***KINNITATUD***

***direktori 09.01.2019***

***käskkirjaga nr 1-9/3***

**ÕPPEKAVA**

**1. ÕPPEKAVA NIMETUS**

**TEENINDUSALANE VENE KEEL**

**2. ÕPPEKAVA RÜHM**

Isikuareng

**3. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS**

Õppekava on koostatud lähtuvalt Kuressaare Ametikooli, majutusteeninduse, juuksuri ja giidi õppekavast, mooduli nimetus: erialane vene keel.

**4. KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID**

Maht: 60 akadeemilist tundi, millest 60 tundi on auditoorne töö

**5. ÕPIKESKKOND**

Tervisekaitsenõuetele vastav õpperuum ning õppevahendite ja –tarvikute kasutamise võimalus. Lisaks õpperestoran, õppehotell, arvutiklassid.

**6. SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED**

Koolitus on mõeldud müüjatele, toitlustusettevõtete töötajatele, turismiettevõtete töötajatele, müügitööga seotud tootmisettevõtete töötajatele jt klienditeenindusega seotud töötajatele. Grupi suurus 12.

Programmi sihtrühm:

• erialase tasemehariduseta täiskasvanud

• keskhariduseta täiskasvanud;

• aegunud oskustega tööealine elanikkond vanuses 50+.

**Õppe alustamise nõuded:**

Algtase vene keeles

**7. EESMÄRK**

Koolitus on mõeldud klienditeenindajate pädevuse tõstmiseks.

**8. ÕPIVÄLJUNDID**

Koolituse läbinu:

* moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid;
* on venekeelses suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine);
* oskab ennast, oma tööd ja ettevõtet tutvustada;
* oskab end tööalastes situatsioonides mõistetavaks teha ja oskab välja selgitada kliendi soovid;
* oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel.

**9. ÕPPE SISU**

1. Enesetutvustus: mina, minu hobid ja minu pere – (seminar ja praktiline grupitöö – osalejad esitlevad ennast vene keeles)

2. Minu töö, amet ja erialased oskused – (seminar ja praktiline grupitöö – suuline esitlus, sõnavara kasutatakse kursuse lõpus CV ja kaaskirja koostamisel)

3. Ettevõtte tutvustamine. Kirjeldused kodulehel. – (seminar ja praktiline töö – ettevõtte ja pakutavate teenuste lühitutvustus

4. Kokkulepped. Teated. Kellaajad. Kuupäevad. Pühad – (loeng/seminar)

5. Teenindamine telefoni teel. Pöördumised, tervitamine, tähthaaval kordamine. – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

6. Suhtlemine kirjalikult. Tava- ja e-kiri. Kirja vormistamine. Arvutialane sõnavara. Hinnapakkumise koostamine. (Seminar ja praktiline töö – koostatakse lühike ettevõtte teenuseid tutvustav tavakiri ja e-kiri ja hinnapakkumine)

7. Konfliktsituatsioonid. Kaebused. Viisakas vastamine suuliselt ja kirjalikult. –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

8. Toitlustamine. Teenindamine toitlustusasutustes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

9. Kaubandus. Teenindamine müügiettevõttes –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

10. Teenindamine bensiinijaamas –(seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

11. Loodus. Matkamine. Turism. Teenindamine turismiettevõtetes, – (seminar ja praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

12. Eesti ja oma kodukoha tutvustamine. Vaatamisväärsused. – (seminar ja praktiline töö – kodukoha vaatamisväärsuseid tutvustav lühikirjeldus)

13. Teised teenindusvaldkonnad: spaa, juuksur, jne – (loeng/seminar – erialane sõnavara ja väljendid, rollimängud)

14. Grammatika - (loeng/seminar + praktikas kasutamine läbi kõikide teemade)

15. Kordamine. Õpitud sõnavara meenutamine ja taaskasutamine. – (praktiline grupitöö – suhtlussituatsioonide läbimängimine)

**10. ÕPPEMEETODID**

Aktiivne loeng, rühmatööd, rollimängud, individuaalsed esitlused, kirjalikud praktilised tööd.

11. ÕPPEMATERJALID

Koolitatav saab individuaalsed töölehed ja jaotusmaterjali.

**12. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA –KRITEERIUMID**

Õpiväljundite saavutamiseks on nõutav õppetööst osavõtt vähemalt 70 %.

Tunnistuse saamise eelduseks on ettenähtud hindamisülesannete nõuetekohane teostamine.

Hindamisülesanded:

• Tutvustab suuliselt ja kirjalikult, lihtsalt ja seostatult vene keeles ennast kui isiksust.

• Kirjeldab näidise eeskujul oma eriala ja tööülesandeid.

• Loeb lihtsat venekeelset kutsealast teksti ja vastab lühikeste lausetega teksti kohta esitatud küsimustele

• Selgitab vene keeles kliendi vajadusi, soove ja ootusi, kasutades näidisküsimusi

• Nõustab vene keeles klienti majutuse ja transpordi küsimustes

• Vastab lihtsas vene keeles teenuseid puudutavatele küsimustele

• Tutvustab vene keeles kliendile ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid juhendi alusel

• Lahendab vene keeles probleemjuhtumi, kasutades etteantud lausemalle.

**14. KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT**

Tunnistus – õpiväljundid on saavutatud.

Tõend – õpiväljundid on saavutamata, ei täitnud hindamiskriteeriume.

**15. KOOLITAJA KOMPETENTSUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS**

**Elle Mäe**

Alates 2006 Kuressaare Ametikooli vene ja inglise keele õpetaja

Täiskasvanute koolitaja, tase 5