Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA

Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele:

KAUBANDUS, RENTIMINE JA PARANDUS

Uuringu LÜHIARUANNE 2018

Euroopa Liit Euroopa Sotsiaalfond
Eesti tuleviku heaks
Haridus- ja Teadusministeerium
Sihtasutus Kutsekoda

Esikaanel: Konsultatiivne ja personaliseeritud klienditeenindus Baltika AS kaupluses.

Koostajad: Katrin Pihl, Anneli Leemet SA Kutsekoda

Retsensendid: Nele Peil, Kai Realo, Ivi Lillepuu, Marika Merilai

Akadeemiline toimetaja: Olav Aarna, SA Kutsekoda

Keeletoimetaja: Kadi Kivilo

Kujundus: Velvet OÜ

Fotod: Aivo Kallas/Velvet OÜ, Coop Eesti, AS Baltika, Bauhof Group AS, Sanitex OÜ, Tallinna Teeninduskool/SA Innove, Tallinna Tööstushariduskeskus/SA Innove.

Uuringu aruande terviktekst on leitav: oska.kutsekoda.ee

Täname uuringu valmimisele kaasaaitamise eest: Anne Laar, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium; Külli Kraner, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium; Irina Raudsepp, Bauhof Group AS; Hedi Nurme-McDonald, Circle-K Eesti AS; Salome Virkus, SA Kutsekoda, intervjueerituid, retsensente jt valdkonna esindajaid.

Täname valdkonna eksperdikogu liikmeid: Nele Peil, Eesti Kaupmeeste Liit; Signe Kõiv, E-Kaubanduse Liit; Karin Ruul, Haridus- ja Teadusministeerium; Külli All, Haridus- ja Teadusministeerium; Kadi Rebassoo, Haridus- ja Teadusministeerium; Madis Ehastu, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium; Anu Moosel, SA Innove; Aive Antson, Tallinna Teeninduskool; Heve Kirikal, Lääne-Viru Rakenduskõrgkool; Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus; Mike Wahl, Tallinna Tehnikaülikool; Miia Rohtmets, Prisma Peremarket AS; Ivar Pikk, AS Espak; Kristi Pukk, Bauhof Group AS; Külli Uhs, Baltika AS; Maarika Lember, Circle-K Eesti AS; Kaire Tero, Rimi Eesti Food AS; Igor Grudkin, Tallinna Kaubamaja AS; Katrina Ninepu-Roosaar, Kaupmees ja KO AS; Külliki Koppel, Coop Eesti Keskühistu.

Rakendusuuring on valminud „Ühtekuuluvuspoliitika fondide rakenduskava 2014–2020“ prioriteetse suuna „Prioriteetne suund 1: ühiskonna vajadustele vastav haridus ja hea ettevalmistus osalemaks tööturul“ ELi vahendite kasutamise eesmärgi 5: „Õpe kutse- ja kõrghariduses on suuremas vastavuses tööturu vajadustega“ meetme „Õppe seostamine tööturu vajadustega“ tegevuse „Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteemi loomine“ ehk OSKuste Arendamise koordinatsioonisüsteemi loomine (edaspidi OSKA) eesmärkide elluviimiseks ja tulemuste saavutamiseks.

Väljaandja: SA Kutsekoda

Autoriõigus: SA Kutsekoda, 2018

Sisukord

Uuringu olulisemad tulemused — 4

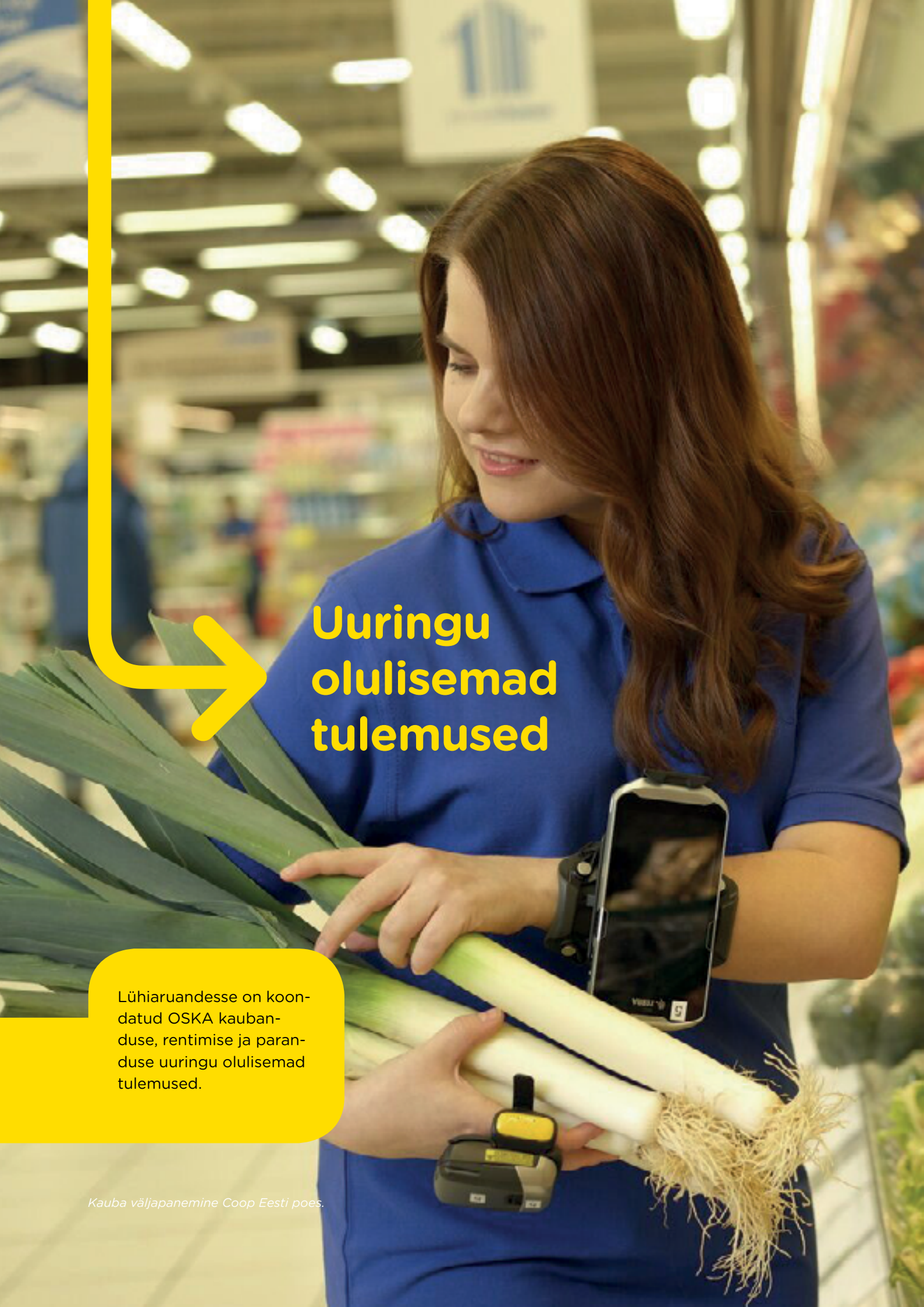
Kaubanduse, rentimise ja paranduse valdkond ja põhikutsealad — 10

Põhikutsealade tööjõu ja oskuste vajaduse muutus — 16

Koolituspakkumise ülevaade — 24

Koolituspakkumise vastavus prognoositavale tööjõuvajadusele — 28

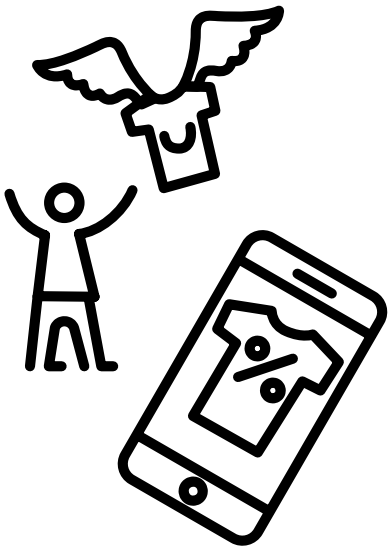
Kokkuvõte valdkonna eksperdikogu ettepanekutest — 34



Uuringu olulisemad tulemused

Lühiaruandesse on koondatud OSKA kaubanduse, rentimise ja paranduse uuringu olulisemad tulemused.

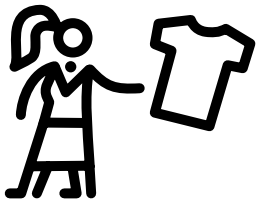
Kauba väljapanemine Coop Eesti poes.



Tarbijad ootavad nende jaoks loodud, paindlikku ning sotsiaalselt vastutustundlikku toodet ja teenust

Tööjõu kättesaadavus väheneb, millest tulenevalt võetakse kasutusele enam digilahendusi ning paindlikke töövorme

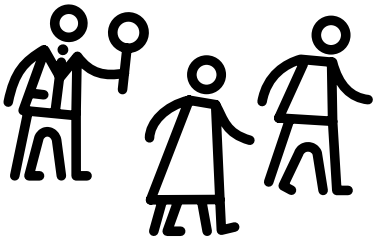
Kiiremad ja mugavamad ostud



Konsultatiivse müügi kasv

Efektiivsem töökorraldus

Töötajatelt oodatakse rohkem ja mitmekesisemaid oskusi



Täpsem tarbija vajaduste prognoosimine

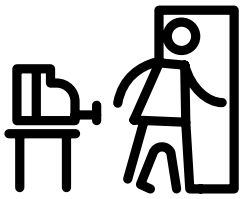
OSKA kaubanduse, rentimise ja paranduse valdkonna (edaspidi KRP või valdkond) uuring otsib vastust küsimusele, milline on KRP valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadus lähema kümne aasta jooksul ning esitab ettepanekud, kuidas tööjõu- ja oskuste vajadust täita. Lühikokkuvõttes on välja toodud uuringu kõige olulisemad tulemused.

KRP ettevõtted moodustavad ligi viiendiku kõigist Eesti ettevõtetest ning pakuvad tööd üle 72 000 inimesele ehk igale üheksandale hõivatule Eestis. Majandusnäitajate poolest on valdkond ebaühtlane, märkimisväärsed erinevused tegevusalade vahel ilmnevad nii tööviljakuses, tööjõuvoolavuses kui ka palgatasemes. Rentimise ja hulgikaubanduse tegevusalad paistavad silma keskmisest paremate näitajatega.

Hõive poolest suurimaks valdkonna tegevusalaks on jaekaubandus, kus töötab üle 70% valdkonna ettevõtetes hõivatutest. Eesti kaubandust on viimasel ajal iseloomustanud tormiline areng, millest annab märku järjest kasvav kauplemiskohtade arv, kuid eelkõige siiski märkimisväärne kogus lisandunud müügipinda. Samuti torkavad silma investeeringud tehnoloogia arengusse, järjest kasvav *online*-müügikäive ja iseteeninduskassade osakaal. Siiski peab nentima, et kaubanduspinna tootlikkus ehk müügitulu kaupluse m^2 kohta ei ole kasvanud müügipinna lisandumisega samas tempos.

Ülemaailmsetest trendidest ja suundumustest mõjutavad KRP tööjõu- ja oskuste vajadust tulevikus enim sotsiaal-demograafilised muutused, tehnoloogiline areng ja innovatsioon, töövormide ja töökultuuri teisenemine ning tarbija ootuste ja väärtuste muutumine.

Prognoosi kohaselt väheneb hõivatute arv KRP valdkonnas ligikaudu 2%, seda eriti teenindustöötajate arvu vähenemise tõttu:



- Suurim on vähenevate töökohtade osakaal teenindus- ja oskustöötajate ametirühmas (u 4%), kus stabiilne tööjõuvajadus säilib vaid müügikorraldajate põhikutsealal.

- Spetsialistide tööjõuvajadus kahaneb samuti, kuid veidi väiksemas ulatuses (u 1%). Siin on arvukaimaks müügiesindajate põhikutseala, mille puhul töökohtade arv kaubandusettevõtetes kahaneb mõõdukalt, kuid teistel tegevusaladel (nt tootmises) pigem kasvab tagasihoidlikult.

- Juhtide töökohtade arv kasvab tagasihoidlikult (u 2%), eeskätt tänu mõõdukalt suurenevale vajadusele müügi- ja turundusjuhtide järele.

- Rutiinsete ostuprotsesside liikumine digikanalitesse ja selliste funktsioonide automatiseerimine, mis ei loo tarbijakogemuse seisukohalt otsest lisaväärtust, võimaldavad efektiivsemat tööjõukasutust. Paralleelselt kasvab klienditeenindaja kui konsultandi roll teatud niššides, kus tooted muutuvad järjest spetsiifilisemaks.

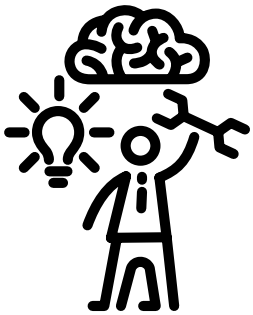
o Tööandjate tunnetatud tööjõupuudus võib soodustada innovaatiliste tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõttu, protsesside jätkuvat automatiseerimist ja iseteenindusvõimaluste laienemist.

o Väljakutse parendada tiheneva konkurentsi tõttu ostukeskkonna ja -kogemuse kvaliteeti kasvatab tarbijakäitumise ja müügitulemuste analüüsiga seotud tegevuste rolli oluliselt pea kõigil juhtide ja spetsialistide kutsealadel.

o Müügitegevuse siirdumine digikanalitesse suurendab ettevõtte igapäevase tegevuse käigus tekkivate andmete hulka, mille oskuslik kasutamine võimaldab oluliselt kasvatada ettevõtete tegevuse tulemuslikkust ja konkurentsivõimet.

o Hulgikaubanduses paistab silma jätkuvalt kahanev tööjõuvajadus, kuna tiheneva konkurentsi tingimustes on jaeketid järjest enam üle võtmas funktsioone, mida varem täitsid hulgikaubandus ja logistika.

o Tarbeesemete parandusega seotud ettevõtete tööjõuvajadust mõjutab enim tarbekaupade järjest lühenev eluiga ja madalam hinnatase. Seda tendentsi võib tulevikus veelgi süvendada piiriülese e-kaubanduse laiem levik ja tarbijate kasvav ostujõud.



Üleilmsete trendide ja valdkonna arengu tõttu muutuvad erinevatel põhikutsealadel järjest olulisemaks järgmised tulevikuoskused[1] ja -teadmised:

o **erialased teadmised ja oskused** – valdkondlikud IKT-kompetentsid (sh suurandmete töötlemine ja kasutamine), kategooria- ja ostujuhtimine, müügipsühholoogia, müügitöö oskus, planogrammide koostamine ja kauba väljapanek, turunduskompetentsid, analüüsioskus, majandus-, õigus- ja ettevõtlusteadmised, üldine tehniline taip ja oskused, kontseptuaalne ja strateegiline mõtlemine, erinevate ülesannete täitmiseks vajalikud laiapõhjalised teadmised ja oskused;

o **sotsiaalsed oskused** – suhtlusoskus, eesti, inglise ja vene keele oskus, meeskonnatööoskus, suuline ja kirjalik eneseväljendusoskus, juhtimiskompetentsid (sh inimeste juhtimine ja protsesside juhtimine), psühholoogiaalased kompetentsid, probleemilahendusoskus;

o **sobivad isikuomadused** – enese- ja ajajuhtimine, planeerimisoskus, kohanemisvõime, vastutuse võtmine, iseseisvus, enesemüügioskus, stressitaluvus, töötahe, püsivus, valmisolek elukestvaks õppeks ja pidevaks enesetäiendamiseks, tulemustele orienteeritus, tolerantsus.

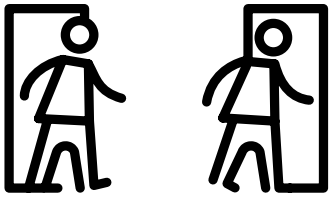
1 *Tulevikuoskused – oskused, mis lähitulevikus muutuvad veelgi olulisemaks ning mis aitavad ettevõtte konkurentsivõimet tõsta*

Valdkonnaga seotud koolituspakkumise struktuuris ja sisus on mitmeid vastuolusid praeguse pakkumise ja ettevõtete tegelike vajaduste vahel:

- KRP valdkonnas tõuseb reljeefselt esile puudus kaubandusvaldkonna spetsiifilisest kompetentsist, eeskätt kategooriajuhtimise ja sisseostu alaseid oskusi valdavatest töötajatest nii jae- kui ka hulgikaubanduses.

- Spetsialistide tasemel ei jätku piisavalt kaubandusvaldkonna spetsiifiliste teadmistega tööjõudu väljapanekute spetsialistide ja tootejuhtide põhikutsealadele. Müügiesindajate puhul (nii tipp- kui keskastmespetsialistide tasemel) oskuste ja tööjõupuudust väidetavalt ei tunnetata.

- Teenindus- ja müügitöötajate ametirühmas ilmnes müüja-klienditeenindaja põhikutsealal tööjõuvajaduse ja koolituspakkumise võrdlusel turutõrge. Prognoositav lõpetajate arv ületab statistiliselt nõudlust, kuid tööandjad tunnetavad sellele vaatamata teravalt tööjõupuudust.



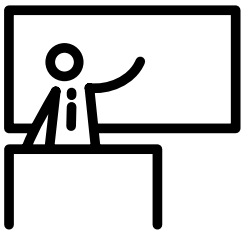
Valdkonna ettevõtted tunnetavad teravat tööjõupuudust, kõrge on tööjõuvoolavus, mis on lisaks valdkonnavälistele mõjuritele tingitud ka valdkonnasisestest struktuursetest probleemidest:

- Demotiveerivatel palga- ja töötingimustel on ilmselt otsene seos nii tööjõuvoolavusega kui ka põhjustega, miks KRP-s töötavad inimesed ei ole motiveeritud valdkonna spetsiifilist haridust omandama või katkestavad õpingud.

- Lõpetajad ei jõua KRP valdkonda või ei jää sinna püsima. Levinud on ettevõtetevaheline tööjõu üleostmine.

- Joonistub välja tendents, kus ka madalamatel ametikohtadel töötavatelt töötajatelt eeldatakse sageli juhtidega sarnaseid kompetentse ning vastupidi. Hoolimata väga kõrgetest nõudmistest oskustele ei ole palgapakkumine nende ootustega kooskõlas.

- Valdkonnas on levinud mustriks, et tööandjad ei väärtusta erialast haridust ning valdkonda sisenetakse ilma vastava ettevalmistuseta. Tavapärased on ettevõttesisesed karjääriteed ning järelkasvu mudelid.



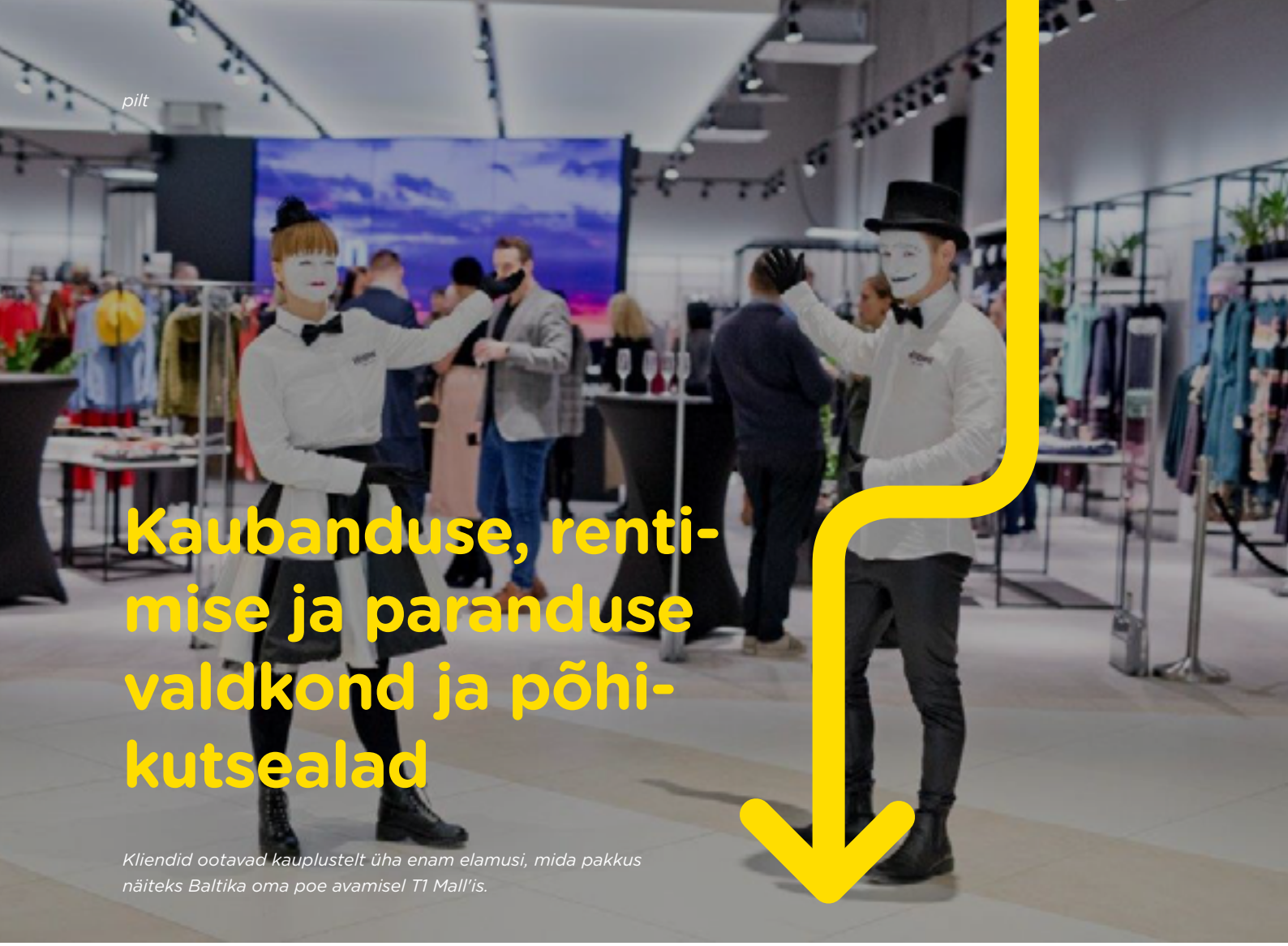
KRP valdkonnas on vaja parandada koostööd ettevõtete, sh erialaliitude, ja koolide vahel, et toetada valdkonna positiivse kuvandi loomist, populariseerida valdkonna erialasid, parandada praktikakorraldust ning tagada valdkonna õppe kaasaegsus (sh õppejõudude ja kutseõpetajate kaasaegsed teadmised):

o Kaubanduserialad, eriti müüja-klienditeenindaja õpe, on noorte seas ebapopulaarsed ning ei kutsu õppima. Jaekaubanduse mainet, palgataset ja prestiiži tööandjana peetakse ühiskonnas madalaks, mis vähendab noorte huvi end erialaselt harida ning valdkonnas tööle asuda.

o Seoses maailmatrendidega tuleb pöörata rohkem tähelepanu ja luua võimalused paindlike töövormide loomiseks, sealjuures teha vastavaid muudatusi maksusüsteemis ja tööseadusandluses, et soodustada osalise ajaga töötamist.

o Kutsehariduses ja rakenduskõrghariduses peab õppetöö läbiviimisesse kaasama senisest enam valdkonnas töötavaid eksperte (nt erialavilistlasi), et tagada kõige kaasaaegsema praktilise kogemuse jõudmine klassiruumi. Samuti on oluline koolide toetus enda õppejõudude ja kutseõpetajate stažeerimisele.

o Praktikakorralduse parendamiseks ja selle sisulisemaks muutumiseks tuleb tugevdada usalduslikku koostööd tööandja, praktikandi ja kooli vahel praktika eel, selle ajal ja pärast praktikat.



pilt

Kaubanduse, rentimise ja paranduse valdkond ja põhikutsealad

Kliendid ootavad kauplustelt üha enam elamusi, mida pakkus näiteks Baltika oma poe avamisel T1 Mall'is.

OSKA kaubanduse, rentimise ja paranduse valdkonna määratlemisel on lähtutud Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatorist (EMTAK). Käesolev uuring hõlmab hulgikaubanduse (G46), jaekaubanduse (G47), rentimise ja kasutusrendi (N77[2]) ning tarbeesemete ja kodutarvete paranduse (S952) tegevusalasid.

KRP valdkonna ettevõtted moodustavad ligi viiendiku kõigist Eesti ettevõtetest, neis töötab kokku üle 72 000 inimese[3] ehk ligi 11% kõigist hõivatutest Eestis. Valdkonna suurim tegevusala on jaekaubandus ligi 52 000 töötajaga ehk u 70%-ga valdkonna ettevõttete hõivest. Järgneb hulgikaubandus u 19 000 töötajaga (veidi üle veerandi KRP ettevõtetes hõivatutest). Rentimise ja parandusega tegelevates ettevõtetes hõivatuid on kokku u 1900 (osatähtsus on kokku 3%). KRP ettevõtetel on üle Eesti oluline roll **regionaalse tööandjana** – kõigis maakondades jääb hõivatute osatähtsus 10–13% vahemikku ehk vähemalt iga kümnes inimene kõigis maakondades töötab KRP valdkonnas.

Kaubanduse, rentimise ja paranduse töökohad jagunevad ühtlaselt üle Eesti, umbes kümnendik kõigist Eesti hõivatutest töötab valdkonna ettevõtetes.

2 *v.a. N771 Mootorsõidukite rentimine ja kasutusrent*

3 *2014–2016 keskmine töötajate arv OSKA alusandmestiku põhjal, kus tööjõu-uuringu hõiveandmed on ühendatud REL2011 ametialade andmestikuga.*

Joonis 1. OSKA KRP valdkonna ettevõtetes hõivatud[3]

Kuigi statistiliste näitajate järgi domineerivad valdkonnas mikroettevõtted (92% kõigist ettevõtetest), rakendub märkimisväärne osa valdkonnas hõivatutest siiski suuremates, üle 10 töötajaga firmades (jaekaubanduses 76% ja hulgikaubanduses 55% töötajatest). Üle 20 töötajaga ettevõtetega on seotud 41% hulgi- ja 48% jaekaubanduse hõivest.

Majandusnäitajate poolest on valdkond ebaühtlane, märkimisväärsed erinevused tegevusalade vahel ilmnevad nii tööviljakuses, tööjõuvoolavuses kui ka palgatasemes. Rentimise ja hulgikaubanduse tegevusala paistavad silma keskmisest paremate näitajatega. Palgatase rentimise tegevusalal on ettevõtluse keskmisest kõrgem u 30%, hulgikaubanduses u 23%. Jaekaubanduses seevastu keskmisest madalam 23% ja paranduses koguni 38%. Jaekaubandus on tegevusalade võrdluses üks suurima voolavusega aladest, hulgikaubanduses on näitaja keskmisest veidi madalam.

Viimase 10 aasta jooksul on lisandunud üle 900 uue kaupluse ja 750 000 m^2 kaubanduspinda, kaubanduspinna m^2 arv töötaja kohta on peaaegu kahekordistunud. Sealjuures on kaubanduspinna tootlikkus (müügitulu kaupluse m^2 kohta) alates 2008. aastast kahanemas ja kokku vähenenud 14%.

KRP valdkonna ettevõtete müügitulu kokku moodustab veidi alla 40% kogu ettevõtlussektori müügitulust. Müügitulu kasvutempo viimasel 10 aastal on teiste tegevusaladega võrreldes jäänud tagasihoidlikumaks.

Uuringus prognoositakse oskuste ja tööjõuvajadust KRP põhikutsealadel ehk valdkonnale omastes, sarnaseid oskusi nõudvates ametialade rühmades. Põhikutsealade moodustamiseks valiti koostöös ekspertidega valdkonna hõivestatistikast välja valdkonnaspetsiifilisi oskusi nõudvad ISCO ametialad ning grupeeriti need põhikutsealadeks, lähtudes kvalifikatsioonitasemest, ettevalmistusest ja töö sisu sarnasusest. KRP põhikutsealadel erineb hõivatute arv KRP ettevõtete hõive üldnäitajast, kuna põhikutsealade hulka ei arvestatud ametialasid, mille põhikompetentsid ei seondu piisaval määral valdkondliku haridusliku ettevalmistusega ning mis leiavad detailset analüüsimist teiste OSKA valdkonnauuringute raames (nt sekretärid, personalitöötajad, raamatupidajad, süsteemiadministraatorid, turvatöötajad, laoametnikud, veoautojuhid jne). Samuti ei käsitleta lihttööd, st ametite klassifikaatoris kõiki lihttööliste pearühma kuuluvaid ametialasid (nt transporditöölised ja laadijad, pakkijad jne).

OSKA uuringutes analüüsitakse oskuste ja tööjõuvajadust reeglina majandussektorite või -klastrite kaupa. Samas ei ole mõistlik kutsealasid, mille esindajad töötavad mitmetes erinevates majandussektorites, käsitleda igas sektoris eraldi. Neid kutsealasid käsitletakse horisontaalselt kogu majanduses. KRP valdkonnas on sellisteks kutsealadeks müügi- ja turundusjuhid ning müügiesindajad. Nende kutsealade põhikompetentsid on tihedalt seotud müügiga, kuid üle poole neist rakenduvad siiski väljaspool

KRP valdkonda (nt erinevates tööstusvaldkondades, põllumajanduses, ehituses, energeetikas ja kaevandamises jne). Lisaks leiavad horisontaalset käsitlemist kaubandusvaldkonna spetsiifilised kutsealad (nt müüjad-klienditeenindajad, müügikorraldajad), keda leidub ka teistel majanduse tegevusaladel, kuid valdav enamus (80–90%) on siiski hõivatud KRP valdkonnas.

Kokku on KRP 9 põhikutseala alla arvestatud 15 ametiala ametite klassifikaatori järgi (joonis 2). Valdkonna ettevõtetes töötab põhikutse-aladel u 49 700 inimest, seega hõlmab analüüs 60% valdkonna ettevõtetes hõivatutest. Väljaspool KRP ettevõtteid rakendub põhikutsealadel u 15 600 töötajat.

KRP valdkonna põhikutsealadel domineerivad hõivatute seas naised ning nooremad vanusegrupid. Hariduslikult jaotuselt võib KRP valdkonna põhikutselasid lugeda tugevalt polariseerunuks (üldkeskhariduse või madalamaga on 31% töötajatest, kutseharidusega 29%, kõrg-haridusega 39%). Suurima töötajate arvuga põhikutsealaks on müüjad-klienditeenindajad u 29 000 töötajaga.

Tabel 1. KRP valdkonna põhikutsealad ja nende peamised tööülesanded

JUHID

3 850

Müügi- ja turundusjuhid juhivad ettevõttes müügivaldkonda ning vastutavad toodete ja teenuste turundamise ning müügiga seotud protsesside eest. Nende ülesandeks on töötada välja ning teostada erinevaid müügi- ja turunduskampaaniaid, hoida olemasolevate klientidega häid suhteid, leida uusi kliente ja hoida nendega pidevat kontakti.

14 440

Juhid kaubanduses juhivad olenevalt ettevõtte suurusest ja konkreetsest ametialast valdkonnas nii protsesse kui inimesi, seistes hea ettevõtte konkreetse valdkonna käekäigu eest ja olles üldjuhul tippjuhi käepikenduseks ühel kitsal alal.

SPETSIALISTID

13 120

Müügiesindajate ülesandeks on esindada ettevõtet ja tutvustada selle tooteid ja teenuseid, varustada kaupluseid kaubaga, luua uusi kliendisuhteid ja säilitada olemasolevaid heal tasemel, koostada pakkumisi, jälgida kliendi kaubavarusid ning korraldada kaupade väljapanekut kauplustes.

560

Väljapanekute- ja planogrammispetsialistid on jaekaubandusettevõtetes töötavad spetsialistid, kelle ülesandeks on kaupade segmendi- ja tooteplanogrammide koostamine, haldamine ja nende täitmise jälgimine kauplustes.

1 020

Tootejuhid tegelevad tooteportfelli juhtimisega ning vastutavad strateegilisel tasemel toodete elukaare juhtimise eest. Nende ülesanneteks on osaleda toodete arendusprotsessis, lansseerida uusi tooteid, koostada tooteportfelli eelarve ning erinevad toote- ja turuanalüüsid, organiseerida allahindluskampaaniaid ning teha koostööd ja pidada läbirääkimisi tarnijatega sisseostuks.

4 *2014–2016 keskmine töötajate arv OSKA alusandmestiku põhjal, kus tööjõu-uuringu hõiveandmed on ühendatud REL2011 ametialade andmestikuga*

TEENINDUS- JA MÜÜGITÖÖTAJAD

2 900

Müügikorraldajad on kaubanduse esmatasandi juhid, kes töötavad kaubandus- ja teenindusettevõtetes või tootja müügiüksustes müügijuhi abina. Nende töö eesmärk on tagada müügi- ja teenindustöö sujuva korraldamisega klientide rahulolu ja ettevõtte eesmärkide täitmine.

29 020

Müüja-klienditeenindajate tööks ettevõttes on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, müümine ja arveldamine. Nende põhilised tööülesanded on kauba vastuvõtmine ja ettevalmistamine müügiks, kaubaväljapanekute korrastamine ja uuendamine, kauba varustamine hindadega, klientide nõustamine ning konsultatsioon, teenindamine ja arveldamine.

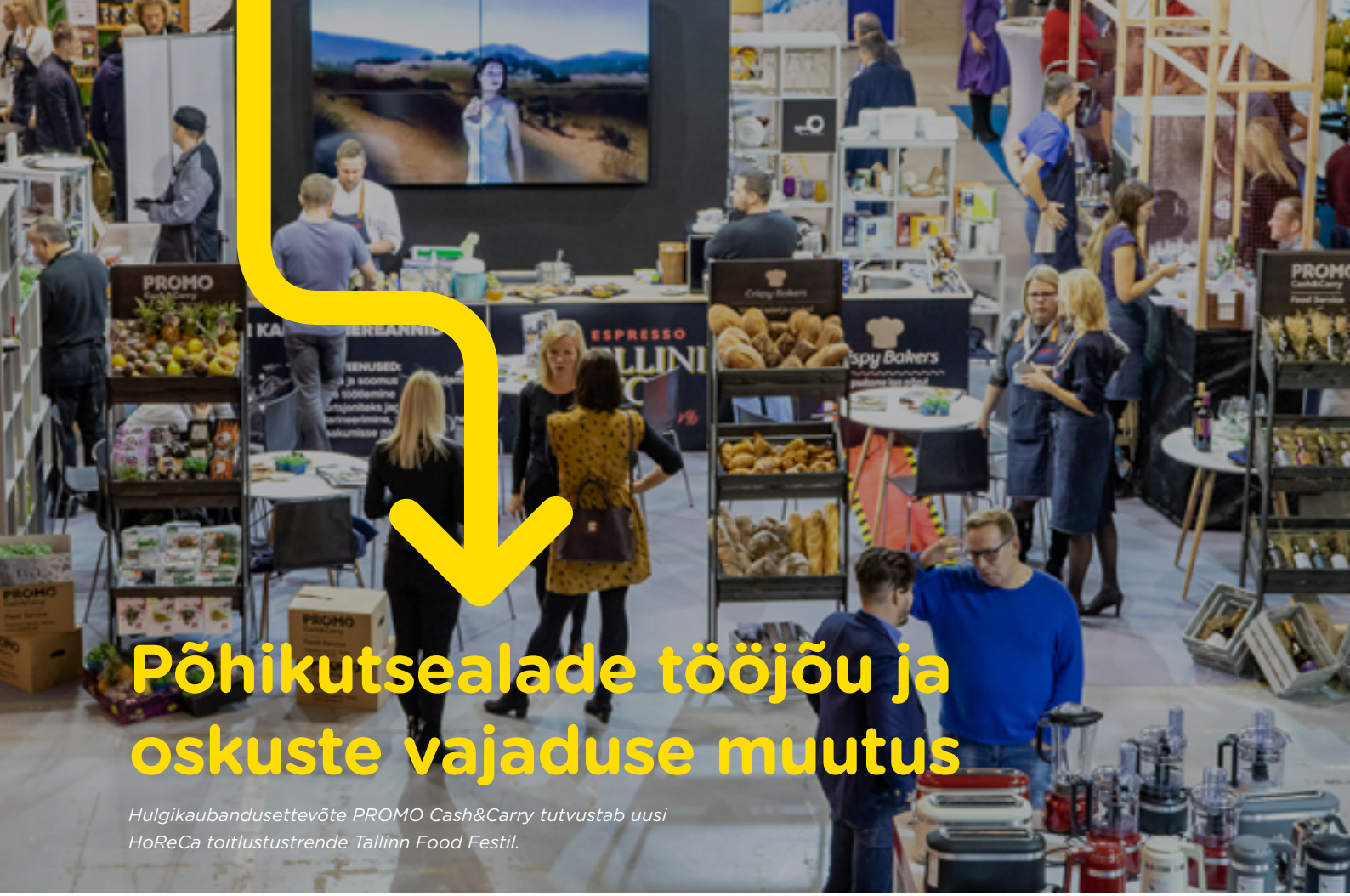
230

Kaugmüügi-töötajad on teenindustöötajad, kes töötavad peamiselt telefoni või meili teel. Nende ülesandeks on tööks vajaliku sidevahendi abil pakkuda kliendile tuge, nõustamist ja teavet või neid ühendada vajalike inimestega.

OSKUSTÖÖTAJAD

140

Kingsepad on oskustöötajad, kelle tööülesannete hulka kuulub jalatsite ja teiste nahktoodete, näiteks kottide, parandus.



Põhikutsealade tööjõu ja oskuste vajaduse muutus

Hulgikaubandusettevõte PROMO Cash&Carry tutvustab uusi HoReCa toitlustustrende Tallinn Food Festil.

KRP valdkonna arengut ja tööjõuvajadust järgneval kümnel aastal kujundavad mitmed suundumused, mis koosmõjus toovad kaasa nii uusi võimalusi kui ka väljakutseid. Maailma Majandusfoorum on prognoosinud, et kaubandusmaastik tervikuna muutub järgneva dekaadi jooksul rohkem kui eelneva 40 aastaga kokku[5]. Järjest olulisemate jätkuvate suundumustena võib välja tuua tehnoloogilist innovatsiooni (sh e-kaubandust, protsesside automatiseerimist, iseteenindusvõimaluste laienemist), tarbijaeelistuste muutust ja süvenevat tarbijakesksust ning üha hägustuvaid piire pealtnäha erinevate tegevusalade (nt hulgi-, jaekaubandus, meelelahutus, tootmine, telekommunikatsioon) ja müügikanalite (traditsioonilised *vs* digitaalsed jne) vahel. Siinkohal on võtmeküsimuseks, millise aja jooksul ja kui ulatuslikult need muutused Eestis võivad ilmneda. Näiteks sõltub e-kaubanduse mahtude kasv suuresti logistika valdkonna arengust, eriti uuendustest n-ö viimase miili lahendustes ja mugavusest tarbijate perspektiivist.

Tööandjad rõhutasid kasvava konkurentsi ja üha laienevate digitaalsete võimaluste tingimustes vajadust olla valmis üleminekuks senisest efektiivsemale töökorraldusele. Ettevõtete jaoks eeldab konkurentsis püsimine digitaalsete müügikanalite arendamist ja sujuvat integreerimist traditsiooniliste kanalite ning funktsioonidega.

Töökohtade arvu muutuse prognoosimisel KRP põhikutsealadel võeti arvesse uuringu raames läbi viidud intervjuusid, valdkonna eksperdikogu (edaspidi VEK) hinnanguid, valdkonna arengutrende ja majandusnäitajaid ning varasemaid uuringuid.

5 *World Economic Forum. (2017). Shaping the Future of Retail for Consumer Industries. http://www3.weforum.org/docs/IP/2016/CO/WEF_AM17_FutureofRetailInsightReport.pdf*

Esitatav hõiveprognoos[6] rajaneb järgmistel eeldustel:

- prognoos lähtub stabiilsest, konservatiivsest stsenaariumist, st kehtib stabiilse majandusarengu tingimustes;
- valdkonna keskmiste ja suurettevõtete arv ei kasva oluliselt;
- demograafiline olukord ei võimalda hõive ekspansiivset kasvu;
- majanduses toimub rahvusvahelisest konkurentsiolukorrast tingituna aeglane liikumine kõrgema tootlikkuse ja lisandväärtusega ning väärtusahelas kõrgemal asetseva ettevõtluse suunas.

Järjest enam otsivad tööjõunappust ja -voolavust ning palgasurvet tunnetavad ettevõtted lahendusi protsesside automatiseerimisest ja iseteenindusvõimaluste laiendamisest, mis loovad eeldused valdkonna tööjõumahukuse vähendamiseks ja tootlikkuse kasvatamiseks. Rutiinsed ostuprotsessid liiguvad digikanalitesse ning tegevused, mis ei loo otsest lisaväärtust tarbijakogemuse seisukohast (nt kassafunktsioon, riiulite täitmine, tellimuste menetlemine) automatiseeritakse suure tõenäosusega esmajärjekorras. Olulist tulevikupotentsiaali nähti ka mobiililahenduste laiemas kasutamises teenindusprotsessis. Vabanevat tööjõuressurssi on võimalik suunata tarbijate jaoks suuremat lisaväärtust loovate funktsioonide täitmisesse ja ostukogemuse kvaliteedi parendamisse.

Tööjõuvajaduse perspektiivist toovad eelkirjeldatud suundumused kaasa hulga muutusi, eeskätt väheneva töökohtade arvu automatiseeritavates töölõikudes (kassaliinid, kauba väljapanek, tellimustega tegelemine), aga ka vajaduse senisest mitmekülgsemate oskustega teenindajate järele. Konsultatiivse müügi tähtsus ja osakaal tõenäoliselt kasvavad, eeskätt spetsiifilisemate või keerukamate tootegruppide puhul.

Väljakutse parendada ostukeskkonna ja -kogemuse kvaliteeti seab esiplaanile tarbijakäitumise ja müügitulemuste analüüsiga seotud tegevuste olulisuse kasvu pea kõigil juhtide ja spetsialistide kutsealadel. Tulevikus lisandub ettevõtete igapäevase tegevuse käigus veelgi enam andmeid, mille abil on võimalik oluliselt parendada prognooside ja juhtimisotsuste kvaliteeti, personaliseerida turundustegevusi ja tarbijatele suunatud pakkumisi jne. Leiti, et seoses müügitegevuse siirdumisega digikanalitesse (kus igast klikist jääb analüüsitav jälg) muutub eristumine ja turu tundmine senisest olulisemaks, mis kokkuvõttes kasvatab tulevikus müügijuhtimise ja turundusega seotud ametikohtade arvu nii KRP ettevõtetes kui teistel majanduse tegevusaladel. Tihedalt turundusfunktsiooniga seotud väljapanekute spetsialistide põhikutsealal ei prognoosinud tööandjad küll otseselt ametikohtade arvu suurenemist, kuid rõhutati siiski analüüsikomponendi kasvavat olulisust, et ostukeskkonda tõhusamalt planeerida olukorras, kus traditsioonilised poed ühtaegu (olenevalt ärimudelist) kas konkureerivad e-kaubandusega või täiendavad seda.

6 *Hinnang hõivatute arvu muutusele kutsealadel*

Hulgikaubanduse puhul paistab silma suundumus jätkuvalt kahanevale tööjõuvajadusele, kuna tiheneva konkurentsi tingimustes on jaeketid järjest enam üle võtmas funktsioone, mida varem täitsid hulgikaubandus ja logistika. See tendents peegeldub otseselt prognoositavas ametikohtade arvu vähenemises hulgikaubanduse ja distributsiooniäriga seotud põhikutsealadel, eriti silmatorkavalt müügiesindajate näitel. Hulgikaubanduses väheneb töötajate arv lisaks ka automatiseerimise, efektiivsema töökorralduse ning koostöö tulemusena tarneahelas.

Paljud kaubandusettevõtted tegelevad samaaegselt nii toodete müügi kui rentimisega ning ei näe süsteemseid erinevusi nende alade tööjõuvajaduses tulevikus. Ettevõtete vaatepunktist on pigem tegemist pelgalt erineva võimalusega tehinguid finantseerida.

Tarbeesemete parandusega seotud ettevõtete tööjõuvajadust mõjutab enim tarbekaupade järjest lühenev eluiga ja madalam hinnatase. Seda tendentsi võib tulevikus veelgi süvendada piiriülese e-kaubanduse laiem levik ja tarbijate kasvav ostujõud. Tarbekaubad on muutunud järjest kättesaadavamaks, mistõttu on sageli mõistlikum soetada uus toode, kui parandada vana.

Prognoosi kohaselt ootab KRP valdkonna põhikutsealasid tervikuna perioodil 2019–2028 ees tööjõuvajaduse tagasihoidlik kahanemine (u 2%). Suurim on vähenevate töökohtade osakaal teenindus- ja oskustöötajate ametirühmas (u 4%), kus stabiilne tööjõuvajadus säilib vaid müügikorraldajate põhikutsealal. Spetsialistide tööjõuvajadus kahaneb samuti, kuid veidi väiksemas ulatuses (u 1%). Siin on arvukaimaks põhikutsealaks müügiesindajad, mille puhul töökohtade arv kaubandusettevõtetes kahaneb mõõdukalt, kuid teistel tegevusaladel (nt tootmises) pigem kasvab tagasihoidlikult. Juhtide töökohtade arv kasvab tagasihoidlikult (u 2%), eeskätt tänu mõõdukalt suurenevale vajadusele müügi- ja turundusjuhtide järele.

Kaubanduse, rentimise ja paranduse põhikutsealade tööjõuvajadus tulevikus mõnevõrra väheneb digilahenduste kasutuselevõtmise tõttu.

Coop Eesti nutikassa.

Tabel 2. Hõivatute arvu muutuse prognoos valdkonna põhikutsealadel (kasvu/kahanemisvajadus)

Enim väheneb teenindus- ja oskustöötajate ametikohtade arv.

Põhikutseala	Näited ametinimetustest	Hõivatuid 2014/16	2028*	Hinnatud hõivatute arvu muutus	Hõive muutuse selgitus	Eeldatav haridustase
Müügi- ja turundusjuhid	müügijuht, turundusjuht, brändijuht, e-kanalite ärijuht, e-ärijuht	**3 850**	**4 160**	↗	Tihenev konkurents ja müügitegevuse liikumine digikanalitesse kasvatab antud funktsiooni olulisust nii KRP-s kui ka teistel tegevusaladel. Vajalikud oskused muutuvad üha spetsiifilisemateks.	7 MA
Juhid kaubanduses	kommertsjuht, ostujuht, kategooriajuht, tootegrupijuht (vastutus sortimendi eest – strateegiline tasand, *sourcing*), piirkonnajuht, teenindusjuhataja, e-kaubanduse juht, jaemüügi juht, kaupluse juhataja, osakonnajuhataja	**14 440**	**14 440**	→	Strateegilisel tasandil ostu- ja kategooriajuhtimise funktsiooni olulisus kasvab, kuid töökohtade arvule seab piirid kogemustega tööjõu kättesaadavus. Tööjõuvajadust mõjutavad suundumused (poodide üldarvu muutus, tööprotsesside tõhustamine, digilahendused) on üksteist tasakaalustavad, kokkuvõttes prognoositakse stabiilset töökohtade arvu.	6–7 RAK, MA
JUHTIDE KUTSEALAD KOKKU		**18 290**	**18 600**	↗		
Müügiesindajad	tooteesindaja, müügiesindaja (meditsiini- ja farmaatsiatooted, tööstustooted, tehnika)	**560**	**580**	↗	Tööstusseadmete müügi tippspetsialistide järele on kasvav vajadus seoses tootmise muutumisega tehnoloogia-mahukamaks. Meditsiinitarvikute müügi alal võib tööjõuvajadus väheneda seoses turu konsolideerumisega kasvavate distributsioonikulude ja efektiivsusesurve taustal. Meditsiiniseadmete müügis stabiilne tööjõuvajadus.	7 MA
	kliendihaldur (*key account manager*), müügiedendaja, müügiagent, müügihaldur, müügiesindaja, müügikonsultant, müügiassistent, müügijärgse teeninduse konsultant	**12 560**	**12 360**	kaubanduses ↘ väljaspool kaubandust ↗ **Kokku** ↘	Tellimuste automatiseerimine, prognoosivõimekuse paranemine jne kasvatavad efektiivsust ja vähendavad tööjõu-vajadust hulgikaubanduses. Väljaspool kaubandusvaldkonda (tööstus, IKT, energeetika jne) vajadus tagasihoidlikult kasvab (nt suundumus pakkuda järjest personaalsemaid lahendusi)	5-6 kutseharidus, RAK, BA
Väljapanekute ja planogrammi-spetsialistid	kauba väljapanekute spetsialist, (vaateakende) kujundaja, dekoraator, planogrammispetsialist, *space manager, visual merchandiser,* kontseptsioonispetsialist	**560**	**580**	→	Funktsioon on tihedalt seotud turundustegevustega. Vajadus jääb samaks ka olukorras, kus müük liigub järjest enam digikanalitesse ja kaupluste roll teatud tegevusaladel muutub (nn näidistesaalid). Arvuline vajadus jääb stabiilseks, kuid töö sisu ja oskused võivad teiseneda (nt lisandub senisest rohkem analüüsi).	5–6 kutseharidus, RAK, BA
Tootejuhid	tootejuht (vastutus sortimendi eest – taktikaline/ operatiivne tasand, *replenishment*), *brand manager*, tootespetsialist, hankespetsialist, ostuspetsialist, tootejuhi assistent, ostuassistent	**1 020**	**1 020**	→	Hulgikaubanduses vähenemine, juhul kui vahendustegevusega seotud ettevõtteid jääb vähemaks või tootevalik kahaneb. Jaekaubanduses pigem kasv, kui järjest enam kaupu ostetakse sisse otse tootjatelt. Tööjõuvajadust mõjutavad suundumused (tellimuste automatiseerimine, prognoosivõimekuse paranemine, sortimendi ulatus) tasakaalustavad üksteist, kokkuvõttes prognoositakse stabiilset töökohtade arvu.	5–6 kutseharidus, RAK
SPETSIALISTIDE KUTSEALAD KOKKU		**14 700**	**14 520**	↘		
Müügi-korraldajad	frantsiisivõtjad (kioskid), müügipunkti pidaja, väikepoepidaja	**2 900**	**2 900**	→	Klienditeenindajate vähenemine jaekaubanduses võib vähesel määral kahandada esmatasandi juhtide arvulist vaja-dust, kuid nende roll tööprotsessis on jätkuvalt võtmetähtsusega. Frantsiisivõtjate arv võib mõnevõrra kasvada.	5 kutseharidus
	müüjate vahetuseülem, vahetusevanem, vanem-müüja					
Müüjad- klienditeenindajad	müügikonsultant, müüja, klienditeenindaja, rendiagent, florist, tanklapoe müüja, kioskimüüja, võõrustaja, turumüüja	**26 090**	**25 310**	↘	Süvenev tööjõupuudus suunab järjest enam iseteenindust ja automatiseeritud lahendusi kasutama. Kassaliinid, riiu-lite täitmine jne automatiseeritakse suure tõenäosusega esmajärjekorras, rutiinsed ostud liiguvad järjest enam digi-kanalitesse. Vajadus kasvab multifunktsionaalsete oskustega töötajate järele. Konsulteerimise roll kasvab niššides, kus tooted muutuvad järjest spetsiifilisemaks.	5 kutseharidus
	kassapidaja-klienditeenindaja, infotöötaja, piletimüüja	**2 930**	**2 550**	↓		täiendkoolitus
Kaugmüügi-töötajad (interneti- ja telefonimüük)	kõnekeskuse klienditeenindaja (hulgi-, e-kaubandus), e-keskkonna klienditeenindaja / konsultant, *help-desk manager*, kaugturundustöötaja, klienditeeninduskeskuse müüja, kõnekeskuse müüja, telefonimüügi agent	**230**	**210**	↘	Müük telefoni teel marginaliseerub tulevikus järjest enam. E-kaubandusega seotud tööjõuvajaduse olulisus pigem kasvab (nt järelteeninduse pakkumisel), samas ka n-ö *helpdesk*'ide tööks arendatakse roboteid ja osa tööst automa-tiseeritakse tulevikus.	täiendkoolitus
Kingsepad		**140**	**120**	↓	Tulevikus teenust pakkuvate ettevõtete ja töötajate arv kahaneb märkimisväärselt tulenevalt tarbekaupade järjest lühenevast elueast, madalamast hinnatasemest ja ostujõu kasvust.	täiendkoolitus
TEENINDUS- JA OSKUSTÖÖTAJATE KUTSEALAD KOKKU		**32 290**	**31 090**	↘		
KRP VALDKONNA KUTSEALAD KOKKU		**65 280**	**64 210**	↘		

* *Prognoos*

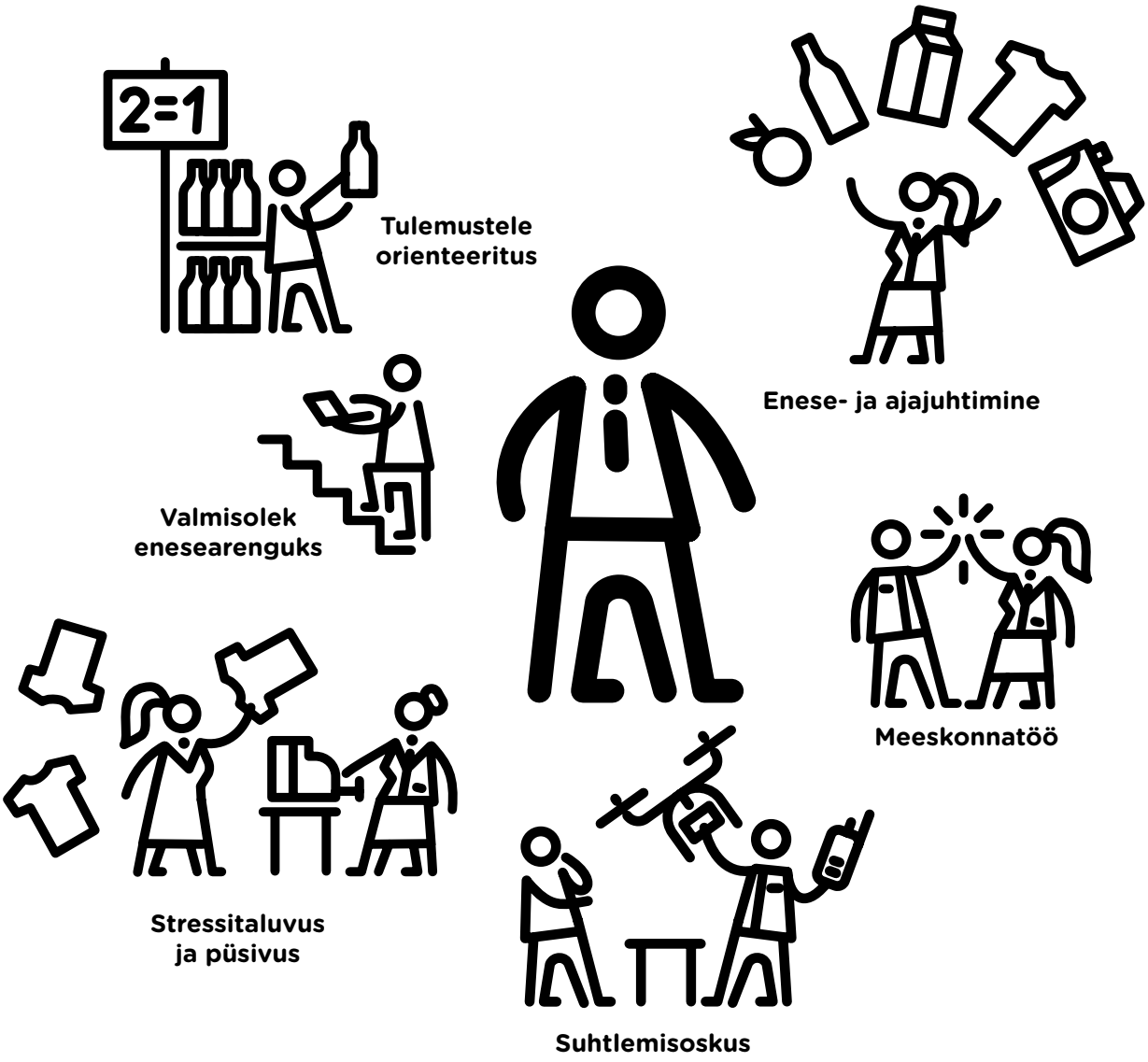
↑ *Märkimisväärne vajaduse kasv (11–15%)*
↗ *Mõõdukas vajaduse kasv (6–10%)*
↗ *Tagasihoidlik vajaduse kasv (1–5%)*
→ *Vajadus püsib stabiilsena*
↘ *Tagasihoidlik vajaduse kahanemine (1–5%)*
↘ *Mõõdukas vajaduse kahanemine (6–10%)*
↓ *Märkimisväärne vajaduse kahanemine (11–15%)*

KRP valdkonnale on iseloomulik erialaste teadmiste ja oskuste universaalsus olenemata ametikohast. Valdkonda iseloomustab ka isikuomaduste ning peamiselt üldhariduskoolis omandatavate üldoskuste tähtsus, mis on tööandjale sageli erialastest kompetentsidest olulisemad. Heaks toimetulekuks KRP põhikutsealadel on oluline arendada töötajate digioskuseid ja olla valmis elukestvaks õppeks.

Valdkonna kaks kutsestandardit (müüja-klienditeenindaja, tase 4, ja müügikorraldaja, tase 5) uuendati 17. oktoobril 2018 kehtivusega viis aastat. Sealjuures nimetati müüja-klienditeenindaja kutsestandard ümber kaubanduse klienditeenindajaks, et paremini kõnetada noorte sihtrühma.

Valdkonnas töötamiseks on olulised eelkõige sobivad isikuomadused ja üldoskused.

Joonis 2. Kaubanduse, rentimise ja paranduse töötajatele vajalikud üldoskused, omadused ja hoiakud



Tabel 3. Kaubanduse, rentimise ja paranduse valdkonna töötajate oskuste vajadust enim mõjutavad trendid

Trendid

Sotsiaal-demograafilised muutused

Märksõnad: vanemate töötajate osakaalu suurenemine; elukestev õpe; linnastumine; vananev tarbijaskond; hõbemajandus; töötajate konkurentsivõime säilitamine.

Tehnoloogia areng

Märksõnad: e-kaubandus; tehnoloogilised uuendused ja ''nutikate'' masinate ja süsteemide kasutuselevõtt; rutiinsete protsesside automatiseerimine; tarbimiskogemust parendavad tehnoloogiad nagu liitreaalsus, suurandmete töötlus, droonid, robootika; suurem vastutus seoses järelteenindusega.

Töövormide ja töökultuuri teisenemine

Märksõnad: mitmekesised töövormid (nn tööampsud) ja töökorralduse paindlikkus; lühem aeg töötaja väljaõppele; jagamismajanduse suurem levik; eri generatsioonide samaaegne tööturul tegutsemine; KRP erialade vähene prestiiž ja negatiivne kuvand ühiskonnas

Tarbija ootuste ja väärtuste muutumine

Märksõnad: kliendid muutuvad üha teadlikumaks; personaliseeritus nii teeninduses kui ka toodete sortimendis; tarnekiirus ja mugavus; kaubandus kui meelelahutus; ettevõtete sotsiaalne vastutustundlikkus; mugavuspoed; rentimine kui tõusev trend, sest tarbija soovib vähem isiklikku vara omada

Oskused

Valdkonnaspetsiifilised oskused:

- valdkondlikud IKT-kompetentsid;
- suurandmete töötlemine ja käitlemine;
- müügipsühholoogia ja müügitöö oskus;
- planogrammide koostamine ja kaupade väljapanek;
- turundusalased kompetentsid;
- kontseptuaalne ja strateegiline mõtlemine;
- laiapõhjalised kompetentsid erinevate ülesannete täitmiseks;
- kategooriajuhtimise ja sisseostu alased kompetentsid;
- üldine tehniline taip ja oskused.

Üldised oskused, omadused ja hoiakud:

- suhtlusoskus, ka võõrkeeltes;
- meeskonnatööoskus;
- suuline ja kirjalik eneseväljendusoskus;
- juhtimiskompetentsid (sh inimeste juhtimine ja protsesside juhtimine);
- probleemilahendusoskus;
- enese- ja ajajuhtimine, sh kiire kohanemisvõime;
- stressitaluvus ja püsivus;
- valmisolek elukestvaks õppeks ja enesetäiendamiseks;
- tulemustele orienteeritus;
- psühholoogialased kompetentsid;
- enesemüügioskus;

Koolituspakkumise ülevaade

Kaubandusõpe Tallinna Tööstushariduskeskuse õppekaupluses.

KRP valdkonnaga seotud kõrgharidust pakuvad kuus kooli, enim õppekavasid on TTÜs ja EBSis. Enamik vaadeldud õppekavadest on magistritasemel, mis sobib ettevalmistuseks müügi- ja turundusjuhtidele kõigis majandussektorites. Otseselt kaubandusele keskenduvat kõrgharidusõpet pakub vaid Lääne-Viru Rakenduskõrgkool kaubandusökonoomika õppekaval. Kutseharidust on KRP valdkonnaga seotud erialadel võimalik omandada 15 koolis, suurima õppekavade arvuga paistavad silma Tartu Kutsehariduskeskus (5) ja Tallinna Tööstushariduskeskus (3).

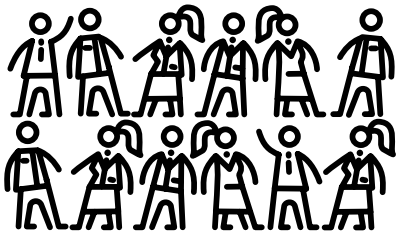
KRP valdkonnaga seotud õppekavadel näitab sisseastumine viie viimase aasta jooksul langussuunda, kusjuures kahanemine on olnud mõnevõrra suurem võrreldes kõigi vastuvõetute üldarvu vähenemisega.

KRP valdkonnaga seotud kutsehariduse õppekavadel oli vastuvõetuid 2017/18. õppeaastal üle veerandi võrra vähem kui viis aastat tagasi. Kutsehariduses tervikuna oli samal perioodil sisseastujate arvu kahanemine oluliselt tagasihoidlikum. Kõige drastilisemalt on kahanenud müügikorraldajate vastuvõtt (58%). Kõrghariduses on seevastu sisseastujate arv kasvanud, eriti silmatorkavalt rakenduskõrghariduses kaubandusökonoomika erialal (108%).

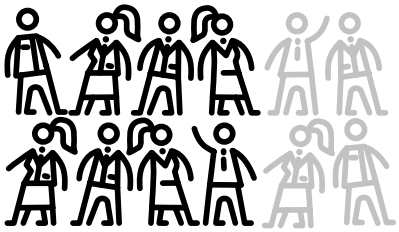
Kutseharidus paistab viimasel viiel aastal silma märkimisväärse lõpetajate arvu langusega (u 380 *vs* 250), samal ajal on kõrghariduses vaadeldaval perioodil lõpetajate arv kõikunud 220–250 lõpetaja vahemikus.

Tabel 4. Valdkonna põhikutsealadele õpet pakkuvad õppeasutused 2017/2018 õa

Põhikutseala	Õppeasutus
Müügi- ja turundusjuhid	Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Eesti Maaülikool, Estonian Business School, Tallinna Tehnikaülikool, Tartu Ülikool.
Juhid kaubanduses	**Kaubandusökonoomika (RAK)**: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. **Müügikorraldajad (KUT, tase 5):** Järvamaa Kutsehariduskeskus, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus. **E-kaubanduse spetsialist (KUT, tase 4):** Tallinna Tööstushariduskeskus, Tartu Kutsehariduskeskus.
Müügiesindajad	**Müügiesindaja (KUT, tase 5):** Tartu Kutsehariduskeskus. **Ärikorraldus (e spetsialist) (KUT, 5. tase; turundus- ja müügispetsialisti spetsialireerumine):** Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Pärnu Saksa Tehnoloogiakool, Tallinna Majanduskool, Tartu Kutsehariduskeskus, Võrumaa Kutsehariduskeskus.
Väljapanekute ja planogrammi-spetsialistid	**Müügikorraldajad** (KUT, tase 5): Järvamaa Kutsehariduskeskus, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus.
Tootejuhid	Lääne-Viru Rakenduskõrgkool (kaubandusökonoomika). **Müügikorraldajad (KUT, tase 5):** Järvamaa Kutsehariduskeskus, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus. **E-kaubanduse spetsialist (KUT, tase 4):** Tallinna Tööstushariduskeskus, Tartu Kutsehariduskeskus.
Müügikorraldajad	**Müügikorraldajad (KUT, tase 5)**: Järvamaa Kutsehariduskeskus, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus.
Müüjad-klienditeenindajad	**Müüja-klienditeenindaja (KUT, tase 4):** Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Järvamaa Kutsehariduskeskus, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Tööstushariduskeskus, Tartu Kutsehariduskeskus, Valgamaa Kutseõppekeskus.



Kõrghariduses on lõpetajate arv püsinud pigem stabiilsena.



Kutsehariduses on lõpetajate arv vähenenud viie aasta jooksul kolmandiku võrra.

Täienduskoolitus

Üleilmsete trendide mõjul muutub KRP töökeskkond ja töö sisu pidevalt ja üha kiiremas tempos ning elukestvas õppes ja täienduskoolituses peaksid osalema kõikide valdkonna põhikutsealade esindajad.

KRP-s on seni olnud levinud praktikaks, et ettevõtted koolitavad oma töötajaid sageli ettevõttesiseselt. Üheks põhjuseks võib olla väliskoolituste[7] kõrge maksumus, mida ettevõtted enda sõnutsi lubada ei saa, teadmatus pakutavatest tasuta koolitusvõimalustest, sobivate erialaste koolituste puudus või ka valdkonna profiil – sisekoolitused baseeruvad valdkonna parimate praktikute teadmistel ja oskustel ning ettevõtted ise peavad sageli enda majasisest kompetentsi paremaks kui seda, mida turul pakutakse. Samas ei ole harvad ka juhud, kui ettevõttesse kutsutakse koolitama mõne valdkonna välisekspert või võimaldatakse töötajatele osalemist erialasel väliskoolitusel. Ühe sellise näitena võib välja tuua kategooriajuhtimise koolitusi, mille järele näevad ettevõtted suurt vajadust, kuid kuhu ekspertteadmist Eesti ettevõtetest ning koolidest on väga raske leida. Samuti kasutatakse väliskoolitajaid toote-, juhtide- ning meeskonnakoolituste puhul.

Kaubanduses, rentimises ja paranduses on levinud ettevõttesisesed koolitused.

Olulisemad töötajatele pakutavad ning vajalikud täienduskoolitused jagunevad järgmiselt:

Tootekoolitusi ehk kauba tundmist peetakse kõige olulisemaks ning selle käigus koolitatakse müügipersonali, et anda klientidele infot toote profiili ja funktsionaalsuse kohta, et seeläbi suurendada läbimüüki.

Müügikoolitused on tavaliselt adresseeritud teenindavale personalile, näiteks klienditeenindajatele, aga ka müügiesindajatele ja tootejuhtidele. Müügikoolitused keskenduvad eelkõige kliendi soovide ja vajaduste väljaselgitamisele. Nende eesmärk on kasvatada ettevõtte müüki kliendi vajadustest lähtuvalt.

Juhtide koolitused keskenduvad peamiselt organisatsioonikäitumisele, muudatuste ja meeskonna juhtimisele, mentorlusele ja *coaching*'ule.

7 *Käesolevas uuringus on väliskoolituse all mõeldud koolitust, mis toimub väljaspool organisatsiooni ja/või on läbi viidud organisatsioonivälise koolitaja poolt.*

Meeskonnakoolitusi peetakse oluliseks organisatsioonisisese stabiilsuse ja positiivse fooni loomisel ning nende olulisus kasvab demograafiliste trendide taustal. Sellest tulenevalt on ettevõtte sees vaja kokku liita ning üheskoos tegutsema panna staažikad töötajad ning uued tulijad.

Sisseelamiskoolitused on vajalikud johtuvalt suurest tööjõuvoolavusest ning need keskenduvad eelkõige uute töötajate kiirele väljaõppele, kus rõhk on seatud ülevaate andmisele ettevõttest, ühistest väärtustest ja olulisematest töökorralduslikest punktidest.

Valdkonna kutsealasid läbivaks täienduskoolituse vajaduseks on tehnoloogia kiiretest muutustest tulenev erialaste IKT-oskuste täiendamine. See on eelkõige oluline valdkonnas juba töötavatele ning vanemaealistele inimestele, et tehnoloogilise arenguga kaasas käia ning tagada enda jätkuv konkurentsivõime tööturul.

Analüüsi käigus selgunud peamiste täienduskoolituse arenguvajadustena võib välja tuua järgmise:

o Panna rõhku ja keskenduda nende oskuste arendamisele, mille järele on KRP valdkonnas tulevikus kõige suurem vajadus (vt Tabel 3). Võimalusel suurendada nende oskuste arendamisega seotud tasuta täienduskoolituste mahtu ning tagada laialdasem informatsiooni levik ja kättesaadavus, et koolitusinfo jõuaks sihtrühmani.

o Soodustada ettevõttes kõikide tasandite töötajate regulaarset osalemist täienduskoolitustel. Paljude ettevõtete puhul on kahjuks saanud reegliks, et erialast koolitust ei väärtustata ning suure tööjõuvoolavuse tõttu ei soovi tööandjad investeerida enda töötajatesse, kartes, et nad pärast seda ära lähevad. Hoolimata sellest, et töötaja täienduskoolitustel osalemine tekitab töökorralduses ebamugavusi, peaks selleks leidma ressursse tulevikuoskusi ja tööjõuvajadust silmas pidades.

o Soovituslike täienduskoolitustena võib lisaks valdkonnaspetsiifilistele koolitustele analüüsi põhjal välja tuua tehnoloogia ja IKT baas- ning täiendusõppe, majanduse ja õiguse algõppe, keeleõppe, ettevõtluse ja turunduse.

o Parendada ja tugevdada ettevõtetevahelist koostööd ning leida ühishuvid, et üheskoos katta kallimate väliskoolitajate Eestisse toomise kulusid. Kriitilise vajadusena näevad tööandjad kategooriajuhtimise ja sisseostu valdkonna täienduskoolitusi, milles Eestis on piisavalt heal tasemel eksperditeadmisi raske leida.

o Võimaldada erialase hariduseta töötajatel osaleda ettevõtete ja koolide koostöös intensiivsetel erialastel täienduskursustel aasta läbi.

Koolituspakkumise vastavus prognoositavale tööjõuvajadusele

Konsultatiivse müügi tähtsus ja osakaal kasvab eeskätt spetsiifilisemate või keerukamate tootegruppide puhul.

Müügikonsultatsioon Bauhofis.

Valdkonna tööjõuvajaduse hindamisel on arvestatud kahte tegurit – vanuse tõttu tööturult lahkuvate töötajate asendusvajadust ning valdkonna ja kutseala hõive muutusest tingitud kasvu- või kahanemisvajadust.

Tulenevalt olemasoleva tööjõu vanuselisest struktuurist, kus vanemaealiste töötajate osakaal on tublisti alla keskmise, on KRP põhikutsealadel peamiseks tööjõuvajadust kujundavaks teguriks töökohtade arvu muutus. Tööjõuvajaduse prognoos näitas valdkonna tööjõumahukuse mõningast kahanemist, oodata on töökohtade arvu vähenemist (keskmiselt 2% võrra).

Kõrvutades kogu KRP valdkonna uue tööjõu vajadust tööjõu pakkumisega tasemeõppest, näeme, et üldarvude järgi on nõudlus ja pakkumine pealtnäha tasakaalus (u 440 inimest aastas), kuid lähemal vaatlusel põhikutsealade tasandil, eriti arvestades spetsiifiliste oskuste vajadust, seda väita ei saa.

Reljeefselt tõusis juhtide ja spetsialistide puhul esile kaubandusvaldkonna spetsiifilisi kompetentse, eeskätt kategooriajuhtimisega seotud oskusi omavate töötajate puudus nii jae- kui ka hulgikaubanduses. Tööandjate strateegiad selle probleemi lahendamiseks varieeruvad ettevõttesisesest koolitamisest, mida saavad endale lubada eelkõige suuremad või rahvusvahelise taustaga firmad, tööjõu üleostmiseni. Laiapõhjaline turunduse ja ärijuhtimisega seotud kompetents on seevastu tööandjate hinnangul tööjõuturul piisavas mahus esindatud.

Ekspertintervjuude põhjal võib väita, et ettevõtete personalistrateegiat iseloomustab valdkonnas tervikuna sama muster: juhtide ja spetsialistide positsioonidele jõudmine eeldab valdavalt eelnevat valdkonna töökogemust, soovitavalt n-ö eesliinil teenindustöötajana. Nii mõnedki suuremad ettevõtted rõhutasid, et nende ettevõttes haridust tõendav dokument eelist ei anna. See võimaldab vähemalt osaliselt seletada, mil viisil ettevõtted tulevad toime olukorras, kus kaubandusvaldkonna spetsiifilist kõrgharidust tasemeõppes pakutakse vaid ühel õppekaval.

Spetsialistide tasemel ei jätku piisavalt kaubandusvaldkonna spetsiifilisi teadmisi omavat uut tööjõudu tootejuhtide ja väljapanekute spetsialistide põhikutsealadele, millel töötamine eeldab kombinatsiooni kategooriajuhtimise ja turunduse pädevusest ning lisaks analüüsi-, projektijuhtimis- ja kujundusoskustest. Müügiesindajate puhul (nii tipp- kui ka keskastmespetsialistide tasemel) oskuste ja tööjõupuudust väidetavalt ei tunnetata.

Kaubanduses on puudu kategooriajuhtimise ja sisseostualaste oskustega töötajatest.

Kaubandusõpe Tallinna Teeninduskooli õppeklassis.

Teenindustöötajate ametirühmas ilmneb vastuolu nõudluse ja pakkumise statistiliste näitajate ja tööandjate hinnangu vahel, mis puudutab eeskätt müüjate-klienditeenindajate põhikutseala. Koolilõpetajate arv peaks teoreetiliselt üldjoontes katma uue tööjõu vajaduse, kuid tööandjad tunnetavad sellele vaatamata teravalt tööjõupuudust. Vastuolu ettevõtjate tunnetuse ja nõudlus-pakkumise arvulise võrdluse tulemuste vahel viitab ilmselt turutõrkele ehk olukorrale, kus lõpetajad kas ei jõua erialasele tööle või ei jää sinna püsima.

Ettevõtted ise nägid selle taga nii majandustsükli mõju (madal töötusemäär), noorte muutunud ootusi tööle (n-ö tööampsud, pikemaajaliste karjääriplaanide edasilükkamine), tagasihoidlikku palgataset, aga ka klienditeenindaja töö madalat mainet, mis kandub üle kogu tegevusalale.

Olukorraga toimetulekuks kasutavad ettevõtted erinevaid strateegiaid: värvatakse ilma erialase ettevalmistuseta tööjõudu ja koolitatakse ettevõttes välja, pakutakse (eelkõige noortele mõeldes) järjest paindlikumaid töötingimusi ning juurutatakse üha enam iseteenindussüsteeme.

8 *European Comission. (2018). Measuring labour market tightness to improve the balance between labour demand and supply. Host Country Discussion Paper. French Statistical Office for Labour and Employment. (work in progress). http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1070&langId=en&newsId=9205&furtherN*

Värskete rahvusvaheliste analüüside põhjal võib järeldada, et ettevõtete tunnetatud tööjõunappus ja raskused tööjõu värbamisel ei pruugi tingimata olla seotud ebapiisava tööjõupakkumisega või oskuste puudujäägiga, vaid pigem laiemalt töötingimuste ja töökohtade kvaliteediga, mille tõttu inimesed ei soovi teatud ametitel püsida. Eestis on jaekaubandus üks suurima tööjõuvoolavusega tegevusala. Teenindusega seotud sektorid laiemalt paistavad üldiselt silma suure tööjõukäibega ja pidev värbamine (mis loob iseenesestmõistetavalt mulje tööjõupuudusest), on pigem reegel. Nagu võib järeldada kaupluse müügipinna plahvatuslikust kasvust viimasel kümnendil, ei ole siiani tööjõupuudus laienemisele takistuseks saanud.

Üllataval kombel aga ei paista tööjõupuudusega silma teenindus- ja müügitöötajate ametirühma kuuluv kaugmüügi-töötaja (nt e-keskkonna klienditeenindaja) põhikutseala, isegi olukorras, kus erialane ettevalmistus tasemeõppes puudub. Tööandjate sõnul on e-kaubanduse huvilisi kandideerijaid tavaliselt enam kui pakutavaid töö- ja praktikakohti. Eksperdid leidsid, et põhjuseid võib olla mitmeid, alates paindlikest töötingimustest (tööaeg, -koht) kuni e-kaubanduse kõrgema maineni.

Tabel 5. Hinnang KRP uue tööjõu nõudluse ja pakkumise tasakaalule

Müüja-klienditeenindaja eriala lõpetajate arv vastab tuleviku tööjõuvajadusele, kuid ettevõtjad tunnetavad siiski tööjõupuudust

Põhikutseala	Eeldatav haridustase	Hõive 2014/2016	Hõive muutuse suund *	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas **	Prognoositud pakkumine aastas *** lõpetajate prognoosi alusel	Ekspertide hinnang nõudluse pakkumise tasakaalule
Müügi- ja turundusjuhid	7 MA	**3 850**	↗	**77**	**84**	Pakkumine tasemeharidusest ületab mõnevõrra nõudlust. Tööandjad tööjõupuuduse üle ei kurda. Turunduse ja ärijuhtimisega seotud erialad on ilmselgelt nii noorte kui ka juba töötavate inimeste hulgas populaarsed.
Juhid kaubanduses	6–7 RAK, MA	**14 440**	→	**181**	**133**	Pakkumine tasemeharidusest on märkimisväärses puudujäägis. Võimalus otseselt kaubandusalast kõrgharidust omandada on vaid ühel õppekaval, õppijateks on sageli juba valdkonnas rakenduvad inimesed. Tööandjad tunnetavad puudust eeskätt kategooriajuhtimise oskustega töötajatest. Väidetavalt on levinud praktikaks ka kogenud töötajate n-ö üleostmine. Suuremates rahvusvahelistes ettevõtetes antakse vastavaid oskusi ja teadmisi edasi ettevõttesiseste täienduskoolituste käigus. Koolitusi pakutakse mõningal määral ka erakoolitusturul. Nii hulgi- kui ka jaekaubanduses kasvavad juhid üldjuhul valdkonnast välja sobivate isikuomaduste ja kogemuse najal. Praktiline töökogemus madalamatel positsioonidel on tööandjate silmis kriitiline edutegur. Kui on tegemist laiema vastutusalaga (nt piirkonnajuhtidel), eeldatakse lisaks ka kõrghariduse tasemel üldoskusi.
JUHTIDE KUTSEALAD KOKKU		**18 290**	→	**257**	**217**	
Müügiesindajad	7 MA	**560**	↗	**9**	**17**	Pakkumine tasemeharidusest (valdavalt LTT ja meditsiiniga seotud aladelt) ületab nõudlust. Tööandjad tööjõudpuudust esile ei toonud, vaatamata suhteliselt kõrgetele nõudmistele ametialale kandideerijatele (lisaks esindatava tooterühma spetsiifikale vastavale kõrgharidusele ka vastava valdkonna töökogemus ja müügioskused).
	5-6 kutseharidus, RAK, BA	**12 560**	→	**117**	**123**	Pakkumine tasemeharidusest ületab nõudlust. Tööandjad tööjõu nappuse üle ei kurda. Värbamisel eeldatakse varasemat ametialast töökogemust.
Väljapanekute ja planogrammi-spetsialistid	5–6 kutseharidus, RAK, BA	**560**	↗	**5**	**5**	Pakkumine tasemeharidusest ja nõudlus uue tööjõu järele on statistiliselt tasakaalus, kuid tööandjad tunnetavad sobivate oskustega tööjõust puudust. Tööülesanded eeldavad teadmiste kombinatsiooni kategooriajuhtimisest ja turundusest lisaks analüüsi-, projektijuhtimis- ja kujundusoskusi. Puudust tuntakse mitte niivõrd kujundus- ja disainialasest väljaõppest, vaid just müügi- ja kaubandusvaldkonna spetsiifiliste teadmistega inimestest. Väidetavalt on selle ala parimad spetsialistid Eestis välja koolitatud rahvusvaheliste jaekettide poolt, tegemist on alaga, kus on levinud n-ö üleostmine.
Tootejuhid	5–6 kutseharidus, RAK	**1 020**	→	**10**	**7**	Nõudlus uue tööjõu järele ületab pakkumist tasemeharidusest. Ettevõtjad tunnetavad tööjõupuudust eeskätt toote- ja ostuspetsialistide puhul. Assistentide positsioonidele otsitakse tööjõudu enamasti selle perspektiiviga, et välja kasvatada toote-, ostu- ja kategooriajuhte.
SPETSIALISTIDE KUTSEALAD KOKKU		**14 700**	↘	**141**	**152**	
Müügikorraldajad	5 kutseharidus	**2 900**	→	**18**	**13**	Nõudlus uue tööjõu järele ületab pakkumist tasemeharidusest. Ettevõtjad tunnetavad tööjõupuudust eeskätt toote- ja ostuspetsialistide puhul. Assistentide positsioonidele otsitakse tööjõudu enamasti selle perspektiiviga, et välja kasvatada toote-, ostu- ja kategooriajuhte.
Müüjad - klienditeenindajad	5 kutseharidus	**26 090**	↘	**47**	**55**	Pakkumine tasemeharidusest ületab statistiliselt nõudlust. Tööandjad tunnetavad kõrge tööjõuvoolavuse taustal äärmiselt teravalt tööjõunappust, millega toimetulekuks värvatakse ilma erialase ettevalmistuseta inimesi ja koolitatakse ettevõttes välja.
	täiendkoolitus	**2 930**	↓	**-25**		Tasemehariduses ei pakuta kitsalt erialast ettevalmistust kassapidajatele. Tegemist on ühe mooduliga müüja-klienditeenindaja õppes. Vastavaid oskusi õpetavad tööandjad välja ka ettevõttes kohapeal.
Kaugmüügi-tööta-jad (interneti- ja telefonimüük)	täiendkoolitus	**230**	↘	**0**		Ettevalmistus tasemeharidusest puudub. Tegemist on tüüpilise n-ö *entry*-level positisooniga hulgi- ja e-kaubanduses. Tööandjad tööjõupuudust esile ei toonud. Pigem tunnetavad e-kaubandusega tegelevad ettevõtjad antud kutsealale kandideerijatest (ka praktikale soovijatest) ülepakkumist. Populaarsuse põhjuseks on tõenäoliselt huvi e-kaubanduse n-ö köögipoole vastu.
Kingsepad	täiendkoolitus	**140**	↓	**0**		Kingseppi tasemehariduses ette ei valmistata. Enamasti õpitakse ametit kogenud meistri käe all. Tööjõupuudus on terav. Noorte huvi ameti vastu on pea olematu.
TEENINDUS- JA OSKUS-TÖÖTAJATE KUTSEALAD KOKKU		**32 290**	↘	**39**	**68**	
KRP VALDKONNA KUTSEALAD KOKKU		**65 280**	↘	**437**	**437**	

* *Kasvu-/kahanemisvajadus*

** *Tööjõuvajadus kokku = kasvu-/kahanemisvajadus + asendusvajadus*

*** *Prognoositud pakkumine lähiaastatel ehk lõpetajate prognoos sisseastujate põhjal – muutus vastuvõtu näitajates (2012/14 vs. 2015/17) on üle kantud lõpetajate arvule (aluseks 2014/15–2016/17 keskmine.) Parema võrreldavuse huvides on koefitsiendina arvestatud ka tööjõus osalemise määra (88%) ja välditud lõpetajate topeltarvestust kõrghariduse astmete (MA, BAK) vahel.*

↑ *Märkimisväärne vajaduse kasv (11–15%)*

↗ *Mõõdukas vajaduse kasv (6–10%)*

↗ *Tagasihoidlik vajaduse kasv (1–5%)*

→ *Vajadus püsib stabiilsena*

↘ *Tagasihoidlik vajaduse kahanemine (1–5%)*

↘ *Mõõdukas vajaduse kahanemine (6–10%)*

↓ *Märkimisväärne vajaduse kahanemine (11–15%)*

Väikesed erinevused summade ja liidetavate vahel tulenevad ümardamisest.

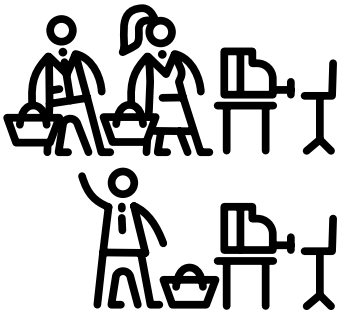
Allikas: REL2011, ETU, MKM-i tööjõuvajaduse prognoos, EHIS, autorite arvutused

Kokkuvõte järeldustest ja valdkonna eksperdikogu ettepanekutest

Konsultatiivne müük tehnoloogia abil Bauhofis.

Valdkonna analüüsis osalenud eksperdid sõnastasid valdkonna tööhõivet ja töötajate oskusi puudutavad kitsaskohad ning neist tulenevad tegevusettepanekud. Lisaks puudustele ja ettepanekutele toodi välja tähelepanekud ja soovitused, mis arutelude käigus üles kerkisid, kuid mille kohta konkreetseid tegevusettepanekuid ei sõnastatud.

Tööjõupuudusega seotud kitsaskohad ja ettepanekud



Kitsaskohad

1. **Teravalt tunnetatud puudus teenindus- ja müügitöötajatest jaekaubanduses.**
2. **Müüja-klienditeenindaja elukutse ebapopulaarsus noorte seas.**
3. **Osalise tööajaga töötamine ei ole soodustatud ning on tööandjale kulukas. Samuti on tööandjatele probleemiks liiga jäigalt fikseeritud tööaeg.**

Eelnevast tulenevad ettepanekud:

o Kutsekoolid suurendavad valmisolekut pakkuda aasta läbi lühiajalisi erialaseid kursuseid nn õpiampsude kujul.

o Erialaliidu eestvedamisel soodustavad tööandjad õppivate töötajate enesetäiendamist, arvestades kutseõppeasutuses õpipoisiõppes osalevate töötajate teoreetilisele väljaõppele kuluva aja tööaja hulka ning võimaldades töötajatele täienduskoolitusi tööajast ettevõtte kulul.

o Valdkonna kutseõppeasutused pakuvad 5. tasemel jätkuõppena müügikorraldajate õpet lühemas vormis müüja-klienditeenindaja (4. tase) õppe läbinutele.

o Haridus- ja teadusministeerium koostab õppekavarühmadeülese teeninduse õppekava spetsialiseerumisega kaubandusele.

o Erialaliidud suurendavad koostöös ettevõtetega erinevate kaubanduse valdkonda tutvustavate kampaaniate mahtu, et kõnetada ja jõuda noorteni ning laiema üldsuseni ja seeläbi parandada valdkonna kuvandit ühiskonnas.

o Rahandusministeerium analüüsib ning võimalusel algatab muudatuse sotsiaalmaksuseaduses, et ettevõte ei peaks sotsiaalmaksu maksma täismahus osalise ajaga töötava töötaja pealt. Sotsiaalministeerium analüüsib vajadusel eelnevalt ravikindlustuskaitse tagamise riske.

o Sotsiaalministeerium analüüsib ning võimalusel algatab töölepingu-seaduse muudatuse seoses fikseeritud tööaja nõudega (§ 43) ning asendab selle eeldatava tööajavahemikuga, mis annab nii tööandjatele kui ka töövõtjatele suurema paindlikkuse tööaja planeerimisel.

Üldised tähelepanekud ja soovitused:

o Tööjõuvoolavuse vähendamiseks tasub ettevõtetel kaaluda töötajale antud kvalifikatsiooni tunnustamist, näiteks viies sisse premeeriva põhipalgasüsteemi või tasemete omistamise kutsetunnistust omavatele töötajatele, et ettevõttesiseselt soodustada ja väärtustada erialast haridust ning enesetäiendamist.

o KRP valdkonna ettevõtted leidsid, et teravat tööjõupuudust aitaks leevendada keeleoskuse nõude alandamine kehtivalt B1 tasemelt A2 tasemele teatud kaubakategooriates (nt toidu- ja riidekaubad). Tööandjate hinnangul piiravad kehtivad keelenõuded eelkõige välistööjõu rakendamist. Kuna vastava muudatuse mõju on laiem kui käesolev uurimisvaldkond, siis vajaks see probleem täiendavat analüüsi.

o Valdkonna ettevõtete asutusesisesed motivatsioonipaketid ja selge visioon personaliarenduses võivad motiveerida töötajaid omandama/jätkama valdkonna haridust ning vähendada tööjõuvoolavust.

o Arvestades turutõrget, mis ilmnes tööjõunõudluse ja koolituspakkumise võrdlemisel, eeldab tööjõupuudusele lahenduste leidmine täiendavat analüüsi, mis võtaks eraldi vaatluse alla tööjõuvoolavuse, ärimudelite jätkusuutlikkuse, töökorralduse ja -jaotuse efektiivsuse jms küsimused.

o Erialaliitude eestvedamisel teevad ettevõtted koostööd üldhariduskoolidega, eesmärgiga pakkuda põhikooli noortele võimalusi õppekäikudeks, et tutvustada kaubanduse valdkonda ning nüüdisaegset pilti erinevatest ametikohtadest ja karjäärivõimalustest. Tööandjatel tasub ka senisest enam panustada töökeskkonna, töövormide ja töövahendite atraktiivsemaks muutmisele, sest noorem põlvkond hindab ja väärtustab vanemast enam tehtava töö välist kuvandit (nt stiilsed ja hästi istuvad tööriided), mugavaid puhkeaja veetmise võimalusi ning paindlikku töögraafikut.

o Kaubanduse valdkonna kommunikatsioonis ja kuvandiloomes pööratakse rohkem tähelepanu erinevatele sotsiaalmeediakanalitele (Facebook, Instagram, Youtube jt), mida noored enim kasutavad ning leitakse kõneisikuteks ja *influencer*'iteks[9] noori kõnetavad ning nende arvamusi ja hoiakuid kujundavad positiivsed arvamusliidrid.

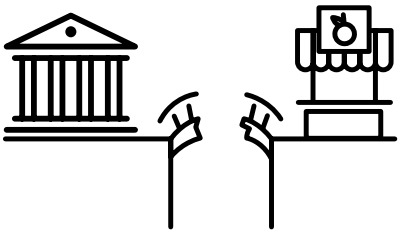
Ebapiisavate oskustega seotud kitsaskohad ja ettepanekud

Kitsaskohad

4. **Tööandjate ootused valdkonna kutseharidusele on polariseerunud ja vastuolulised.**

5. **Valdkonna arengu takistuseks on puudus kaubandusvaldkonna spetsiifiliste kompetentside järele, nagu kategooriajuhtimine ja sisseost.**

6. **Praktikabaaside ja koolide vaheline vähene koostöö, mille tõttu kannatab praktika kvaliteet ja õppurite omandatavad praktilised oskused.**



9 Influencer *ehk mõjuliider, keda üha enam kasutavad ettevõtted turundustegevuses*

Eelnevast tulenevad ettepanekud:

o Valdkonna kutseõppeasutused kaasajastavad õpet, arvestades erinevate tööandjate vajadusi ja uuendatud kutsestandardit, võttes arvesse käesolevas uuringuaruandes välja toodud arengusuundumusi ning valdkonna oskuste vajadust.

o Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate Ametiühing tõstab valdkonna töötajate teadlikkust erinevatest tasuta pakutavatest arvutikasutamise koolitustest (Haridus- ja Teadusministeeriumi „Täiskasvanuhariduse edendamine ja õppimisvõimaluste avardamine“ raames ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi „Digitaalse kirjaoskuse suurendamine“ meetme tegevuse raames).

o Lääne-Viru Rakenduskõrgkool loob valdkonna jätkuva arengu toetamiseks senise kaubandusökonoomika õppekava asemel uue õppekava, kus on suurem roll kategooriajuhtimisel ja sisseostul.

o Kutseõppeasutused ja Lääne-Viru Rakenduskõrgkool teevad sisulisemat ja regulaarsemat koostööd erialavilistlastega, et neid kaasata õppetegevusse ning neist koolitada järelkasvu õpetajatele ja õppejõududele.

o Valdkonna ettevõtted ning õppeasutused teevad süsteemsemat ja regulaarsemat koostööd praktika sisulisemaks korraldamiseks, mh praktika eel mõõdetavate eesmärkide selgemaks sõnastamiseks, praktika eesmärkidest lähtuvate sobivate praktikakohtade leidmiseks, praktikale tagasiside andmiseks ja praktikajuhendajate koolitamiseks.

Üldised tähelepanekud ja soovitused:

o Valdkonna arengut toetaks, kui üldharidusõppes ja kutseõppes sisalduks senisest enam MS Exceli õpe, mis on asendamatu töövahend erinevatel ametitel töötajatele nii praegu kui ka tulevikus.

o Õppe läbiviimisel kasutavad nii kutse- kui ka rakenduskõrgkool senisest enam interdistsiplinaarset õpet ning kaasaegseid õppemeetodeid, sh aktiivõppemeetodeid (nt projekt- või probleemõpet, grupitöid, ümberpööratud klassiruumi), analüütilist mõtlemist arendavaid ülesandeid, praktilise suunitlusega ja avalikku esinemist nõudvaid ülesandeid ja e-õpet, mis aitavad noori tööturule suundujaid paremini ette valmistada.

o Töötajate erialases täienduskoolituses ning e-õppes (nt MOOC-id) osalemine soodustab Eesti ettevõtetesse vastava erialase asjatundmuse jõudmist.

Toidukapid muudavad toidu ostmise e-poest kliendile mugavamaks.

Coop Eesti e-poe toidukapid.

Millise põhikutseala esindajaid on kõige rohkem?

Millised on valdkonna töötajate õpi- ja karjääriteed?

Millised on valdkonna võimalikud tulevikuametid?

Mida arvasid eksperdid valdkonna õppe kvaliteedist ja arenguvajadustest?

Tutvu uuringu terviktekstiga oska.kutsekoda.ee

Mis on OSKA?

Vabariigi Valitsus kiitis 2014. aastal heaks tööturu vajaduste ja koolituspakkumise paremaks sidumiseks loodava tööturu seire ja prognoosi ning oskuste arendamise koordinatsioonisüsteemi OSKA.

OSKA koostab viie aasta jooksul kõigil elualadel Eesti tööjõu- ja oskuste vajaduse prognoosid ning võrdleb neid pakutava koolitusega kutse- ja kõrghariduses.

OSKA eesmärk on tööturu vajaduste võimalikult kiire jõudmine koolituspakkumisse. OSKA seob erinevate tööturu osapoolte ekspertteadmise hariduse ja koolituse planeerimist toetavaks süsteemiks ning toetab tööandjate ja koolide koostööd õppekavade arendamisel ning ajakohase tööturu info jõudmist karjääriteenustesse.

Järgmisena ilmumas:

Kultuur ja vaba aeg
Loomemajandus
Vee- ja jäätmemajandus ning keskkond

Ilmunud:

Arvestusala
Ehitus
Energeetika ja kaevandamine
Haridus ja teadus
Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia
Kaubandus, rentimine ja parandus
Keemia-, kummi-, plasti- ja ehitusmaterjalitööstus
Majutus, toitlustus ja turism
Metalli- ja masinatööstus
Metsandus ja puidutööstus
Personali- ja administratiivtöö ning ärinõustamine
Põllumajandus ja toiduainetööstus
Rõiva-, tekstiili- ja nahatööstus
Sotsiaaltöö
Tervishoid
Transport, logistika, mootorsõidukite remont ja hooldus

oska.kutsekoda.ee