

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Järvamaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Müügi - ja 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:

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

Programmi sihtrühm:

- erialase tasemehariduseta täiskasvanud
- keskhariiduseta täiskasvanud;
- aegunud oskustega tööeline elanikkond vanuses 50+.

Grupi suurus: 10 osalejat

Õppe alustamise nõuded:

Õppija omab eelnevalt teadmisi ja oskusi vene keeles A1 tasemel.

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

- Moodustab iseseisvalt grammatiliselt üheselt mõistetavaid lihtsaid lauseid.
- Tutvustab ennast, oma tööd ja ettevõtet
- Kasutab müügiga seonduvat ja klienditeenindusalast sõnavara.
- Rakendab kõnes klienditeenindusega seonduvaid viisakusväljendeid ja on suhtluses enesekindlam (otsene suhtlus ja telefoni teel suhtlemine);
- Saab aru talle esitatud küsimustest ning kasutab küsimustele vastamisel müügi- ja klienditeenindusalast sõnavara.

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

Euroopa keeleõppe raamdokument.

Teeninduse valdkonna kutset läbiv kompetents: kasutab ühte võõrkeelt tasemel A2;

OSKA läbivate oskuste raport: "Keeleoskus."

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents

Järvamaa KHK müüja-klienditeenindaja eriala

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)	15
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	45
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

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:

1. Auditoorse töö teemad: 15 tundi

Nimisõna ja omandussõna (sugu, käänamine, ühildumine, võrdlusastmed)
Tegusõnade pööramine
Põhi- ja arvsõnade kasutamine

2. Praktilise töö lühikirjeldus: 45 tundi

Suuline suhtlus klientidega

Tervitamine, tutvustamine ja hüvastijätt
Vabandamine
Telefonivestlused – teadete jätmine, infoedastamine

Kliendi nõustamine

Numbrid, hinnad, kuupäevad, kellaajad
Konfliktsituatsioonid: kaebused, vabandamine
Makseviisid
Arve tasumine

Kaubakirjeldus

Toidukaubad: märgistused ja koostisosad
Toiduained
Tööstuskaubad
Päritoluriigid, märgistused, kaubamahud
Kaupade tagastamine, garantiid

Õppekeskkonna kirjeldus:

Järvamaa Kutsehariduskeskuse keeleõppe auditoorium, mille sisustuse paigutamisel on arvestatud keeleõppe keskkonnaks vajalike eripäradega nagu silmside, suhtlus ja grupitöö võimalused audiovisuaalne tehniline tugi.

Õpetaja koostatud jaotusmaterjal.

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

Õpingute lõpetamiseks on vajalik osaleda kontaktõppes vähemalt 70% ja klienditeeninduse situatsiooni esitlemine. Mitteeristav hindamine. Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Klienditeeninduse situatsioon	<ul style="list-style-type: none">• Mõistab kaasõppija esitatud klienditeenindusega seonduvate küsimuste sisu• Moodustab iseseisvalt lihtsaid lauseid• Kasutab korrektset sõnavara vastavalt lause kontekstile.

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.*

Olga Paatsi, Tartu Ülikool, vene filoloog, Järvamaa Kutsehariduskeskuse vene keele õpetaja, täiskasvanute koolitaja alates 2005.a.