



Elli Pekkarinen

27.1.2005

Kaupunginhallitus

SI/AM

Khs dnro	2004 - 2086 / 010
Stn dnr	
Saap./Anl.	28 -01- 2005

Kaupunginkanslian lausuntopyyntö 2004 – 2086 / 010 /18.10.2004

**KAUPUNGINVALTUUSTON TOIVOMUSPONSIN KOSKIEN HALLINTOKUNTIEN SELVITYSTÄ
KIELITAITAJIEN OSAAMISESTA JA OHJELMASTA, JOLLA TURVATAAN RUOTSINKIELISEN VÄESTÖN
OMAKIELISTEN PALVELUJEN SAATAVUUTTA**

Vahvistaessaan Helsingin kaupungin kielitaitosäännön kokouksessaan 13.10.2004, 249 §, kaupunginvaltuusto vahvisti samalla kaksikielisyyttä kaupungin toiminnoissa koskevan hallintosäännön 24 §:n. Sen mukaan virastojen ja laitosten on huolehdittava siitä, että niiden palveluksessa on riittävästi ruotsin kieltä taitavia henkilöitä. Tämä voidaan toteuttaa järjestämällä jo palveluksessa olevalle henkilöstölle ruotsin kielen koulutusta sekä asettamalla palvelukseen otettaville henkilöille riittävät kielilliset kelpoisuusvaatimukset.

Kaupunginkanslian henkilöstöosasto teki yhteistyössä koulutus- ja kehittämiskeskuksen kanssa syksyllä 2004 virastoille ja laitoksille ruotsin kielen osaamista ja koulutuksen tarvetta koskevan kyselyn. Kyselyssä kartoitettiin ruotsin kielen osaamista ja koulutustarpeita. Vastauksia saatiin kaikkiaan 24 virastosta. Sivistys- ja henkilöstötointa johtavan apulaiskaupunginjohtajan toimialaan kuuluvien virastojen edustajat olivat suorittaneet em. kartoituksen jo aikaisemmin osallistuessaan ns. SVEA -työryhmään. Ruotsin kielen osaamista ja koulutuksen tarvetta koskevaan kyselyyn tulleiden vastausten perusteella laadittu yhteenvehto on tämän lausunnon liitteenä.

Virastoista ja laitoksista saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että ruotsin kielen koulutusta tarvitaan. Henkilöstökeskus on suunnitellut keskitettyä ruotsin kielen koulutusta alkavaksi jo keväällä. Koulutusta voidaan toteuttaa myös hallintokunta-kohtaisena, jolloin tilaajan kanssa sovitaan tarkemmin koulutuksen ehdoista ja sisällöstä. Yleiskurssien lisäksi voidaan järjestää räätälöityä koulutusta ammattialoitain esim. hoitohenkilöstölle ja teknisen alan henkilöstölle. Ruotsin kielen intensiivikursseja järjestetään kesäaikaan Ruotsissa.

Ruotsin kielen yleisiä kursseja koskeva koulutusohjelma on ruotsin kielen kyselyä koskevan raportin liitteenä.

H:\HekeKirje2005\toivomusponsilausunto.doc

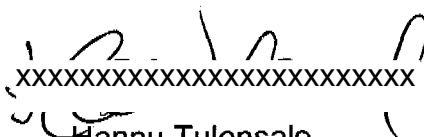
Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Tilinro	Y-tunnus
PL 1	Pohjoisesplanadi 15-17	+358 9 1691	+358 9 169 2411	800012-62637	0201256-6
00099 HELSINGIN KAUPUNKI	Helsinki 17		+358 9 169 2412		Alv.nro
Henkilöstökeskus@hel.fi	http://www.hel.fi/heke/				F102012566

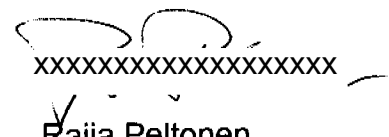


Elli Pekkarinen

27.1.2005

Kaupunginhallitus on hyväksynyt myös kielitaitosääntöä ja hallintosäännön 24 §:ää täydentävät ohjeet, joissa on painotettu virastojen ja laitosten velvollisuutta huolehtia kielellisten palvelujen järjestämisestä kielilain ja siihen liittyvien muiden lakien edellyttämällä tavalla. Mainittu ohje edellyttää mm. että virastojen ja laitosten kannalta tärkeät kielellisiä palvelutasoa koskevat asiat kirjataan kielisuunnitelmana esim. viraston tai laitoksen asiakaspalvelustrategiaan, laatustrategiaan tai henkilöstöstrategiaan. Henkilöstökeskus seuraa osaltaan näiden suunnitelmien toteutumista.


XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Hannu Tulensalo
henkilöstöjohtaja


XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Raija Peltonen
osastopäällikkö

Ruotsin kielen kysely

1-Taustaa

Ruotsin kielen kysely toteutettiin syksyllä 2004. Kysely laativat Arbis ja Koulutus- ja kehittämiskeskus yhteistyössä. Tarkoituksena kyselyssä oli selvittää kuinka hyvin ruotsin kieltä osataan ja minkälaisia tarpeita ruotsin kielen osaamisessa esiintyy. Kysely oli lähtöisin Hannu Tulensalon aloitteesta. Teknisesti se toteutettiin käyttämällä kaupungilla käytössä olevaa sähköistä Digium Enterprise-kyselyjärjestelmää. Kysely laadittiin internetissä ja se lähetettiin vastattavaksi sähköpostin välityksellä kaikkien hallintokuntien koulutuksen vastuuhenkilöille (henkilöstöpäälliköille ja virastopäälliköille).

2-Kyselyn rakenne

Kyselyssä oli yhteensä 13 kysymystä, joista 10 oli strukturoituja ja kolme avovastauskysymyksiä. Avovastauskysymysten vastaukset syvensivät ja tarkensivat strukturoiduilla kysymyksillä saatuja tietoja. Kyselyn alussa kysyttiin muutama taustatietokysymys ja sitten kartoitettiin ruotsin kielen osaamista ja käyttötarpeita. Lopuksi kysyttiin ruotsin kielen koulutustarpeita.

3-Yleistä kyselyn tuloksista

Kyselyn vastausaika oli n. 3 viikkoa. Vastauksia saatiin kaikkiaan 24 virastosta, seitsemästä virastoista tuli useampi kuin yksi vastaus. Koko aineiston tuloksissa painottuivat Työterveyskeskuksen vastaukset, jotka muodostivat, puolet 36 eli 49% , kaikista vastauksista. Kaikki toimialat eli rootelit olivat edustettuina vastauksissa.

Seuraavaksi esitetään tulokset kysymyskohtaisesti. Tulosten havainnollistamisessa käytetään erilaisia graafisia kuvaajia ja taulukoita sekä lyhyitä selitetekstejä.

	N	%
Kaupunginjohtajan toimiala	9	12 %
Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi	2	3 %
Sivistys- ja henkilöstötoimi	19	26 %
Sosiaali- ja terveystoimi	31	43 %
Tekninen toimi	11	15 %
Yhteensä	72	100 %

Kuvio 1. Toimialakohtainen, rooteleittainen, jakautuma vastauksista

	N	%
Finlandia-talo	3	4 %
Hankintakeskus	1	1 %
Helsingin Energia	1	1 %
Helsingin Satama	1	1 %
Helsingin Vesi	1	1 %
Helsingin liikennelaitos	1	1 %
Kaupunginkanslia	3	4 %
Kaupunginkirjasto	1	1 %
Kaupunginmuseo	5	7 %
Kaupunginorkesteri	1	1 %
Kiinteistövirasto	1	1 %
Kulttuuriasiainkeskus	1	1 %
Liikuntavirasto	1	1 %
Opetusvirasto	3	4 %
Palvelukeskus	1	1 %
Rakennusvalvontavirasto	1	1 %
Rakennusvirasto	5	7 %
Sosiaalivirasto	1	1 %
Taidemuseo	2	3 %
Tarkastusvirasto	1	1 %
Terveysvirasto	1	1 %
Tietokeskus	1	1 %
Tukkutori	1	1 %
Työterveyskeskus	36	49 %
Yhteensä	74	100 %

Kuvio 2. Virastokohtainen jakautuma vastauksista (vahvennettuina on esitetty ne virastot, joista saatiin enemmän kuin 1 vastaus). Vastauksia saatiin 24 virastolta. 12 virastoa ei vastannut; nämä virastot olivat: Ammattikorkeakoulu, Asuntotuotantotoimisto, Helsingin tekstiilipalvelu, Holhoustoimen edunvalvontatoimisto, Kaupunkisuunnitteluvirasto, Korkeasaaren eläintarha, Koulutus- ja kehittämiskeskus, Nuorisoasiainkeskus, Pelastuslaitos, Ruotsinkielen työväenopisto, Suomenkielen työväenopisto ja Ympäristökeskus. Työterveyskeskukselta saatiin lähes puolet 49% kaikista vastauksista kuten taulukosta voi havaita.

Seuraavissa kolmessa (3-5) kuviossa esitetään 3 eri kysymystä saman kaavion sisällä. Kysymykset liittyvät keskeisesti toisiinsa. (Tällä ratkaisulla pyritään hyvään luettavuuteen ja havainnollisuuteen, jolloin voi yhdellä silmäyksellä todeta eri virastojen tilanteen näihin asioihin).

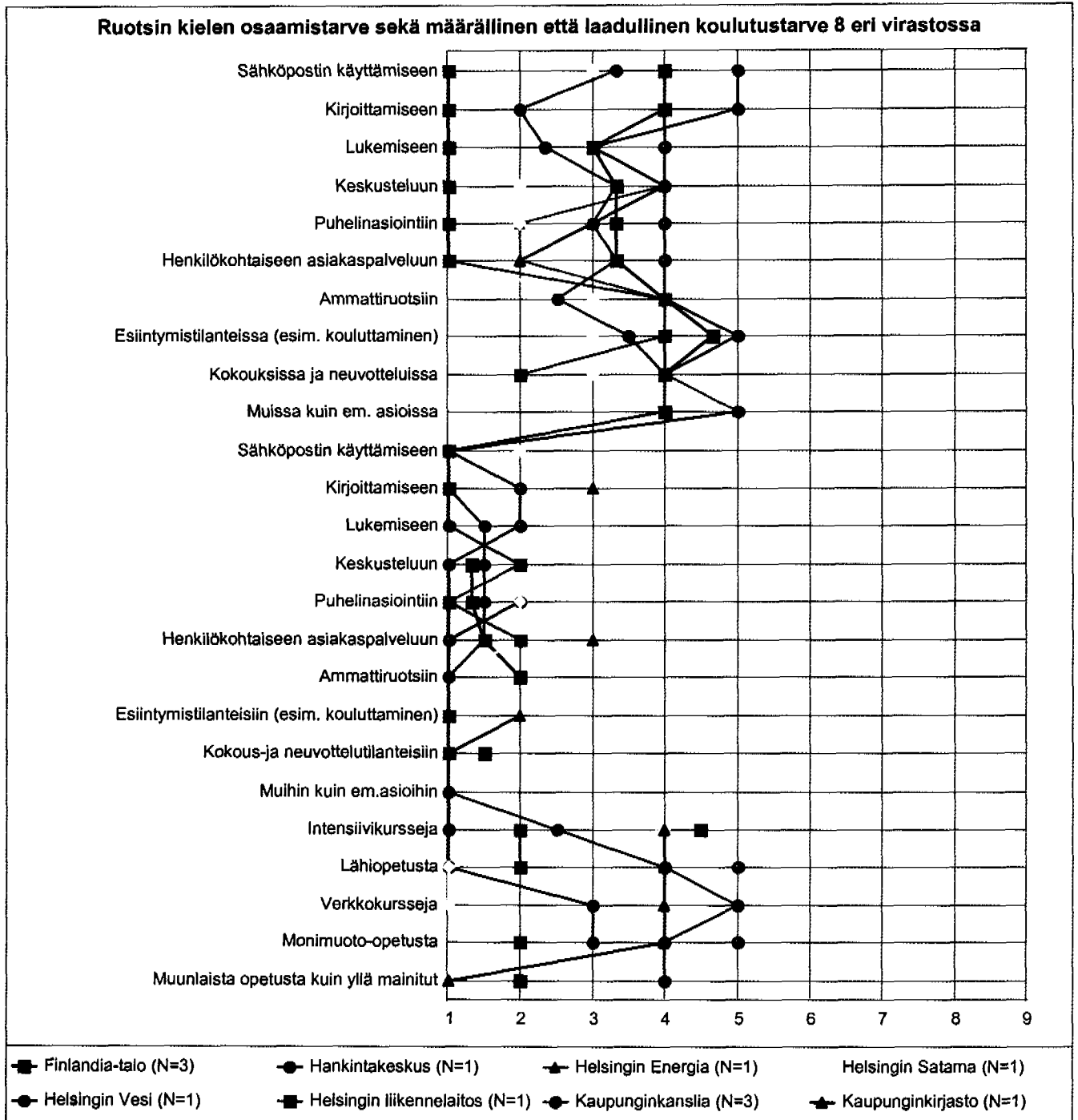
Kysymykset siis olivat:

-Mihin seuraavista asioista ja kuinka usein niihin tarvitaan ruotsin kieltä?

-Millaisiin asioihin ja kuinka monelle tarvittaisiin kolutusta ruotsin kielen osaamisen lisäämiseksi?

-Millaista koulutusta mielestänne tarvittaisiin ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen?

(Huom. Kuviossa on siis jokaisen viraston tulos esitetty viivoina. Viiva ei ole aina yhtenäinen mikä johtuu siitä että kaikkiin kohtiin ei olla saatu vastausta ja yhtenäistä viiva ei voi silloin piirtää)



Kuvio 3. Yhdistelmätulos (kolmen kysymystä samassa kaaviossa) vastaukset 8 viraston osalta.

Ensimmäinen kysymys: Mihin seuraavista asioista ja kuinka usein niihin tarvitaan ruotsin kieltä? (10 ensimmäistä kohtaa yläreunasta alkaen alaspäin)

Lukuohje asteikkoon: 1. päivittäin 2. viikoittain 3. silloin tällöin 4. hyvin harvoin 5. ei koskaan

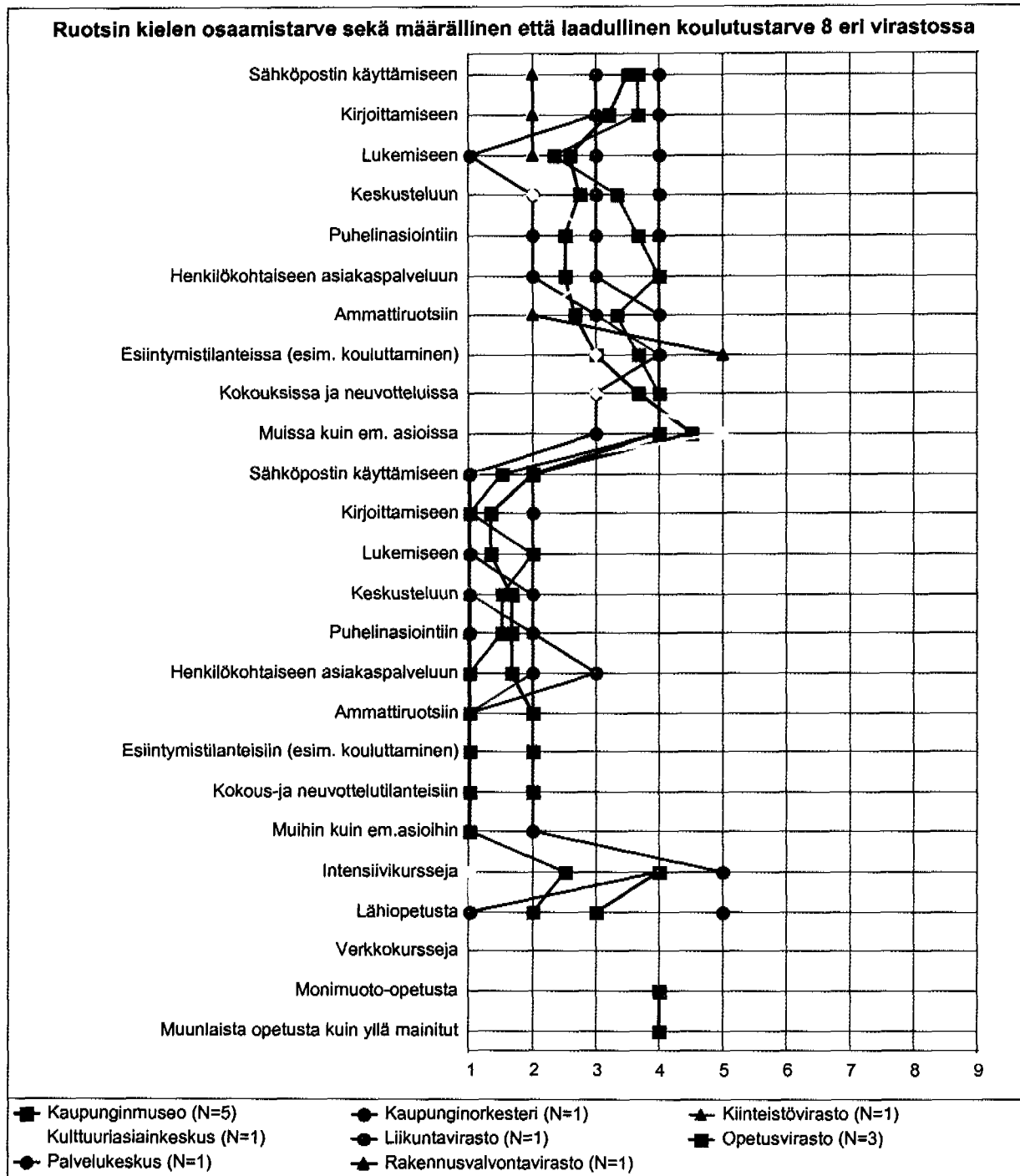
Toinen kysymys: Millaisiin asioihin ja kuinka monelle tarvittaisiin koulutusta ruotsin kielen osaamisen lisäämiseksi? (Kohdat 11-20)

Lukuohje asteikkoon: 1. 1-10 2. 10-100 3. 100-300 4. 300-600

Kolmas kysymys: Millaista koulutusta mielestänne tarvittaisiin ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen?

(Viimeiset 5 kohtaa alhaalta ylöspäin)

Lukuohje asteikkoon: 1. aamupäivä 2. iltapäivä 3. koko päivä 4. useampi päivä 5. viikko tai enemmän



Kuvio 4. Yhdistelmä tulos (kolmen kysymystä samassa kaaviossa) vastaukset 8 viraston osalta.

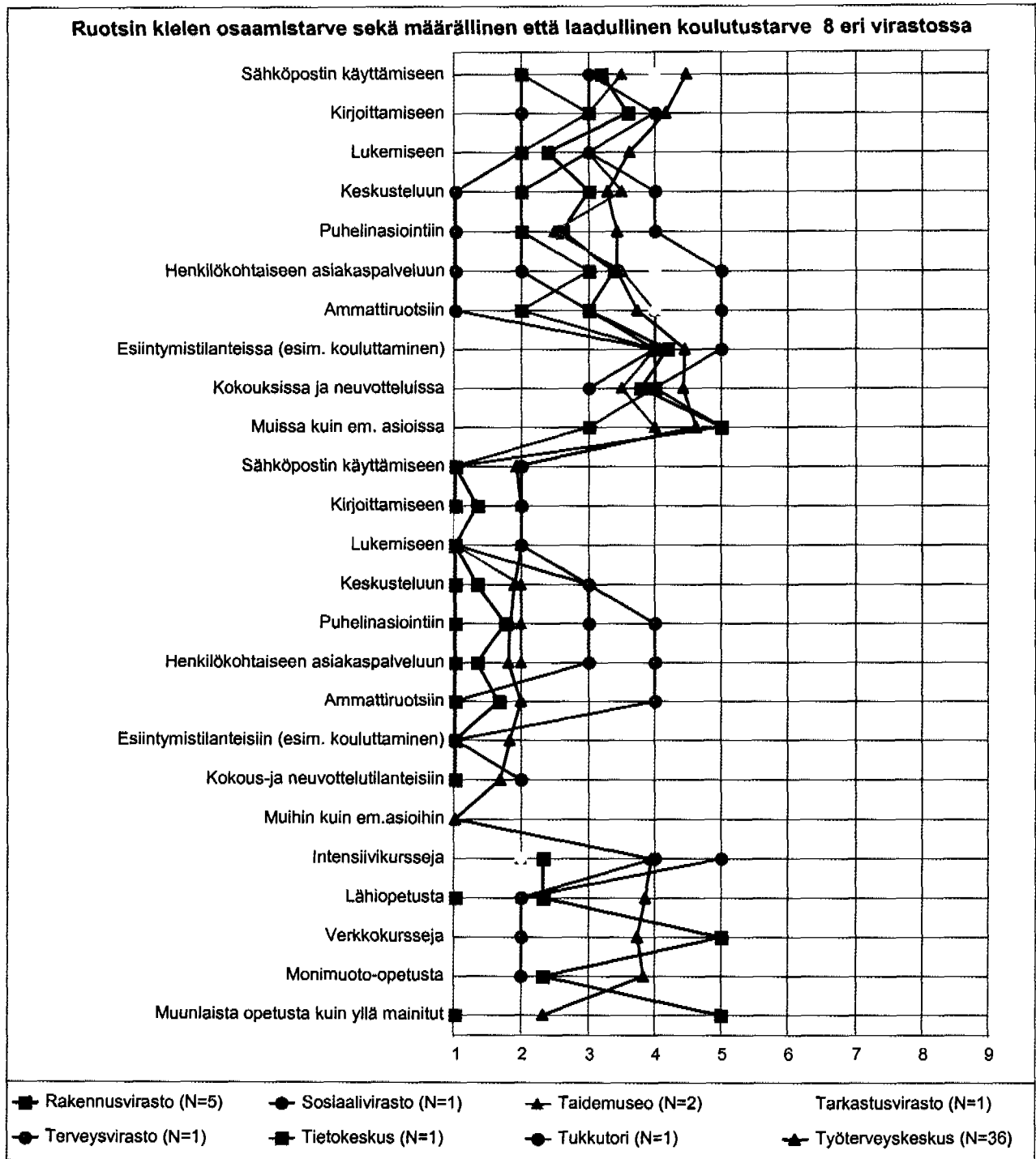
Ensimmäinen kysymys: Mihin seuraavista asioista ja kuinka usein niihin tarvitaan ruotsin kieltä? (10 ensimmäistä kohtaa yläreunasta alkaen alaspäin)

Lukuohje asteikkoon: 1. päivittäin 2. viikoittain 3. silloin tällöin 4. hyvin harvoin 5. ei koskaan

Toinen kysymys: Millaisiin asioihin ja kuinka monelle tarvittaisiin koulutusta ruotsin kielen osaamisen lisäämiseksi? (Kohdat 11-20)

Lukuohje asteikkoon: 1. 1-10 2. 10-100 3. 100-300 4. 300-600

Kolmas kysymys: Millaista koulutusta mielestänne tarvittaisiin ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen?
(Viimeiset 5 kohtaa alhaalta ylöspäin)
Lukuohje asteikkoon: 1. aamupäivä 2. iltapäivä 3. koko päivä 4. useampi päivä 5. viikko tai enemmän



Kuvio 5. Yhdistelmä tulos (kolmen kysymystä samassa kaaviossa) vastaukset 8 viraston osalta.

Ensimmäinen kysymys: Mihin seuraavista asioista ja kuinka usein niihin tarvitaan ruotsin kieltä? (10 ensimmäistä kohtaa yläreunasta alkaen alaspäin)

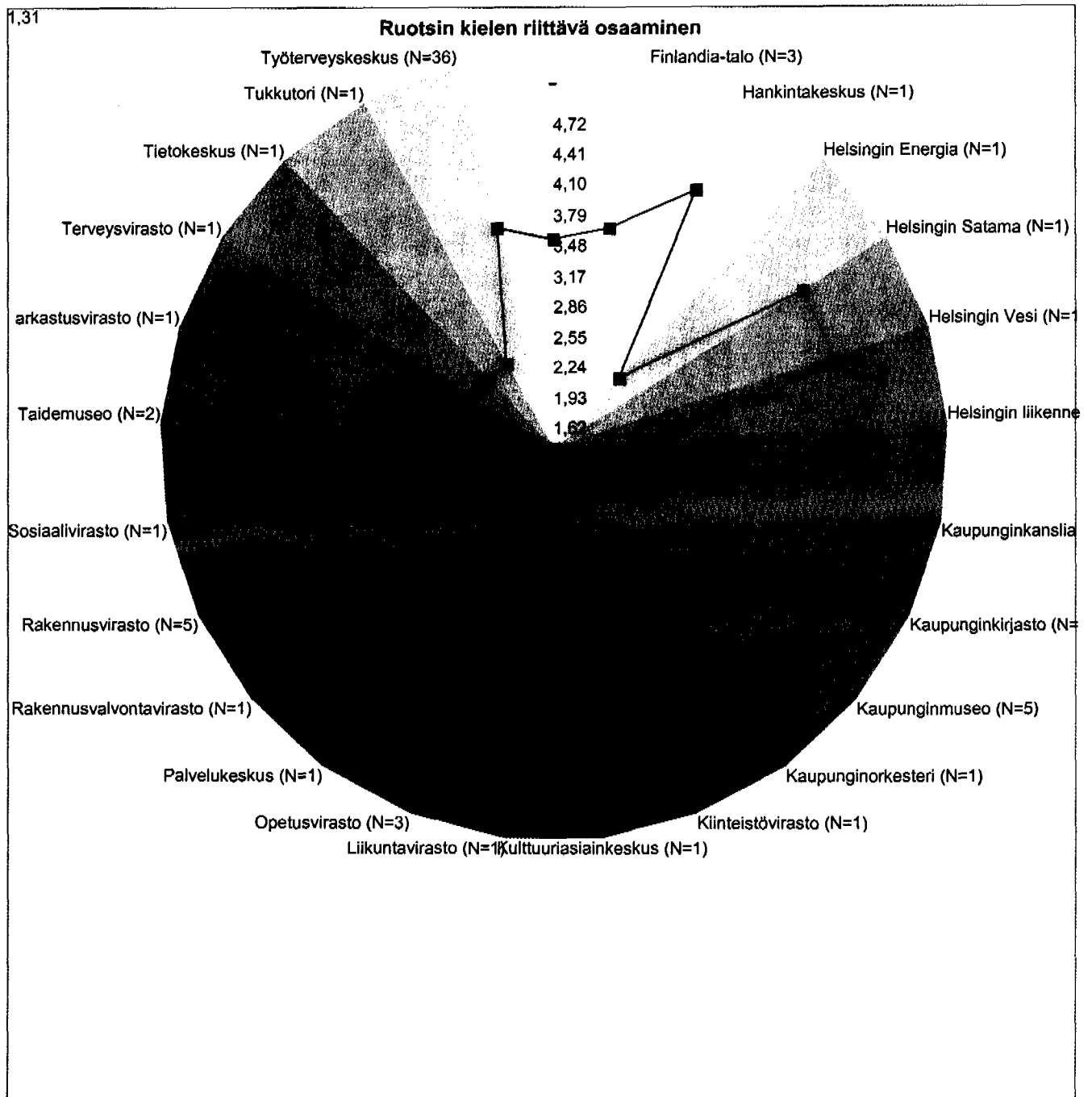
Lukuohje asteikkoon: 1. päivittäin 2. viikoittain 3. silloin tällöin 4. hyvin harvoin 5. ei koskaan

Toinen kysymys: Millaisiin asioihin ja kuinka monelle tarvittaisiin koulutusta ruotsin kielen osaamisen lisäämiseksi? (Kohdat 11-20)

Lukuohje asteikkoon: 1. 1-10 2. 10-100 3. 100-300 4. 300-600

Kolmas kysymys: Millaista koulutusta mielestänne tarvittaisiin ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen? (Viimeiset 5 kohtaa alhaalta ylöspäin)

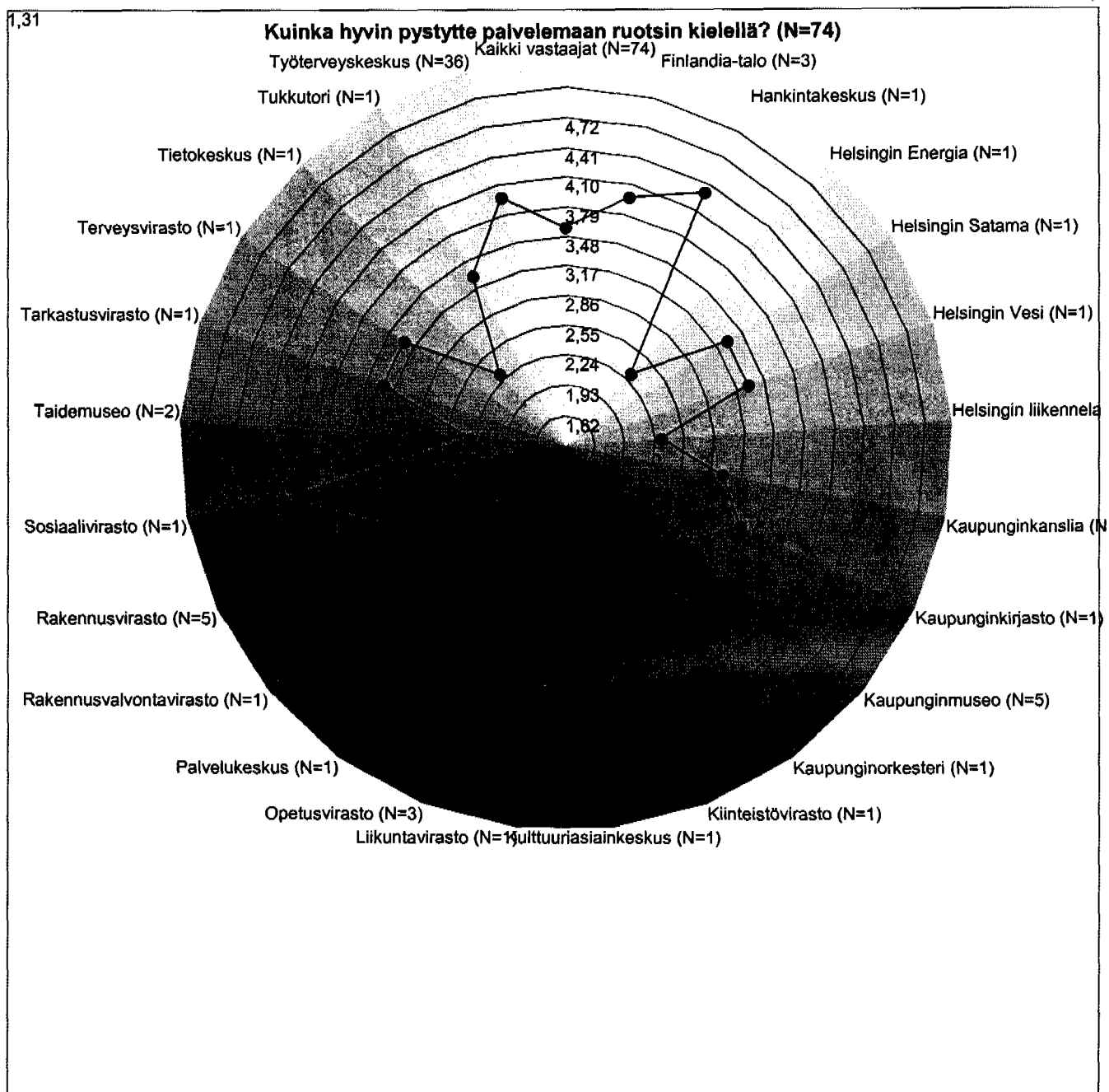
Lukuohje asteikkoon: 1. aamupäivä 2. iltapäivä 3. koko päivä 4. useampi päivä 5. viikko tai enemmän



Kuvio 6. Ruotsin kielen osaamisen riittävyys

Lukuohje: mitä pienempi arvo sen paremmaksi vastauksissa on arvioitu henkilöstön ruotsin kielen osaaminen ja sen heikommaksi mitä suurempi kaavion arvo on.

Asteikon arvot 1. täysin riittävästi 2. melko riittävästi 3. en osaa sanoa 4. liian vähän 5. ei ollenkaan



Kuvio 7. Kyky palvella ruotsin kielellä.

Lukuohje kaavioon: mitä pienempi arvo sitä paremmaksi kyvykkyys palvelu ruotsin kielellä on arvioitu.






Asteikon selitys: 1. paremmin kuin tällä hetkellä on tarvetta 2. riittävän hyvin 3. melko hyvin 4. vähän 5. ei lainkaan

Ruotsin kieltä äidinkielenään puhuva vien määrä (tai sellaista kaksikielistä, joka puhuu yhtä hyvin suomea ja ruotsia) on virastossa tai laitoksessa?

		N	%
1-10		44	70 %
11-50		9	14 %
51-100		3	5 %
101-200		2	3 %
201-500		4	6 %
501-1000		0	0 %
1001-2000		0	0 %
2001-5000		0	0 %
5001-10000		0	0 %
Enemmän kuin 10000		1	2 %
	Yhteensä	63	100 %

Kuvio 8. Ruotsin kieltä puhuvien määrä

Sopivin ajankohta ruotsin kielen koulutukselle?

		N	%
Alkuvuosi (tammi-, helmi-, tai maaliskuu) 2005		22	35 %
Loppukevät (huhti-, tai toukokuu) 2005		14	23 %
Kesä (kesä-, heinä-, tai elokuu) 2005		6	10 %
Alkusyys (syys- tai lokakuu) 2005		16	26 %
Loppuvuosi (marras- tai joulukuu) 2005		0	0 %
JOKU MUU AJANKOHTA, MIKÄ?		4	6 %
	Yhteensä	62	100 %

Muuna ajankohtana oltiin ilmoitettu seuraavia: koko vuosi, alkuvuosi ja eri yksiköillä eri ajankohdat sopivia

Kuvio 9. Sopivin ajankohta ruotsin kielen koulutukselle

Kuinka moni olisi halukas ostamaan ruotsin kielen koulutusta jos se olisi maksullista?

		N	%
Kyllä		23	34 %
Ei		14	21 %
En osaa sanoa		31	46 %
	Yhteensä	68	100 %

Kuvio 10. Halukkuus ostaa maksullista ruotsin kielen koulutusta

Avovastauskysymysten vastaukset (nämä vastaukset tarkentavat joidenkin kysymysten tuomaa informaatiota)

Ruotsin kieltä tarvittiin vastaajien mielesät vielä lisäksi seuraavanlaisiin asioihin:

(katso kysymyksessä kaaviot 3-5, joissa kaavion alussa on esitetty yleisimmät ruotsin kielen käyttötarpeet)

-Pohjoismaisessa kanssakäymisessä.

-Jokin esitys tulee ruotsinkielisenä ja täytyy selvittää mikä asia on.

Kokonaisvaltaisesti työn kannalta olla valmiudet "yllättävään" ruotsinkieliseen asiakastilanteeseen varsinkin puhelimessa

-Asakaspalvelu

-Pohjoismaisessa yhteistyössä

-Työseminaarit

-Itse työtilanteessa kommunikointiin. Esityksen aikana tekniikan ihmiset esim. kuuntelevat komentoja luureista, ja komentojen antaja saattaa olla ruotsalainen/ruotsinkielinen.

-Pohjoismainen yhteistyö

-Matkaillessa Ruotsissa

-Vierailujen yhteydessä

-Edelliseen kysymykseen vaikea antaa kaikenkattavaa vastausta, koska terveydenhuollossa ruotsinkielisen osaamisen vaatimustaso vaihtelee työpisteittäin ja ammattiryhmittäin.

-Ammattilehtien lukemiseen.

-Joskus käyttöohjeissa.

-Kaikissa mahd.

-Pohjoismaiden välinen yhteistyö sekä muu verkostotoiminta.

Seuraavanlaista ruotsin kielen koulutuksen tarvetta esiintyi vielä intensiivikurssien, lähiopetusten, verkkokurssien, monimuoto-opetuksen lisäksi:

-Intensiivikursseja useamman kerran puoli päivää

-Verkkokurssit ovat hyviä, mutta niitä ei voi sijoittaa aikaan. Etuna on juuri se, että oppimateriaalia voi käydä läpi milloin vain.

-Keskusteluryhmiin tarvetta.

-Ehkä tämä sisältyy joihinkin yllä mainituista vaihtoehdoista. Meillä olisi tarve keskusteluharjoituksiin, puhekielellä potilaan asioita, kuvauksia oireistaan ym ja lääkäri tai terv.hoitaja niihin vastaamassa. Voisimme itse olla kummassakin roolissa. Lääketieteellinen kirjoitettu ruotsinkieli tuntuu erilaiselta kuin potilaiden puhuma.

-Kunkin toimialaan liittyvää erikoissanasto keskustellen vuorovaikutteisesti

-tunti tai pari räätälöityä opetusta työpäivän päätteeksi esimerkiksi keskusteluryhmänä

- Työterveyshenkilöstölle suunnattu kurssi; vastaanotto toimintaa (sairaanhoito, terveydenhoito) sanastoa. Meillä on asiakkaina sosv:n ruotsinkielistä sekä opevin ruotsinkielistä henkilöstöä. Näitä hoitaa noin 10 henkilöä (työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työterv. psykologi, työfysioterapeutti).
- Kaikkia vaihtoehtoja kannatettiin: pitempikestoiset intensiivikurssit saivat eniten kannatusta. Toivottiin niitä sekä aamu- että iltapäivällä.
- Kohtaan 13: kaikki vaihtoehdot saivat yhtä paljon kannatusta > riippuu siis hinnasta!
- Eipä taida ruotsia oppia päivässä tai kahdessa. Tarvittaisiin jokaviikkoista opetusta tunti tai kaksi kerrallaan, jos jotain pysyvää oppisi.
- Intensiivikurssit lienevät tehokkaita, mutta niihin voi olla vaikea sitoutua. Arbiuksen kurssit ovat olleet hinnaltaan edullisia.
- Räättälöityä koulutusta asiakaspalvelutehtävissä toimiville henkilöille. Lyhyitä koulutusjaksoja kerrallaan ja suhteellisen säännöllisesti.
- Vastasin tähän kohtaan siksi, että mielestäni ajankohtien määrittäminen oli vaikeasti tulkittava kysymyskohta. Mitä tarkoittaa intensiivikurssi aamupäivällä, esim.
- Intensiivikurssin jälkeen säännöllisesti parin tunnin keskustelu-, kirjoitus- tai vastaavia tilaisuuksia kielitaidon ylläpitämiseksi.
- Nämä vastaukset on annettu rakennusviraston yhden osaston (HKR-Ympäristötuotanto) osalta, ei siis koko rakennusviraston osalta.
- Ryhmäkoulutusta työpaikalla omalla ammattisanastolla.

Heli > Koulutus > Koulutuspalvelut > Ruotsin kieli



Henkilöstökeskus

Ruotsin kielen kurssit

- Svenska klubben – diskurssionsgrupp
- Kundenservice på svenska 1
- Kundenservice på svenska 2
- Jag hittar inte ordet
- Våga tala svenska - teknik, byggnad och trafik
- Våga tala svenska - vård och omsorg
- Våga tala svenska - generalkurs
- Kaupungin henkilöstön kielikoulutus työväenopistoissa
- Kansainvälisen kommunikoinnin tilauskurssit

Nämä kurssit ovat maksullisia, hinnat on merkitty kunkin kurssin kohdalle (puuttuvat hinnat täydentyvät tammikuun aikana). Tutustuthan ilmoittautumisohjeisiin ja peruutusehtoihin!

Koulutus voidaan toteuttaa myös hallintokunta-kohtaisena, jolloin tilaajan kanssa voidaan tarkemmin sopia toteutuksen ehdoista ja suunnitella sisältöjen painotukset. Räättälöityjä tilaisuuksia voi tiedustella kunkin koulutuksen kohdalla mainitulta sisällöstä vastaavalta yhteyshenkilöltä.

Svenska klubben – diskurssionsgrupp

Sisältö

Työhön liittyvien tilanteiden keskusteluharjoituksia osallistujien toivomista aiheista.

Kohderyhmä

Esimiehet ja muut, jotka haluavat harjoitella ruotsia puhekielenä

Ajankohta

Koulutus sisältää kymmenen lähipäivää, jotka pidetään kerran viikossa 28.2.2005 alkaen. Kaikki tilaisuudet ovat klo 14.00–16.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, Opinsauna (sivurakennus)

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

31.1.2005 mennessä – ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10–20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteerin Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986

Kundservice på svenska 1

Sisältö

Asiakaspalvelussa tarvittavan sanaston kertausta ja yleisimpien asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada palvelua ruotsin kielellä.

Kohderyhmä

Henkilöt, jotka asiakaspalvelutyössään käyttävät ruotsin kieltä

Ajankohta

Koulutus sisältää neljä lähipäivää, jotka pidetään tiistaisin 1.3.2005, 8.3.2005, 15.3.2005 ja 22.3.2005. Kaikki tilaisuudet ovat klo 9.00–12.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensí linja 1, luokka 302

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

1.2.2005 mennessä – ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10–20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986

Kundservice på svenska 2

Sisältö

Jatkokurssi: Yleisimpien asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada palvelua ruotsin kielellä. Keskusteluharjoituksia ja kaupungin oman toiminnan esittelyä.

Kohderyhmä

Henkilöt, jotka asiakaspalvelutyössään käyttävät ruotsin kieltä

Ajankohta

Koulutus sisältää neljä lähipäivää, jotka pidetään tiistaisin 3.5.2005, 10.5.2005, 17.5.2005 ja 24.5.2005. Kaikki tilaisuudet ovat klo 13.00–16.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, Opinsauna (sivurakennus)

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

5.4.2005 mennessä – ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10–20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986

Jag hittar inte ordet

Sisältö

Kaupungin toiminnan esittelyä ja erilaisten tilanteiden harjoittelua ruotsin kielellä.

Kohderyhmä

Esimiehet, jotka haluavat kerrata ruotsin kielen taitojaan

Ajankohta

13.-14.4.2005 (ke-to) klo 9.00-15.30

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, luokka 203

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

16.3.2005 mennessä – ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (15-20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986

Våga tala svenska - teknik, byggand och trafik**Sisältö**

Oman toimialan sanaston kertausta ja yleisimpien asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada palvelua ruotsin kielellä. Keskusteluharjoituksia ja oman toiminnan esittelyä.

Kohderyhmä

Henkilöt, jotka asiakaspalvelutyössään käyttävät ruotsin kieltä

Ajankohta

Koulutus sisältää neljä lähipäivää, jotka pidetään tiistaisin 5.4.2005, 12.4.2005, 19.4.2005 ja 26.4.2005. Kaikki tilaisuudet ovat klo 9.00-12.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, luokka 102

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

8.3.2005 mennessä - ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10-20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986
-

Våga tala svenska - vård och omsorg

Sisältö

Oman toimialan sanaston kertausta ja yleisimpien asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada palvelua ruotsin kielellä. Keskusteluharjoituksia ja oman toiminnan esittelyä.

Kohderyhmä

Henkilöt, jotka asiakaspalvelutyössään käyttävät ruotsin kieltä

Ajankohta

Koulutus sisältää neljä lähipäivää, jotka pidetään tiistaisin 5.4.2005, 12.4.2005, 19.4.2005 ja 26.4.2005. Kaikki tilaisuudet ovat klo 13.00-16.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, luokka 102

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

8.3.2005 mennessä - ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10–20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986
-
-

Våga tala svenska - generalkurs

Sisältö

Yleisimpien asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada palvelua ruotsin kielellä. Keskusteluharjoituksia ja oman toiminnan esittelyä.

Kohderyhmä

Henkilöt, jotka asiakaspalvelutyössään käyttävät ruotsin kieltä

Ajankohta

Koulutus sisältää neljä lähipäivää, jotka pidetään tiistaisin 3.5.2005, 10.5.2005, 17.5.2005 ja 24.5.2005. Kaikki tilaisuudet ovat klo 9.00–12.00.

Paikka

Henkilöstökeskus, Ensi linja 1, Opinsauna (sivurakennus)

Hinta

Varmistuu tammikuun aikana

Ilmoittautuminen

5.4.2005 mennessä – ilmoittaudu tästä.

Osallistujat (10–20) valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä kuitenkin siten, että sähköisen lomakkeen kautta ilmoittautuneet ovat etusijalla paikkoja täytettäessä. Ilmoittautua voi myös suoraan koulutussihteeri Eija Kekäläiselle:

- eija.kekalainen@hel.fi
- PL 4500, 00099 Helsingin kaupunki
- faksi 310 43770.

Tiedustelut

- Sisältö: Hannele Yltiö, puh. 310 43027
- Käytännön järjestelyt: Eija Kekäläinen, puh. 310 43986

Kaupungin henkilöstön kielikoulutus työväenopistoissa

Sekä suomenkielinen että ruotsinkielinen työväenopisto järjestävät erillispyynnöstä usean eri kielen opetusta kaupungin virastojen ja laitosten henkilökunnalle. Kurssit suunnitellaan kunkin työpaikan erityistarpeiden mukaan (päivä- tai iltakursseina) ja ne voidaan järjestää joko työpaikalla tai opistojen tiloissa. Kurssit ovat maksullisia. Työpaikan toiveiden mukaan opistot pyrkivät löytämään kotimaisen tai ulkomaisen opettajan.

Tiedustelut

- suomenkielinen työväenopisto
kielten johtava opettaja Oili Valasmo,
puh. 310 88598, sähköposti oili.valasmo@opisto.hel.fi
- ruotsinkielinen työväenopisto
vieraiden kielten pääopettaja Carola Dahlström,
puh. 310 49482, sähköposti carola.dahlstrom@arbis.hel.fi
tai ruotsin kielen pääopettaja Hedvig Wallin,
puh. 310 49480, sähköposti hedvig.wallin@arbis.hel.fi.

Kansainvälisen kommunikoinnin tilauskurssit

Helsingin kaupungin alueella toimivat oppilaitokset ja korkeakoulut järjestävät tilauksesta kansainväliseen kommunikointiin liittyvää räätälöityä koulutusta mm. englannin ja ruotsin kielellä. Koulutus on maksullista. Yhteistyö eri alojen oppilaitosten kanssa tarjoaa myös mahdollisuuden perehtyä oman alan terminologiaan esim. juuri englannin kielellä.

Katso myös Kohti oppimiskumppanuutta -esite helsinkiläisten oppilaitosten ja korkeakoulujen täydennyskoulutustarjonnasta.

Tiedustelut

- Helsingin tekniikan alan oppilaitos
liiketoimintapäällikkö Pertti Enovaara,
puh. 050 517 8116, s-posti pertti.enovaara@edu.hel.fi
- Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitos
liiketoimintapäällikkö Tutteli Elomaa,
puh. 310 81435, s-posti tutteli.elomaa@edu.hel.fi
- Helsingin palvelualojen oppilaitos
liiketoimintapäällikkö Anita Larkkonen,
puh. 310 84818, s-posti anita.larkkonen@edu.hel.fi
- Stadia, tekniikka ja liikenne
liiketoimintajohtaja Aimo Karonen,
puh. 310 83329, s-posti aimo.karonen@stadia.fi
- Stadia, sosiaali- ja terveysala
liiketoimintajohtaja Aini Hanntu,
puh. 310 81847, s-posti aini.hanntu@stadia.fi
- Stadia, kulttuuri- ja palveluala
liiketoimintajohtaja Satu Hallenberg,
puh. 310 84250, s-posti satu.hallenberg@stadia.fi