

KINNITATUD

kooli direktori käskkirjaga 02.10.2026 nr 5-5/26/5

LISA 11. Täiendusõppe õppekava "Teenindusalane soome keel - hooaja kiirkursus"
maht 26 ak tundi**ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE
ÕPPEKAVA**
2026-2027**1. Üldandmed**

Õppeasutus:	Hiiumaa gümnaasium ja rakenduslik kolledž
Õppekava nimetus:	Teenindusalane soome keel - hooaja kiirkursus
Õppekavarühm:	Keeleõpe
Õppekeel:	eesti keel

2. Koolituse eesmärk, OSKA seos, sihtrühm ja õpiväljundid

Eesmärk ja OSKA seos: Kujundada õppijas soome keele algtasemel suhtlusoskus, mis võimaldab tal teenindussituatsioonides mõista ja kasutada tööalast sõnavara, teenindada klienti lihtsas keeles ning kasutada vajadusel digitaalseid abivahendeid suhtluse toetamiseks.

Koolituse õpiväljundid on kooskõlas OSKA teenindus-, turismi- ja kaubandusvaldkonna uuringutes esile toodud vajadustega, mis rõhutavad võõrkeelte oskuse, kliendikeskse suhtlemise ning rahvusvahelises keskkonnas töötamise kompetentside olulisust. Eriti oluline on soome keele oskus, arvestades Soome klientide suurt osakaalu Eesti teenindussektoris. Koolitus toetab ka OSKA tulevikuvaadetes esile toodud digipädevuste arengut, sh digitaalsete tõlkevahendite kasutamist tööalastes situatsioonides.

OSKA raport: „Kaubandus, majutus ja toitlustus“ (teenindusvaldkond) rõhutab võõrkeelte oskuse kriitilist rolli klienditeeninduses ning toob esile vajaduse suhelda rahvusvaheliste klientidega. OSKA turismi ja teeninduse uuringud rõhutavad soome klientide suurt osakaalu Eesti teeninduses ja turismis. Samuti vajadust praktilise suhtluskeele oskuse järele (mitte ainult teoreetiline keeleoskus). Kutsekoda OSKA tulevikuvaated toovad esile üldoskuste (sh keeleoskus ja digipädevus) kasvava tähtsuse vajaduse kasutada digitaalseid töövahendeid (nt tõlkerakendused) tööprotsessis.

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. Majutus-, toitlustus- ja kaubandusasutuste töötajad, kes vajavad soome keele teadmisi algtasemel ning keelepraktikat. Registreerimisel on eelistatud teenindussektoriga seotud, kuid programmi sihtgruppi kuuluvad isikud.

Grupi suurus: 8-10 inimest.

Õppe alustamise nõuded: Töötamine või eesmärk alustada tööd teenindus- ja/või turismisektoris.

Õpiväljundid.

Koolituse läbinud õppija:

- suhtleb soome keeles lihtsal viisil eeldusel, et vestluspartner räägib aeglaselt ja selgelt, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning vestlemisel aitab;
- mõistab ja rakendab tööalaselt seonduvate toodete müügi ja teeninduse teemadel sõnavara, väljendeid ja lauseid, ka kirjalikku informatsiooni (lihtsamad e-kirjad, tellimused, menüüd), ning teenindab klienti esmatasandi soome keeles, kasutades sealjuures sobivaid viisakusväljendeid;
- kirjutab lihtsaid ja lühikesi teateid/kirju ning täidab blankette personaalse informatsiooniga;
- kasutab võõrkeele õppimisel ja vajadusel ka tööalases situatsioonis tõlkeks asjakohaseid digitaalseid keskkondi.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.

Kutsestandard: [Turismiettevõtte teenindaja, tase 4](#) (04-14102021-01/2k)

Kompetentsid: B.2.8)

Kutsestandard: [Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4](#) (04-11102023-2.8/8k)

Kompetentsid: B.2.7)

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	36
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	26
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	6
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	20
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	10

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

**Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.****Õppe sisu:**

Teema:	Auditoorne	Praktiline	Iseseisev	Kokku
Auditoorne töö: 1. Soome keele sõnavara, foneetika ja grammatika alused - nimisõnad, tegusõnad, asesõnad, eessõnad, arvsõnad - aja-, koha- ja viisimäärus, määrsõnade koht lauses - sõnade järjekord lauses (otsene ja kaudne) - tegusõnade olevik, lihtminevik, tulevik, täisminevik 2. Toitlustamisasutuse sõnavara, toitumisasalased erisoovid, pretensioonidele vastamine 3. Teenindamine turismiettevõttes, kliendi vastuvõtt, maksetingimuste selgitamine, ostude eest tasumine 4. Vaba aja veetmise võimalused teeninduspiirkonnas	6			6
Praktiline töö: 1. Sõnavara ja grammatika kinnistamine. 2. Digitaalse keeleõppe rakenduse valik ja kasutus. Tavakasutaja tõlkekeskkonnad. 3. Teenindussituatsioonide simulatsioonid, joogi- ja toidunimetused, liikumisjuhiste andmine ja suunamine, konflikti/rahulolematuse lahendamine. 4. Kirjalike lühiteadete koostamine.		20		20
Iseseisev töö: 1. Soomekeelsest meediast teenindusalase uudisloo otsimine, tõlkimine ning kursusele soomekeelse kokkuvõtte tegemine 2. Sõnavara kinnistamine. Digitaalse keeleõppe rakenduse valik ja kasutus.			10	10
Kokku:	6	20	10	36

Õppekeskkonna kirjeldus: Õppe läbiviimiseks on Hiiumaa gümnaasiumi ja rakendusliku kolledži (end Hiiumaa ametikool) õppeklass koos vajaliku esitlustehnika, interaktiivse tahvli ja konverentsiseadmetega. Vastavalt õpetaja poolt valitud metoodikale on võimalik klassiruumi paigutust muuta.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.

Õppe lõpetamiseks on nõutav 70% õppekava läbimine, õppe vältel antud praktiliste ülesannete ja eelpool kirjeldatud iseseisva töö tähtaegse esitamine.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
------------------	----------------------

Praktilised ülesanded	Õppe vältel antud praktilised ülesanded on sooritatud 100%. Ülesanded on kogutud õpimappi.
Iseseisva töö kokkuvõtte esitamine	Iseseisev töö, kokkuvõtte valitud meediakajastusest, on tehtud ja õppegrupile soome keeles suuliselt esitatud. Digitaalses keeleõppe rakenduses edasijõudmise suuline analüüs.

5. Koolitaja andmed

Madli Valk - inglise filoloog ja tõlk (MA), juhendanud täiskasvanute inglise ja soome keele kursusi SA Hiiumaa Arenduskeskuses (end nimega SA Tuuru) ja Hiiumaa ametikoolis. Hiiumaa aasta koolitaja 2013.

Õppekava koostaja:

/ees- ja perenimi, amet, e-mail/

Karin Lindroos, täiendusõppe juht, karin.lindroos@hiigpluss.edu.ee