

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Haapsalu Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Vene keele koolitus teenindajatele
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: Töötajad, kes **puutuvad tööalaselt kokku ajutise kaitse saanud inimestega** ja vajavad vene keele oskust tööalaselt. Aga ka turismi- ja teenindussektori töötajad, kes soovivad vene keele oskust parandada ja täiustada, et suuta pakkuda ka vene keelt rääkivale kliendile parimat teenindust.

Grupi suurus: 10 inimest

Õppe alustamise nõuded: vene keele oskus A1 tasemel

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

Koolituse lõpuks õppija:

1. Oskab ennast ja teisi tutvustada, pärida elukoha, tuttavate asjade järele ning vastata samadele küsimustele.
2. Tuleb toime igapäevastes tööalastes suhtlusolukordades, mis nõuavad lihtsat infovahetust tööalaselt tuttavatel teemadel.
3. Oskab anda lihtsaid teejuhiseid ja lahendada teenindusolukordasid, saab aru kui räägitakse aeglaselt ja selgelt.

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

Bürootöötaja, tase 4 kutsestandard

B.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine

Klienditeenindaja tase 4

B.2.5.

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

Muutunud sotsiaalmajanduslik olukord on toonud Läänemaale **mitmeid ajutise kaitse saajad**. Nende inimestega suhtlemiseks tuleb kasutada vene keelt, enamasti just tööalases olukorras on vaja anda selgitusi või lahendada mõnd situatsiooni, käesolev õppekava aitaks keeleoskuse probleemi leevendada. **Õpiväljundid** on seotud õppekava sisu ja eesmärgiga. Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsat erialast mõttevahetust, suhtleb vene keelt

kõnelevate ettevõtte töötajate ja ka küllastajatega.

Erialase vene keele oskus on tähtis teeninduse - ja turismivaldkonnas töötavate inimeste jaoks. Läänemaal on turismi- ja teenindussektor oluline majandusharu. Hõivatute arv kasvab hooaja alguses ning toob tööturule erinevate oskustega töötajaid, sh ka keeleoskusega. Tihti aga ei jõua väikeettevõtja siis enam pakkuda töötajale vajalikku koolitust. Uus olukord on kasvanud ajutise kaitse saajate arvel vene keelt kõnelevate inimeste osakaalu, nendega suhtlemiseks peab töötaja oskama vene keelt. Turismil ja teenindaval sektoril on oluline roll meie majanduse arengus ning teenindusvaldkonna keeleõppe vajadusele viitab ka COVID-19 eriuuring (Kutsekoda).

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	70
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus vormis)	30
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	30
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	10

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:

Viisakusväljendid 10 tundi

Sissejuhatus: Sõnaveebi kasutamine. Vene nimed, pöördumine. Tervitamine ja hüvastijätt. Viisakusväljendid. Saame tuttavaks: päritolu, keeleoskus.

Arvsõnad tööalastes situatsioonides 20 tundi

Aadressid, dokumendid, autonumbrid, telefoninumbrid. Nädalapäevad. Kuupäevad. Kellaajad. Kui palju maksab?

Tööalased olukorrad, sõnavara 20 tundi

Hotellid, hostelid, spaad. Suunad: kus? kuhu? kust? Liiklusvahendid. Teenused. Teenindajad.

Toitlustusteeninduses 10 tundi

Restoranis. Menüü. Teenindamine.

Õppekeskkonna kirjeldus: õppimine toimub HKHK õppeklassis. Ruumis on arvuti, vajadusel tahvelarvutid veebisõnastiku kasutamiseks, tahvel.

Õppematerjal: koostab koolitaja.

Õppemeetodid: loeng, demonstratsioon, arutelu, paaristöö, rollimängud. Õpe sisaldab iseseisvat tööd: sõnade õppimine, dialoogide koostamine, situatsioonide harjutamine.

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

Koolituse lõpuks on õppija omandanud klienditeeninduses vajalikke oskusi enese väljendamiseks ja teenindusalaseks lihtsamaks ametialaseks suhtlemiseks vene keeles. Hindamismeetod: praktiline harjutus (rollimäng paaristööna). Mitmeeristav hindamine.

Hindamiskriteeriumid:

- mõistab tavakõnet ja saab aru lihtsamast ametialasest suulisest ja kirjalikust suhtlusest
- oskab suhelda kliendiga, tutvustada ennast ja tööd, lahendada lihtsamaid teenindusolukordasid.

Lõpetajale väljastatakse:

- Haapsalu KHK täienduskoolituse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Nõutav on õpiväljundite hindamine ja vähemalt 70% ulatuses õppekava läbimine.

või

- tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend

väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

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.*

Edith Naar

Vene keele ja kirjanduse õpetaja (Tallinna E.Vilde nim. Pedagoogiline Instituut 1979)

ETKA Andras täiskasvanute koolituse korraldamine 2001

Eesti keel teise keelena töötoad 2018

Õpetanud vene keelt Tallinna Kivimäe Põhikoolis, korraldanud ametialaseid koolitusi

EMTAs, alates 2018 õpetab eesti keelt teise keelena Keeltekoolis Tarkus

Õppekava koostaja: Edith Naar, keelekoolitaja ja õpetaja. *Edith.naar@gmail.com*