõnumite edastamine
- Tööülesannete kirjeldamine (erinevad ametid)
- Tervisliku seisundi kirjeldamine (avarii tekkimine, vigastustest aru saamine, abi andmine ning kutsumine kannatanule)
- Klienditeenindus; kliendi rahulolu; kliendikaebuste käsitlemine
- Suhtlussituatsioonid ettevõttes. Probleemide lahendamine.
- Telefonivestlus
- Ametlik kiri, päring, pakkumine, tellimiskiri, kinnitus.
- Töökultuur ja tööpäev
- Õpiväljundite kontroll

Praktiline töö 40 tundi

- Vestluse arendamine
- Klienditeeninduses enamlevinud sõnavara vastavalt vene keele suhtlusetiketi normidega
- Etiketi- ning viisakusnõuded
- Organisatsiooni kirjeldamine, sõnumite edastamine
- Tööülesannete kirjeldamine (erinevad ametid)
- Tervisliku seisundi kirjeldamine (avarii tekkimine, vigastustest aru saamine, abi andmine ning kutsumine kannatanule)
- Klienditeenindus; kliendi rahulolu; kliendikaebuste käsitlemine
- Suhtlussituatsioonid ettevõttes. Probleemide lahendamine.
- Telefonivestlus
- Ametlik kiri, päring, pakkumine, tellimiskiri, kinnitus.
- Töökultuur ja tööpäev
- Õpiväljundite kontroll

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppematerjalid: igale õppijale on materjalid venekeelsed, mis peale koolituse lõppu jäävad koolitatavale. 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 ning kõlarid.

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

Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui ta:

- 1) läbitud teoreetiline ja praktiline väljaõpe kooli õppebaasis kokku vähemalt 70% ulatuses.
- 2) sooritatud arvestuslik dialoog ja lõputest lävendi tasemel.

Hindamismeetod:

Arvestuslik dialoog (erialaga seotud) ja kontroll lõputest õpitud materjali kohta.

Hindamiskriteerium:

- Dialoog on arvestatud, kui koolitatav vestleb kliendiga selges ja ladusas vene keeles igapäevases tööalases situatsioonis sh. ka telefoni teel.
- Lõputest koosneb 10-st ülesandest (ankeedi täitmine üks ülesanne; kuus ülesannet valik vastuste variantidega ja kolm ülesannet avatud küsimustega. Maksimaalne punktide arv 80. Õppija peab soritama testi minimaalselt 70% (56 punkti).

A (arvestatud)

1. Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui:
 - isik saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid ja koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust.
2. Lõpetaja saab vormikohase täiendus- ja ümberõppe teenistuse poolt väljastatud tõendi koos akadeemilise õiendiga kui:
 - isik ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid ja koolituse käigus ei hinnatud õpiväljundite saavutatust.

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.*

Maie Jesjutina, Pärnumaa Kutsehariduskeskuse õpetaja; täiendus- ja ümberõppe teenistuse lektor. Kvalifikatsioon: Tartu Riiklik Ülikool, vene keel ja kirjandus, Täiskasvanute koolitaja, tase VI

Õppekava koostaja: Gerli Ollino, Pärnumaa Kutsehariduskeskuse täiendus- ja ümberõppe teenistuse koolitusjuht, gerli.ollino@hariduskeskus.ee
/ees- ja perenimi, amet, e-mail/