

Kursuse nimi: Praktiline vene keel teeninduses

Ainekava koostanud õpetaja	Olga Gabidullina
Maht ja korraldus	10 nädalat, 2 x 70 min.
Kursuse toimumise aeg ja koht	PERG
Kursuse tüüp (kohustuslik/valik)	valik
Osalejate maksimaalne arv	24
Sihtrühm	G2-G3
Eeltingimused kursusel osalemiseks	Vene keel A2+ keeleoskus
Kursuse lühikirjeldus ja eesmärgid	Vene keel hotellide, restoranide ja teeninduspunktide töötajatele • Anda õpilastele praktilised vene keele oskused, mida on vaja klienditeeninduses hotellides, restoranides ja teeninduspunktides töötamiseks. • Õpetada viisakat ja asjakohast suhtlust erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas tervitamine, info küsimine ja andmine, tellimuste vormistamine, maksmine ning probleemide lahendamine. • Arendada oskust reageerida tüüpolukordades nii suuliselt kui ka kirjalikult (nt telefonisuhtlus, teated, kuulutused). • Suurendada õpilaste kindlustunnet vene keeles rääkimisel, kasutades rollimänge ja realistlikke suhtlussituatsioone. • Tutvustada teeninduskeele spetsiifikat: selgus, viisakus, sõbralikkus ja täpsus. • Toetada oskust kanda üle teeninduskeele teadmisi ka teistesse keelekeskkondadesse (nt töö reisil, praktikad, muude keelte õpe).
Kursuse tulemuse kujunemise viis	• Aktiivne osalemine tundides • Dialogide esitamine ja rollimängud



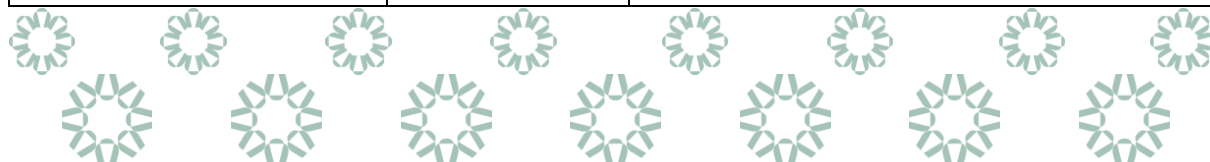
	- Väikesed vahetestid (nt dialoogide kirjutamine, kuulamisharjutused) - Lõputund rollimängude ja refleksiooniga
Õpitulemused	Kursuse lõpuks õpilane: - oskab tervitada, tutvustada ja suhelda vene keeles kliendiga lihtsates teenindussituatsioonides; - tunneb teenindusalast sõnavara hotellis ja restoranis; - oskab esitada ja mõista küsimusi, suunata, selgitada ja lahendada probleeme; - oskab viisakalt pöörduda ja vastata vene keeles; - tunneb end kindlamalt vene keele praktilisel kasutamisel.
Vajalikud õppematerjalid ja -vahendid	- Paber, pliiatsid, markerid, töölehed - Digiseadmed (vajadusel) - Visuaalsed abivahendid: menüüd, kaardid, hinnakirjad

Kursuse ülesehitus:

Teema	Tundide arv	Märkused
Sissejuhatus teenindusvene keelde	2	Mis teeb teeninduskeele eriliseks? Õpime esmaseid viisakusväljendeid, tervitusi ja hüvastijätuvorme. Lühidialoogid, mängulised situatsioonid.
Hotelli check-in ja check-out	2	Kliendiga suhtlemise fraasid vastuvõtulauas: tubade broneerimine, dokumentide küsimine, võtmete üleandmine, kellaajad. Rollimängud.
Küsimused ja vastused – info andmine	2	Kuidas anda ja küsida infot (nt. kus asub restoran, millal algab hommikusöök, palju



		maksab jne). Harjutused ja dialoogide loomine.
Restoranis – tellimine ja teenindus	2	Sõnavara toitute, jookide ja tellimuste kohta. Kuidas soovitada, kuidas vastata küsimustele menüü kohta. Simulatsioonid.
Raha ja maksmine	2	Fraasid kassas, makseviisid, tšeki küsimine, vahetusraha. Probleemide lahendamine – “see ei ole minu arve”, “mul pole sularaha”.
Rahulolematu klient	2	Viisakad väljendid keerulistes olukordades: kaebused, segadused, eksimused. Kuidas vabandada ja olukorda lahendada.
Telefoni teel suhtlemine	2	Kuidas vastata kõnedele, võtta vastu broneeringuid või anda infot telefoni teel. Telefonisuhtluse etikett.
Ilm ja nädalapäevad. Transport ja tee küsimine	2	Õpime rääkima ilmast, nädalapäevadest ja minevikuvormidest. „Eile ei olnud päikest.“ „Kolmapäeval läheme muuseumi.“ Kaardimängud, skeemid, "Kuidas minna muuseumisse?", praktilised juhised.
Kirjalik väljendus: teated, reklaamid	2	Kirjutame lihtsaid teateid, kuulutusi või klientidele mõeldud sildikesi. Tutvume reklaamide ja kirjakeele näidistega.
Lõputund: rollimängud teeninduses + kokkuvõte	2	Lõputunnis kinnistame kogu kursuse jooksul õpitud keeleoskused praktiliste rollimängude abil. Õpilased harjutavad tüüpilisi suhtlussituatsioone teenindusvaldkonnas: hotellis, restoranis ja infolettides. Rollimängud toimuvad paarides või väikestes gruppides, kasutades eelnevalt õpitud väljendeid, fraase ja visuaalseid abivahendeid (nt menüüd, broneerimislehed, kaardid). Olukorrad: toa broneerimine, toidutellimus, probleemide lahendamine, tee küsimine, maksete arutamine jms.



		Seejärel toimub arutelu ja konstruktiivne tagasiside nii rühmakaaslastelt kui ka õpetajalt. Õpilased reflekteerivad, mis oli kursusel kasulik ja kuidas õpitud oskusi saab kasutada tulevikus (töös, reisimisel, muudes keeleõppe kontekstides).
--	--	--

