



HARIDUS- JA
TEADUSMINISTEERIUM



Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA

Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: majutus, toitlustus ja turism

Uuringu terviktekst

Tallinn 2018

Kutsekoda

Koostajad: Ingrid Lepik, Mare Uiboupin, SA Kutsekoda

Retsensendid: Andra Piirsalu, Hotell Telegraaf; Merike Hallik, Eesti Turismifirmade Liit; Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool; Tiiu Kreegipuu, Haridus- ja Teadusministeerium

Akadeemiline toimetaja: Olav Aarna, SA Kutsekoda

Keeletoimetaja: Kadi Kivilo

Täname uuringu valmimisele kaasaaitamise eest intervjuueerituid, retsensente jt valdkonna esindajaid.

Täname valdkonna eksperdikogu liikmeid: Aire Toffer, Eesti Spaaliit; Aivar Ruukel, MTÜ Soomaa Turism; Allan Padar, Haridus- ja Teadusministeerium; Allan Vainu, Teie Kelner OÜ; Anne Mäe, Tallinna Teeninduskool; Anneli Kana, Eesti Maaturism MTÜ; Annika Anton, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium; Argo Koppa, Carmen Grupp; Enna Kallasvee, Haapsalu Kutsehariduskeskus; Heleen Välba, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon; Helle Gern, EAS Turismiarenduskeskus; Indrek Kivisalu, Foodstudio OÜ; Kadi Rebassoo, Haridus- ja Teadusministeerium; Kairi Luur, AS Estravel; Krista Tuulik, AS Tallink Grupp; Külli All, Haridus- ja Teadusministeerium; Maarika Liivamägi, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit; Mariann Lugus, Eesti Turismifirmade Liit; Monika Sooneste, Eesti Giidide Liit; Reeda Tuula, Tallinna Ülikool; Rudolf Visnapuu, Eesti Peakokkade Ühendus; Sirje Rekkor, Eesti Turismihariduse Liit; Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool; Tiina Viin, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž; Ülle Parbo, Sihtasutus Innove.

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: koostajad, SA Kutsekoda, 2018

Eessõna



Turismivaldkond annab hinnanguliselt 7% Eesti SKP-st ning teenuste ekspordist moodustasid turismiteenused aastal 2017 ca 24%. Turismisektor on eesti majandusele laiaulatusliku mõjuga. Eestit külastab aastas üle 6 miljoni väliskülastaja. Majutatud turistide arv tõusis 2017. aastal 3,5 miljonini.

Tegemist on sektoriga, kus töötab kümneid tuhandeid inimesi, kellest suurem osa on noored. Turismi valdkonna, ennekõike majutus- ja toitlustusteenust pakkuvad ettevõtted on noortele esmaseks kogemuseks töömaailma sisenemisel. Just mõnes hotellis või kohvikus suvetööd tehes tekib arusaam, mida tähendab klientide teenindamine. Teenindamine võimaldab noortel saada esimesed kogemused sotsiaalse suhtlemise kohta ja praktiseerida oma keelteoskust, sest puututakse kokku teiste kultuuridega. Kuigi võib tunduda, et tegemist on justkui lihtsa tegevusega, on külaliste teenindamine mitmetahuline ja pühendumist nõudev töö, milleks tuleb õppida. Õppimiseks on tänapäeval oluline praktikabaas, mis võimaldab saada reaalselt kogemust.

Kõik meie ümber on pidevas muutuses, nii ka tarbijate eelistused ja teenuste olemus. Kui veel mõned kümned aastad tagasi tegid turistid oma tellimused professionaalsete reisikorraldajate büroode kaudu, siis nüüd teevad seda inimesed ise, kasutades kõikidele kättesaadavaid broneerimisplatvorme. Tarbija on peamine otsustaja. Tänapäeval teeb igaüks ise valiku, millal ja kuhu ta reisib ning millised teenused peaksid olema võimaldatud tema puhkusel. Selleks, et pidevalt muutuvate tarbijaootustega kursis olla ja neile reageerida, loovad hotellid ja restoranid uusi teenuste lahendusi. Uute teenuste väljamõtlemine eeldab valdkondlikku professionaalsust ja avatud meelt. Soov parima saavutamiseks nihutab piire ning riskitakse rohkem, et proovida midagi, mida pole varem tehtud.

Hea ettevalmistus ning tugev hariduslik baas on uute ideede tekkimise ja nende ellu rakendamise eelduseks. Oluline on mõista, et turismi valdkonnas on naaberriigid üksteisele konkurentideks. Kindlasti on meil alati midagi naabritelt õppida, nii head kui ka seda, mida ei ole mõistlik järele proovida. Kui panustada sellele, milles saame eristuda, siis on see inimfaktor. Kõike muud on võimalik kopeerida: nii maju, teenuseid kui ka toiduretsepte. Mida ei saa üle kanda, on inimeste oskused, pühendumine ning tunne, mida suurepärasel teeninduskogemusel vahetu suhtlemine inimestega annab. Külalislahkuse äri, nii nagu majutus- ja toitlustusteenust tihtipeale nimetatakse, keskmes on inimesed. Bränd või logo eraldiseisvana ei oma tähtsust, kui kogu teeninduskogemus ei toetu kliendi ootuste ületamisele.

Teenindustöötajad peavad omama laia silmaringi, et osata nii meile külla tulnud puhkajatega kui ka ärireisil viibivate külalistega huvitavalt vestelda. See oskus algab lapsepõlves läbi loetud raamatuteadmistest ja jätkub mujalt maailmast saadud reisi- ja teeninduskogemusega, millest õppida ning mida üle võtta. Parimad ettevõtted õpivad suurepärasest teeninduskogemusest ja lisavad oma nüansid, mis teevad sellest veelgi suurepärasema teeninduskogemuse.

Viimastel aastatel on mitmes majandusharus, sealhulgas ka turismisektoris, suur töökatte puudus. Piiratud töötajaskond on üheks peamiseks valdkonna arengu piduriks. Aga mitte ainult.

Käesoleva uuringu eesmärk on selgitada välja, mis on praegu turismivaldkonna hariduse tugevused ning kuidas vajab valdkonna haridus parendamist. Teeninduse erialad ei ole ajalooliselt olnud noortele

esimeseks karjäärivalikuks. Viimastel aastatel on avalik surve ning teadlikkus olnud suunatud inseneride ja IKT erialade valiku toetamisele.

Turismivaldkond on kindlasti praegu üks nendest, kus innovatsiooni võiks olla oluliselt suuremal määral. Endiselt on nii hotellide teeninduses kui ka laiemalt turismis kasutusel traditsioonilised töövõtted mõne erandiga elektrooniliste broneerimissüsteemide puhul. Innovaatilisem on pigem toitlustuse valdkond, kus katsetatakse uusi tehnoloogiaid toidu valmistamisel ning kasutusele on võetud palju uusi tooraineid, millega varem ei ole katsetatud.

Innovatsiooni tekkimist saab toetada nii tugev ning professionaalne õppekeskkond kui ka valdkonna eeskujud. Loodetavasti annab uuring selgema arusaama sellest, mida ette võtta valdkonna populaarsuse tõstmiseks hariduse kaudu ning kuidas hoida ja tõsta valdkondliku hariduse kvaliteeti, mis on otseselt seotud turismivaldkonna jätkusuutlikkusega ja valdkonnas tegutsevate ettevõtete kasumlikkusega.



Maarika Liivamägi,

tegevjuht, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit



Turism täidab olulist rolli Eesti üldises majandusarengus, kuna turismiturul toimuv on tihedalt seotud teiste majandussektoritega. Turismimajanduse osatähtsus Eesti SKP-s ja tööhõives on kaudseid mõjusid arvestades umbes 7% ning turism annab olulise panuse ekspordituludesse. Peamiseks Eesti turismimagnetiks on Tallinn, kuhu on koondunud ka suur osa turismimajanduse ettevõtetest. Aasta-aastalt on tõusnud huvi ka teiste piirkondade vastu, millele on kaasa aidanud taastusravikeskuste, majutus- ja teiste teenindusettevõtete lisandumine.

2017. aasta oli maailmas rekordiline turismiaasta. Maailma Turismiorganisatsiooni andmetel kasvas 2017.a. väliturism kogu maailmas 6,7%. Alates 2010. aastast on turismi kasv maailmas olnud vähemalt 4% aastas. Reaside arv Euroopasse kasvas 8,4%. Eestisse reisiti 2017. rohkem kui ühelgi varasemal aastal – siia tuli üle 6 miljoni väliskülastaja. Eesti elanikud külastasid 2017. aastal välisriiki 3,6 miljonil korral.

Reisimine on muutunud paljude inimeste eluviisiks. Reisitakse eesmärgiga puhata, rahuldada uudishimu, õppida, tervist parandada, järgida oma töökspidamisi, külastada sõpru ja sugulasi, teha tööd või edendada äritegevust. Suure osa reisimisest moodustab turism ning sellega kaasnevate teenuste (transport, majutus, toitlustamine jne) osutamine ja tarbimine. Kuna reisimine muutub

tänapäeval reisijatele üha mugavamaks ja kättesaadavamaks, siis nõudlus teenuste järele kasvab ja turismi osatähtsus majanduses on paljudele riikidele maailmas üha olulisem.

Valdkonna arengut mõjutavad lähitulevikus nii demograafilised muutused, tehnoloogia areng ja innovatsioon kui ka poliitilised otsused (käibe-, turismimaks) ja väärtushinnangute muutumine. Infotehnoloogia ülikiire areng sunnib ettevõtteid investeerima oma *online*-broneerimissüsteemidesse ja/või pakkuma oma tooteid teiste digiplatvormide kaudu, sh sotsiaalmeedia, ning uuendama ärimudelit. Need tegevused nõuavad töötajatelt eriteadmisi ja -oskusi ning on kulukad.

Samuti avaldavad sektorile survet demograafilised muutused. Rahvastiku üleüldine vananemine ning nooremate põlvkondade muutunud väärtushinnangud ja hoiakud mõjutavad lisaks tööjõu pakkumist. Tööjõu puudus ja/või suur liikumine on suur majutuse ja toitlustusega seotud ettevõtetes, kus on vajadus ka hooajalise tööjõu järele. Olemasoleva tööjõu hoidmine on väga oluline, näiteks reisikorraldajaks või -konsultandiks õpitakse aastaid ja lisaks raamatutarkusele on selles töös oluline nii töökogemus kui ka isikliku reisimise kogemus.

Igal aastal mõjutab kogu valdkonda uuenev seadusandlus – näiteks pakettreisidirektiiv (PTD), isikuandmete kaitse üldmäärus (GDPR) –, mis tähendab ka suuremat vastutust kõikidele ettevõtetele töötajatele. Valdkonnas on vähe ettevõtteid, kellel on palgal juristid või koolitajad. Uute ja tööd mõjutavate seadusemuudatustega seoses vajavad koolitust kõik valdkonna ettevõtete töötajad.

Üha olulisemaks on muutunud elukestev õpe, võimalus osaleda täienduskoolitustel või spetsiifilistel lühikursustel, et kohaneda muutuva ärikeskkonnaga. Suurem osa valdkonna ettevõteteid on väikeettevõtted ja nende töötajaid peavad hakkama saama mitmete erinevate ülesannetega, mis muudab pideva enesetäiendamise veelgi olulisemaks.

Mida toovad muutused kaasa majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonnas lähiajal?

- ❖ Hooajalisus puudutab Eestis peamiselt majutus- ja toitlustusasutusi. Turismi kõrghooaeg on suvi, mil majutusettevõtetes peatub ligi 40% kogu aasta majutatutest, toitlustusasutused on suvel klientidest üle koormatud ja tööjõudu napib. Reisisettevõtetes selgeid hooaegu enam ei ole. Hooajalisust saab pehmemdada, pakkudes uusi tooteid ja lisaväärtust erinevatele huvigruppidele, pöörates rohkem tähelepanu erinevate põlvkondade ootustele.
- ❖ Kiirelt arenev globaalne infotehnoloogia muudab töö sisu mitmel ametialal tehnilisemaks ja nõuab paremaid IKT-oskusi. Aastal 2018 kasutab iga päev Eestis internetti 92% inimestest, neist iga viies broneerib majutusteenust, kasutades digilahendusi. Pilveteenuse kasutamine võimaldab valdkonna ettevõttel hakkama saada IKT-spetsialistideta, kuid minimaalne IKT-teadmine peab olema ka ettevõttes.
- ❖ Uued ärimudelid ja kontseptsioonid – isemajandavad hotellid, täisautomaatsed toitlustusasutused, turismiettevõtete enda *online*-broneerimissüsteemid, toidukanne restoranist hotelli, kaugtöökohad, tegevuste tsentraliseerimine, näiteks klienditeenindus, virtuaalsed teenused jne.
- ❖ Jagamismajandus pakub konkurentsi, mis on valdkonna arenguks hea, aga sellega võib kaasneda ebapiisav konkurents. Hotellidel on täita seadusest ja headest tavadest tulenevad nõuded, külaliskorterite pakkujate kohta puudub aga korralik teave nii pakutava kvaliteedi kui ka maksude maksmise kohta. Ka reisisettevõtted konkureerivad rahvusvaheliste *online*-

platvormidega, mille tegevuse kontrollimine kihilise ühesehituse tõttu on keeruline ja probleeme on vastutuse võtmisega.

- ❖ Valdkonna töötajatel muutuvad olulisemaks oskus teenindada erivajaduste ja uute huvidega reisijaid (nt veganid, erivajadustega inimesed, usulised ja vähemusgrupid jne), oskus rääkida lugusid, kasutada erinevaid turundus- ja suhtluskanaleid, turismigeograafia tundmine. Oluline on mõista valdkonda puudutavaid seadusi, nii rahvusvahelisi kui ka kohalikke – teemadeks tavaliselt tarbijakaitse, andmekaitse, pakettreiside müük, maksud jne.
- ❖ Inglise keel on turismis väga oluline ja igapäevaseks tööks vajalik. Uute seaduste ja rahvusvaheliste koostööpartneritega suhtlemisel on keeleoskus veelgi olulisemaks muutunud – on vaja mõista termineid, broneerimis-, annulleerimis-, muutmis- jt tingimusi. Eksimine juriidiliste tekstide mõistmises võib kaasa tuua ebameeldivusi nii kliendile kui ka ettevõttele.

Käesolev valdkonna ekspertide osalusel valminud analüüs võtab arvesse valdkonda enim mõjutavaid trende, väljakutseid ja kitsaskohti ning annab riigile suunised tööjõu koolitustellimuse kujundamiseks.



Merike Hallik,

president, Eesti Turismifirmade Liit

Sisukord

Eessõna.....	3
Sisukord	7
Lühendid	9
Lühikokkuvõte	10
Sissejuhatus	12
Metoodika	13
1. Valdkond ja põhikutsealad	18
1.1. Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna määratlus.....	18
1.2. Põhikutsealade määratlus	20
1.3. Põhikutsealade kirjeldus ning enamlevinud õpi- ja karjääriteed	23
2. Valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadust mõjutavad trendid, uuringud ja arengukavad	34
2.1. Valdkonna arengut Eestis mõjutavad üleilmsed trendid	34
2.2. Valdkonna arengut mõjutavad õigusaktid, arengudokumendid ja uuringud	51
2.3. Valdkonna võimalikud uued ametid.....	60
2.4. Kokkuvõte	60
3. Valdkonna majanduslik seisund ja selle arengudünaamika	62
3.1. Ettevõtete arv ja suurus	62
3.2. Käive ja eksport	64
3.3. Tootlikkus	70
3.4. Palk	70
3.5. Hõivatud valdkonnas	72
3.6. Kokkuvõte.....	80
4. Valdkonna tööjõuvajadus ja hõive prognoos.....	82
5. Oskuste vajadus.....	92
5.1. Majutuse alavaldkonna oskuste vajaduse muutused	92
5.2. Toitlustuse alavaldkonna oskuste vajaduse muutused	94
5.3. Turismi alavaldkonna oskuste vajaduse muutused.....	96
5.4. Kutsestandardite vajadus	98
5.5. Kokkuvõte.....	100
6. Koolituspakkumine	103
6.1. Tasemeõppe õppekavad	103
6.2. Õppurite statistika tasemeõppes	105
6.3. Koolituspakkumine tasemeõppes ja lõpetajate prognoos	108

6.4.	Valdkonna tasemeõppe kitsaskohad ja arenguvajadused	111
6.5.	Täiend- ja ümberõppe võimalused ja vajadused.....	119
6.6.	Kokkuvõte	123
7.	Tööjõunõudluse ja -pakkumise võrdlus.....	125
7.1.	Kokkuvõte.....	133
8.	Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna uuringu järeldused ja ettepanekud	134
8.1.	Valdkonna kitsaskohad ja ettepanekud	134
8.2.	Tähelepanekud ja soovitused õppe sisu ja kvaliteedi osas	139
8.3.	Tähelepanekud ja soovitused täienduskoolituste kohta.....	139
8.4.	Üldised tähelepanekud ja soovitused	140
	Kasutatud allikad	141
	Lisa 1. Mõisted.....	148
	Lisa 2. Intervjueeritud eksperdid.....	151
	Lisa 3. Ekspertintervjuu kava	154
	Lisa 4. Keskmise brutotunnitasu MTT valdkonnas.....	156
	Lisa 5. Analüüsitud õppekavad ja tasemeõpet pakuvad õppeasutused	158
	Lisa 6. MKM-i koostatud tööjõuvajaduse prognoos uuringuvaldkonnale	172
	Lisa 7. MKM-i tööjõuvajaduse prognoosi metoodika.....	176
	Lisa 8. Tööjõunõudluse ja -pakkumise tasakaal	179

Lühendid

EAS – Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse

EHIS – Eesti Hariduse Infosüsteem

EKKA – Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuur

EKR – Eesti kvalifikatsiooniraamistik

EL – Euroopa Liit

EMTAK – Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator

ESF – Euroopa Sotsiaalfond

ETU – Eesti tööjõu-uuring

HTM – Haridus- ja Teadusministeerium

IKT – info- ja kommunikatsioonitehnoloogia

ISCED – *International Standard Classification of Education* rahvusvaheline ühtne hariduse liigitus

ISCO (AK) – *International Standard Classification of Occupations* ametite klassifikaator

KUT – kutseharidus

MKM – Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

MTT – majutus, toidlustus ja turism

OSKA – tööjõuturu seire- ja prognoosisüsteem

PKA – põhikutseala

PRÕM – Euroopa Sotsiaalfondi projekt „Tööturu vajadustele vastava kutse- ja kõrghariduse arendamine“, projekti elluvijaks on SA Innove ning partneriteks kutse- ja kõrgkoolid

REL2011 – rahva- ja eluruumide loendus 2011

VEK – OSKA valdkonna eksperdikogu

VÕTA – „Varasemate õpingute ja töökogemuse arvestamine“

ÕK – õppekava

ÕKG – õppekavagrupp

ÕKR – õppekavarühm

Õppeasutused

EEK Mainor – Ettevõtluskõrgkool Mainor

KHK – kutsehariduskeskus

TLÜ – Tallinna Ülikool

TTÜ – Tallinna Tehnikaülikool

TÜ – Tartu Ülikool

Lühikokkuvõte

OSKA majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna (edaspidi MTT või valdkond) rakendusuringus otsiti vastust küsimusele, kuidas paremini vastata valdkonna põhikutsealade tööjõu- ja oskuste vajadusele lähema 5–10 aasta jooksul ning kuidas peaks selleks muutma koolituspakkumist. Lühikokkuvõte sisaldab uuringu olulisemaid tulemusi.

Ametialade käsitlemisel on MTT tegevusalad jagatud kolmeks alavaldkonnaks: majutus, toitlustus ja turism. Kõiki MTT alavaldkondi mõjutab peamiselt majandusarengu üldine käekäik ja valdkonnaspetsiifiline areng. Valdkonna tööjõuvajadust mõjutavad tugevalt ka hooajalisus ja piirkondlikud erinevused. Sissetulekute kasvades suureneb Eestis eeldatavalt nõudlus nii sise- kui ka väliturismis ning tänu ööbivate välituristide arvu kasvule võib oodata eksporditulude suurenemist. Seejuures on oluline valdkonna arengut positiivselt mõjutava turismi- ja maksupoliitika jätkumine ning transpordiühenduste arendamine, mis suurendaks turistide arvu, vähendaks hooajalisust ja piirkondlikke erinevusi.

Valdkonna keskmisest suurem tööjõuvoolavus viitab valdkonna eripäradele, näiteks ebaregulaarne tööaeg, sagedasemad lühiajalised lepingud (sh tööampsud) ja osaajaga töötamine, töö hooajalisus, madal töötasu, noorte suur osakaal töötajate hulgas. Mitmel põhikutsealal on võimalik töötada erialase hariduseta, omades sobivaid hoiakuid, üldoskusi ning teenindus- ja õpitahet. Seetõttu sobib valdkond noortele tööturule sisenemiseks, vanemaealistele ning mõned majutuse ja toitlustuse alavaldkonna põhikutsealad sobivad töötamiseks ka erivajadustega inimestele.

Kasvav nõudlus MTT teenuste järele suurendab järgmise 5–10 aasta jooksul MTT põhikutsealadel tervikuna hõivatute arvu tagasihoidlikult (2%), seda peamiselt teenindustöötajate arvu kasvu tõttu. Põhikutsealadest prognoositakse väikest hõivatute arvu kasvu majutusettevõtete allüksuste juhtidele, majutuse teenindajatele ja administraatoritele, toateenijatele, peakokkadele, kokkadele, giididele ja aktiivtegevuste läbiviijatele. Hõive jääb prognoosi kohaselt samale tasemele majutus-, toitlustus- ja turismiettevõtete juhtide, baarmenite, kelnerite, toitlustuse klienditeenindajate ning reisikonsultantide ja turismispetsialistide põhikutsealadel. Toitlustuse lihttöötajate tööjõuvajadus väheneb tagasihoidlikult.

Tööandjate jaoks on suurimaks probleemiks töötajate leidmine. Koolituspakkumine ületab arvuliselt uue tööjõu vajadust, kuid sellele vaatamata tunnetavad tööandjad suurt tööjõupuudust. Teravamad tööjõu nappust tunnetatakse teenindustöötajate (eriti kokkade, kelnerite ja administraatorite) ning lihttöötajate (eriti toitlustuse lihttöötajate) leidmisel. Vastuolu tööandjate tunnetatava tööjõupuuduse ja tööjõuvajaduse-koolituspakkumise arvulise võrdluse vahel viitab turutörkele ehk olukorrale, kus ettevõtete värbamisraskused ei tulene ebapiisavast koolituspakkumisest, vaid valdkonna eripärade ja majandusliku koostmõjust, millest tulenevalt ei asu kooli lõpetajad erialasele tööle või püsivad seal vähe aega. Tagasihoidliku palgatasemega ametikohtadele on madala töötusemäära juures raske töötajaid leida, mistõttu peaksid tööandjad töötajaid väärtustama, motiveerima ja hoidma, pakkudes neile sobivaid töötingimusi, koolitus- ja karjäärivõimalusi jm lisaväärtusi ning tunnustama erialase ettevalmistusega töötajaid.

Töötajate oskuste vajadust mõjutavad enim külastajate ootuste ja väärtuste muutumine, sihtrühmade (vanemaealised, eri- ja eristavate vajadustega külastajad, noored) ja pakutavate teenuste mitmekesisustumine, tehnoloogia areng ning ärimudelite muutus. Üha enam väärtustatakse vaba aega,

kasvanud on keskkonna- ja terviseteadlikkus, külastajad soovivad kogeda autentsust ja elamusi, mis toob kaasa vajaduse personaliseeritud ja uuenduslike teenuste järele.

MTT valdkonna töötajate puhul peavad tööandjad oluliseks külalislahkust, avatud suhtumist, suhtlemisioskust ning elamuste loomise oskust. Oluline on töötaja hoiak, tahe teenindada, empaatiavõime ja probleemilahendusoskus. Juhtide ametialadel saab järjest tähtsamaks toote- ja teenuse disainimine ja arendamine, müügi- ja turundustöö ning koostööoskus. Külastajate ja töökollektiivide mitmekultuurilisuse kasv toob kaasa erinevate kultuuride mõistmise ja võõrkeelteoskuse vajaduse suurenemise. Valdkonna hooajalisus ja tööjõuvoolavus tähendab pidevat töötajate väljaõpetamist, mis nõuab olemasolevatelt töötajatelt juhendamise oskust, ning lähiaja väljakutseks on oskus töötajaid motiveerida ja organisatsiooniga siduda. Teenuste digitaliseerimine, automatiseerimine ja laialdasem nutirakenduste kasutamine eeldab kõikide ametitasandite töötajatelt paremaid IKT-oskusi.

Edukaks toimetulemiseks MTT valdkonna töö vajavad töötajad laiapõhjalisi erialaseid baasteadmisi ja -oskusi. Noortele tuleks pakkuda laiapõhjalist baasharidust, kus kindel eriala valitaks või spetsialiseerutaks hilisemas õppeprotsessis. Laiapõhjaline baasharidus aitab õppijal paremini erinevaid erialasid (kutseid) mõista ja omavahel seostada ning annab vajaliku ettevalmistuse valdkonna sees erinevatel ametikohtadel liikumiseks, aidates nii töötajatel kui ka tööandjatel muutuval tööturul paremini toime tulla. Laiapõhjalisem õppekava vähendaks vales erialavalikust tulenevaid katkestamisi ning erialasele tööle suunduks rohkem lõpetajaid.

Teeniduskvaliteedi tõstmiseks tuleks töötavatele inimestele senisest enam pakkuda paindlikke lühiajalisi õppimisvõimalusi, nn õpiampse, mis võimaldaks töö kõrvalt kitsamate osadena erialaseid teadmisi ja oskusi või lisaeriala omandada.

Toitlustuse valdkonnas puudub riiklikult rahastatud õppimisvõimalus kõrghariduse tasemel. Tööturul tuntakse puudust toitlustuse erialasest kõrgharidusõppest, mis oleks suunatud toitlustamise ja toitlustamise korraldamisele ning valmistaks ette rakenduskõrgharidusega toitlustuse valdkonna juhte, tipp- ja keskastmepetsialiste.

Sissejuhatus

Vabariigi Valitsus kiitis 2014. aasta veebruaris heaks tööturu vajaduste ja koolituspakkumise paremaks sidumiseks loodava tööturu seire ja prognoosi ning oskuste arendamise koordinatsioonisüsteemi kontseptsiooni. Seda on lühidalt hakatud nimetama OSKA süsteemiks ehk lihtsalt OSKA-ks¹. OSKA arendamist koordineerib SA Kutsekoda.

OSKA eesmärk on tööturul toimuvate muutuste ja ühiskonna vajaduste võimalikult kiire jõudmine koolituspakkumisse. See on oluline, kuna vajalike oskustega tööjõu nappus on demograafiliste muutuste ja madala töötuse määra taustal muutunud ettevõtetele üheks suurimaks takistavaks teguriks uue tööjõu palkamisel². Sama probleemi on välja toonud ka avaliku sektori organisatsioonid³. Samuti on Eesti seadnud konkurentsivõime kavas „Eesti 2020“ keskseks eesmärgiks tõsta Eesti tootlikkust ja tööhõivet⁴.

OSKA seob tööturu osapoolte ekspertteadmise haridus- ja koolitusteenuste struktuuri, mahu ja sisu planeerimist toetavaks süsteemiks. Samuti toetab OSKA tööandjate ja õppeasutuste koostööd õppekavade arendamisel ning ajakohase tööturu info jõudmist karjääriteenustesse. Nende eesmärkide täitmiseks tehakse OSKA raames detailsemad tööjõu- ja oskuste vajadust käsitlevad uuringud keskmiselt viie majandusvaldkonna kohta aastas.

Aruandes esitatakse OSKA raames läbi viidud **majutuse, toitlustuse ja turismi (MTT)** valdkonna rakendusuuringu tulemused. Uuringu eesmärgiks oli **selgitada välja MTT valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadus lähema kümne aasta jooksul ning esitada ettepanekud, kuidas tööjõu- ja oskuste vajadust täita**. Nimetatud eesmärgi saavutamiseks kasutati uuringus nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid uurimismeetodeid. Valdkonna töö- ja haridusmaailma ekspertide kaasabil sõnastati ettepanekud ja soovitusel, kuidas tööjõuvajadust ning koolituspakkumist omavahel paremini siduda. Ettepanekud on esitatud, et muuta taseme-, täiend- või ümberõppe mahtu, jaotust haridustasemeti, kvaliteeti, sisu ja võimaldada tulevikus vajalike oskuste omandamist. Kuigi ettepanekud on sõnastatud tegevustena, pole tegemist rakenduskavaga, vaid soovitustega, mille põhjal saavad osapooled koostada oma tegevusplaani. Samuti tuleb silmas pidada, et kuigi uuringus on arvesse võetud valdkonna tõenäolisi arengusuundi, võib oluliste taustategurite muutudes muutuda ka tööjõuvajadus.

¹ Uuringus kasutatud OSKA põhimõisted koos seletustega on toodud lisa 1.

² Eesti ettevõtete palga- ja hinnakujunduse uuring. Eesti Pank (2014). <http://www.eestipank.ee/ettevotete-palga-ja-hinnakujunduse-uuring>

³ Riigi ametiasutuste ja hallatavate riigiasutuste palgauuring 2016. Fontes (2016). https://www.rahandusministeerium.ee/et/system/files_force/document_files/kogu_avalik_teenistus_riigi_ametiasutuste_ja_hallatavate_riigiasutuste_palgauuring_2016_eesti_ilma_punktideta.pdf?download

⁴ Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“. Riigikantselei (2017). <https://riigikantselei.ee/et/konkurentsivoime-kava-eesti-2020>

Metoodika

OSKA valdkondlike uuringute läbiviimiseks on töötatud välja ühtne metoodika, milles on toodud uuringu põhialused ning kirjeldatud tulemusteni jõudmise teed. OSKA metoodika on leitav <http://oska.kutsekoda.ee/oskast/oska-metoodika/>.

MTT uuringu eesmärk on **selgitada välja MTT tööjõu- ja oskuste vajadus lähema kümne aasta jooksul ning esitada ettepanekud, kuidas tööjõu- ja oskuste vajadust täita.**

Püstitatud probleem on jagatud järgmisteks uurimisküsimusteks:

- ❖ Millisena nähakse valdkonna arengut lähema kümne aasta jooksul?
- ❖ Milline on valdkonna majanduslik seisund praegu (sh hõive) ja milline on olnud selle arengudünaamika lähiminekus?
- ❖ Mis on valdkonna (tuleviku) põhikutsealad⁵?
- ❖ Kui palju vajatakse põhikutsealadel tööjõudu lähemal kümnel aastal?
- ❖ Milliste oskustega töötajaid vajatakse lähemal kümnel aastal?
- ❖ Milline on valdkonna praegune koolituspakkumine?
- ❖ Kuidas vastab koolituspakkumine prognoositavale tööjõuvajadusele?
- ❖ Mida muuta õppekavade arenduses (erialade struktuur ja sisu, vajalike oskuste arendamine) ja koolituskohtade arvus õppetaseti, et täita valdkonna koolitusvajadust lähemal kümnel aastal?

Uurimisküsimustele vastamiseks läbi viidud analüüse eristab traditsioonilisest uurimistegevusest eeskätt asjaolu, et tulemusi valideeriti samm-sammult ekspertidega ja valdkonna eksperdikogus (edaspidi VEK⁶). Protsess oli kahesuunaline:

- ❖ ühelt poolt eksperdid andsid oma hinnangu analüüsi vahetulemustele;
- ❖ teiselt poolt käsitleti eksperdikogus toimunud arutelusid osana kogutavast empiirilisest materjalist, st tõlgendati ja analüüsiti paralleelselt ekspertintervjuudega, võttes arvesse konkreetse teema konteksti ja selle kohta kogutud taustamaterjale.

Lisaks eksperdikogu aruteludele kasutati andmeallikadena ekspertintervjuusid, statistikat, varasemaid uuringuid, arengukavasid, globaalsete tulevikutrendide käsitlusi ning muid asjakohaseid dokumente. Valdkonna majandusliku seisundi analüüsis tugineti peamiselt Statistikaameti andmetele ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tööjõuvajaduse ja -pakkumise prognoosile aastani 2025 (edaspidi MKM-i prognoos)⁷. Poolstruktureeritud ekspertintervjuud (nii grupi- kui individuaalintervjuud) viidi läbi ajavahemikul november 2017 kuni juuli 2018. Kokku intervjueeriti 88 eksperti era- ja avalikust sektorist, erialaliitudest ning kõrg- ja kutsekoolidest⁸. Intervjueeritute hulgas oli nii eksperdikogu liikmeid kui asjatundjaid väljastpoolt. Intervjueeritavate valikul peeti silmas, et esindatud oleks teadmus ja kogemus MTT valdkonnas tööjõu- ja oskuste vajaduse kohta tööandjate perspektiivist, valdkonna koolituspakkumisest ning ka üldisest majandus- ja hariduspoliitilisest

⁵ Dokumendis kasutatavate põhimõistete määratlused on esitatud lisas 1 „Mõisted“.

⁶ Valdkonna eksperdikogu on moodustatud Kutsekoja juhatuse korraldusega.

⁷ MKM-i koduleht. <https://www.mkm.ee/et/analusid-ja-uuringud>. MKM-i koostatud „Tööjõuvajaduse prognoos uuringuvaldkonnale“ on esitatud lisas 6 ning prognoosi metoodika kirjeldus lisas 7.

⁸ Intervjueeritute nimekiri ja intervjuude kava on toodud lisades 2 ja 3.

kontekstist. Intervjuud ja eksperdikogus toimunud arutelud lindistati, transkribeeriti ning analüüsiks kasutati programmi *QDA Miner Lite*.

VEK-i ülesandeks oli toetada uuringumeeskonda⁹ kogutud informatsiooni tõlgendamisel, valideerimisel ja järelduste tegemisel, sh:

- ❖ hinnata, kuidas globaalsed tulevikutrendid ja Eesti arengustrateegiad mõjutavad valdkonna võimalikku arengut ning tööjõuvajadust;
- ❖ hinnata, milliste oskustega töötajaid vajab valdkond lähiajal ja kümne aasta pärast;
- ❖ hinnata valdkonna koolituspakkumist ja sõnastada valdkonna tööturu koolitustellimus;
- ❖ teha ettepanekuid tegevusteks ja muudatusteks, mis toetaksid tööjõu- ja oskuste nõudluse ja pakkumise vastavust, sh koolituskohtade kujundamist ja oskuste õpetamist.

Uuringu raames Kutsekoja juurde moodustatud valdkonna eksperdikogu liikmed olid järgmised:

Tööandjate, liitude ja seltside esindajad:

Aire Toffer, Eesti Spaaliit
Aivar Ruukel, MTÜ Soomaa Turism
Allan Vainu, Teie Kelner OÜ
Anneli Kana, Eesti Maaturism MTÜ
Argo Koppa, Carmen Crupp
Heleen Välba, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon
Indrek Kivisalu, Foodstudio OÜ
Kairi Luur, AS Estravel
Krista Tuulik, AS Tallink Grupp
Maarika Liivamägi, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Mariann Lugus, Eesti Turismifirmade Liit
Monika Sooneste, Eesti Giidide Liit
Rudolf Visnapuu, Eesti Peakokkade Ühendus

Õppeasutuste esindajad:

Anne Mäe, Tallinna Teeninduskool
Enna Kallasvee, Haapsalu Kutsehariduskeskus
Reeda Tuula, Tallinna Ülikool
Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool
Tiina Viin, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž

Avaliku sektori esindajad:

Allan Padar, Haridus- ja Teadusministeerium
Annika Anton, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Helle Gern, EAS Turismiarenduskeskus
Kadi Rebassoo, Haridus- ja Teadusministeerium
Küllli All, Haridus- ja Teadusministeerium
Sirje Rekkor, Eesti Turismihariduse Liit
Ülle Parbo, Sihtasutus Innove

Jaanuarist kuni detsembrini 2018 toimus viis VEK-i koosolekut:

- ❖ 30.01.2018: ülevaade OSKA protsessist ja metoodikast; eksperdikogu tegevuskava; valdkonna statistiline taustainfo, põhikutsealade¹⁰ määratlemine;
- ❖ 23.04.2018: põhikutsealade hõive prognoos; üleilmsete tulevikutrendide mõju hindamine valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadusele;
- ❖ 26.06.2018: ülevaade koolituspakkumisest; koolituspakkumise ja tööjõuvajaduse võrdlus ja prognoos;
- ❖ 06.09.2018: valdkonna eksperdikogu ettepanekute ja soovitude arutelu;
- ❖ 11.12.2018: uuringu tulemuste tutvustamine.

⁹ OSKA valdkonnauuringu meeskonna määratluse leiab: <http://oska.kutsekoda.ee/oskast/oska-metoodika/>

¹⁰ Põhikutseala on valdkonna toimimiseks olulise tähtsusega valdkonnaspetsiifilisi kompetentse eeldav kutseala. Vt ka <http://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2018/06/OSKA-metoodika-2.1.pdf>

Uurimisprobleemi lahendamiseks kasutatud metoodika

Uuringu üheks oluliseks aluseks võeti MKM-i prognoos aastani 2025. MKM-i prognoosi hõivenäitajad põhinevad REL2011 andmetel, mida on kaasajastatud 2014.–2016. a tööjõu-uuringute keskmiste näitajatega. Nii MKM-i kui ka käesoleva uuringu prognoos ulatub aastani 2025, kui arvestada alguspunktiks aastat 2015. Uuringu protsessis läbiti järgmised etapid.

1. Valdkonna põhikutsealade määratlemiseks koondati olemasolevaid andmeid valdkonna ametialade kohta rahvusvahelist ametialade klassifikaatorit ISCO-08¹¹ arvestades. Analüüsi käigus otsiti vastuseid küsimustele:

- ❖ Millised on tegevusvaldkonna toimimiseks olulise tähtsusega kutsealad?
- ❖ Millised on MTT valdkonna jaoks spetsiifilist ettevalmistust nõudvad kutsealad (ametid)?
- ❖ Kui palju inimesi ja mis ametialal MTT valdkonnas töötab?
- ❖ Millised on uuringu käsitletavat MTT valdkonna põhikutsealad?

Küsimustele vastuste leidmiseks intervjueriti erialaliitude ja ettevõtete esindajaid, analüüsiti MKM-i prognoosis ja kehtivates kutsestandardites¹² toodud valdkonna ameti- ja kutsealasid. Valdkonna põhikutsealade struktuuri ja selle arengutrende valideeriti VEK-is.

2. Koguti ja analüüsiti infot valdkonna üldiste arengutrendide ja strateegilistes dokumentides¹³ kavandatud muutuste kohta. Otsiti vastuseid küsimustele:

- ❖ Milliseid muutusi on valdkonnas oodata ja milline on trendide mõju?
- ❖ Milliseid muutusi on oodata valdkonnas strateegiliste arengukavade realiseerumisel?
- ❖ Millised ootused tööjõuvajadusele ja tulevastele tööoskustele nende muutustega kaasnevad?

Küsimustele vastuste leidmiseks analüüsiti arengukavasid ja valdkonna tulevikutrende. Analüüsi tulemusi valideeriti ja täiendati tööandjate intervjuude raames ning VEK-is.

3. Koostati valdkonna tööhõive prognoos aastani 2025. Otsiti vastuseid küsimustele:

- ❖ Milline on valdkonna hetkeseis majandusnäitajate ja hõivetrendide põhjal (hõive struktuur, valdkonna osakaal ja positsioon majanduses, kitsaskohad ja arenguvõimalused)?
- ❖ Milline on valdkonna tööjõuvajaduse prognoos põhikutsealadel lähemaks 5–10 aastaks?

Uuringu käigus täpsustati ja täiendati MKM-i tööjõuvajaduse prognoosi tuginedes valdkonna majanduslikku ja tööturu seisundit kirjeldavatele andmetele, ekspertintervjuudel ja -aruteludel kogutud hinnangutele, riiklikes arengukavades sätestatud eesmärkidele ja valdkonna trendidele. Ainult tööhõive arenguid vaadates on keeruline otsustada, kas valdkonnas on tööjõudu puudu või üle. Seejuures tuleb arvestada, et MKM-i prognoos ei võimalda sobivate sisendandmete puudumise tõttu arvesse võtta majandussektorite ja riikide vahelist tööjõu liikumist.

4. Koguti ja analüüsiti eksperthinnanguid põhikutsealade töötajate oskuste vajaduse kohta lähema 5–10 aasta perspektiivis. Otsiti vastuseid küsimustele:

- ❖ Millised on oskused, mille olulisus igal vaadeldaval põhikutsealal tegutsemiseks lähema 10 aasta jooksul kasvab? Millised neist on praegusel töötajaskonnal ebapiisavad?

¹¹ Ametite klassifikaator (ISCO-08): http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=3005499&siteLanguage=ee

¹² Kutsestandardid. <http://kutsekoda.ee/et/kutsereregister/kutsestandardid/otsing>

¹³ Ülevaade valdkondlikest trendidest ja arengudokumentidest on ptk-s 2.

- ❖ Millised on oskused, mis on sellel põhikutsealal tegutsemiseks praegu olulised, kuid mille olulisus tulevikus kahaneb?
 - ❖ Millised kutsestandardid vajavad täiendamist ja milliste kutsestandardite väljatöötamine on vaja algatada?
5. Hinnati põhikutsealadel töötajate tööjõuvajaduse ja tasemeõppest koolituspakkumise vastavust. Otsiti vastuseid küsimustele:
- ❖ Millised tasemeõppekavad valmistavad põhikutsealadele töötajaid ette?
 - ❖ Milline on viimase kolme aasta keskmine lõpetanute ja oodatava koolilõpetajate arvu võrdlus tööjõuvajadusega?
 - ❖ Millised on lõpphinnangud koolituspakkumise piisavusele tööjõuvajaduse katmiseks?

Küsimustele vastamisel seostati tasemeõppekavad põhikutsealadega ning arutati iga põhikutseala kohta lähituleviku lõpetajate arv ehk koolituspakkumine. Koolituspakkumise statistika põhineb EHIS-e andmetel. Kvantitatiivset tulemit ning koolituspakkumise ja tööjõuvajaduse vastavuse kvalitatiivseid hinnanguid valideeriti VEK-is.

Tööjõuvajaduse ja -pakkumise võrdlemisel võivad ilmned varjatud takistused tööjõu järelkasvu tagamisel, kus vaatamata koolituskohtade olemasolule ja koolitustegevuse näilisele vastavusele koolitusvajadusega on valdkonnas tööjõu- ja/või vajalike kompetentside puudus. Sellist olukorda nimetatakse OSKA uuringus turutõrkeks. Turutõrke põhjuste uurimine võib eeldada lisaanalüüse hindamaks näiteks sektoritevahelist tööjõu mobiilsust ja rännet, sisseastujate profiili, tasemeõppe lõpetanute asumist erialasele tööle, põhjalikumalt valdkonna majanduslikke arenguid, palgataset, töötingimusi, võimalusi lahendada tööjõuvajadus täiendõppe läbimise teel jms.

6. Eelneva põhjal tehtud järelduste alusel sõnastati ettepanekud vajalike muutuste esilekutsumiseks, et täita valdkonna koolitusvajadust lähema 5–10 aasta jooksul. Otsiti vastuseid küsimustele:
- ❖ Milline on valdkonna koolituspakkumine praegu?
 - ❖ Millised on peamised soovitud tasemeõppe süsteemile, et rahuldada prognoositav tööjõu- ja oskuste vajadus (lõpetajate arv, erialade struktuur)?
 - ❖ Millised on peamised soovitud täiend- ja ümberõppe süsteemile, et rahuldada prognoositav tööjõu- ja oskuste vajadus?
 - ❖ Millised on peamised soovitud taseme-, täiendus ja ümberõppes oskuste kvaliteedi parandamiseks?

Küsimustele vastamiseks kasutati eeskätt eelnevate uurimisküsimuste vastustes tehtud järeldusi, õppekvaliteedi hindamise aruannete põhjal tehtud analüüsi tulemusi jm andmeid. Puuduvate või kasvava olulisusega oskuste kirjeldamisel ei ole üldjuhul eristatud taseme- ja täiendusõpet.

Tööjõuvajaduse arvestamise metoodika

Valdkonna vajadus uue tööjõu järele hõlmab OSKA prognoosis kahte tegurit: asendusvajadust ning kasvu-/kahanemisevajadust. **Asendusvajadus** hõlmab tööjõudu, mida vajatakse vanuse tõttu tööturult lahkuvate töötajate asendamiseks. **Kasvu-/kahanemisevajadus** lähtub põhikutsealal hõivatute koguarvu prognoositavast suurenemisest või vähenemisest ning modifitseerib asendusvajadusest tulenevat uue tööjõu vajadust (st kui kutseala on kasvav, on vaja igal aastal rohkem uut tööjõudu, kui pensionile siirdub, ning vastupidi). Asendusvajaduse hinnangud on võetud MKM-i prognoosimudelist

(vt lisa 6 ja 7). Kasvu-/kahanemisvajaduse analüüsimisel võeti arvesse intervjuudest ja VEK-ist pärinevaid eksperthinnanguid, valdkonna arenguperspektiive, arengutrende ja majandusnäitajate statistilisi trende.

Tööjõuvajadust mõjutab ka töötajate liikumine majandussektorite ja ametialade vahel, kuid seda tegurit ei ole vajalike andmete puudumisel võimalik OSKA prognoosis arvestada. Usaldusväärsete algandmete puudumise tõttu ei ole nõudluse hindamisel arvestatud rändega. Arvesse ei ole ka võetud, kui palju lõpetajaid reaalselt rakendub tööturul just nendel ametikohtadel, mis eeldavad saadud ettevalmistust.

Koolituspakkumise arvestamise metoodika

Koolituspakkumist arvestatakse kutse- ja kõrghariduses valdkonna põhikutsealadega seotud õppekavade kolme viimase õppeaasta keskmise lõpetajate arvu põhjal. Valdkonna koolituspakkumisse ei hõlmata kogu vastavate õppekavade lõpetajate hulka, kuna teatud õppekavadel (nt rekreatsioon, loodusturism) valmistatakse ette töötajaid ka teistele valdkondadele. Seetõttu on tasemeõppe õppekavade lõpetajad arvestatud koolituspakkumisse proportsionaalselt vastava õppekava spetsialiseerumistele või toetudes õppeasutuse hinnangule. Lähiaastate prognoositava lõpetajate arvu leidmisel on viimastel aastatel sisseastujate arvus toimunud muutus kantud proportsionaalselt üle viimase kolme õppeaasta lõpetajate arvu keskmisele. Selline mudel eeldab ühtlast katkestamiste määra. Vältimaks erinevate õppeastmete lõpetajate liitmisest tulenevat topeltarvestust kõrghariduses (nt magistriõppe lõpetajad on eelnevalt omandanud bakalaureusekraadi), on vastavate näitajate summeerimisel arvestatud võimalikke liikumisi õppeastmete vahel. Kutsehariduses (edaspidi ka KUT) puudutab topeltarvestuse vältimine ka jätkuõppekavadele¹⁴ vastuvõetuid ning lõpetanuid, juhul kui õppimise eelduseks on kutseõppes esmaõppe läbimine. Koolituspakkumine on läbi korrutatud 25–49-aastaste tööjõus osalemise määraga¹⁵ (ETU andmetel).

¹⁴ <http://www.kutseharidus.ee/hea-teada/kutsehariduse-liigid-ja-oppekavad/>

¹⁵ Tööjõus osalemise määr – tööjõu (hõivatud ja töötud) osatähtsus tööealise rahvastiku hulgas.

1. Valdkond ja põhikutsealad

Peatükis kirjeldatakse uuringuvaldkonna määratlust ning selle piire statistiliste klassifikaatorite mõistes. Antakse ülevaade, millised põhikutsealad uuringuvaldkonda kuuluvad. Peatüki lõpuosas on toodud põhikutsealade kirjeldused koos tavapäraste õpi- ja karjääriteedega.

1.1. Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna määratlus

MTT valdkonna määramisel on lähtutud Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatorist (EMTAK)¹⁶. EMTAK-i järgi hõlmati käesolevasse uuringusse tegevusalad I55 „Majutus“, I56 „Toidu ja joogi serveerimine“, N79 „Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus, reserveerimine ning sellega seotud tegevused“ ja N823 „Nõupidamiste ja messide korraldamine“.

Käesoleva uuringu fookuses ei ole paljud laiemas mõttes turismimajanduse ettevõtted ja tegevused (nt transport, meelelahutus, huviväärsused)¹⁷. Mitmed turismiga seonduvad tegevus- ja kutsealad jäävad teistesse OSKA valdkonnauuringutesse (nt sporditegevust ja meelelahutust käsitletakse tulevastel uuringutes).

Ametialade käsitlemisel on MTT valdkonna tegevusalad jagatud kolmeks alavaldkonnaks: majutus, toitlustus ja turism (vt tabel 1). Majutusettevõtte pakub tavaliselt ka toitlustusteenust, kuid käesolevas uuringus käsitletakse toitlustusega seotud ametialasid toitlustuse alavaldkonnas. Konverentsikorraldust ja sellega seonduvaid ametialasid käsitletakse majutuse alavaldkonnas, kuna eraldiseisvaid konverentsikeskuseid on Eestis vähe ning konverentsi- ja seminariruumid ning teenuseid pakuvad peamiselt hotellid¹⁸. Suuremad reisieetevõtted¹⁹ pakuvad kõrvaltegevusena samuti konverentsikorralduse teenust, kuid hõivatute arv on seal suhteliselt väike. Ürituste korraldamise ettevõtete (*event management*) tegevust ning sellega seonduvat üritusturundust ja sündmuskorraldust käesolevas uuringus ei käsitleta – need jäävad teistesse OSKA valdkonnauuringutesse. Majutuse tegevusala (EMTAK I55) sisaldab ka lühiajaliseks perioodiks külaliskorterite üürimise ja kodumajutuse tegevusi, mida pakutakse sageli jagamismajanduse platvormide kaudu.

Kuna teistes OSKA valdkonnauuringutes ei tule lähemalt käsitlemisele aktiivtegevuste teenuste pakujad (nt kanuu-, räätsamatkad, seiklusrajad) ning kui vaadata aktiivtegevuste läbiviijate võimalikku hariduslikku ettevalmistust, mis kuulub praeguses õppekavade jaotuses pigem MTT valdkonda (reisimise, turismi ja vaba aja veetmise õppekavarühm) ning vajadust täpsustada peagi kehtivuse kaotavaid kutsestandardeid²⁰, siis on käesoleva uuringu kontekstis turismi alavaldkonda hõlmatud ka

¹⁶ Tegevusalade klassifikaator. <https://www.rik.ee/et/e-ariregister/emtak-tegevusalad>

¹⁷ Turism on majandusharu, mis puudutab peaaegu kõiki majandusharusid. Turismi liigitusvõimalusi ja võimalikke alaliike on väga palju ning käesoleva uuringu eesmärk ei ole sügavamalt neid alaliigitusi ja nendevahelisi seoseid analüüsida, vaid kaardistada MTT valdkonda jääv osa ja põhikutsealad.

¹⁸ 2017. aastal toimus Eesti konverentsiüritustest 72% konverentsihotellis, 11% hotellis, 11% (kultuuri)väärtuslikus konverentsipaigas ning 6% konverentsikeskuses.

http://meetings.ee/statistika_kuvamine/statistika

¹⁹ Reisieetevõtetena käsitletakse käesolevas uuringus vastavalt turismiseadusele reisikorraldajaid, reisivahendajaid ja seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustavaid ettevõtteid.

²⁰ Kutsestandardid „Aktiivtegevuste instruktor, tase 4“ ja „Aktiivtegevuste vaneminstruktor, tase 5“ kehtivad kuni 10.06.2019. SA Kutsekoda koduleht. https://www.kutseregister.ee/standardid/standardid_top2/?

aktiivtegevuste läbiviijad. Aktiivtegevuste all mõeldakse käesolevas uuringus aktiivturismi osa, mis puudutab loodus(-põhist) turismi ehk väliskeskkonnas toimuvaid kergema füüsilise aktiivsusega tegevusi²¹. Aktiivtegevuste läbiviijate käsitlemisega on uuringul seosed seiklus-, maa- ja ökoturismiga ning rekreatsiooniga²².

Turismimajanduse arendamisel on oluline roll ka avalikul ja kolmandal sektoril²³, kuid statistiliste andmete puudusel ei ole MTT põhikutsealadega seonduvate töötajate arv teada.

Tabel 1. MTT valdkond Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatori järgi

Majutus, toitlustus, turism			
Majutuse alavaldkond		Toitlustuse alavaldkond	Turismi alavaldkond
I55 Majutus	N823 Nõupidamiste ja messide korraldamine	I56 Toidu ja joogi serveerimine	N79 Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus, reserveerimine jms tegevus
I551 Hotellid ja muu sarnane majutus: hotellid, motellid	N823 Nõupidamiste ja messide korraldamine: nõupidamised, konverentsid, koosolekud	I561 Restoranid ja liikuvad toitlustuskohad: restoranid, kohvikud, kiirtoidurestoranid, toidu kaasamüük, jäätisekioskid, liikuvad toidukärud, suupisteletid	N791 Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus: kliendi nõustamine, transpordi, majutuse, kruiiside, reisipakettide reserveerimine
I552 Puhkuse- ja muu lühiajaline majutus: hostelid, külaliskorterid, kodumajutus, puhkemajad, hütid		I562 Toitlustamine üritustel jm toitlustamine: üksiküritused, lepinguline toitlustamine	N799 Muu reserveerimine ja sellega seotud tegevus: muu reisimisega seotud reserveerimine, konverentsikeskuste broneerimine, reisiinfo pakkumine, giiditeenused, turismi propageerimine
I553 Laagriplatsid, vagunelamute ja haagissuvilate parkimisplatsid: laagriplatsid, haagissuvilad, telklad		I563 Jookide serveerimine: baarid, kohvipood, mahlabaarid	
I559 Muu majutus: ühiselamud, -toad			

²¹ Aktiivtegevuste pakkujate määratlemisel on kasutatud Joe Noormetsa valdkonna mõistete, sisu ja seoste selgitusi. Noormets, J. (2011). Sport, rekreatsioon ja aktiivturism – mõisted ja seoste väli. Liikumine ja sport, 2011(4), 54–57.

http://www.sportkoigile.ee/images/stories/ajakiriliikuminejasport/liikumine%20ja%20sport_lplik.pdf

²² Rekreatsioon – virgestus, töövõime taastamine aktiivse puhkuse läbi sise- või välitingimustes.

²³ Eesti loodusturismi pakkumise uuring. Consumetric (2008).

https://d3otexg1kysiv4.cloudfront.net/docs/2883437_eesti-loodusturismi-pakkumise-uuring.pdf

1.2. Põhikutsealade määratlus

OSKA uuringutes on **tööjõu- ja oskuste vajaduse analüüsimise peamiseks ühikuks põhikutseala**. Põhikutsealadeks nimetatakse käsitletavale valdkonnale omast hariduslikku ettevalmistust nõudvaid ametialade grupe. Põhikutsealade moodustamiseks selekteeriti koostöös ekspertidega kogu valdkonna hõivestatistikast välja valdkonnaspetsiifilisi oskusi nõudvad ametite klassifikaatori ametialad (ISCO-08) ning grupeeriti need kvalifikatsioonitaseme²⁴, väljaõppe ja töö sisu sarnasuse alusel. MTT põhikutsealade valiku on kinnitanud VEK.

Põhikutsealad on moodustatud OSKA valdkonnauuringu uurimisprobleemi lahendamise efektiivsusest lähtuvalt. Nii ei hõlmatud MTT põhikutsealade hulka (ning seega ka käesoleva uuringu raames lähemasse analüüsi) selliseid ametialasid, mille põhikompetentse ei loetud piisaval määral valdkonnaga seonduvaks ning/või mis leiavad detailset analüüsimist teistes OSKA valdkonnauuringutes (nt spaateenindajaid isikuteenuste ja raamatupidajaid arvestusala uuringus). Tulenevalt ametiala universaalsusest majanduses on mõned ametialad hõlmatud uuringusse tervikuna, st kõikidel tegevusaladel kokku (nt hotellide administraatorid, kokad). Seetõttu erineb põhikutsealadel hõivatute arv (vt tabel 2) MTT tegevusalade hõive üldnäitajast (vt ptk 3.5.1).

OSKA metoodikast lähtuvalt ei kaasata reeglina põhikutsealadesse lihttöötajaid, kuna nende väljaõpe on üldjuhul lühiajaline ja toimub ettevõttes kohapeal. MTT-s on lihttöötajate osakaal suhteliselt suur, üle viiendiku hõivatutest, samas kui majanduses keskmiselt on u 9%. Pidades silmas trendide mõju hõivatute arvule ning võimalikke muutusi ametistruktuuris, pidas eksperdikogu otstarbekaks käesolevasse uuringusse erandina hõlmata ka mõned MTT lihttöötajate ametialad (toitlustuse lihttöötajad ja toateenijad). Valdonna eksperdid rõhutasid lihttöötajate ja nende väljaõppe olulisust, et tagada kõrge kvaliteediga teenuse pakkumine ja püsida konkurents. Lisaks on MTT abitöölise puhul asjakohane rääkida täiskasvanukoolituse pakkumisest (nt Töötukassa pakutavad koolitused) ning erivajadustega inimestele suunatud tasemeõppest.

Tabelis 2 esitatakse käsitletavate põhikutsealade seosed ametite klassifikaatori ametialadega. Kokku hõlmab uuring 27 ISCO ametiala, mis on grupeeritud 14 põhikutsealaks, millest kaks kuulub lihttöötajate ametirühma (toateenijad, toitlustuse lihttöötajad).

MTT valdkonna uuringus käsitletataval põhikutsealadel töötab 30425 inimest, kellest u 7000 töötab väljaspool MTT tegevusalasid. MTT tegevusalade ettevõtete töötajatest on uuringusse hõlmatud 84%. Jättes kõrvale lihttöötajate põhikutsealad, töötab MTT põhikutsealadel 23130 inimest.

²⁴ Põhikutsealad võivad teatud juhtudel olla siiski võrdlemisi laia oskustasemete diapsooniga.

Tabel 2. MTT põhikutsealade seos ametite klassifikaatori (ISCO-08) järgi

Ameti- rühm	Põhikutseala	Näited ametinimetustest	ISCO kood	ISCO ametiala	Hõivatuid 2014– 2016**
MAJUTUS					
Juhid ja spetsialistid	Majutus- ettevõtete juhid	hotelli juht/direktor, majutusasutuse juht, tegevjuht	1411*	Hotellide, motellide ja hostelite juhid	650
	Majutus- ettevõtete allüksuste juhid	majutusjuht, vastuvõtujuht, majapidamisjuht (laeva perenaine / purser), tellimuste juht, müügijuht, konverentsijuht, (kasutatakse ka: teenindusjuht)	1221	Juhid müügi- ja turundusalal	420
			1439	Teenuste juhid, mujal liigitamata	
			5151	Ametiasutuste, hotellide ja muude asutuste koristus- ja majapidamistööde juhatajad	
			5152	Kodumajapidajad	
Teenindus- töötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	hotelliteeninduse spetsialist, majutuse teenindaja, vastuvõtu administraator, spaa vastuvõtuteenindaja, purseri abi (laevas), konverentsi administraator, vahetusevanem, tellimuste assistent / koordinaator, müügiassistent, konverentsi koordinaator / assistent, konverentsi teenindaja, portjee, <i>concierge</i>	3322	Müügiesindajad	1850
			3332	Konverentside ja ürituste korraldajad	
			4224*	Hotellide administraatorid	
Liht- töötajad	Toateenijad	toateenija, kajutiteenindaja	5111	Reisi- ja lennusaatjad	2035
			9112	Abilised ning koristajad kontorites, hotellides jms asutustes	
TOITLUSTUS					
Juhid ja spetsialistid	Toitlustus- ettevõtete juhid	toitlustusettevõtte juht, tegevjuht, toitlustusjuht, <i>catering</i> -juht, müügijuht, (kasutatakse ka: teenindusjuht)	1412*	Restoranide ja kohvikute juhid	2370
			1221	Juhid müügi- ja turundusalal	
	Peakokad	peakokk, meisterkokk, vanemkokk	3434*	Peakokad	710
			3322	Müügiesindajad	
Teenindus- töötajad	Kokad	kokk, <i>à la carte</i> -kokk, suurköögikokk, kastmekokk, lihakokk, külm-/kuumlauakokk, vahetusevanem	5120*	Kokad	8300
	Baarmenid	baarmen, barista, vahetusevanem	5132*	Baarmenid	1890
	Kelnerid	kelner, ettekandja, sommeljee, saaliteenindaja, restorani administraator, vahetusevanem, hommikusöögiteenindaja, abikelner	5131*	Kelnerid ja ettekandjad	4300
	Toitlustuse kliendi- teenindajad	(kokk-)klienditeenindaja, toidujagaja, letiteenindaja, kiirtoitlustuse teenindaja, hommikusöögi teenindaja	5246	Toitlustuse letitöötajad	1050
Liht- töötajad	Toitlustuse lihttöötajad	köögiabiline, abikokk, kiirtoitlustuse abitööline, nõudepesija	9411*	Kiirtoitlustuskettide abitöölised	5260
			9412*	Köögiabilised	

Ameti- rühm	Põhikutseala	Näited ametinimetustest	ISCO kood	ISCO ametiala	Hõivatuid 2014– 2016**
TURISM					
Juhid	Turismi- ettevõtete juhid	reisiettevõtte juht, turismiettevõtte juht, teemapargi juht, tootejuht, tegevjuht, müügijuht	1439 1431 1221	Teenuste juhid, mujal liigitamata Spordi-, vabaaja- ja kultuurikeskuste juhid Juhid müügi- ja turundusalal	350
Teenindus- töötajad	Reisikonsultandid ja turismi- spetsialistid	reisikonsultant, reisikorraldaja, reisiteenindaja, müügiassistent, turismispetsialist (sh maaturismi spetsialist), sihtkoha arendaja	3322 4221	Müügiesindajad Reisikonsultandid ja reisibüroo ametnikud	830
	Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	giid, objektigiid, loodusgiid, vanemgiid-programmijuht, maaturismi teenindaja, retkejuht, matkajuht, reisisaatja, aktiivtegevuste läbiviija, aktiivtegevuste instruktor, seiklusraja instruktor, seiklustegevuste juht, rekreatsioonikorraldaja	5113* 3423	Giidid Tervisespordi- ja vabaajateenuste instruktorid ja programmijuhid	410
Majutuse alavaldkonnas hõivatuid kokku					4955
Toitlustuse alavaldkonnas hõivatuid kokku					23880
Turismi alavaldkonnas hõivatuid kokku					1590
Hõive MTT põhikutsealadel kokku					30425
sh teistel tegevusaladel MTT põhikutsealade hõive					7000
MTT tegevusaladel tugitegevused jm					4425

* Nende ametialade hõivatud on uuringusse hõlmatud tervikuna, st sõltumata ettevõtte tegevusalast.

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

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring, REL2011; MKM

Tabelile täpsustuseks

- ❖ MTT müügijuhid täidavad valdkonna teadmisi eeldavaid ametiülesandeid, mistõttu ISCO 1221 „Juhid müügi- ja turundusalal“ on seotud MTT juhtide positsioonidel olevate põhikutsealadega (kokku 170 hõivatut). Käesolevas uuringus ei käsitleta aga turundusjuhte, kuna nende töö eeldab turundusalast ettevalmistust (tulevad käsitlemisele OSKA valdkonnas „Meedia, kirjastamine, reklaam ja disain“). Kahjuks ei ole võimalik ametiala andmetest turundusjuhte eristada. Seega ei ole analüüsis hõivatute arvust turundusjuhtide osa maha arvestatud, kuid hinnanguliselt moodustavad MTT tegevusaladel turundusjuhid sellest ametialast u 40%.
- ❖ Majutuse teenindajate ja administraatorite põhikutseala hõlmab muuhulgas **konverentside korralduse ja teenindusega seotud töötajaid MTT tegevusaladel** (st ISCO 3332 „Konverentside ja ürituste korraldajad“ ametiala ei ole tervikuna hõlmatud). Ametiala sisu on piiritletud eelkõige konverentside, ürituste, vastuvõttude, bankettide ja seminaride jaoks vajalike teenuste koordineerimisega, mitte nende ürituste korraldamisega (eestvedamisega).
- ❖ **Toateenijate** põhikutseala sisaldab lisaks majutuse tegevusalal ISCO 9112 „Abilised ning koristajad kontorites, hotellides jms asutustes“ hõivatutele ka kajutiteenindajaid laevadel, kes kuuluvad tegevusalal EMTAK H50 „Veetransport“ teenindustöötajate ametirühma ISCO 5111

„Reisi- ja lennusaatjad“. Kajutiteenindajad kaasati MTT uuringusse, kuna nende põhilised tööülesanded sarnanevad lihttöötajatest toateenijate omadele. Kajutiteenindajad kuuluvad töö sisult siiski kõrgema kvalifikatsioonitasemega teenindustöötajate ametirühma, mis tuleneb kohustusest tagada ohu korral päästevõimekus (vt lähemalt ptk 1.3). Toateenijate põhikutseala **ei hõlma üldkoristajaid**, keda käsitletakse OSKA kinnisvara valdkonnas.

- ❖ **Giidide ja aktiivtegevuste läbivijate põhikutsealal hõivatute arv on ekspertide hinnangul märkimisväärselt alahinnatud.** Hõivatute arvu alahindamine statistikas tuleneb nende ametialade töö iseloomust – nii giidide kui ka aktiivtegevuste läbivijate töö on enamasti hooajaline ning seda tehakse kõrvaltööna^{25,26}, mistõttu ametlikus statistikas kõik kutsealal töötajad ei kajastu. Ka väljastatud kutsetunnistused ei aita hinnata giidina töötavate inimeste arvu – väljastatud kehtivaid giidi kutsetunnistusi on neli (17.01.2018 seisuga alates aastast 2014). Üheks giiditeenust pakkuvate inimeste arvu hindamise võimaluseks on vaadata nii piirkondlikult kui ka objektidel atesteeritud giidide arvu. Eesti Giidide Liidu hinnangul on 2018. aasta seisuga üle Eesti u 450–470 atesteeritud giidi, sh võib inimesel olla atesteering mitmes piirkonnas või objektil. Atesteeritud giidide arv on u viiendiku võrra suurem statistikas kajastuvast (370 hõivatut). Kuna atesteering ei ole kohustuslik, siis võib koos atesteerimata giididega tegelik teenuse pakkujate arv olla suuremgi. Aktiivtegevuste läbivijatena töötavate inimeste arvu hindamine on keerulisem, sest teisi andmeallikaid ei ole. Ka varasemad uuringud viitavad statistika kättesaadavuse probleemile. OSKA analüüsis on aktiivtegevuste läbivijate arvuliste andmete aluseks võetud ISCO 3423 „Tervisespordi- ja vabaajateenuste instruktorid ja programmijuhid“ hõivatud MTT tegevusaladel ning tegevusalal R932 „Lõbustus- ja vaba aja tegevused“. Kokku töötab ametliku statistika alusel nendel tegevusaladel põhitöökohana 40 aktiivtegevuste läbivijat, mis on kindlasti vähem kui ametialaga tegelikult seotud inimesi. Näiteks M. Hiire (2018) magistritöö raames kaardistati aktiivse puhkuse teenusepakkujaid Eestis – hinnanguliselt pakub põhi- või kõrvaltegevusena erinevatel majandustegevusaladel teenust Eestis umbes 130 ettevõtet²⁷ ning võib eeldada, et igas ettevõttes on vähemalt üks inimene tegevusega seotud.
- ❖ **Reisikonsultantide ja turismispetsialistide põhikutseala hõivatute arv on mõningal määral alahinnatud** tulenevalt avalikus ja kolmandas sektoris töötavate turismispetsialistide kohta statistiliste hõiveandmete puudusest.

1.3. Põhikutsealade kirjeldus ning enamlevinud õpi- ja karjääriteed

Järgnevalt on kirjeldatud MTT valdkonna põhikutsealasid ning nende enamlevinud õpi- ning karjääriteid. Lisaks intervjuudest ja VEK-i töörühmadest saadud infole on põhikutsealade kirjeldamisel tuginetud töökirjeldustele kutsestandardites²⁸, ametite klassifikaatoris, Rajaleidja ametite portaalis, õppeasutuste veebilehtedel ja tööpakkumistes.

²⁵ Eesti loodusturismi pakkumise uuring. Consumetric (2008).

http://static2.visitestonia.com/docs/46_loodusturismi-pakkumise-uuring-eas2008.pdf

²⁶ Pilving, T. (2015). Säästev areng ja ökoturism kui arengusuunad Eesti loodusturismi ettevõtetele.

https://dspace.emu.ee/xmlui/bitstream/handle/10492/1924/Tarmo_Pilving_MA2015.pdf?sequence=1&isAllo wed=y

²⁷ Hiire, M. (2018). Eesti seiklusturismi pakkujate hinnang digitaalse turundamise oskustele ja võimalustele. Tallinna Ülikool. Magistritöö.

²⁸ SA Kutsekoda koduleht. https://www.kutseregister.ee/standardid/standardid_top2/?

Põhikutsealad on esitatud alavaldkondade ja ametirühmade kaupa:

- ❖ juhid ja spetsialistid,
- ❖ teenindustöötajad,
- ❖ lihttöötajad.

Põhikutseala kirjelduses on toodud peamised tööülesanded ja tulenevalt käesoleva uuringu fookusest on vajadusel kirjeldatud ka põhikutsealasse hõlmatud ametite põhitegevused. Põhikutsealade enamlevinud õpi- ja karjääriteede kirjeldus annab ülevaate, millise hariduse, töökogemuse ja (täiendus)koolitusega valdkonda ja selle põhikutsealadele tööle jõutakse. Sõltuvalt ettevõtte suurusest ja spetsiifilistest tegevustest võivad konkreetse ametikoha tööülesanded sisaldada mitme lähedase kutseala tegevusi.

1.3.1.1. Majutusettevõtete juhid ja spetsialistid

Majutusettevõtete juhtide põhikutsealasse kuuluvad majutusettevõtte juhid, tegevjuhid ja direktorid. Majutusettevõtte juhtide peamised tööülesanded on seotud strateegiate väljatöötamise, analüüsi, planeerimise, eelarve täitmise, juriidiliste küsimuste, süsteemide ja protsesside arendamise, turundustegevuse, koordineerimise ning meeskonna juhtimisega. Tegevjuht koordineerib osakonnajuhtide tegevust, et tagada hotelli eesmärkide täitmine ja klientide rahulolu. Hotellikettidesse kuuluvate hotellide tippjuhid võivad juhtida mitut hotelli korraga, sealjuures võivad hotellid asuda ka erinevates riikides. Tippjuhid on sageli ka juhatuse liikmed ja nende ülesandeks on hotelli või hotelliketi esindamine. Väikeste majutusettevõtete (sh turismitalude) juhi ülesannete hulka võib kuuluda ka personali värbamine ja koolitamine, ettevõtte pakutavate toodete ja teenuste arendamine ning vajadusel külastajatele majutus-, toitlustus-, aktiivtegevus- või seminariteenuse korraldamine ja läbiviimine, lisaks hoonete, rajatiste ja maastiku hoolduse ja korrashoiu tagamine.

Majutusettevõtete allüksuste juhtide ametinimetuste näited on vastuvõtjuht, müügijuht, käibejuht, tellimuste juht, majutusjuht (majapidamisjuht, teenindusjuht), konverentsijuht. Allüksuste juhid seisavad hea ettevõtte käekäigu eest, vastutavad oma osakonna või vastutusalala tööprotsessi tõrgeteta toimimise eest, juhendavad töötajaid ja annavad edasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi. Nad vastutavad ressursside jagamise, töö korraldamise (sh töögraafikute haldamine) ja kvaliteetsete töötulemuste eest. Allüksuste juhid on hästi kursis ettevõtte toodete ja teenustega, strateegiate ja arengukavadega.

Vastuvõtjuhid tegelevad vastuvõtuosakonna töö korraldamisega, broneeringutega tegeleva meeskonna juhtimise ja koolitamisega ning vastutavad broneerimisprotseduuride järgimise eest. Vastuvõtjuhid teevad koostööd teiste osakonna juhtidega, näiteks majapidamise osakonnaga, et omada pidevat ülevaadet koristatud tubadest. Sõltuvalt ettevõttest võib majutusettevõttes olla eraldi tellimuste juhi ametikoht või võivad vastavad ülesanded kuuluda mõne teise allüksuse juhi (nt müügijuhi) vastutusalasse. Tellimuste juht vormistab tellimusi, kooskõlastab need osakondadega ja kinnitab broneerimissüsteemis. Ta vastutab broneerimissüsteemi toimimise eest, jälgib külastatavust ja tulumäärasid ning teeb koostööd müügiosakonnaga, käsitleb külaliste kommentaare ja kaebusi.

Müügijuhid kavandavad, juhivad ja koordineerivad müügi ja turundusega seotud tegevusi ning nende peamine vastutusvaldkond on tulemuslik müük. Müügijuhi ülesannete hulka kuulub müügistrateegia väljatöötamine, sh turuolukorra analüüsimine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine ning müügitegevuse juhtimine (müügiplaanide kavandamine ja korraldamine vastavalt müügitulemustele ja turuanalüüsile). Müügijuht tegeleb ka kliendisuhete loomisega, koostab müügipakkumisi ning esitleb ettevõtte tooteid ja teenuseid. Müügi- ja turundusjuhi funktsioon on majutusettevõttes üldjuhul koos, kuid sõltuvalt ettevõtte suurusest ja spetsialiseerumisest võivad olla eraldi müügijuhid

näiteks turusegmendi järgi (nt vene turu, Skandinaavia turu müügijuht) või nt eraldi korporatiivturunduse juht. Sõltuvalt ettevõttest võib majutusasutuses olla tööl käibejuht (ingl k *revenue manager*), kelle ülesanne on turutrendide analüüsimine ja käibe prognoosimine, arvestades nõudlust ja olemasolevat (konkurentide) pakkumist, st kokkuvõttes hinnakujunduse tagamist optimaalse hinnaga.

Konverentsijuhid koordineerivad konverentside, ürituste, vastuvõttude, seminaride jm sündmuste läbiviimist, näiteks ruumide või vastuvõtuala ettevalmistamist ja korrashoidu ning toitlustamist, külaliste teenindamise ja eelarve jälgimist, sh arvete koostamist. Vajadusel värbab ja juhendab konverentsijuht uusi töötajaid ning koordineerib meeskonnatööd. Konverentside korraldusega tegeletakse majutusettevõttes sageli paralleelselt teiste tööülesannete kõrvalt ja see võib kuuluda tegevjuhi või mõne teise allüksuse juhi vastutusalasse. Samas võivad konverentsijuhid töötada üritusturundusettevõtetes või reisiettevõtetes, kes pakuvad konverentsiteenust projektipõhiselt.

Majutusjuhid korraldavad majapidamisega seotud ülesandeid, et hoida majutusasutuste sisemus, sisustus ja seadmed puhtad ja korras. Nende ülesannete hulka kuulub varude (puhastusvahendid, külalisvarud, voodipesud) haldamine, ladustamine ja väljaandmine, koostöö tarnijatega ja teiste osakonnajuhtidega. Majutusjuhid jälgivad toateenindajate tööd, et tagada hotellitubade ja ühiskondlike ruumide puhtus ja esinduslikkus. Vajadusel värbab majutusjuht uusi töötajaid, koolitab ja juhendab oma personali, vastutab tervise- ja ohutusprotseduuride järgimise eest ning juhib meeskonnaliikmete tööd. Reisilaevas täidab majutusjuhi ülesandeid purser ehk laevaperenaine.

Lisaks võib olla mõnes majutusettevõttes eraldiseisev duty manager'i ametikoht või täidavad seda rolli roteeruvalt graafiku järgi osakonnajuhid. *Duty manager*'i ülesanne on juhtkonna asendamine nende äraolekul, nt öisel ajal ja nädalavahetustel ehk mitte tavapärasel tööajal. Ametikoht on vastuvõtjuhiga sarnane. Väiksemates ettevõtetes täidab seda täiendava ülesandena juhtkond ise.

Majutusettevõtte juhtide ja spetsialistide õpi- ja karjääriteed

Üldjuhul kasvatakse juhiks valdkonna sees, liikudes järjest kõrgematele ametipostistioonidele (nt portjeest või administraatorist hotellijuhiks). Majutusettevõtte juhtide ja allüksuste juhtide ametikohtadele ootavad tööandjad rakendusliku kõrgharidusega töötajaid, kuid sobivate isiksuseomaduste korral on võimalik juhiks kasvada ka erialase ettevalmistusega. Juht peab hästi valdkonda tundma, omama juhile vajalikke isikuomadusi ja varasemat erialast töökogemust. Hotellijuhtimist õpitakse ka välismaal, et saada rahvusvahelise koostöö ja teise kultuuriruumi kogemusi. Müügijuhid on enamasti MTT erialase ettevalmistusega ning õpivad juurde ärikorraldust või turundust. Tellimuste juht on müügioskustega ja kliendisuhetele suunatud, sageli müügijuhi kogemuse või ettevalmistusega. Konverentsijuhtidelt oodatakse head projektijuhtimise oskust. Majutusjuhtide puhul on oluline MTT või puhastuse erialane ettevalmistus, kuid samas on tööandjad seisukohal, et erialane väljaõpe (st tehniline ettevalmistus) ei ole primaarne, selle puudumisel koolitatakse töötajaid ettevõtte sees ja spetsiifilised puhastusainete- ja vahendite kasutamise koolitusi viivad läbi tarnijad.

1.3.1.2. Majutusettevõtete teenindustöötajad

Majutuse teenindajate ja administraatorite põhikutsealasse kuuluvad ametinimetused on näiteks administraator, hotelliteenindaja, vastuvõtuteenindaja, purseri abi (laevas), tellimuste koordinaator, müügiassistent, konverentsiteenindaja, portjee. Teenindaja töö eeldab intensiivset suhtlemist

erinevatest rahvustest, eri- ja eristavate²⁹ vajadustega inimestega, mis eeldab head keelteoskust ja tolerantsust. Põhikutseala töötajate peamine ülesanne on külastajate professionaalne teenindamine vastuvõtus, külastajate sisse- ja väljaregistreerimine, tubade määramine, võtmete väljastamine ning info jagamine ettevõtte või teiste ettevõtete teenuste kohta, organiseerivad ka tubade ettevalmistamist, majapidamistöid või sündmuste teenindamist (sh ruumide ettevalmistus ja konverentsitehnika seadistamine), vajadusel täidavad antud ülesandeid ise. Vanem-administraator (või vahetusevanem) vastutab vastuvõtu efektiivse töökorralduse ja külastajate sisse- ja väljaregistreerimise protseduuride täitmise eest, haldab grupibroneeringuid ning vajadusel koostab aruandeid ja viib läbi inventuuri. Vanem-administraatori ülesannete hulka võib kuuluda ka uute töötajate koolitamine ja juhendamine. Suuremates hotellides kuulub vastuvõtutöötajate meeskonda ka portjee ametikoht, kelle ülesandeks on pakihoiu ja infoteenuse osutamine, pagasi kandmine, külastajatele sõnumite edastamine, posti sorteerimine ning muudel teenindustöödel abistamine. Sageli on portjee ööadministraatori rollis, registreerides külastajaid sisse ja välja. Kõrgema taseme hotellides on töö *concierge*, kes korraldab külastajatele lisateenuste osutamist (nt keemiline puhastus, pileтите tellimine, autojuhi teenus, info jagamine ümbruskonna tegevuste kohta). Väikestes majutusettevõtetes täidab majutuse teenindaja tavaliselt erinevaid tööülesandeid: külastajate vastuvõtt, toateenindamine, külastajatele toidu (eelkõige hommikusöögi) valmistamine ja serveerimine, nii ruumide kui ka õueala ettevalmistamine külastajate vastuvõtuks, vajadusel jagavad infot või tutvustavad külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid.

Majutusettevõtete teenindustöötajate õpi- ja karjääriteed

Majutusettevõtte teenindajad ja administraatorid on tavapäraselt erialase kutseharidusega ja hea keelteoskusega. Tööandjad eelistavad erialase ettevalmistusega teenindajaid, kuid tööjõupuuduse tingimustes üha sagedamini võetakse tööle ettevalmistuseta töötajad, keda koolitatakse töökohal. Suuremates majutusettevõtetes on välja töötatud ettevõttesised koolitusprogrammid uute teenindustöötajate väljaõppeks. Majutuse teenindustöötaja ametikoht võib olla valdkonnasisese karjääritee algus, kust liigutakse hiljem teistele majutuse valdkonna ametialadele, nt administraatoritest võivad saada vanem-administraatorid, vahetusevanemad või majutuse allüksuste juhid. Tööandjad palkavad portjeeadeks ka välistööjõudu, kuid seejuures on takistavaks teguriks keeleseadusest tulenev riigikeele oskamise nõue. Väikeettevõttes on majutusettevõtte teenindaja multifunktsionaalne töötaja, kes suudab kiiresti ümber lülituda ühelt tegevuselt teisele ning oskab suhelda külastajatega erinevates keeltes.

1.3.1.3. Majutusettevõtete lihttöötajad

Toateenijate ülesandeks on majutusettevõtte numbritubade või laevas kajutite koristamine ja puhastamine, sh voodipesu vahetamine ja voodi korrastamine, vannitoa puhastamine ja korrastamine, vajadusel hügieenitarvikute ja reklaammaterjalidega varustamine. Toateenijate töö reisilaevas (kajutiteenindajate töö) erineb traditsioonilisest majutusettevõtte toateenija omast töötempo ja koristatavate ruumide sisustuse poolest. Laevakajutite puhastamisel on määravamaks kiire tegutsemine ja õiged töövõtted, sest koristamiseks on aega piiratult. Samas on puhastatavad ruumid ühetaolised ning nende koristamisel saavutab õiged töövõtted kasutades vilumuse suhteliselt kiiresti.

²⁹ Erivajadused on vajadused, mis tulenevad inimese füüsilisest või vaimsest puudest. Eristavad vajadused ehk inimeste eriomased vajadused võivad olla väga mitmesugused ning sõltuvad kliendirühma vaatenurgast (näiteks eakate, laste, lastega perede, eriomaste kultuuri- või toitumistavade või usulisest vaatenurgast).

Traditsioonilises majutusettevõttes on koristatav pindala üldjuhul suurem, puhastatavad ruumid võivad erineda ning tubades on rohkem tarvikuid, mistõttu on ka koristamisele kuluv aeg suurem. Kajutiteenindaja töögraafikud on üldjuhul pikad, kaks nädalat tööl, kaks vaba, intervalliga. Traditsioonilises majutusettevõttes saavad töandja valmisolekul toateenijana töötada ka erivajadustega töötajad, kuid reisilaevadele erivajadustega töötajaid tööle võtta ei saa, sest kõik laevapere töötajad peavad tagama päästevõimekuse. Kajutiteenindajad peavad läbima vastavad päästekoolitused³⁰ (sh kriisijuhtimine, meretreeningud), olema vähemalt 18 aastat vanad ning läbima tervisekontrolli.

Majutusettevõtete lihttöötajate õpi- ja karjääriteed

Toateenijate põhikutsealal töötamine ei eelda tingimata erialast väljaõpet tasemeõppes. Toateenindust on võimalik õppida kutseõppekeskustes, kuid valdavam on väljaõpe töökohal. Suurtes ettevõtetes on välja töötatud ettevõttesisesed koolitusprogrammid, väiksemates viib koolitusi läbi majutusjuht või kogenud töötaja. Spetsiifilisemaid koristustööga seonduvaid koolitusi pakuvad puhastustarvikute või -vahendite tarnijad. Toateenija töö ei ole tavapäraselt töötajate esmane karjäärivalik – enamasti on töötajad vanemaealised, kellel on sageli muu erialane taust ja töötamise kogemus. Sageli on toateenijatena töötavate inimeste koduseks keeleks vene keel ja üha sagedamini kasutatakse ametikohal ka välistööjõudu. Samas on toateenijad suhteliselt püsiv töötajaskond. Kajutiteenindajate graafikujärgne töö sobib hästi Tallinnast väljaspool, kaugemal Eesti piirkondades elavatele inimestele (nt Saaremaal, Võrumaal).

1.3.2. Toitlustuse alavaldkond

1.3.2.1. Toitlustusettevõtete juhid ja spetsialistid

Toitlustusettevõtete juhid kavandavad, korraldavad ja juhivad ettevõtte igapäevast tööd. Juhid töötavad koos omanikuga välja ettevõtte spetsiifikast lähtuvad tooted ja teenused. Juhid koolitavad ja arendavad oma töötajaid, järgivad seadusandlusest tulenevaid nõudeid ning tagavad töötajate teadlikkuse tervise- ja tööohutusest, hügieeninõuetest ning jälgivad enesekontrolliplaani täitmist. Juhid vastutavad ettevõtte haldustoimingute, eelarve haldamise ja müügiesmärkide saavutamise eest. Väiksemas toitlustusettevõttes või turismitalus võib juht täita mitut rolli ning vastava ettevalmistuse korral võib vajadusel teha ka kokatööd. *Catering*-ettevõtetes täidavad olulist rolli müügijuhid, kes suhtlevad otse kliendiga, teevad pakkumisi ning pakuvad sündmuse teenindamiseks välja ideid.

Peakokad juhivad köögitööd, n-ö kogu tootmisprotsessi, koostavad menüüsid (sh eritoitude menüüsid), arendavad tooteid ja mõtlevad välja uusi toite ning kontrollivad pidevalt toitade planeerimist ja valmistamist. Peakokad juhivad, juhendavad ja motiveerivad köögimeeskonda, vastutavad teiste töö korraldamise ja kvaliteetse töötulemuse eest, tagavad köögis tervishoiu- ja hügieeninõuete järgimise ning tööohutuse. Vajadusel abistab peakokk oma meeskonda toiduvalmistamise protsessis. Peakoka tööülesanneteks võivad veel olla kaubavarude haldamine ja suhtlemine tarnijatega, müügidokumentatsiooni ja aruannete koostamine ning teenindusstrateegia väljatöötamine. Sõltuvalt ettevõttest tuleb välja töötada uute toodete tehnoloogilisi kaarte ja juurutada uusi tooteid ning koostada kalkulatsioone. Peakokad on sageli ka müügiesindaja rollis,

³⁰ Laevapere liikmete koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded ning diplomeerimise kord¹.

<https://www.riigiteataja.ee/akt/111062014005?leiaKehtiv>

esindavad ettevõtet mitmesuguste kaupade ja teenuste müümisel. Peakokad teevad koostööd sommeljeega, kes koostab jookide menüü.

Toitlustusettevõtete juhtide ja spetsialistide õpi- ja karjääriteed

Ekspertide hinnangul on ideaalne restoranijuht erialase haridusega kokast välja kasvanud müügiinimene. Kõrgharidus on kindlasti eeliseks, kuna annab laiema maailmavaate ja tuleb tööprotsesside juhtimisel kasuks. Otse koolipingist restoranijuhiks üldjuhul ei saa, sest meeskonnatöö-, juhendamise- ja enesekehtestamisoskus kasvavad kogemusega. Juhilt eeldatakse müügi- ja finantsteadmisi, kuid vajalik on ka toitlustusettevõtte tööprotsesside tundmine ja üldine arusaamine nii toitlustusest kui ka valdkonnast tervikuna.

Peakokkadel on tavapäraselt koka kutseharidus ja töökogemus. Hiljem õpitakse juurde ettevõtlust, müügitööd ja meeskonnajuhtimist. Soositud on toitlustusalane kõrgharidus, mis on omandatud välismaal. Peakokad käivad sageli enda oskusi ja teadmisi täiendamas välismaal, sest väliskogemus annab konkurentsieelise. Välismaale jäädakse tööle ka pikemaks ajaks, kuna seal on kõrgem palgatase ja paremad töötingimused, mistõttu on kõrgetasemeliste peakokkade leidmine Eestis pakutava palga eest keeruline. Toitlustuse eriala kõrgharidust on Eestis võimalik omandada ainult tasulises erakoolis.

1.3.2.2. Toitlustusettevõtete teenindustöötajad

Kokad kavandavad ja valmistavad toite toidureseptide alusel või peakoka juhendamisel, vastutavad toitumise õigeaegsa valmimise eest ning vajadusel juhendavad abikokkasid ja köögiabilisi. Koka töös on oluline vastupidavus ning pinge- ja stressitaluvus. Kokatöö keerukus oleneb toitlustusettevõttest, kas töötatakse suurröögis (koolid, lasteaiad, haiglad, kiirsöögikohad) või *à la carte* restoranis. Suurröögikohades töötavad kokad peavad valmistama iga toidukorra kindlale hulga inimestele. Restoranikokk valmistab toitu konkreetse tellimuse järgi individuaalselt. Vastavalt ettevõttele võivad kokad spetsialiseeruda külmlaua-, kala-, lihakokaks vm. Hea restoranikokk pakub külalistajale elamust nii toidu maitse kui ka välimusega ning kujundab selle kaudu ettevõtte mainet. Restoranikokad serveerivad toiduportsjoneid ning peavad olema valmis klientidele toite tutvustama. Oluline osa kokkade tööst on kaupade käitlemine, kaubavarude haldamine ja laoseisu inventeerimine. Köögiseadmete ja töövahendite puhastamine ja korrashoid ning jäätmete käitlemine on tööprotsessi loomulik osa. Sõltuvalt ettevõttest võib koka tööülesannete hulka kuuluda menüü koostamine (sh eritoitumise menüü), toiteväärtuse arvutamine, hindade ja tooraine kalkuleerimine, tehnoloogiliste kaartide koostamine. Väiksemas ettevõttes, näiteks turismitalus, on kokk laiema profiiliga, koostab menüüd, valmistab toite, teenindab külalisi ja peseb nõud.

Baarmenid teenindavad kliente baariletist ja lauas. Peamisteks ülesanneteks on jookide valmistamine, serveerimine ja müümine ning klientide nõustamine jookide valikul. Baarmen pakub külalistajale jookide valmistamisega elamust. Tööülesannete hulka kuulub veel kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine, ladustamine ning inventeerimine. Sõltuvalt ettevõtte struktuurist võib baarmen vastutada kaupade sortimendi eest.

Kelner on klienditeenindaja, kes suhtleb külalistajatega, nõustab külastajaid toitumise ja jookide valikul, serveerib toite ja jooke ning teenindusprotsessi lõpetamisel arveldab külastajaga ja küsib tagasisidet. Oluline osa tööst on ruumide ja laudade ettevalmistus. Kelner on meeskonnatöötaja. Näiteks tuleb iga päev koostööd teha köögiga tööpäeva alguses menüü täpsustamisel ja tellimuste esitamisel köögile. Kelner peab oskama kasutada kassasüsteemi. Sõltuvalt ettevõttest võib kelneri ülesanneteks olla kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine ning abikelnerite juhendamine. Kelneril

on täita oluline roll külastajatele elamuse pakkumisel ning ettevõtte maine kujundamisel. Abikelner abistab kelnerit teenindusprotsessis ja tavapäraselt töötavad abikelnerid majutusettevõtte hommikusöögikelneritena.

Sageli kasutatakse suurte ühekordsete sündmuste teenindamiseks klienditeenindajate ametikohal renditööjõudu erinevatest firmadest või töötajaid, kellel puudub varasem teenindustöö kogemus. Sellisel juhul moodustatakse eraldi teenindusmeeskond, millele määratakse enamasti kelneritöö kogemusega meeskonnajuht (vahetusevanem, vanemkelner), kes vastutab konkreetse sündmuse korraldamise ning meeskonna koolitamise eest. Meeskonnajuht peab olema hea suhtleja ja eestvedaja, panema toimima koostöö nii meeskonna sees kui ka köögi ja saali vahel. Ühekordse sündmuse jaoks teenindusmeeskonna moodustamine on rohkem omane *catering*-ettevõtetele, kelle tööjõuvajadus varieerub sõltuvalt teenindatavast sündmusest ja selle suuruselt.

Järjest enam on toitlustusettevõtetes tööl sommeljee ehk veinikelner, kelle ülesanne on ettevõttele sobivate veinide valimine, joogikaardi koostamine, veini ja toidu harmoonilise koosluse leidmine ja soovitamise. Kelneri, ettekandja ja sommeljee töö on toitlustusasutustes omavahel väga tihedalt seotud ja teadmised veinidest on muutunud kelneritöös järjest olulisemaks.

Toitlustuse klienditeenindajate põhikutseala ametinimetuste näited on letiteenindaja, kokk-klienditeenindaja, toidujagaja, hommikusöögi teenindaja. Toitlustuse klienditeenindajad teenindavad külastajaid toidulettide juures ning teostavad lihtsate toitade lõppvalmistust, toidu serveerimist ja pakkimist ning valmistoitade soojendamist kiirtoidurestoranides, kohvikutes, haiglates ja mujal. Nad võivad töötada restorani hommikusöögilauas, *buffet*-lauas või salatilauateenindaja ametikohal. Klienditeenindaja töö hõlmab külmikute, salatiletide ja *buffet*-laua varude täiendamist, kasutatud toidu koguste üle arvestuse pidamist ja ostetud toidu eest maksete vastuvõtmist ning vajadusel ka toitade eeltöötlemist (toiduainete puhastamine, koorimine, viilutamine ja lõikamine). Toitlustuse klienditeenindaja peab olema valmis suhtlema, välja selgitama kliendi soovi ning abistama klienti valiku tegemisel.

Toitlustusettevõtete teenindustöötajate õpi- ja karjääriteed

Kokkadelt eeldatakse erialast ettevalmistust. Tööandjad eelistavad kutsetunnistusega kokkasid ning enamasti nõutakse ka varasemat töökogemust. Kokaks saab õppida kutseõppeasutustes nii põhi- kui ka keskhariduse baasil. Levinud on ka väljaõpe täiskasvanute tööalastel kursustel ja töökohal. Kokad arendavad end täienduskoolituste kursustel Eestis ja ka teistes riikides. Välisriikides omandatud kokatööoskused ja -kogemused on tööandjate sõnul tänuväärased, sest Eestisse kaasa toodud uued teadmised ja oskused annavad ettevõttele uuenduslikkust. Ambitsioonikad ja edumeelsed kokad liiguvad karjääriredelil peakoka ametikohale või loovad oma ettevõtte.

Kelneritöös on tööandjate sõnul kõige olulisem teenindamistahe ja suhtlemisoskus. Tööandjad peavad värbamisel oluliseks isikuomadusi ja kohusetunnet, erialased teadmised ja oskused ning õiged töövõtted on suhteliselt kiiresti õpitavad ja neid on lihtne omandada töökohal. Tööandjad eelistavad võimalusel siiski erialase ettevalmistusega kelnereid ning kutseeksami läbimine annab ettevõtjale kindlustunde kvaliteetse ettevalmistuse kohta. Sageli alustavad noored kooli kõrvalt karjääri abikelneri (jooksupoiss, ingl k *runner*) või kelneri ametipositsioonilt ning töökogemuste suurendes liiguvad karjääriredelil edasi sommeljeeks, vahetusevanemaks või meeskonnajuhiks või õpitakse juurde baarmenitöö oskused, et suurenda oma valikuvõimalusi tööturul. Vanemkelneritelt ja meeskonnajuhtidelt eeldatakse lisaks kelneritöö oskustele juhtimisvõimekust, planeerimise ja teenindusprotsessi korraldamise oskust. Sommeljeeks saab õppida erialastel kursustel

erakoolitusasutustes, tasemeõppes õppimise võimalus Eestis puudub. Üldise suundumusena saab välja tuua, et kelneri ja baarmeni töö sulanduvad järjest enam üheks multifunktsionaalseks kelner-baarmeni ametikohaks.

Baarmeniks saab õppida töökohal või erakoolitusasutustes, mis pakuvad erinevaid tasulisi baarmenitööks vajalikke ettevalmistavaid kursusi. Tasemeõppes baarmeniks õppimise võimalus Eestis puudub. Põhikoolijärgsed õpilased on alaealised ega tohi alkoholi käidelda, mistõttu põhikoolijärgne õpe ei ole mõistlik. Ekspertide sõnul ei ole baarmeni amet enam niivõrd kooli kõrval ajutine, vaid üha enam pikaajaline töökoht ning töötajatel on soov edasi areneda. Töökogemuse lisandudes on võimalik saada vanembaarmeniks, kes vastutab kaubavarude haldamise, teiste töö korraldamise ja kvaliteetsete töötulemuste eest, või näiteks teenindusjuhiks.

Toitlustuse klienditeenindajad ei pea omama erialast haridust ning tööprotsessid on võimalik selgeks õppida töökohal, kuid sageli on nendel ametikohtadel tööl kelneri või toitlustusteeninduse erialase ettevalmistusega töötajad.

Kelneri, baarmeni ja toitlustuse klienditeenindaja põhikutsealad on noortele heaks võimaluseks tööturule siseneda ja saada esimene töökogemus. Teenindaja tööd tehakse sageli ajutiselt ja paralleelselt õpingutega enne erialasele tööle siirdumist. Teenindajate ametialadel on võimalik teha tööd paindlikult kas graafiku alusel või kasutades erinevaid tööampsumajanduse platvorme.

1.3.2.3. Toitlustusettevõtete lihttöötajad

Toitlustuse lihttöötajate põhikutsealasse kuuluvad köögiabilised, abikokad ja kiirtoitlustuskettide abitöölised. Toitlustuse klienditeenindajate tööst eristab lihttöötajaid asjaolu, et otsene kontakt klientidega on piiratud ning neilt ei oodata teenindusvalmidust ega suhtlemisioskust. Toitlustuse lihttöötajad valmistavad vastavalt tellimusele piiratud valikus toite või jooke, kasutades selleks lihtsaid tööprotsesse ja vähesel arvul koostisaineid. Köögiabilised koristavad laudu, puhastavad köögialasid, pesevad nõusid, valmistavad ette koostisaineid, eeltöötlevad tooraineid ning täidavad muid ülesandeid. Köögiabiline töötab meeskonnas juhendamisel. Abikokad abistavad juhendamisel kokka toitade valmistamisel ja portsjonite serveerimisel, käitlevad ja eeltöötlevad toiduaineid, abistavad puhastus- ja koristustöödel. Abikokad töötavad sageli hotellides hommikusöögikokana, kus nende ülesanne on ette valmistada hommikusöögilaud ning jälgida väljapanekut. Nõudepesijad on köögiabilised, kes aitavad koristada ja puhastada köögiseadmeid ja tarvikuid. Sõltuvalt ettevõttest aitavad teha lihtsamat toiduvalmistamise eeltöötlemist (nt kartulikooremise).

Toitlustusettevõtete lihttöötajate õpi- ja karjääriteed

Toitlustuse lihttöötajad ei vaja üldjuhul tasemeõpet, piisab täiendõppest või töökohal õppimisest. Kutseõppeasutustes on tasemeõppes võimalik õppida köögiabiliseks ja abikokaks. Töötajad on enamasti vanemaealised ja põhikutseala sobib töötamiseks ka erivajadustega inimestega. Erivajadustega inimeste tööellu paremaks kaasamiseks on ekspertide hinnangul oluline jätkata tasemeõppe pakkumist, sest erivajadustega inimeste väljaõpe on aeganõudvam ning tasemeõpe võimaldab arendada võtmepädevusi³¹ ja tööturul toimetulemiseks vajalikke teadmisi ja oskusi.

³¹ Võtmepädevused on pädevused (oskused, teadmised, hoiakud), mida vajavad kõik, et tulla toime töö- ja pereelus ning teostada end isiksuse ja kodanikuna (emakeeleoskus, võõrkeelteoskus, matemaatika-pädevus

1.3.3. Turismi alavaldkond

1.3.3.1. Turismiettevõtete juhid

Turismiettevõtete juhtide põhikutsealasse kuuluvad reisiettevõtete juhid, turismiettevõtete juhid (sh maaturismi ettevõtete juhid) ja MTT valdkonnas tegutsevad aktiivtegevusi pakkuvate ettevõtete juhid (nt vee-, jalgratta-, jalgsi-, ratsamatkade läbiviijad). Reisiettevõtte juhi peamine vastutusala on reisiettevõtte ja/või struktuuriüksuse tegevuste juhtimine ja koordineerimine, aruannete koostamine, eelarve jälgimine ning ettevõtte esindamine. Juht suunab ja motiveerib töötajaid, jagab tööülesandeid ning teeb ettepanekuid töö efektiivsemaks muutmiseks. Turismiettevõtte juhid teevad valdkondadevahelist koostööd sihtkoha turundamisel ning piirkondliku turismi edendamisel. Aktiivtegevuste läbiviimist pakkuvate ettevõtete juhid kavandavad, koordineerivad ja juhivad kogu ettevõtte tegevust, sh suunavad, korraldavad, kontrollivad ettevõtte töötajate tööd, planeerivad teeninduskeskkonda ja -meeskonda, motiveerivad töötajaid ning juhivad klienditeeninduse kvaliteedi parendustegevusi. Aktiivsete elamusteenuste pakkuja peab tagama teenuste pakkumisel külastajate ohutuse, hindama riske ja järgima kõiki turva- ja ohutusnõudeid. Väga oluline osa tööst on toote või teenuse arendamine ning turundamine.

Turismiettevõtete juhtide õpi- ja karjääriteed

Turismiettevõtte juhi amet on suhteliselt püsiv ja sellel ametikohal töötatakse pikka aega. Juhi amet eeldab töökogemust ning põhjalikku valdkonnatundmist. Erialane ettevalmistus otseselt nõutud ei ole, kuid kindlasti tuleb see kasuks. Turismiettevõtte juhid on enamasti alustanud karjääri valdkonna madalamatelt ametipositsioonidelt, liikudes sealt juhi ametisse. Sobivaimaks õpiteeks peetakse kutseharidusõppes turismi eriala baasoskuste omandamist ning juhile vajalike kompetentside omandamist kõrgharidusõppes. Enamasti õpitakse töö kõrvalt juurde turundus- või juhtimis- ja ettevõtlusealaseid kompetentse. Aktiivtegevusi pakkuvate ettevõtete juhid on enamasti alustanud teenuse pakkumist lähtuvalt oma huvialast ning õppima suundutakse siis, kui ettevõtte on juba loodud ja soovitakse end arendada. Aktiivtegevuste läbiviimist saab õppida nii kutse- kui ka kõrgkoolis aktiivtegevuse instruktori, rekreatsiooni või loodusturismi erialal.

1.3.3.2. Turismiettevõtete teenindustöötajad

Reisikonsultantide ja turismispetsialistide põhikutseala ametinimetuste näited on reisikonsultant, reisikorraldaja, reisiteenindaja, müügiassistent, turismispetsialist (sh maaturismi spetsialist) ja sihtkoha arendaja. Reisikonsultandid nõustavad kliente reisiteenuste ja reisisihtkohtade teemal, broneerivad ja müüvad reisiteenuseid (sh sõidupileteid, majutust, transporditeenuseid), koostavad kliendile reisikavasid ja müügipakkumisi ning tegelevad reisidokumentide ettevalmistamisega. Reisikonsultandi tööülesannete hulka kuulub veebikeskkonnas teenuste pakkumine ja haldamine. Sõltuvalt ettevõttest võib reisikonsultandi töö olla ka reisiteenuste paketi koostamine. Reisikorraldaja ülesanne on reisipakettide koostamine, sealhulgas sihtrühmade reisivajaduste väljaselgitamine, toodete ja teenuste, nende eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta informatsiooni kogumine, töötlemine ja süstematiseerimine; reisitoote ja/või reisipaketi ettevalmistamine, vajalike turundus- ja müügiettevalmistuste tegemine. Reisikorraldaja suhtleb vahetult seotud reisiteenuste

ning teadmised teaduse ja tehnoloogia alustest, infotehnoloogiline pädevus, õpioskused, sotsiaalne ja kodanikupädevus, algatusvõime ja ettevõtlikkus, kultuuriteadlikkus ja kultuuriline väljendusoskus). Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja Teadusministeerium (2014).
<https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>

pakkujate ning klientidega. Mõnes ettevõttes nimetatakse reisikorraldajaid projektijuhiks. Turismispetsialist töötab enamasti avaliku või kolmanda sektori organisatsioonis, mille funktsioonide hulka kuulub turismi arendamine ja korraldamine, sh kohalik omavalitsus, vabaühendused, turismiinfokeskused. Turismispetsialisti tööülesanneteks on koguda ja korrastada erapooletut ja ajakohast informatsiooni turismiteenuste ning huviväärsuste kohta konkreetsetes piirkonnas ning edastada kogutud info turismiinfost huvitatud isikutele. Turismispetsialist teeb turismialast piirkondlikku ja valdkondadevahelist koostööd, et tagada sihtkoha turismiettevõtluse tegevuste jätkusuutlik arendamine ja majandamine, sh turismitoodete ja -teenuste loomine, arendamine ja turundamine.

Giidid saadavad üksikisikuid või grupe reisidel, vaatamisväärsustega tutvumisel ja ekskursioonidel ning ringreisidel ajaloolistesse paikadesse, tööstushoonetesse, lõbustusparkidesse vm huvipakkuvatesse kohtadesse. Giidi töö liigub rohkem elamuste pakkumise suunas, primaarne ei ole faktiteadmine piirkonnast, vaid faktide esitamine elamust tekitavalt. Giid peab arvestama sihtrühmaga, kaasama külastaja infosse, kasutades selleks mängulisust ja rääkides piirkonna lugusid. Giidid on enamasti eraettevõtjad, kes loovad oma tooted ise, tehes koostööd teiste teenusepakkujatega, ning üha rohkem tuleb giididel kliendiga otse suhelda, kliendisuhteid luua ning oma tooteid müüja ja turundada. Giid peab hindama riske ja tagama külastajate ohutuse. Loodusgiidi töö eesmärk on looduse ja pärandkultuurimaastike tutvustamine ja vahendamine ning keskkonnateadliku eluvaate kujundamine, tagades rännakute läbiviimisel looduskeskkonna säilimine ja privaatsus kohalikele inimestele.

Aktiivtegevuste läbiviija ametinimetused võivad olla näiteks aktiivtegevuste instruktor, seiklusraja instruktor ning ta võib töötada seikluspargis, viia läbi ratsa-, jalgsi-, räätsa-, kelgu-, veematku jms. Aktiivtegevuste läbiviija on klienditeenindaja, kes pakub kliendile elamusi meelelahutuslike aktiivsete tegevuste kaudu, mille eesmärk ei ole klienti treenida. Ta peab arvestama sihtgrupi vajaduste, ea ja võimetega, tundma grupiprotsesse ja riskijuhtimist ning oskama kasutada erinevaid erialaspetsiifilisi vahendeid (nt kanuu, räätsad, jalgratas). Lisaks juhendab ja koolitab ta külastajaid, hindab adekvaatselt riske ja tagab ohutuse, oskab käituda kriisiolukorras ning anda esmaabi, vastutab tegevusteks vajalike tehniliste vahendite olemasolu ja korrasoleku eest.

Turismiettevõtete teenindustöötajate õpi- ja karjääriteed

Tööandjad eelistavad turismialase ettevalmistusega reisikonsultante. Reisikonsultandiks saab õppida kutseõppeasutuses, kuid enamasti õpitakse reisikonsultandi tööd reisieetvõttes kohapeal. Reisikonsultandilt eeldatakse vähemalt keskharidust ja laia silmaringi. Reiskonsultandi töös on olulisel kohal IKT-oskused ning oskus kasutada erinevaid broneerimissüsteeme ja otsingumootoreid.

Turismispetsialisti töö eelduseks on valdkonna tundmine või varasem valdkondlik töökogemus. Turismispetsialistiks saab õppida kutseõppes, kuid töökogemusega on keeruline ametialal töötada.

Giidiks saab õppida kutseõppes, meistergiidi juhendamisel, koolitustel või iseseisvalt. Giidilt eeldatakse keskharidust. Giidid on enamasti eraettevõtjad ning on tavapärane, et valdkondlikule haridusele lisaks on varasemalt omandatud kõrgharidus mõnel teisel erialal (nt võõrkeeled, ajalugu). Giidina töötamisel tuleb kasuks turismialane kutse- või rakenduskõrgharidus ning atestatsioonipiirkonna või piirkondade kohta luba ehk tunnistus ning lisakompetentsid erinevate tehniliste vahendite kasutamisel (nt ekskursioon jalgratastel). Mitmete objektide või piirkondade puhul võib olla nõutud atestatsioonitunnistus. Atestatsioonieksamiks edukaks sooritamiseks on soovitatav koolituse läbimine. Giiditöö on hooajaline, seda tehakse enamasti põhitöö kõrvalt. Paljud giidid on pensioniealised ja

teevad seda tööd n-ö teise ringi elukutsena. Kasuks tuleb mitmete piirkondade tundmine, sest ühe piirkonna või objekti giiditeenuse osutamine ei pruugi tagada piisavat teenistust.

Aktiivtegevuste läbiviimist saab õppida nii kutse- kui ka kõrgkoolis aktiivtegevuse instruktori, rekreatsiooni või loodusturismi erialal. Tööandjate hinnangul on sobivaim, kui tasemeõppes omandatakse baasharidus ning konkreetse spetsialiseerumisega seotud kompetentsid (vibulaskmine, räätsa-, süsta-, kanuumatkad, seiklusrajad jne) omandatakse töökohal. Sõltuvalt ettevõttest on koolitajaks kogemusega töötaja või tuleb läbida erialaspetsiifilised koolitused. Tavapäraselt on töötamise eeldusena läbitud esmaabikoolitus. Eestis riiklikud nõuded instruktori kompetentsusele puuduvad ja kutsetunnistust ei nõuta, kuid mõne spetsialiseerumise puhul on vajalik omada rahvusvahelist sertifikaati või tunnistust.

2. Valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadust mõjutavad trendid, uuringud ja arengukavad

Valdkonna tuleviku tööhõive- ja oskuste vajadust mõjutavate trendide ja mõjurite kaardistamisel lähtuti kogumikus „Töö ja oskused 2025“³² esile tõstetud ja Eesti seisukohalt kõige olulisemate oskuste ja tööjõu vajadust kõige enam mõjutavate trendide loetelust. MTT valdkonna tööjõu ning oskuste vajadust mõjutavad tulevikus

1. sotsiaal-demograafilised muutused;
2. tehnoloogia areng;
3. töövormide, väärtuste ja töökultuuri muutumine;
4. globaalselt seotud maailm ja ärimudelite muutumine, keskkonna ja tarbija ootustega seotud muutused.

Valdkonna tuleviku tööhõive- ja oskuste vajaduse prognoosimisel analüüsiti varasemaid valdkonnaga seotud uuringuid, tuleviku mõju analüüse ning valdkonna arengut mõjutavaid riiklikke arengudokumente. Materjalide valikul lähtuti nende ülevaatlikkusest, valdkonnaga seotusest ning tulevikumuutuste seostamisest oskuste või tööjõuvajadusega. Eelnimetatud trendid seostati VEK-i liikmete ja intervjueritute hinnangul olulisena esile tõstetud valdkonnatrendidega. Vastuseid otsiti küsimustele:

- ❖ Milline on trendide mõju valdkonnale Eestis üldiselt (sh mõju ettevõtete igapäevasele tööle)?
- ❖ Milline on trendide mõju valdkonna tööjõuvajadusele?
- ❖ Milliste uute oskuste järele tekib vajadus kirjeldatud muutuste kontekstis?

Järgnevalt on välja toodud olulisemad üleilmsed trendid ja mõjurid ning ekspertide hinnangud nende võimaliku mõju kohta MTT valdkonnale Eestis. Trendide mõju põhikutsealade ning nendega seotud oskuste vajadusele käsitletakse põhjalikumalt 4. ja 5. peatükis.

2.1. Valdkonna arengut Eestis mõjutavad üleilmsed trendid

Turism on väga kiirelt kasvav valdkond. Maailma Turismiorganisatsiooni (UNWTO)³³ andmetel oli 2017. aasta maailmas rekordiline turismiaasta, kus ööbimistega välisreiside arv suurenes ligi 7%. Jätkuvalt on enim külastatav piirkond Euroopa, kus ööbimisega reiside arv kasvas kõige rohkem (üle 8%). Euroopat külastas 2017. aastal 671 miljonit rahvusvahelist turisti, 2016. aastal 619 miljonit³⁴. UNWTO prognoosi kohaselt kasvab aastani 2025 rahvusvaheliste turistide arv Euroopa riikidesse keskmiselt 2,1% aastas ning ülemaailmselt keskmiselt 3,5% aastas³⁵.

³² <http://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Tulevikutrendid-1.pdf>.

³³ Tourism Highlights 2018 Edition. Maailma Turismiorganisatsiooni (UNWTO). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>

³⁴ European Tourism 2018 – Trends & Prospects. European Travel Commission (2018). [http://www.etc-corporate.org/reports/european-tourism-2018-trends-and-prospects-\(q1-2018\)](http://www.etc-corporate.org/reports/european-tourism-2018-trends-and-prospects-(q1-2018))

³⁵ International tourism trends in EU-28 member states – Current situation and forecast for 2020-2025-2030. World Tourism Organization (2016). <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/16845/attachments/1/translations/en/renditions/native>

Külastuste arvu jätkuv kasv Euroopasse toetab paljude Euroopa riikide majanduse elavnemist ning aitab oluliselt kaasa töökohtade loomisele. Reisimise ja turismi 2030. aasta globaalse majandusliku mõju ülevaates on välja toodud, et 2016. aastal andis turismisektor tööd 292 miljonile inimesele, st ülemaailmses tööhõives oli iga kümnes tööga hõivatud seotud turismi valdkonnaga.³⁶

MTT valdkonna arengut peamiselt mõjutavaks teguriks Eestis on üldine **majanduse käekäik**. Majanduse ja sissetulekute kasvades suureneb ka tarbijate nõudlus MTT teenuste järele. Eesti majutusettevõtetes peatunud välis- ja siseturistide arv kokku on suurenenud kaheksandat aastat järjest, jõudes 2017. aastal 3,5 miljoni külastajani³⁷.

Järgnevalt on välja toodud olulisemad üleilmsed trendid ja mõjurid ning ekspertide hinnangud nende võimalikust mõjust MTT valdkonnale Eestis.

2.1.1.Sotsiaal-demograafilised muutused

Euroopas on üldiselt oodata väikest elanikkonna kasvu – 3,7% ajavahemikus 2014–2050³⁸. Eestis rahvaarv pigem väheneb. Statistikaamet prognoosib 2040. aastaks rahvaarvu langust 1,2 miljoni inimeseni³⁹. Kogu Euroopas muutub elanikkonna demograafiline struktuur: **nooremate ja keskealiste osakaal väheneb ja vanemate inimeste osatähtsus suureneb**.

Eurostati rahvastikuprognoosi alusel kasvab võrreldes 2015. aastaga 65-aastaste ja vanemate inimeste arv Eestis 2025. aastaks ligi 39 000 võrra (vt Joonis 1). Põhilises tööeas (20–64 aastat) inimeste arv aga väheneb praegusega võrreldes lähema kümne aasta jooksul oluliselt, seetõttu väheneb ka potentsiaalsete hõivatute arv. Lisaks peab arvestama, et juhul kui sisseränne (sh eriti tagasiränne) või väljaränne hoogustuvad, võib see rahvastikuprognoosi oluliselt muuta.

Olukorras, kus tööealine elanikkond kahaneb, muutub üha olulisemaks mitteaktiivsete inimeste suunamine tööhõivesse. Siinkohal on muutused viimasel viieteistkümnel aastal olnud pigem positiivse suunaga – tööjõus osalemise määr⁴⁰ on kasvanud 73%-lt 80,6%-ni, mis on üks kõrgemaid Euroopas (andmed vanusegrupi 16 kuni pensioniiga kohta)⁴¹.

Kuigi valdkonnas on palju noori töötajaid, siis seoses elanikkonna üleüldise vananemisega on paratamatu **vanemaealiste üha suurem kaasamine tööturul**, mis toob teistsuguse lisaväljaõppe ja nende IKT-oskuste täiendamise vajaduse. Näiteks toateenijatena töötavad sageli vanemaealised, kuid hotellides on üheks töövahendiks nutiseade. Töötavate inimeste arvu võib mõjutada ka oodatav eluiga, mis on viimasel kümnendil Eestis tõusnud näiteks 60-aastaste inimeste puhul 82 eluaastani (2017. aasta seis)⁴². Samal perioodil on tõusnud ka 60–64 aastaste inimeste tervena elatud aastate arv 3 aasta võrra (8 aasta ja 7 kuuni)⁴³.

³⁶ Travel & tourism global economic impact & issues 2017. <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf>

³⁷ Statistikaamet, tabel TU121.

³⁸ Eurostat Statistics Explained.

http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Labour_market_statistics_at_regional_level

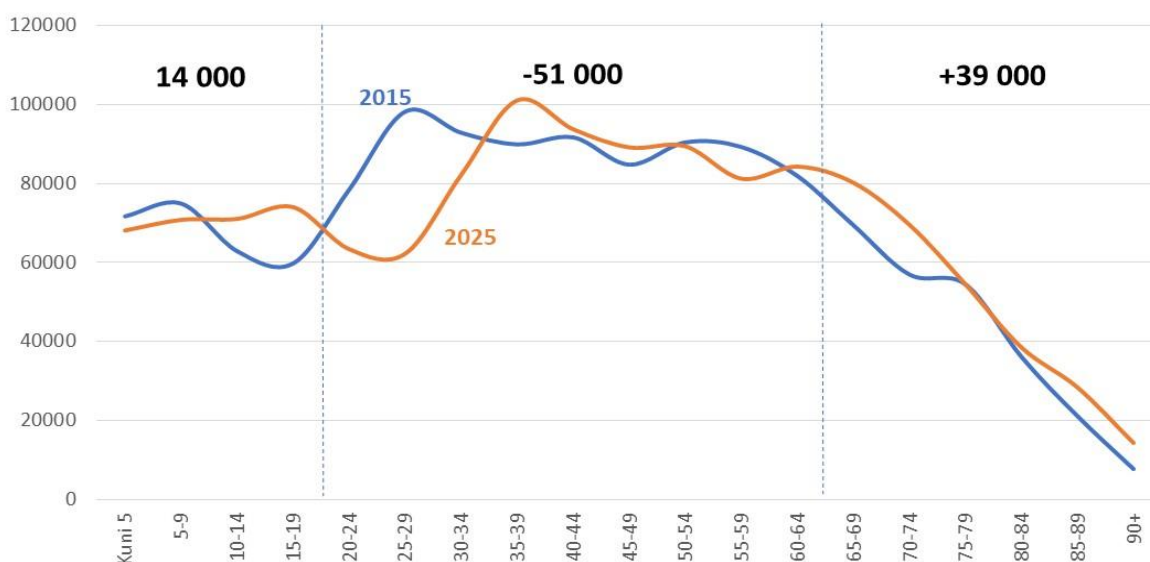
³⁹ Statistikaameti rahvastikuprognoos, variant 1.

⁴⁰ Tööjõus osalemise määr (e aktiivsuse määr) – tööjõu osatähtsus tööealises rahvastikus.

⁴¹ Statistikaamet, tabel TT465.

⁴² Statistikaamet, tabel RV045.

⁴³ Statistikaamet, tabel TH75.



Joonis 1. Rahvastikuprognosis 2015 vs 2025.

Allikas: Eurostati rahvastikuprognosis, baasstsenaarium (proj_15npms)

Rahvastiku demograafilise struktuuri teisenedes muutuvad ka väärtushinnangud ja hoiakud, mis mõjutavad lisaks tööjõu pakkumisele ka pakutavaid teenuseid. **Sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks** ehk toimub segmenteerumine ja teenuste personaliseerumine. Reisimine suuremates rühmades on vähenemas ja asendub rohkem väikestes gruppides reisimisega. Kasvab eri- ja eristavate vajadustega, vanemaealiste, noorte ja üksinda reisijate osakaal. Valdkonna ettevõtted peavad muutunud külastajate ootusi arvesse võtma.

Üks olulisemaid demograafilisi muutusi on digiajastul sündinud Y- ja Z-põlvkond⁴⁴, kes on külastanud paljusid sihtkohti ja kelle jaoks on reisimine harjumuspärane tegevus, nende reisieelistused määravad turismisektori üldised suundumused⁴⁵. See tähendab, et külastaja muutub järjest kriitilisemaks ning pöörab rohkem tähelepanu teenuste hinna ja kvaliteedi suhtele. Noored otsivad unikaalsust ja peavad oluliseks personaalset kogemust.⁴⁶ **Y- ja Z-põlvkond on peamine turismi tarbijasihtrühm kuni aastani 2040, neile on olulise tähtsusega online-broneerimisvõimalused, teabe kiire kättesaadavus, külastajate arvustused ja sotsiaalmeedia roll.** Sotsiaalmeedia kaudu reisiinfot ja oma kogemusi jagades kujundavad reisijad ka ise sihtkoha kuvandit, mis tähendab, et nad on osaks elamuse loomisest.⁴⁷

⁴⁴ X-põlvkond on demograafiline rühm, kes on sündinud enne 1982. aastat, Y-põlvkond ehk nn millenniumilapsed on sündinud vahemikus 1982–1999 ja Z-põlvkond on alates 2000. aastast sündinud noored.

⁴⁵ Burkhard, S. (2017). Travel Trend Report 2017. <https://www.trekksoft.com/en/blog/7-travel-trends-for-2017-that-will-drive-the-global-tourism-industry>

⁴⁶ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

⁴⁷ How digitalisation is revolutionising the travel Industry. BBC Travel. <http://www.bbc.com/storyworks/travel/the-new-tourism-trend/technology-redefine-tourism-industry>

Üha rohkem on majanduslikult heal järjel ka vanemaealisi ja kasvab nn **hõbemajandus**. OECD prognoosi⁴⁸ kohaselt kahekordistub maailmas üle 60-aastaste arv järgmise 35 aasta jooksul. Näiteks koguni 25% Jaapani vabaaja turistidest on 65-aastased ja vanemad⁴⁹. See toob kaasa **nõudluse väärikas eas külastajatele mõeldud turismi- ja heaoluteenuste järele** ning tingib sektori teenuste kohandamist vanemaealistele^{50,51}. Suureneb eakate inimeste teenindamise vajadus, sh toitlustusteenuste pakkumine hooldekodudes või kodus. MTT valdkonna töötajatelt eeldab see teadmisi seniorite vajadustest (sh eritoitumine) ja ootustest ning tolerantset suhtumist, et rahuldada vanemaealise sihtgrupi soove. Tooted ja teenused peavad olema eakatele inimestele arusaadavad ja kättesaadavad.

Reisimine on taskukohasem rohkematele inimestele, reisitakse üha kaugemale ning info on lihtsamalt kättesaadav, mistõttu reisijate teadlikkus ja ootused teenuste kvaliteedile on märgatavalt tõusnud. Üha enam **väärtustatakse puhkeaega, hobisid, tervislikke eluviise, kvaliteetset toitu** jmt. Kasvab nii ärireiside, tavapärase puhkusereiside kui ka spetsiifilistel eesmärkidel tehtavate reiside arv (nt seiklus-, spordi- või raviturism). Teenuste pakettid muutuvad mitmekesisemaks, näiteks valikuid puhkuse viiside vahel on rohkem (toit, kunst, muusika, auto, ostureis vmt huvialadest lähtuvalt). Kasvab soov saada **uusi kogemusi uutes sihtkohtades, tutvuda uute inimestega, kuulda kohalugu, maitsta kohalikku toitu ning kogeda autentsust ja elamusi**.⁵² Euroopa majutuse ja toitlustuse ettevõtteid ühendav katusorganisatsioon HOTREC⁵³ on praeguste tarbijate ootused liigitanud nelja märksõna alla: üllatage mind (ingl k *amaze me*), kandke minu eest hoolt (ingl k *take good care of me*), pakkuge kõike ühes kohas (ingl k *give me all in one place*) ja minu suhtluskeskkond (ingl k *my space for socializing*).⁵⁴

Aasta ringi avatud majutus- ja toitlustusettevõtted koonduvad linnadesse ja äärealadel tegutsevatel ettevõtetel on hooajaline kontrast tugevam – suveperioodil elavneb turism hüppeliselt, talviseks hooajaväliseks ajaks peatavad paljud ettevõtted oma tegevuse. Linnastumise tagajärjel on töörealised koondunud tömbekeskustesse ja äärealadel on suurema tööjõupuuduse tõttu ettevõtetel raskem väljaõppega töötajaid leida.

⁴⁸ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

⁴⁹ Shaping the future of travel in Japan. Amadeus.

http://www.amadeusapac.com/cmcapac/APACWhitepapers/downloads/Shaping_the_future_of_travel_in_APAC_JAPAN.pdf

⁵⁰ The Active Senior traveler. Amadeus research study.

https://extranets.us.amadeus.com/pdf/amadeus_active_seniors_report.pdf

⁵¹ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

⁵² Future Traveller Tribes 2030. Understanding Tomorrow's Traveller. Amadeus (2017).

<http://www.amadeus.com/documents/future-traveller-tribes-2030/travel-report-future-traveller-tribes-2030.pdf>

⁵³ <https://www.hotrec.eu/>

⁵⁴ Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. <https://ehrl.ee/wp-content/uploads/2017/06/Press-release-study-HOTREC-TCI-Research-mapping-hotel-and-restaurant-future-experience-20-June-2017.pdf>

2.1.2. Tehnoloogilisest arengust tulenevad muutused

Tehnoloogiline areng on üks olulisematest tulevikutööd mõjutavatest teguritest. **Mobiilne internet, nn pilvetehnoloogiad, asjade internet, automatiseerimine, suurandmete kasutamine ja tehisintellekti** (ingl k *artificial intelligence*) areng muudavad nii tehtava töö iseloomu ja sisu kui ka töötamise viisi. Nutikate masinate ja süsteemide kasutuselevõtt võimaldab paljusid tööloike automatiseerida, mis ühelt poolt kaotab töökohti, kuid teisalt loob neid ka juurde (nt süsteemide arendamine ja kasutajamugavuse tagamine, kasutajatugi). Suurandmetel (ingl k *big data*)⁵⁵ tuginev programmeeritav maailm võimaldab täiendava ressursikuluta koguda suurel hulgal andmeid, mida saab erineval eesmärgil kasutada, näiteks prognoosida tarbijate käitumist ja langetada selle põhjal juhtimis- ning hinnastamisotsuseid. Tehnoloogiline innovatsioon loob tingimused uute äri- ja juhtimismudelite tekkimiseks. Uus sotsiaal- ja multimeediatehnoloogia muudab inimestevahelise suhtlemise viise ja vorme, millega tuleb turundamisel arvestada.

McKinsey instituudi uuringuaruanded toovad esile automatiseerimise võimalikkuse erinevatel kutsealadel. Digitaliseerimine mõjutab uuringu kohaselt ennekõike madala ja keskmise oskustasemega töökohti. Eesti puhul mõjutab digitaliseerimine olulisel määral 46% tööülesannetest. Digitaliseerimisega seondult teatud töökohad tõenäoliselt kaovad, kuid otseselt digitaliseerimisest ning kaasnevast tootlikkuse tõusust ja majanduskasvust tulenevaid töökohti tekib juurde rohkem. Üheks suurimaks digitaliseerimisega kaasnevaks väljakutseks on massiline täiend- ja ümberõppevajadus.⁵⁶ Majutus- ja toitlustusteenused on McKinsey uuringu hinnangul kõige suurema automatiseerimispotentsiaaliga majandustegevuse ala, kus arvutuste kohaselt on võimalik automatiseerida kuni 73% tööst. Siiski ei tähenda see, et samal määral töökohti kaoks, vaid pigem teiseneb töö sisu. Lisaks sõltub tegelik automatiseerimise tase mitte ainult tehniliste võimaluste olemasolust, vaid erinevatest teguritest, nagu majanduslik tasuvus (erinevate ametialade automatiseerimiskulu on erinev), tööjõu kättesaadavus ja tööjõukulud, regulatsioonid ja sotsiaalsed tegurid, mis võib tähendada, et ettevõtetel ei ole veel huvi muudatuste tegemiseks.^{57,58}

Oxfordi Ülikooli tulevikutehnoloogia mõjude programmi raames läbi viidud analüüsis uuriti, kui ulatuslik võib olla IKT arengust tulenev töökohtade kadu järgmise 10–20 aasta jooksul. Analüüsis on välja toodud, et robotid hakkavad asendama lihtsamaid ja rutiinsemaid tööfunktsioone, nt koristus- ja puhastustöid (tolmuimemine, muruniitmine) ning suudavad täita ka teatud ülesandeid

⁵⁵ Suurandmed (inglise keeles *big data*) on keeruliste seostega andmehulkade kogu, mida on raske töödelda traditsiooniliste andmebaasimootorite ja rakendustega.

⁵⁶ Digitally-enabled automation and artificial intelligence: Shaping the future of work in Europe's digital front-runners. McKinsey & Company (2017). <https://www.mckinsey.com/global-themes/europe/shaping-the-future-of-work-in-europes-nine-digital-front-runner-countries>

⁵⁷ Chui, M *et al* (2017). Where machines could replace humans and where they cant yet. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/where-machines-could-replace-humans-and-where-they-cant-yet>

⁵⁸ Manyika, J *et al* (2017). A future that works: automation, employment and productivity. McKinsey Global Institute.

<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Digital%20Disruption/Harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/MGI-A-future-that-works-Executive-summary.ashx>

toiduvalmistamisel. Automatiseerimise juures on seejuures oluline selle tasuvuse võrdlemine tööjõukuludega.⁵⁹

2.1.2.1. Tehnoloogiliste muutuste mõju majutuse alavaldkonnale

Majutuse alavaldkonda iseloomustab tehniliste tööde **automatiseerimise kasv** ja personaalse teeninduse osakaalu vähenemine. Tehnilised tööd, nagu tellimuste sisestamine broneerimissüsteemi, sisse- ja väljaregistreerimine, on maailmas juba paljudes majutusasutustes osaliselt või täielikult automatiseeritud. Tööprotsesside automatiseerimine võimaldab siduda hotelli tööprotsesse tervikuks, neid distantsilt juhtida ning tõhustada seeläbi ettevõtte tööd. Näiteks toateenijad saavad vastuvõtutöötajalt infot numbritubade seisukorra kohta, kasutades nutiseadmes olevat rakendust. Automatiseerimisel on mitmeid eelised – automaatlahendused tagavad kvaliteetse teenuse, töötavad ööpäev läbi kliendile sobival ajal ning aitavad kokku hoida tööjõukuludelt. Samas kõiki töid majutusasutustes veel automatiseerida saa. Hotellitubade koristamine on üks töödest, mis jääb lähiaastakümnel inimese tööülesandeks, kuna tubade seisukord pärast külastajaid on erinev ja selle automatiseerimine keeruline⁶⁰.

Külastajatele suunatud teenuseid pakutakse üha enam veebi- ja nutirakendustes⁶¹, mis võimaldavad kliendil mugavalt, kasutades jagamismajanduse platvormi, omale sobival ajahetkel broneerida majutus, personaliga suhtlemata registreeruda hotelli, avada nutitelefoniga hotellitoa uks ning vajadusel suhelda teenindustöötajaga vaid veebi- ja nutirakenduste kaudu. Tehnoloogiline areng on andnud tõuke **jagamismajanduse** hoogustumisele majutuses (vt ptk 2.1.4).

Majutuse alavaldkonnas Eestis on innovatsiooni siiski vähem kui mujal maailmas. Eesti majutusettevõtted on pigem kinni harjumuspärasest töökorraldusest ja juhtimisest. Eesti väiksus ja suuremate naaberriikidega võrreldes suhteliselt väiksem küllastajate arv ning tööjõukulud ei ületa veel automatiseerimiseks tehtavaid investeeringuid.

Ekspertide hinnangul jääb Eesti majutusettevõtetes lähitulevikus inimtööjõud pigem alles, sest automatiseerimine on suhteliselt kallim. Eestis on iseteenindusautomaatidega hotelle veel üksikuid⁶². Iseteenindushotellide kõrval jäävad ka tulevikus kindlasti alles need majutusasutused, kus inimesed pakuvad kõrgetasemelist professionaalset teenindust. Mida tehnoloogiarikkamaks muutub maailm, seda hinnatumaks muutub inimliku kontakti olemasolu, mis võib majutusasutusele olla koguni müügieeliseks. Majanduslanguse ajal valiks külastaja ilmselt odavama teenuse, kuid kliendikesksuse suudab tagada ainult inimene, mitte masin. Seega tuleb jätkuvalt investeerida töötajate ettevalmistusse. Pikemas perspektiivis on oodata siiski automatiseerimise kasvu, sest tööjõudu jääb vähemaks. Uut tehnikat peaks saama hästi kasutada ja see peaks kasvatama efektiivsust tööprotsessis tervikuna.

⁵⁹ Frey, C. B., Osborne, M. A. (2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

⁶⁰ Chipkin, H. (2017). Ten Hotel Trends for 2018: Independents Lead the Way. Travel Market koduleht. <http://www.travelmarketreport.com/articles/Ten-Hotel-Trends-for-2018-Independents-Lead-the-Way>

⁶¹ Terry, L. 6 Mega-trends in hotel technology. Hospitality Technology. <https://hospitalitytech.com/6-mega-trends-hotel-technology>

⁶² Näiteks hotell Just Rest (<https://www.justrest.eu/index.php>) ja Saare automaathostel (<http://www.saarehostel.ee/>).

Erinevate andmete ja andmeallikate hulk majutusettevõtetes kasvatab **andmeanalüütika olulisust**. Infotehnoloogilised lahendused ja andmeallikad võimaldavad kaardistada tarbijakäitumist, paremini prognoosida nõudlust ja optimeerida hinnakujundust. Lähiaastate väljakutseks saab suutlikkus suurt hulka andmeid töödelda, andmeid maksimaalselt ära kasutada ja teha nende põhjal ettevõtte jaoks funktsionaalselt õigeid otsuseid, mis eeldab juhtasandi töötajatelt finantsteadmisi ning andmete analüüsi- ja tõlgendamise oskust. Andmeanalüüsi takistusena toovad eksperdid välja 2018. aasta mais kehtima hakanud Euroopa Liidu uue isikuandmete kaitse üldmääruse⁶³, mis seab ettevõtetele senisest rangemaid nõudeid füüsiliste isikute andmete kaitseks ning võib piirata ettevõtte võimalusi olemasolevat isikustatud ja kättesaadavat andmehulka müügitöös kasutada. Majutusettevõtted saavad andmeid kasutada turundustegevustes, näiteks kodulehekülje päringute põhjal (millisest riigist ja kuidas info kliendini jõuab) suunata pakkumisi *online*-kanalites.

2.1.2.2. Tehnoloogiliste muutuste mõju toitlustuse alavaldkonnale

Toitlustuse alavaldkonnale avaldavad tehnoloogilised muutused samuti olulist mõju. Järjest enam hakatakse asendama inimese tööpanust robotite ja nutikate seadmetega ning teatud töölõigud lähitulevikus kindlasti automatiseeritakse, seda eelkõige lihtsamate tööde puhul, nagu nõudepesu ja toiduvalmistamise ettevalmistustööd (nt salati hakkimine jms). Suuremates toitlustusettevõtetes (nt *catering*-ettevõtted, reisilaevade ja suurhotellide köögid) on teatud töölõigud juba praegu automatiseeritud, mis aitab leevendada tööjõupuudust ja võimaldab tööjõukuludelt kokku hoida. MTT valdkonna puhul on Frey ja Osborne'i uuringu järgi **suurema automatiseerimise tõenäosusega teenindustöö lihtsamaid funktsioone täitvad ametid** järgmised: nõudepesija (77%), kiirtoidukoha ja suurköögi kokk (81%), kelner-teenindaja (94%). Samas on peakokkade töö automatiseerimise riski tõenäosust hinnatud väga madalaks (1%).⁶⁴

Tehnoloogilised lahendused muudavad köögitöö mugavamaks, aitavad tööd teha kiiremini ja tõhusamalt. Toitlustusettevõtte juhi peamiseks töövahendiks on saanud nutitelefon, milles olevate mobiilirakendustega saab kaugjuhtida köögiseadmeid, korraldada köögitööd, jälgida laoseise, esitada tellimusi jne. Kasutatavatest lahendustest võib näitena tuua baari inventuuri mobiilirakenduse, mis võimaldab vähendada raiskamist, on täpsem, kordades kiirem ning arvutab uue kokteili menüüsse lisamisel automaatselt laoseisu ümber. Toitlustusettevõtja tööd lihtsustab toiduohutuse järgimiseks ja nõuetele vastava dokumentatsiooni haldamiseks välja töötatud digitaalne toiduohutusplatvorm⁶⁵. Uued tehnoloogilised lahendused ja haldusprogrammid võimaldavad tulevikus toitlustusettevõtete tööd kaupade haldamisel peaaegu täielikult automatiseerida. Nutikate masinate ja uute tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõtmine ja seadistamine (nt programmeerimine) nõuab toitlustusettevõtte töötajatelt paremaid IKT-oskusi.

Üha enam mõistavad toitlustusettevõtted andmete kogumise ja analüüsimise olulisust ning olemasolevaid andmeid kasutatakse tootlikkuse, müügi ja kasumi suurendamiseks. Uued tehnoloogilised lahendused aitavad lihtsamalt külastajate vajadusi ja ootusi analüüsida ning suure tõenäosusega ennustada ostukäitumist, mis võimaldab teenuse ja toote pakkumist personaliseerida⁶⁶.

⁶³ Isikuandmete kaitse üldmäärus. Euroopa Liidu Nõukogu (2016). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_5419_2016_INIT&from=EN

⁶⁴ Frey, C. B., Osborne, M. A. (2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

⁶⁵ Fooddocs koduleht. <https://www.fooddocs.ee/guest>

⁶⁶ Restaurant Trends for 2017. <https://marketing4restaurants.com/33-restaurant-trends-for-2017/>

Samuti kasutatakse ära sotsiaalmeedia võimalusi turunduslikel eesmärkidel, kliendiuuringutes, kliendi profiilide koostamisel ning tööjõu leidmisel. Sotsiaälvõrgustike ja spetsiaalsete veebiplatvormide kaudu hooajalisteks töödeks teenindava personali leidmine toimib kiiremini ning jõuab suurema hulga töötajateni.

Tööjõupuudust tootlustusettevõtetes aitavad leevendada **iseteeninduskassad**. Esimesed iseteeninduskassadega Eesti tootlustusettevõtted avati juba aastaid tagasi ning kliendid on uuendustega hästi kaasa tulnud⁶⁷. Klienditeenindajate puuduses võimaldavad iseteeninduskassad ettevõtte ressursse paremini kasutada, sest osa teenindaja tööst on antud üle kliendile. Tänu tehnikale saab inimese abita lahendada lihtsamaid ja rutiinsemaid probleeme ning see jätab tööandjale rohkem võimalusi tegeleda sisulise ning mõtestatud tegevusega.

Lähitulevikus võetakse laialdasemalt kasutusele lisaks joogi- ja kohviautomaatidele ka **toiduautomaadid**. Nii uuringus osalenud eksperdid kui ka *Travel Market Report*⁶⁸ on trendina välja toonud, et kiireks kaasahaaramiseks mõeldud hommikusööki pakub tulevikus toiduautomaat (ingl *vending machine*). Eesti majutusettevõtetes siiski lähiajal hommikusöögiteenindajaid toiduautomaatidega ei asendata, sest turg ja ettevõtte on väikesed ning konkurentsipüsimeks on oluline personaalse teeninduse pakkumine.

Mugavusteenuste laiema kasutamisega suureneb **valmistoidu tellimine ja kaasaost** (sh jaekaubanduse suurköökidest), mis eeldab tootlustusettevõttelt võimekust kiirelt ja paindlikult kvaliteetset tootlustusteenust pakkuda ka ettevõtte ruumidest väljaspool. Erinevate müügikanalite (nt e-kaubandus) ja logistikateenuste (nt kulleriteenus, külmikutega pakiautomaadid, iseliikuvad pakirobotid) laialdasem kasutamine ning toidu kiiremini kohaletoimetamise võimalused aitavad tagada, et tootlustusasutusest väljaspool jõuab tarbijani kvaliteetne toit.

Tootlustuse valdkonna tehnoloogiline areng maailmas on kaasa toonud toitu valmistavad **robotid**⁶⁹ ja **toidu 3D-printerid**⁷⁰. Näitena võib tuua USA kiirtoidurestoranis burgeripihve küpsetava roboti⁷¹ või Shanghai inimesevaba kiirrestorani, kus robot võtab vastu tellimused ja arveldab kliendiga⁷² või New Yorgis olev kiirtoidurestoran, kus külastaja valib iseteeninduskassas endale burgeri koostisosad⁷³. Tehnika kasutuselevõtmist tingib peamiselt tööjõupuudus ning suure tööjõuvoolavuse tõttu kulub

⁶⁷ CompuCash kassasüsteemide 2016. aasta tarbijakogemuse uuringu kohaselt eelistaks 71% Eesti tarbijatest iseteenindussüsteemi klienditeenindajale.

<http://www.ektaco.ee/kassasusteemid/uudised/uudis/2018/05/15/toojoupuudust-kohvikutes-leevendab-iseteeninduskassa>

⁶⁸ Chipkin, H. (2017). Ten Hotel Trends for 2018: Independents Lead the Way. Travel Market koduleht.

<http://www.travelmarketreport.com/articles/Ten-Hotel-Trends-for-2018-Independents-Lead-the-Way>

⁶⁹ Walker, J. (2018). Fast Food Robots, Kiosks, and AI Use Cases from 6 Restaurant Chain Giants.

<https://www.techemergence.com/fast-food-robots-kiosks-and-ai-use-cases/>

⁷⁰ Wiggers, K. (2017) From pixels to plate, food has become 3D printing's delicious new frontier. Digital Trends

koduleht. <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/3d-food-printers-how-they-could-change-what-you-eat/>

⁷¹ Austin, M. (2018). Flippy gets fired: Burger bot shut down after one day on the job. Digital Trends koduleht.

<https://www.digitaltrends.com/cool-tech/flippy-burger-flipping-robot-shut-down/>

⁷² Furness, D. (2016). Hate ordering fried chicken from human beings? KFC's new restaurant has you covered. Digital Trends koduleht.

<https://www.digitaltrends.com/cool-tech/kfc-ai-robot-restaurant/>

⁷³ Johnson, H. (2015). McDonald's has unveiled its restaurant of the future. Business Insider koduleht.

<https://www.businessinsider.com/mcdonalds-new-restaurant-of-the-future-2015-8>

uute töötajate koolitamisele palju aega ja raha. Samas osades restoranides on robotite töö lõpetatud, kuna robot ei asenda teenindustöötajat ega oska lahenda probleemolukordi⁷⁴.

Ekspertide hinnangul ei asenda Eestis lähema kümne aasta jooksul robotid inimesi külaliste vastuvõtuks, laudasaatmiseks või toiduvalmistamiseks. Inimene suudab pakkuda paremat külastuskogemust, isegi kui tehnika osakaal lihtsamate tööde puhul või tööprotsesside juhtimises suureneb.

2.1.2.3. Tehnoloogiliste muutuste mõju turismi alavaldkonnale

OECD 2017. aasta analüüs⁷⁵ toob välja, et lähiaastatel avaldavad turismi valdkonnale märkimisväärset mõju neli peamist trendi, milleks on **tarbijate nõudluse kasv** (rahvastik ja turistide arv suureneb, erinevate põlvkondade ootused teenustele on senisest kõrgemad), **turismi jätkusuutlikkus** (veekulu, toidutarbimine), uued tehnoloogilised lahendused (nutirakendused, uued ärimudelid, automatiseerimine, turvalisus), **reisijate mobiilsus** (paindlikud liikumisvõimalused, transpordisüsteemide integreeritus).

Maailma Majandusfoorumi turismi konkurentsivõime uuringus⁷⁶ on öeldud, et digitehnoloogia võimaluste ärakasutamine saab peamiseks arengueelduseks turismisektoris. Reisitrende käsitlevas kogumikus *Megatrends Defining Travel in 2018*⁷⁷ on samuti ühe peamise turismi mõjutava trendina välja toodud innovatsiooni ja tehnoloogiat. Traditsiooniliste pakettreiside populaarsus kahaneb ning iseseisev internetipõhine reisikorraldamine suureneb. Viimastel aastatel on oluliselt suurenenud veebipõhise broneerimise osakaal ning nutirakenduste kasutamine reisiteenuste ostmisel ja kasutamisel. Internet on muutunud suurepäraseks vahendiks, mille kaudu reisijad saavad otse kontakti reisi sihtkoha kohalikega ning reisivahendajate abi enam nii palju ei vajata. Paljudele ettevõtetele tähendab infotehnoloogiliste lahenduste kiire areng oma teenuste osutamise ümbermõtestamist ja -struktureerimist.

Reisiettevõtetes väheneb otsesuhtluse osakaal kliendiga ja asemele tuleb tehnilisem, paremaid IKT-oskusi nõudev töö – kasvab *online*-broneeringute järeltegevuste osakaal (nt tellitud lennupiletite olemasolu kontroll, kliendi broneeringu kinnitamine jms). Siiski vajavad reisiettevõtted ka edaspidi mitmekülgsete teadmiste ja kogemustega reisikonsultante, kes nõudlikumale kliendile personaalset teenust pakuvad. Arvestades broneerimissüsteemide, otsingumootorite, koostööpartnerite (nt lennukompaniid, majutusettevõtted, autorendifirmad) infovõrgustike ja nende reeglistike mitmekesisust, on reisikonsultandi töös veelgi olulisem suutlikkus erinevates süsteemides kiirelt orienteeruda ja neid kasutada.

Tehnoloogilised lahendused, nt nutirakendused, aitavad giidil oma tööd paremini planeerida, marsruute koostada, on abiks info kogumisel ning oskuslikul käsitlemisel võimaldavad suurendada külastaja elamuskogemust. Sama tendentsi on täheldatud ka 2015. aastal läbi viidud giiditöö muutusi

⁷⁴ Chang, L. (2016). Robot waiters get fired after disastrous performance. Digital Trends koduleht.

<https://www.digitaltrends.com/cool-tech/robot-waiter-fail/>

⁷⁵ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

⁷⁶ The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. World Economic Forum (2017).

http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf

⁷⁷ Sampson, H. (2018). Megatrends Defining Travel in 2018. <https://skift.com/2018/01/17/the-megatrends-defining-travel-in-2018/>

käsitlevas uuringus⁷⁸. Sotsiaal- ja multimeedia võimaldab giididel analüüsida tarbija käitumist ja ootusi ning vastavalt sellele kujundada ja turundada oma tooteid. Muuseumites kasutatakse sageli audiogiide, kuid ekspertide sõnul audiogiid kümne aasta perspektiivis giiditeenuste järele vajadust ei vähenda.

2.1.3. Töövormide mitmekesistumine, väärtuste ja töökultuuri muutumine

Töötamine muutub töötajate ootuste ja väärtuste ning tööandjate vajaduste muutumise tõttu aina **paindlikumaks**. Teenindajatena töötab valdkonnas palju noori, kes ei soovi end pikaks ajaks tööandjaga siduda ja eelistavad töötada endale sobival ajal ja koormusega, sobiva tööandja juures ning võimalikult mitmekülgsest. Majutuse ja toitlustuse alavaldkonna ettevõtetel on võimalik teenindustöötajatele pakkuda tööd graafiku järgi (sh öösiti, nädalavahetustel), kuid kaugtöövõimalused on piiratud. Valdkonna hooajalisuse ja teenusmahtude kõikumise tõttu vajavad tööandjad omakorda kindlustunnet, et vajadusel oleks piisavas mahus ja optimaalsemate kuludega võimalik lühikeseks ajaks värvata lisatööjõudu. Seejuures sõltub ettevõtte teenuste kvaliteet ja edukus töötajate kvalifikatsioonist⁷⁹.

Valdkonnas leiavad laialdasemat kasutamist **jagamismajanduse töövormid**, jagatud töökohad⁸⁰ ja töötaja jagamine⁸¹. Töösuhte pikkus ühe tööandja juures lüheneb, suureneb tööampsumajandus ning renditööjõu kasutamine. **Tööampsumajanduse** (ingl k *gig economy*) kujul on tegemist tõusva trendiga, mis toob kaasa püsivate palgatöötajate asendamise sõltumatute töövõtjatega lühiajaliste projektide jaoks, st kasvab projekti- ja koostööpõhine töökorraldus. MTT põhikutsealaga seotud renditöötajate ametikohad on RAKE⁸² uuringu järgi ettekandjad, baarmenid ja kokad. Samas nenditi uuringus ning ka käesolevas uuringus osalenud ekspertide poolt, et valdavalt kasutatakse renditööjõudu teenindustöötajate ja pigem mitte kokade puhul, kuna koka töö eeldab toitlustusasutuse menüü ja köögitööde eripärade tundmist, mis on ajutisel tööjõul keerulisem.

Paindlikumad töövormid võimaldavad tööturule suunduda või naasta haavatavamatel sihtgruppidel, nagu õpilased ja pensionärid, kes saavad ise valida enda võimalustele vastava ja sobiva tööaja ning -koormuse⁸³. Selliste töövormide edukaks realiseerimiseks tuleks ekspertide hinnangul aga kaasajastada tööseadusandlust, et soodustada osalise ja paindlikumalt fikseeritud tööajaga töötamist, milleks praegu puudub vajalik õiguslik keskkond.

⁷⁸ Weiler, B *et al* (2015). The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. Sturt University.

https://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1510&context=bus_tourism_pubs

⁷⁹ Faldetta, G *et al* (2013). Turnover in the hospitality industry: can reciprocity solve the problem. Pasos. Vol. 11 No. 4, pp. 583-595.

https://www.researchgate.net/publication/269395463_Turnover_in_the_hospitality_industry_can_reciprocity_solve_the_problem/download

⁸⁰ Töökoha või ka töötaja jagamine – töövorm, mille raames tööandja võtab tööle vähemalt 2 töötajat, kes täidavad ühe täistööajaga ametikoha. Töötajatel on tööandjaga osalise tööajaga lepingud.

⁸¹ Töötaja jagamine – töövorm, mille puhul tööandjate grupp palkab tööle ühe töötaja või mitu töötajat ning tööandjad vastutavad solidaarselt kohustuste täitmise eest töötaja(te) suhtes.

⁸² Espenberg, K *et al* (2014). Töötingimused renditööl. TÜ sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskus (RAKE) http://skytte.ut.ee/sites/default/files/ec/renditoo_raport.pdf

⁸³ Eljas-Taal, K *et al* (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis Group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

Arvestades noorema põlvkonna pealetulekut, seisavad tööandjad lähitulevikus silmitsi vajadusega kohendada töötingimusi ja -korraldust, lähtudes töötajate vanuselistest iseärasustest. Noorte Y- ja Z-põlvkondade väärtushinnangute ja eripärade kohta saab välja tuua järgmist:

- ❖ Töö- ja eraelu tasakaalu olulisus, mis tähendab vajadust pakkuda osalist ja paindlikku tööaega. Paljud teevad teenindustööd ajutiselt ja/või õppimise kõrvalt.
- ❖ Kõrged ambitsioonid ja eneseteostusvajadus, mis tähendab, et töölt oodatakse huvitavaid väljakutseid ning et tööandjad kohtleksid töötajaid võrdväärsena.
- ❖ Võimalusterohkus (vahetada tööd, töötada välismaal), mis tähendab raskusi töötaja hoidmisel. Määravaks saab tööandja võime töötajat motiveerida ja tunnustada, sh ettevõtte pakutavad lisaväärtused, ettevõtte maine, õhkkond, meeskonnatunne, sisemine rahulolu, suhtumine töötajatesse, paindlikkus.
- ❖ Vähene püsivus, mis tähendab suurt tööjõuvoolavust. Uutele töötajatele tuleb põhjalikult selgitada elementaarseid töösisekorraeskirju ja teenindusstandardit ning kontrollida selle järgimist.
- ❖ Avatud ja sõbralik suhtumine, mis tähendab neile, kel on tahe teenindada, võimalust kiiresti õppida ning ka erialase ettevalmistuseta teenindusvaldkonnas tööle asuda.

2.1.3.1. Töövormide, töökultuuri ja väärtuste muutumise mõju majutuse alavaldkonnale

Tööjõuprobleem majutusettevõtetes seostub uute põlvkondade ja regionaalsusega. Ekspertide hinnangul ei soovi noored end majutusettevõtetes töötamisega pikalt siduda ja otsivad väljakutsuvamaid võimalusi. Noored eelistavad paindlikku tööaega, kaugtöövõimalusi ja vahelduvaid ametikohti, mitte rutiini. Näiteks soovitakse olla vaheldumisi mõned päevad vastuvõttus ja siis restoranis. Suuremad hotelliketid juba planeerivad töötajate sisseelamiskoolitusi nii, et töötajad saaksid töökohtadel roteeruda.

Tulenevalt noorte ootustest tööle on eriti raske leida töötajaid maapiirkondade majutusettevõtetesse, sest paindlikke töövorme on maapiirkondades keerulisem kasutada. Takistuseks on madal töötasu, transpordiühenduste puudumine või kõrged sõidukulud, graafikujärgne ja hooajaline töö. Lisaks oodatakse maapiirkondade majutusettevõtete töötajalt suuremat multifunktsionaalsust ja füüsiliselt raskete tööülesannete täitmist, mis ei meelita noori maale tööle.

Tööjõupuuduse tingimustes kasutatakse järjest enam välistööjõudu. Suurtes majutusettevõtetes kasutatakse välistööjõudu sagedamini toateenijate, harvem administraatori või portjee ametikohal. Takistuseks on siinkohal keelenõue⁸⁴, mille kohaselt peab majutusettevõtte vastuvõtu teenindaja rääkima eesti keeles. Maapiirkonna majutusettevõtetes kasutatakse välistööjõudu pigem abitöödel (koristus- või õuetööd), mis ei eelda klientidega suhtlemist. Lisaks takistab välistööjõu töölevõtmist tööloa taotlemine ja keskmise palga piirmääraga arvestamine. Ekspertide hinnangul oleks õiglasem arvestada valdkonna keskmist töötasu, mitte riigi keskmise palga piirmäära. Renditööjõudu kasutatakse suuremates majutusettevõtetes enamasti turva- ja puhastusteenustel, mis ei kuulu MTT põhikutsealade hulka. Teenindava personali puhul renditööjõudu pigem ei kasutata, sest ajutine renditööjõud ei suuda tagada ettevõttespetsiifilisi nõudeid ja teenuse kvaliteeti.

⁸⁴ Majutusettevõtte vastuvõtulaua teenindajad ja teised külastajaid vahetult teenindavad töötajad peavad valdama eesti keelt vähemalt Vabariigi Valitsuse 20. juuni 2011. a määrusega nr 84 „Avaliku teenistuja, töötaja ning füüsilisest isikust ettevõtja eesti keele oskuse ja kasutamise nõuded“ (RT I, 27.06.2011, 1) nõutud tasemel. <https://www.riigiteataja.ee/akt/123042013011?leiaKehtiv>

2.1.3.2. *Töövormide, töökultuuri ja väärtuste muutumise mõju toitlustuse alavaldkonnale*

Toitlustuse alavaldkonda mõjutab laialdasem **tööampsumajanduse ning renditööjõu kasutamine**. Tehakse rohkem juhutööd, kasvab projekti- ja koostööpõhine töökorraldus ning suureneb n-ö rööprähklemine ehk üheaegselt erinevate tööde ja erinevate tööandjatega koostöö tegemine, kus näiteks palgatakse mitme ettevõtte peale ühiselt töötaja, kes tööandjate juures roteerub. Töö võib toimuda ka väljakutsel. Sellel juhul ei pea tööandja töötajale tagama järjepidevalt tööd, vaid kontakteerub vajadusel, see tähendab, et suureneb ajutise nn *pop-up*-teenuse pakkumine, kus ettevõtte palkab ühekordsete suursündmuste teenindamiseks ajutise meeskonna, kasutades värbamiseks sotsiaalvõrgustikke ja tööplatvorme. Kõrghooajal kulutavad tööandjad märkimisväärselt aega ja ressursi lisatööjõu leidmisele ning üha sagedamini kasutatakse renditööjõudu, sest toitlustusettevõtte tellimused võivad päeviti varieeruda olulisel määral – ühel päeval on tööd viiele, teisel päeval 150-le teenindajale. Koka ametikohal üldjuhul renditööjõudu ei kasutata, sest kokk peab hästi tundma ettevõtte spetsiifikat ja pakutavat menüüd.

Toitlustuse alavaldkonnas on suur **tööjõuvoolavus**, eriti teenindustöötajate ametikohtadel. Üheks alavaldkonnast lahkumise põhjuseks on madal töötasu – kahjuks ei anna ka erialased teadmised ja oskused ega kutsetunnistus palgaelist. Samas ei ole noorte jaoks töötasu alati esimesel kohal, vaid oluline on tööõhkkond, töötajate väärtustamine ja saadav töökogemus. Tööjõu leidmisel hakkab järjest enam rolli mängima **ettevõtte suutlikkus töötajaid tööl hoida ja neid motiveerida**. Lisaks peavad tööandjad valmis olema paindlikke töövormide ja lisaväärtuste pakkumiseks ning töötajate tunnustamiseks. Ka varasemad rahvusvahelised uuringud on välja toonud, et toitlustussektoris on keskmisest suurem tööjõuvoolavus⁸⁵. Voolavust aitaks vähendada töötingimuste parandamine, motiveeriv töötasu, toetava tööõhkkonna ja meeskonnatunde loomine, töötajate väärtustamine ja kaasav juhtimine⁸⁶.

Ekspertide sõnul on kokkade tööjõuvoolavus väiksem kui teenindajatel ning vanem generatsioon on koka ametikohal püsivam kui noored. Kelneri ja baarmeni tööd tehakse enamjaolt osajaga ja õppimise kõrval. Kuna töö toimub osaliselt õhtuti ja nädalvahetustel ning ei eelda alati erialast ettevalmistamist, siis sobivad need ametid noortele tööturule sisenemiseks. Baarmenite töö prestiiž on ekspertide hinnangul viimastel aastatel tõusnud ja ametit nähakse üha enam püsiva elukutsena.

Välitööjõu laialdasema kasutamisega muutub järjest olulisemaks **kultuurilise mitmekesisusega arvestamine** nii meeskondades kui ka töötajate juhtimisel. Välitööjõudu kasutatakse rohkem selliste tööfunktsioonide täitmisel, kus ei ole vaja eesti keeles suhelda. Enamasti on välismaalastest teenindajad välisüliõpilased, kes soovivad õppimise kõrvale lisisissetulekut. Sagedamini võib välitööjõudu kohata kokkade, hotellide hommikusöögilauas või nõudepesijate hulgas, neis ametites

⁸⁵ Han, S. J., Bonn, M. A., Sho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 52, pp. 97-106. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431915001565>

⁸⁶ Akgunduz, Y., Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 68, pp. 41-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431917302530>

saab hakkama ka ilma eesti keele oskusega, aga ka kelnerite ja baarmenite seas, kellel peab sel juhul olema nõutaval tasemel eesti keele oskus⁸⁷.

Toitlustuse valdkond pakub võimalusi ka erivajadustega või vähenenud töövõimega töötajatele, keda kaasatakse järjest enam tööturule, näiteks abikoka, nõudepesija või abikelneri ametikohtadel. Ekspertide sõnul on erivajadustega töötajad kohusetundlikud. Erivajadustega töötaja töölevõtmine eeldab juhtidelt ja meeksonnalt valmisolekut ja tolerantsti. Seadusega kehtestatud nõuete tõttu ei saa reisilaevadele erivajadustega töötajaid tööle võtta, sest töötajad peavad olema valmis päästetöödeks.

2.1.3.3. Töövormide, töökultuuri ja väärtuste muutumise mõju turismi alavaldkonnale

Jagamismajanduse platvormide näol on turismis tekkinud alternatiiv klassikalistele reisiettevõtetele, kuna nad pakuvad laiemat teenustevalikut. Jagamismajanduse platvormid viivad kokku turismiteenuse pakkujad, näiteks väikeettevõtted, eraisikud, giidid ja turismiteenuste korraldajad. Pakutavad teenused võivad hõlmata näiteks ekskursioone, jalgrataste laenutust, matkasid, paadisõite, kohalikke kombeid järgivaid õhtusööke, saunaõhtuid ning alternatiivseid ja ebatraditsioonilisi turismiteenuseid. Mitmekesisem teenuste pakkumine annab külastajatele võimaluse saada vahetum kogemus sihtriigi kommetest ja kultuurist.

Tööjõuprobleem seostub uute põlvkondade väärtushinnangute teisenemisega. Ekspertide sõnul ei soovi noored end ühe töökohaga pikalt siduda ning reisiettevõtetesse on järjest raskem noori tööle saada, kuid reisikonsultandi töö on keeruline ja professionaalsiks kujunemine võtab aastaid. Reisiettevõtted pakuvad graafikuga tööd (sh öösiti ja nädalavahetuseti), mis on küll paindlik, kuid ei võimalda tööaega valida.

Turismisektor on tugevalt mõjutatud hooajalisusest, mistõttu giidina töötatakse sageli kõrvaltöona. Piisava sissetuleku tagamiseks on giiditöö muutunud mitmekesisemaks, st marsruudid hõlmavad rohkem objekte ja piirkondi. Varem vahendasid giiditeenuseid reisiettevõtted, kuid nüüd on giidid ise endale tööandjad ning peavad oskama oma toodet arendada, turundada ja müüa. Ekspertide sõnul ei ole giiditöö noorte jaoks kõitev ja töötasu ei motiveeri.

Aktiivtegevuste teenuse pakkujad teevad tööd peamiselt projektipõhiselt või pakub ettevõtte aktiivtegevuse teenust kõrvaltegevusena. Aktiivsete tegevuste teenuseid pakuvad ettevõtted on peamiselt 1–9 töötajaga mikroettevõtted, sh erinevatelt majandustegevusaladelt, ning töötajad on sageli ise omanikud või tegevjuhid ja täidavad mitme ametikoha rolli⁸⁸. Teenuseid pakutakse sageli koostöö põhimõttel, st komplekteeritakse partnerite poolt (nt turismitalu võtab teenusena sisse giiditeenuse või kanuamatka). Seikluspargide töö on hooajaline ja igal hooajal liituvad uued instruktorid vajavad koolitamist. Kuna seikluspargid on tugevalt siseturismile orienteeritud ja ohuriskid

⁸⁷ Teenindus- ja müügitöötajad, kelle tööülesannete hulka kuulub tarbijate vahetu ja regulaarne teenindamine, tööalase teabe edastamine või tööohutuse eest vastutamine peavad valdama eesti keelt vähemalt Vabariigi Valitsuse 20. juuni 2011.a määrusega nr 84 „Avaliku teenistuja, töötaja ning füüsilisest isikust ettevõtja eesti keele oskuse ja kasutamise nõuded“ (RT I, 27.06.2011, 1) nõutud tasemel. <https://www.riigiteataja.ee/akt/123042013011?leiaKehtiv>

⁸⁸ Hiire, M. (2018). Eesti seiklusturismi pakkujate hinnang digitaalse turundamise oskustele ja võimalustele. Tallinna Ülikool. Magistritöö.

suured, siis välistööjõudu seiklusparkides ei kasutata. Aktiivtegevuste teenuste kvaliteedi tagamiseks on vaja pakkuda paindlikku täiendõppevõimalust tööturul tegutsevatele töötajatele.

2.1.4. Globaalselt seotud maailm, ärimudelite muutumine, keskkonna ja tarbija ootustega seotud muutused

Üleilmastumine, mis väljendub **info, teenuste, kaupade ja inimeste kiires ja vabas liikumises**, laiendab oluliselt nii ettevõtete kui inimeste võimalusi osaleda globaalsel tööjõuturul, mis suurendab konkurentsi nii klientide kui heade töötajate lojaalsuse pärast⁸⁹. Rahvusvahelistumine (nt rahvusvahelised hotelliketid) ja avatud majandus on kaasa toonud suurema hulga rahvusvahelisi ettevõtteid, mistõttu tööturul olevate inimeste haridus- ja kultuuritaust on mitmekesisem. MTT valdkonna tööjõudu mõjutab avatud tööturg ja tööjõu vaba liikumine. Näiteks luuakse ka Eestis üha rohkem kindla suunitlusega (nt vegan, toortoidud) või rahvusköögiga restorane (nt Aasia, Itaalia, Prantsuse köök), kuhu palgatakse professionaalsed (pea)kokad välismaalt, et paremini pakkuda kindla toidukultuuri autentsust. Tööjõupuuduse tõttu võib eeldada, et surve välistööjõu kasutamisele suureneb Eestis veelgi, kuid takistavaks teguriks on eesti keele oskuse nõue teenindustöötajatele. MTT valdkonna teenindustöötajad (nt kokad, kelnerid) ja lihttöötajad (nt köögiabilised, toateenijad) liiguvad kõrgema palgatasemega ja tööjõupuuduses naaberriikidesse. Ühelt poolt on välismaal kogemuste omandamine hea, sest võõrsil omandatud kogemused rikastavad Eestis teenuste pakkumist. Kuid Eestisse naastes ei vasta valdkonnas pakutav palgatase töötaja ootustele, mistõttu sageli lahkutakse uuesti välismaale.

Mitmekultuurilised meeskonnad esitavad uusi väljakutseid nii juhtidele, teenindustöötajatele kui ka haridussüsteemile. Globaliseerumine seab varasemast kõrgemad nõudmised kutseala töötajate **keelteoskusele, kultuuride tundmisele, suhtlemisoskusele ja õigusliku raamistiku tundmisele**.

Reisijate arv kasvab ja reisijate sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks (eri- ja eristavate vajadustega, vanemaealised, noored). Turismisektori raskuskese on nihkumas **Aasia turistidele**, kelle ootustele vastamine on MTT ettevõtetele lähiaastate väljakutseks. Eesti Turismifirmade Liidu hinnangul kasvab Hiinast pärit turistide arv aastaks 2020 hüppeliselt ning Eestisse jõuab neid kolme aasta pärast vähemalt kaks korda rohkem kui praegu. Aasia turist külastab reisi jooksul piirkonnas mitut riiki ning Eesti ei ole seni reisi peamiseks sihtkohaks. Eesti on seadnud prioriteediks Aasia turistide arvu ning selle, et nad tarbiksid kohapeal rohkem teenuseid (majutus, toitlustus, ekskursioonid). Valdkonna ettevõtjad on panustanud Aasia turistide reisikäitumise õppimisse, et kasvava külaliste hulga teenindamiseks paremini valmis olla, ning oluline on Aasia keeli⁹⁰ oskavate giidide koolitamine.⁹¹

Sihtkoha valikul tähtsustuvad üha enam selle **keskkonnasõbralikkus ja eripära**. Turism mõjutab olulisel määral keskkonda ja loodusressursside kasutamist, seda nii vee, maavarade, toidu kui ka energia tarbimisel, mis võib põhjustada keskkonna halvenemist. Kasvava turistide arvu juures on **säästliku**

⁸⁹ Davies, A et al (2011). Future Work Skills 2020. Institute for the Future for University of Phoenix Research Institute. http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A_UPRI_future_work_skills_sm.pdf

⁹⁰ Aasia keelte all mõeldakse käesolevas uuringus erinevate Aasia riikide keeli (nt hiina, jaapani, korea, vietnami).

⁹¹ Eesti Turismifirmade Liit. <http://etfl.ee/est/uudised-ja-pressiteated/newslist3542/aastaks-2020-on-oodata-eestisse-reisivate-hiinlaste-arvu-mitmekordset-kasvu/>

turismi arendamine äärmiselt oluline teema, seda eriti turistidest ülekoormatud sihtkohtades. Maailmas on üha tavalisem, et seatakse ligipääsupiiranguid tuntud turismiattraksioonidele, et säilitada looduskeskonda, autentsust ja ökoloogilist tasakaalu. Piirangutest tingituna kuulsate turismissihtkohtade osatähtsus kahaneb ning tekib juurde uusi ja seni avastamata reisisihtkohti. Suurte külastajate hulkadega toimetulemine ja seejuures (loodus)keskkonna säilitamine on ka Eestis aktuaalne (näiteks kruisituristid Tallinna vanalinnas, rabade külastamine suurtes rühmades) ning arutluses on turismimaksu kehtestamise vajadus teatud piirkondades⁹². Turism saab aidata kaasa keskkonnaväärtuste teadlikkuse tõstmisele ning jätkusuutliku tarbimise ja tootmise edendamisele⁹³. Reisi- ja turismi konkurentsiaruandes⁹⁴ on olulise tegevusena esitatud säästva turismi edendamise poliitika kujundamine ning keskkonnasäästlike teenuste ja toodete loomine. Tarbijate ootustele vastamiseks peavad ettevõtted pöörama rohkem tähelepanu vastutustundlikule ettevõtlusele, arvestades oma tegevuses keskkonnasäästlikkust ning sotsiaalset mõju⁹⁵.

Üha enam **väärtustatakse vaba aega ning kasvanud on keskkonna- ja terviseteadlikkus**. Euroopa 2020 turismi visioonidokumendis⁹⁶ on välja toodud, et kogu Euroopas muutub üha olulisemaks vaba aja tegevuste läbiviimine ning kasvab ka teemaparkide populaarsus. Eesti siseturismis kasvab nõudlus **loodus- ja ökoturismi toodete ning aktiivtegevuste teenuste järele**. Eesti inimesed hindavad puhtast loodust ja tervislikke eluviise ning maaturism pakub selleks mitmekesiseid võimalusi, sh ise protsessis osaleda (näiteks toidutegemine, sauna kütmine, looduse avastamine). Teenuste pakkumisel on oluline personaalsus ja ehedus, privaatsus, kohalik toit (sh mahe-, ökotoit), vahetu kokkupuude looduse ja maaeluga, rikkalikud võimalused uuseteks tegevusteks jms. Viimase kümne aastaga on Eestis loodud uusi turismitooteid ja -attraksioone (näiteks Eesti Toidutee, kohvikutepäevad, Sibulatee, kollased aknad).

Tarbijate käitumise ja ootuste ning tehnoloogia arengu muutused on andnud tõuke arendada uusi ärimudeleid. Hoogustunud on **jagamismajandus**⁹⁷, mille platvorme haldavate ettevõtete käive on viimastel aastatel märkimisväärselt kasvanud ka Eestis. Jagamismajanduse olukorda Eestis analüüsiva uuringu järgi on käive kõige enam suurenenud majutus- ja finantssektorites ning kiiret kasvutempot prognoositakse ka järgmisteks aastateks⁹⁸. Majutuses seisneb jagamismajandus eraisikute poolt pindade lühiajalises üürimises ja jagamises veebiplatvormide kaudu. Jagamismajandusega pakutavatel majutusteenustel on traditsiooniliste majutusettevõtete ees mitmed eelised: mitmekesisem

⁹² Turismimaks – poolt või vastu?. Pealinn.ee, 22.10.2018. <http://www.pealinn.ee/tagid/koik/homme-turismimaks-poolt-voi-vastu-n230054>

⁹³ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

⁹⁴ The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. World Economic Forum (2017). http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf

⁹⁵ <http://www.csr.ee/vastutustundlik-ettevotlus/>

⁹⁶ Tourism 2020 Vision Vol. 4 Europe. UNWTO (2001). <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284403806>

⁹⁷ Jagamismajanduse all mõeldakse uusi ettevõtlusvorme, kus teenusepakkujad võivad olla nii äriettevõtted kui ka eraisikud, kuid pakutakse alakasutatud ressursse või esemeid ilma omandivormi muutmata ajutiselt veebiplatvormi kaudu (nt. Airbnb, Uber, Taxify jms). Vallistu, J. et al. (2017). Tuleviku töö – uued suunad ja lahendused. Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuringute keskus RAKE

⁹⁸ Eljas-Taal, K. et al (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

pakkumine, laiem valik asukohti ja hindade varieeruvus⁹⁹. Positiivsete mõjuteguritena saab välja tuua, et jagamismajandus võimaldab tasandada hüppelist nõudluse kasvu (nt suurürituste ajal, maapiirkondades, hooajaliselt) majutuse ja reisikorralduse pakkumises ning mitmekesisem valik muudab sihtkoha atraktiivsemaks enamatele turistidele^{100,101}.

Majutus- ja reisikorraldus on Eesti turul suuresti esindatud välismaiste platvormidega (nt Booking.com, Airbnb) ning puuduvad täpsed andmed, kui palju jagamismajanduse platvormide vahendusel majutusteenust Eestis pakutakse. Ühe teenusepakkuja Airbnb vahendusel kasutas 2017. aastal Eestis majutusteenust 130 000 külastajat, mis on eelneva aastaga võrreldes 60% enam, lisaks toob Airbnb oma kasutajate kohta välja, et 46% aktiivsetest üürileandjatest asus väljaspool Tallinna ning kodumajutus võimaldab külastada tömbekeskustest kaugemale jäävaid paiku ning selle võimaluseta ei oleks 27% külastajatest reisinud või nii kauaks sihtkohta jäänud¹⁰². Kuigi jagamismajandus pakub traditsioonilistele majutusettevõtetele konkurentsi, ei vähenda see ekspertide hinnangul märgatavalt Eestis traditsiooniliste majutusettevõtete külastajate arvu, kuna haarab teistsugust kliendisektorit, kellest osad on ka varasemalt sarnast teenust kasutanud (nt tavaliselt korteri rent lühikest aega) või ei oleks muidu sihtkohta külastanud. Jagamismajanduse teenusepakkujate maksekäitumine ning traditsioonilistele majutusasutustele seatud karmimad nõuded võivad seada traditsioonilised ettevõtjad ebavõrdsesse konkurentsipositsiooni.

Veebiplatvormid on muutnud tehingute tegemise lihtsaks ja mugavaks nii teenuse pakkujale kui ka tarbijale, veebipõhised reitingusüsteemid ning infovahetus on soodustanud usalduse tekkimist inimeste vahel, kes üksteist ei tunne¹⁰³. Samas võib jagamismajandus tekitada probleeme teenuste kvaliteedis ning koostöömajanduse platvormide edu ja jätkusuutlikus sõltub olulisel määral teenuse kvaliteedist ja teenusepakkuja professionaalsusest¹⁰⁴. Majutuses ja reisikorralduses on jagamismajanduse peamiseks väljakutseks majutusasutustele ja turismiettevõtetele seatud nõuete järgimine ning maksude tasumine eraisikutest teenusepakkujate poolt¹⁰⁵. Majutus- ja reisis teenuste pakkumise kõrval on väljakutseks ka laialdasem kodurestoranide loomine ning nende õigusruum ja toiduohutus^{106,107}. Mitmetes riikides on riiklikul või kohalikul tasandil kehtestatud jagamismajandusega

⁹⁹ Demary, V., Engels, B. (2016). Collaborative Business Models and Efficiency. Potential Efficiency Gains in the European Union. Cologne Institute for Economic Research.

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16954/attachments/1/translations/en/renditions/native>

¹⁰⁰ Eljas-Taal, K. *et al* (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

¹⁰¹ Juul, M. (2017). Tourism and the sharing economy. European Parliament Research Service.

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI\(2017\)595897_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI(2017)595897_EN.pdf)

¹⁰² Airbnb kogukond Eestis. Faktileht (2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/faktileht_-_airbnb_eestis.pdf

¹⁰³ Quinones, A., Augustine, A. (2015). Technology and trust: How the Sharing Economy is Changing Consumer Behavior. U.S. Banking Watch Report.

https://www.bbva-research.com/wp-content/uploads/2015/11/151119_US_SharingEconomy.pdf

¹⁰⁴ Euroopa jagamismajanduse tegevuskava. https://ec.europa.eu/estonia/node/134_et

¹⁰⁵ Eljas-Taal, K. *et al* (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

¹⁰⁶ HOTREC Press Releases 2018. <https://www.hotrec.org/home-restaurants-an-increasing-phenomenon-and-concern-for-the-food-market/>

¹⁰⁷ Eljas-Taal, K. *et al* (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

tegelemiseks piiranguid (nt külastusaja, külastajate arvu või teenitud summa järgi jne)¹⁰⁸. Eestis on riiklikult astunud esimesi samme jagamismajanduses teenusepakkujate maksekuulekuse tõstmiseks, näiteks sõlmis Maksu- ja tolliamet Airbnb'ga 2018. aasta detsembris koostöölepe, et üürileandjad saaksid mugavalt Airbnb platvormil maksuametile andmeid edastada¹⁰⁹. Samuti on oluline teadvustada, et ka uued majutusviisid kujundavad külastajate reisikogemust sihtkohast, mistõttu kvaliteetset teenust tuleb pakkuda kõigis majutusettevõtetes olenemata ettevõtte ärimudelist.

Konkurentsipüsimiseks peavad **uued ärimudelid olema üha leidlikumad ja koostööle suunatud**. Külastajatele elamuse pakkumiseks ei ole määravaks ainult asukoht, keskkond, hea toit või teenindus, vaid nende kombinatsioon. Turismisihtkoha tuntuks loomisel ja turundamisel on väljakutseks kohalikele väikeettevõtetele, omavalitsustele ja kohaliku kogukonna koostöö. Toitlustusettevõtetele on märkimisväärne roll väliskülastajate reisi- ja toiduelamuse loomisel ning seeläbi riigi kui reisisihtkoha identiteedi kujundamisel. Majutusettevõtete töötajad peavad oskama soovitada vaatamisväärsusi, pakkuma piirkondlikku lugu ning eristuma, näiteks kasutades sisekujunduses kohalikku disaini ja kunsti¹¹⁰.

Külastajad soovivad uusi mittetraditsioonilisi teenuseid ja pööravad enam tähelepanu tervislikule toitumisele ja keskkonnahoiule, mistõttu **luuakse uusi nišitooteid ja -teenuseid**. Külastajad ootavad toitlustusasutuselt elamust, infot toorainete ja toidu valmistamise kohta ning loo jutustamist. Kasvavaks trendiks on erimenüüd, populaarsed on väiketootjate mahe- ja ökotooted ning käsitöökaup (käsitööšokolaad, -õlled, -siidrid jms), mida kliendid soovivad leida ka pakutavates menüüdes. Kiirtoiduketid pööravad samuti rohkem tähelepanu toidu tervislikkusele ning tekkinud on uued tervisliku menüüga kiirtoidukohad¹¹¹. Erimenüüd, eriline lähenemine toidu valmistamisele ja pakkumisele on toitlustusettevõttele lisandväärtus. Selgelt eristuvad erinevatele sihtrühmadele suunatud toitlustusteenuste pakkujad, näiteks mingit kindlat toitumisfilosoofiat viljelevad (nt vegan-, taime-, toortoit), keskkonnateadlikud, trende järgivad, erilises kohas (nt kõrgustes, metsas), erilise tehnoloogiaga (nt molekulaargastronomia), eriliselt serveeritud ja „looga“ toitide pakkujad. Kitsamatele nišsidele keskendumine seab spetsiifilisemad nõuded ka tarnijatele ja väiketootjatele, mis eeldab ka teenindustöötajatelt spetsiifilisemaid teadmisi.

Tehnoloogia areng toob kaasa väljakutse ka avalikule sektorile, et tagada riigi konkurentsivõime ja rahvusvaheline atraktiivsus turismisihtkohana, sh transpordiühendused ja liigipääsuteed huviväärsustele, tarbijakaitse, turvalisus ja õigusruum. Euroopa Liit pöörab tähelepanu investeringute suunamisel loodus- ja kultuuripärandi säilitamisele, nišiturgude arendamisele, kaubamärkide

¹⁰⁸ Juul, M. (2017). Tourism and the sharing economy. European Parliament Research Service.

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI\(2017\)595897_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI(2017)595897_EN.pdf)

¹⁰⁹ Tabri, K-L. 05.12.2018. MTA ja Airbnb sõlmisid üürileandjaid puudutava kokkuleppe. Maksu- ja tolliameti koduleht: <https://www.emta.ee/et/uudised/mta-ja-airbnb-solmisid-uurileandjaid-puudutava-kokkuleppe>

¹¹⁰ Chipkin, H. (2017). Ten Hotel Trends for 2018: Independents Lead the Way.

<http://www.travelmarketreport.com/articles/Ten-Hotel-Trends-for-2018-Independents-Lead-the-Way>

¹¹¹ Garfield, L. (2018). 10 up-and-coming healthy fast food chains that should scare McDonald's. Business Insider koduleht. <https://www.businessinsider.com/new-healthy-fast-food-chains-better-than-mcdonalds-2017-2>

loomisele, hõbemajandusele turismis, uuendades nii turismi väärtusahelaid, mitmekesistades turismitegevust ja vähendades sõltuvust hooajalisusest¹¹².

Transpordiühendustel on turismis oluline roll, ühendades erinevaid regioone ja sihtkohti nii riigisiselt kui ka rahvusvaheliselt. Maailma Turismi- ja Reisimise Nõukogu „Valge raamat“¹¹³ seab turismisektori lähikümnendi väljakutseks infrastruktuuri arendamise, et tagada kasvava külastajate arvu juures tõhusad piiriületused ja viisasüsteemid, juurdepääsud turismiobjektidele ning **külastajate turvalisus** (sh isikuandmete kaitse, geopoliitiline olukord, haiguspuhangud, loodusõnnetused). Transpordiühenduste ja reisimise turvalisuse mõju turismile on välja toonud ka OECD turismitrendide uuring.¹¹⁴ Transpordiühendustest sõltub sihtkoha areng, külastatavus ja reisijate külastuskogemus.¹¹⁵ Eesti riik on panustanud infrastruktuuri ja ligipääsetavuse arendusse, näiteks Tallinna lennujaama laienemine, võimalused kruisilaevade randumiseks, Rail Balticu ehitamine, transpordiviiside kombineerimise võimalused.

Valdkonnas on väljakutseks ka **seadusandluse ajakohasus** seoses muutuvate töövormide ja ärimudelitega (jagamismajandus). Laiemalt leviv tööampsumajandus ja osaajaga töötamine eeldaks tööseadusandluse kaasajastamist, mis soodustaks paindlikke töövorme. Tekkinud on vajadus jagamismajanduse paremaks integreerimiseks Eesti ettevõtluskeskkonda, et lahendada tekkinud juriidilised küsimused tarbijakaitse, maksunduse, tööõiguse ja konkurentsiseaduse kontekstis, samuti on hägustunud piir teenuse/toote pakkuja ja tarbija vahel, füüsilisest isikust ettevõtja ja palgalise töötaja vahel või litsentseeritud ja litsentseerimata teenusepakkuja vahel.¹¹⁶

2.2. Valdonna arengut mõjutavad õigusaktid, arengudokumentid ja uuringud

See alapeatükk annab ülevaate uuringu kontekstis tausta- või täiendava infona kasutatud olulisematest seadustest, strateegia- ja arengudokumentidest ning autoritele kättesaadavatest MTT valdkonna tegevusaladel tööjõu- või oskuste vajadust puudutavatest uuringutest.

Järgnevas tabelis (vt tabel 3) on esitatud arengudokumentide, õigusaktide ja uuringute lühikirjeldused, peamised eesmärgid ning seos MTT valdkonna uuringuga (nt mõju tööjõu- ja/või oskuste vajadusele, täiendav info põhikutsealade vajaduse või koolituspakkumise, oskuste jm kohta).

¹¹² Euroopa Komisjon. http://ec.europa.eu/regional_policy/et/policy/themes/tourism/

¹¹³ White Paper (2018). Evaluation of job creation in G20 countries through maximising infrastructure capacity through technology that facilitates travel and integrates securit. World Travel & Tourism Council (WTTC). <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/2018/wttc-g20-jobs-creation-white-paper-en.pdf>

¹¹⁴ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

¹¹⁵ Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

¹¹⁶ Eljas-Taal, K. et al (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis group ja Ernst & Young Baltic AS. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

Tabel 3. Olulisemad arengukavad, õigusaktid ning uuringud

ARENGUKAVAD, ÕIGUSAKTID, JA UURINGUD	Lühikirjeldus, sh OSKA kontekstis olulised tegevused või hinnangud	Seos OSKA MTT uuringuga ¹¹⁷
1) ARENGUKAVAD		
Eesti ettevõtluse ja innovatsiooni kasvustrateegia 2014–2020¹¹⁸	Strateegia üldine eesmärk on tõsta tootlikkust töötaja kohta ja tööhõive määra ning parandada Eesti rahvusvahelist mainet. Turismiga on nii otseselt kui ka kaudselt seotud suur hulk ettevõtjaid, kellelt oodatakse kõrge lisandväärtusega, jätkusuutlikke ja uuenduslikke tooteid ja teenuseid. Strateegias on seatud fookusesse ettevõtjate teadmiste ning arendusvõimekuse suurendamine.	Oluline murekoht on inimressurss, täpsemalt töötajate teadmised ja oskused, hariduse sisu vastavus tööturul nõutavale, mis on kriitiline tegur hõive parandamiseks ning lisandväärtuse ja tootlikkuse kasvatamiseks.
Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“¹¹⁹	Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“ kirjeldab peamisi poliitikasuundi ja meetmeid Eesti konkurentsivõime tõstmisel 2020. aastaks. Konkurentsivõimelise ettevõtluskeskkonna saavutamiseks on muuhulgas olulised ettevõtete pikaajalist konkurentsivõime kasvu soodustav poliitika, loomemajandus, teadus- ja arendustegevuse rahvusvaheline konkurentsivõime nii piiriüleselt kui ka riigisiselt.	Turismi edendamine panustab konkurentsivõime kava eesmärkide saavutamisse, eelkõige kasvatades Eesti ekspordi osatähtsust maailma kaubanduses, tõstes tööhõive määra, vähendades noorte tööpuudust, samuti aidates kaasa rahvusvaheliste transpordiühenduste loomisele.
Euroopa Liidu uuendatud turismipoliitika: partnerluse edendamiseks Euroopa turismis¹²⁰	EL uuendatud turismipoliitika põhieesmärgiks on Euroopa ja ülemaailmse turismi säästva kasvu kaudu parandada Euroopa turismitööstuse konkurentsivõimet ning luua rohkem ja paremaid töökohti. Poliitika rakendamine toimub koostöös liikmesriikide asutuste ja turismitööstuse huvirühmadega. Poliitika raames keskendutakse turismisõlmpunktide lahendamisele, milleks on rahvastiku muutused ja sellest tingitud vajadus uute toodete järele, konkurentsivõime ja jätkusuutlikkus.	Turismipoliitika dokumendis on välja toodud, et sotsiaalselt, majanduslikult ja keskkonna-alaselt jätkusuutlik turism peab pakkuma kohalikule majandusele pikaajalist sissetulekuallikat, peab soodustama stabiilset tööhõivet koos vastavate õigustega ning toetama muid majandustegevusi, kaitstes ja edendades samal ajal kultuuri-, ajaloo-, maastiku- ja keskkonnapärandit.

¹¹⁷ Mõju tööjõu ja/või oskuste vajadusele, täiendav info põhikutsealade nõudluse, koolituspakkumise, oskuste jm kohta.

¹¹⁸ Eesti ettevõtluse ja innovatsiooni kasvustrateegia 2014–2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013). <http://kasvustrateegia.mkm.ee/>

¹¹⁹ Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“. Riigikantselei (2017). <https://riigikantselei.ee/et/konkurentsivoime-kava-eesti-2020>

¹²⁰ Euroopa Liidu uuendatud turismipoliitika: partnerluse edendamiseks Euroopa turismis.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:297E:0184:0193:ET:PDF>

Eesti riiklik turismiarendukava 2014–2020¹²¹	Turismiarendukava eesmärk on tagada Eesti konkurentsivõime ja rahvusvaheline atraktiivsus turismisihtkohana, sh Eesti erinevate piirkondade tuntus ja atraktiivsus, turismitoodete jätkusuutlikkus külastajate positiivse külastuselamuse tagamiseks ning korduvkülastuste arvu suurendamiseks. Strateegilisteks tegevussuundadeks on turismitoodete (sh piirkondlike) ja rahvusvaheliselt huvipakkuvate turismiattraksioonide arendamine ning rahvusvaheliste sündmuste toetamine. Üks eesmärkidest on suurendada aastaks 2020 välituristide ööbimiste arvu 5 miljoni ning siseturistide ööbimiste arvu 2,1 miljoni ööbimiseni. Muuhulgas on arengukava strateegiliseks eesmärgiks turismihariduse edendamine ja kompetentsuse tõstmine turismiettevõtjate ja turismiharidust pakkuvate haridusasutuste koostööna, mis on eelduseks kvaliteetsete turismitoodete ja -teenuste pakkumisele. Arengukava alaeesmärgiks on multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskuse rajamine, mis suurendaks turismitulu ning väliskülastajate Eestis viibimise kestust madalhooajal.	Püstitatud eesmärkide täitmiseks peaks aastatel 2018–2020 välituristide ööbimiste arv majutustevõtetes suurenema viiendiku võrra, siseturistide ööbimiste arvu sihttase on kaks aastat ületatud. Hariduse edendamiseks ja kompetentside tõstmiseks tuleb tagada paindlikud täiendõppe võimalused hooajalistele ja püsitöötajatele (nt e-õpe), kaasata väliseksperthe, väärtustada turismialade õppimist ja töötamist noorte seas, arendada giiditöö kompetentsust. Multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskuse loomine tooks MTT valdkonda uusi töökohti ja pikendaks turismihooaega.
Maaelu arengukava 2014–2020¹²²	Maaelu arengukava eesmärgid on muuhulgas suunatud keskkonna ja paikkonna parandamisele ja maapiirkondade kohaliku arengu edendamisele. Paljud maamajutus- ja maaturismiettevõtjad pakuvad tooteid ja teenuseid, mis tutvustavad kohalikku loodus- ja kultuuripärandit, sh vaimset kultuuripärandit ja sellega seotud traditsioone. Ühest küljest on kohalik loodus- ja kultuuripärand oluline turismiattraksioon, teisest küljest pakub see võimaluse turismiinfrastruktuuri arendamiseks.	Turismil on oluline roll just maaturismi ettevõtetes, töökohtade säilitamisel ja loomisel. Maaturismi ettevõtjate kohalikud tooted ja teenused loovad piirkonna tuntuse ja atraktiivsuse, mida tuleb oskuslikult arendada ja turundada.
Eesti keskkonnanstrateegia aastani 2030¹²³	Keskkonnanstrateegia põhieesmärgiks on tervisliku keskkonna ja majanduse arendamiseks vajalike ressurside tagamine ilma loodust oluliselt kahjustamata. Arengukava toob välja, et turismi ja puhkemajanduse areng on teiste	Arengukava üheks ülesandeks on maastikuliste väärtuste säilitamise ja turismi arengu vahel tasakaalu leidmine ning kultuuri- ja loodusväärtuste säilitamine,

¹²¹ Eesti riiklik turismiarendukava 2014–2020. <https://www.riigiteataja.ee/aktiis/3191/1201/3015/lisa.pdf#>

¹²² Maaelu arengukava 2014–2020. <https://www.agri.ee/sites/default/files/content/arengukavad/mak-2014/mak-2014-arengukava-2016-08-11.pdf>

¹²³ Eesti keskkonnanstrateegia aastani 2030. Keskkonnaministeerium. <http://www.keskkonnainfo.ee/failid/viited/strateegia30.pdf>

	majandussektorite seas üks kõige enam maastike ümberkujundamist mõjutavatest tegevustest.	millega peavad arvestama turismiettevõtjad, matkajuhid ja giidid.
Transpordi arengukava 2014–2020 ¹²⁴	Rahvusvahelistumine ja kasvav konkurents inim- ja finantskapitali pärast nõuab, et liikumine Eestisse ja siit välja oleks kiire, soodne ja mugav. Arengukavas rõhutatakse vajadust edendada reisirongiliiklust ja linnadevahelist bussiliiklust, reisiparvlaevade ja lennuühendusi, arendada lennujaamade ja reisisadamate potentsiaali, ühendades erinevaid transpordiliike ühendavaid terminale (nt Tallinnasse kavandatud Ülemiste terminal). Rahvusvaheliste reisijateveo arendamisel on kaks eesmärki – tagada ühendused, mis on vajalikud turismisektori arenguks vastavalt riiklikule turismi arengukavale 2014–2020 ning luua ettevõtluse ja teaduskoostöö jaoks ühendused, mis soodustaksid Eesti kui investeerimis- ja töötamiskoha atraktiivsuse kasvu. Euroopa ühtse transpordipiirkonna tegevuskava (nn „Valge raamatu“ ¹²⁵) eesmärk on luua Euroopa ühtne transpordipiirkond, kus on suurem konkurents ja täielikult integreeritud transpordivõrk, mis ühendab erinevaid transpordiliike ning võimaldab muuta reisijate transpordiviisi.	Arengukavas tuuakse välja turismi seisukohalt oluliste rahvusvaheliste ühenduste loomise ja hoidmise soodustamise ning nende kasutamise mugavamaks muutmise tegevused. Turismi seisukohalt on oluline ka riigisiseste transpordiühenduste arendamine turismisihtkohtade vahel.
Looduskaitse arengukava aastani 2020 ¹²⁶	Arengukava üheks oodatavaks tulemuseks on turismi kui majandusharu lõimumine looduskaitse eesmärkidega. Arengukava raames töötatakse välja meetmed pärandkoosluste ja -kultuuri säästlikuks kasutamiseks turismiressursina, soodustatakse kohalike loodustoodete kasutamist turismimajanduses, reguleeritakse puhkealade ja külastusobjektide koormustaluvust, arendatakse spetsiifilistele sihtrühmadele suunatud loodusturismiteenuseid ning arendatakse loodusturismialaseid võrgustikke.	Oluline on loodushoiuteabe ja -sõnumi aktiivne viimine sihtgrupini ja juhiste andmine looduses kohaseks käitumiseks hea ettevalmistusega juhendajate, giidide ja retkejuhtide abil, loodusteabe vahendamine.
2) ÕIGUSAKTID		
Turismiseadus ¹²⁷	Sätetab üldised nõuded turismiteenuse pakkumisele ja osutamisele, sh majutusteenuse kasutaja registreerimiskohustuse majutusettevõtetele, ning	Turismiseaduse muudatustega tuleb reisiettevõtetal üle vaadata lepingutingimused, reiskorraldajate arv ja

¹²⁴ Transpordi Arengukava 2014–2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013). <https://www.riigiteataja.ee/akt/3210/2201/4001/arengukava.pdf>

¹²⁵ WHITE PAPER Roadmap to a Single European Transport Area – Towards a competitive and resource efficient transport system. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0144&from=ET>

¹²⁶ Looduskaitse arengukava aastani 2020. Keskkonnaministeerium. https://www.envir.ee/sites/default/files/lak_lop_0.pdf

¹²⁷ Turismiseadus. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128122017031>

	turismiinfokeskusele. Seadus defineerib majutusettevõtte ja reisiettevõtja ning giiditöö. Alates 01.07.2018 kehtima hakanud uus turismiseadus parandab tarbijakaitset, viies pakettreiside regulatsiooni vastavusse reisiteenuste turul viimastel aastakümnetel toimunud muudatustega, kuna üha rohkem reisijaid kujundab oma puhkusereisi vastavalt oma soovidele, sh internetis, ning oluliselt on muutunud nii reisiostude keskkonnad kui ka tarbijate käitumine.	tagatise vajadus võib suureneda, reisivahendajate koormus väheneb ja nad ei pea ennast majandustegevuse registris registreerima.
Isikuandmete kaitse üldmäärus¹²⁸	2016. aasta kevadel võeti EL-is vastu isikuandmete kaitse üldmäärus (<i>General Data Protection Regulation</i> , GDPR), mis asendab 1995. aastast pärineva andmekaitse direktiivi. Üldmäärus on liikmesriikidele otsekohaldav ning rakendus alates 25. maist 2018. Andmekaitse reformi eesmärk on anda füüsilistele isikutele suurem kontroll oma isikuandmete üle, luua digitaalse ühisturu jaoks kohandatud reeglistik ning ühtlane andmekaitse tase kogu EL-is. Üldmäärus sisaldab hulgaliselt uusi sätteid, millel on oluline mõju isikuandmete kogumisele, töötlemisele ja nende turvalisuse tagamisele organisatsioonides.	Kõik tööandjad ja organisatsioonid peavad hindama, kas neil on isikuandmete kaitse piisavalt tagatud. Üldmäärus puudutab muuhulgas nii klientide kui ka oma töötajate isikuandmete käsitlemist. Uuenduste kohaldamiseks on vaja panustada aega, analüüsida ja kasutusele võtta meetmed andmekaitse reeglite järgimiseks ja koolitada töötajaid jne. Isikuandmete kaitse üldmäärus mõjutab MTT alavaldkondadest tõenäoliselt kõige enam majutust (lisanduvad kohustused, mida varem ei olnud), samas uusi töökohti otseselt juurde ei too (konsultatsiooniteenus ostetakse sisse).
Pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiiv¹²⁹	Direktiivi (<i>Package Travel Directive</i> , PTD) eesmärk on viia kaitse ulatus vastavusse turu suundumustega, ühtlustada pakettreisidele ja seotud reisikorraldusteenustele ette nähtud nõudeid ning parandada tarbijakaitset. Nõuded kohalduvad kõigile ettevõtjatele, kelle teenused vastavad pakettreise või seotud reisikorraldusteenuste kriteeriumitele. Direktiiv jõustus alates 1. juulist 2018 ning toob kaasa tagatiskohustuste ulatusliku laienemise. Reisiettevõtja mõiste muutus laiemaks ning muudatused puudutavad ka neid, kes varem reisiettevõtjad ei olnud. Teatud juhtudel võib reisiettevõtjaks muutuda ka näiteks	Pakettreisidirektiiv ¹³⁰ mõjutab eelkõige reisiettevõtete tegevust, kuid ka majutusettevõtteid, mis pakuvad majutuse juurde lisateenuseid, millest võib moodustuda direktiivi mõistes pakett. Ettevõtetele on pakutav lisateenus oluline müügiartikkel, mis pakub lisandväärtust nii ettevõttele kui tarbijale. Pakettreisidirektiiviga nõutav tagatis võib kaasa tuua osalise reisiettevõtete arvu vähenemise (sh

¹²⁸ Isikuandmete kaitse üldmäärus. (2016). Euroopa Liidu Nõukogu http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_5419_2016_INIT&from=EN

¹²⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2015/2302, 25. november 2015, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

¹³⁰ Käesolevas uuringus on edaspidi kasutatud pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivi lühendina sõna „pakettreisidirektiiv“.

	majutusteenuse, reisijaveo või muu turismiteenuse osutaja ning sellega kaasneb kohustus esitada majandustegevusteade, omada nõuetekohast tagatist ja täita vastavat aruandlust. Näiteks võib pakettreis moodustuda juhul, kui ettevõtja pakub müügiks reisiteenuseid pakettreisi või sellesarnase nimetuse all (nt „puhkusepakett“, „spaapakett“, „kruisi“) ning tegemist on vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogumiga samaks reisiks, kusjuures pakutav lisandväärtus moodustab rohkem kui 25% kogu paketi maksumusest.	reisiettevõtete juhtide arvu), kuid korrastab reisiteenuste pakkumise turgu. Direktiiv mõjutab ka giidide tööd, kes pakuvad eraettevõtjana giiditeenust sageli koos majutus- ja toitlustusteenusega, et turismitoodet turundada ja müüa. Direktiivi järgimine toob kaasa vajaduse MTT valdkonna töötajate koolitamiseks.
Toiduseadus¹³¹ ja toiduhügieeninõuded	Toiduseaduses sätestatakse toidu käitlemise alused, käitleja enesekontroll ning riiklik järelevalve toidu ohutuse ja muudele nõuetele vastavuse tagamiseks. Toidu käitlemise ettevõtte (restoranid, baarid, kohvikud, jäätiseputkad jms) peab teavitama Veterinaar- ja Toiduametit enne tegevuse alustamist. Ettevõtte on kohustatud kontrollima toidu ja selle käitlemise nõuetekohasust ning järgima enesekontrolliplaani.	Toitu käitlev ettevõtte on kohustatud töötajatele selgitama õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning toitu käitleval töötajal (kokad, köögiabilised, kelnerid) peavad olema vastavad teadmised ja nad peavad järgima toiduhügieeninõudeid. Töötajatel peab olema läbitud tervisekontroll ning toiduhügieeni koolitus.
Vaba teenuste liikumise direktiiv¹³²	Direktiivi eesmärk on luua õiguslik raamistik teenuste vabaks liikumiseks liikmesriikide vahel. Konkurentsivõimeline teenuste turg on oluline majanduskasvu edendamiseks ja töökohtade loomiseks Euroopa Liidus. Praegu takistavad arvukad tõkked siseturul teenuseosutajatel, eelkõige väikestel ja keskmise suurusega ettevõtjatel, laiendada oma tegevust väljapoole oma riigi piire ning kasutada täielikult siseturu eeliseid. Teenused, mida käesolev direktiiv hõlmab, on seotud paljude erinevate pidevalt muutuvate tegevustega, mida osutatakse tarbijatele, sealhulgas on hõlmatud reisiettevõtete teenused, reisijuhtide tegevus ning vabaajateenused.	Teatud kultuuriobjektidele või turismi piirkondadele võib liikmesriik või kohalik omavalitsus kehtestada lisanõudeid giididele, st teatud turismiobjektidel võib giiditeenust pakkuda üksnes tunnustatud teenusepakkuja. Vastavalt teenuste vabale liikumise direktiivile võivad Eestis giiditeenust osutada pädevuseta giidid, samas kui mitmed liikmesriigid on kehtestanud giiditeenuste osutamisele omad nõuded. Selline olukord kahjustab Eesti giidide konkurentsivõimet ning võib kahjustada ka Eesti kui reisisihtkoha mainet.

¹³¹ Toiduseadus. <https://www.riigiteataja.ee/akt/101062013017> ja toiduhügieeninõuded

¹³² Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2006/123/EÜ, 12. detsember 2006, teenuste kohta siseturul. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=ET%20EUROOPA%20PARLAMENDI%20JA%20N%C3%95UKOGU%20DIREKTIIV%202006/123/E%20C3%9C>

Nõuded majutusettevõttele¹³³	Määrus kehtestab nõuded majutusettevõttele ja selle teenindavale personalile ning hotelli ja külalistemaja personalile.	Majutusettevõtte teenindav personal peab läbima nõuetekohase tervisekontrolli ning vastuvõtulaua teenindajad ja teised külastajaid vahetult teenindavad töötajad peavad valdama eesti keelt. ¹³⁴ Hotelli ja külalistemaja teenindav personal peab kandma vormiriietust ning vastuvõtulaua teenindaja peab valdama vähemalt kahte võõrkeelt. Hotellid peavad tagama teenindusega vastuvõtulaua.
Meresõidu ohutust puudutavad õigusaktid¹³⁵	Reisilaeva töötajatele, sh teenindustöötajatele kehtivad rahvusvahelised mereõiguse konventsioonid, et tagada inimeste ohutus merel. Seadusandlusega on reguleeritud töötamine laeval, laevapere liikmete koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded ning nõutud vastavalt reisijate arvule teatud arv teenindajaid.	Laevade teenindustöötajad peavad läbima häireõppused, nad peavad olema vähemalt 16-aastased ja läbinud tervisekontrolli.
Seikluspargi ohutuse juhised¹³⁶	Juhised on abiks nii seiklusparkide teenust juba pakkuvatele kui ka alles oma tegevust planeerivatele ettevõtjatele, et tagada pakutava teenuse ohutus. Juhistele on lisatud enesekontrolli küsimustik, mis on teenusepakkujale abiks teenuse ohutuse hindamisel.	Seiklusparkide puhul on tegemist kõrgendatud ohuga seotud teenusega, siis peab seiklusparkides olema koolitatud ja väljaõpetatud personal.
3) UURINGUD		
Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training¹³⁷	Uuringus kaardistatakse võimalikke oskuste puudujääke turismihariduses ja -koolitustes Eestis.	Uuringu kokkuvõtliku tulemusena vastab Eesti turismiharidus ja -koolitused analüüsitud ametialadel tööturu vajadustele. Tööandjate ja koolide koostöö on hea. Eesti haridussüsteemi kitsaskohana tuuakse välja

¹³³ Nõuded majutusettevõttele. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/119062015013>

¹³⁴ Majutusettevõtte vastuvõtulaua teenindajad peavad valdama eesti keelt vähemalt Vabariigi Valitsuse 20. juuni 2011.a määrusega nr 84 „Avaliku teenistuja, töötaja ning füüsilisest isikust ettevõtja eesti keele oskuse ja kasutamise nõuded“ (RT I, 27.06.2011, 1) nõutud tasemel.

¹³⁵ Veeteede Amet. <https://veeteedeamet.ee/et/oigusaktid>

¹³⁶ Seikluspargi ohutuse juhised. Tarbijakaitseamet. https://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/failid/dokumendid/seikluspargi_ohutuse_juhised.pdf

¹³⁷ Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training. Country Report for Estonia. European Commission (2016). <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/15843/attachments/8/translations/en/renditions/native>

		kutsehariduse üldine ebapopulaarsus ning parema kvalifikatsiooniga töötajate lahkumine kõrgema palgatasemega riikidesse.
Pakettreisidirektiivi mõju ja alternatiivsete tagatissüsteemide rakendatavuse uuring¹³⁸	Töö eesmärk oli välja selgitada Eesti oludesse sobivaim ja ettevõtteid võimalikult vähe koormav tagatissüsteem pakettreisidirektiivist tulenevate kohustuste täitmiseks. Uuringus on esitatud tagatise alternatiivsed rakendussüsteemid ning nende võrdlus. Uus pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiiv jätab liikmesriikide otsustada, kas kehtestada tagatiskohustus ainult reisikorraldajatele või ka nende teenuseid edasi müüvatele agentidele.	Enim mõjutab direktiiv reisieetevõtteid, kuna tulevikus on tagatisega hõlmatavate teenuste osa kasv selles segmendis suurim. Samuti tekib tagatiskohustus juurde majutusettevõtetele, kes pakuvad pakettreise iseloomuga teenuseid. Kõikidel tegevusaladel on eelkõige mõjutatud mikroettevõtteid, kelle jaoks kehtiv nõutav minimaalne tagatise määr võib teatud juhtudel osutuda liiga kõrgeks.
Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis¹³⁹	Uuring analüüsib jagamismajanduse olukorda Eestis. Paari viimase aastaga on jagamismajanduse platvormide arv kahekordistunud ja nende käive kasvanud ligikaudu 7,5 korda. Tõusvat trendi on näidanud ka jagamismajanduses hõivatute arv, uusi võimalusi on loodud nii ettevõtetele, eraisikutele kui ka tarbijatele ning kasvuproгноos mõjub omakorda positiivselt Eesti majandusele. Uuringus järeldatakse, et jagamismajandus võidab turgu juurde, meelitades ligi neid inimesi, kes varem teenust ei kasutanud kas kõrge hinna, ebamugavuse või toote sobimatuse tõttu. Kõige suurem käibe kasv on tulnud majutus- ja finantssektorites. Majutus- ja reisikorraldus on suuresti Eesti turul esindatud välismaiste platvormidega, sh kaks suuremat platvormi neist on Booking.com ja Airbnb.	Majutuses ja reisikorralduses on peamisteks väljakutseteks majutusasutustele ja turismiettevõtetele seatud nõuete järgimine ning maksude tasumine eraisikutest teenusepakkujate poolt. Positiivsete mõjuteguritena saab välja tuua, et jagamismajandus võimaldab tasandada hooajalisi puudujääke Eestis majutuse ja reisikorralduse pakkumises, mitmekesistab pakkumist ning muudab seeläbi Eesti atraktiivsemaks sihtkohaks enamatele turistidele. Arenguperspektiivina nähakse majutuse platvormide potentsiaali järgmise viie aasta jooksul Eestis mahtusid kahekordistada.

¹³⁸ Pakettreisidirektiivi mõju ja alternatiivsete tagatissüsteemide rakendatavuse uuring (2015).

https://www.mkm.ee/sites/default/files/ey_eas_pakettreisid_aruanne_2015_final_2.pdf

¹³⁹ Eljas-Taal, K. *et al* (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Technopolis Group ja Ernst & Young Baltic AS.

<https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf>

Tallinnasse plaanitava multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskuse rajamise finantseerimisvõimalused ja majanduslik mõju¹⁴⁰	Analüüsi eesmärgiks oli selgitada välja, milline oleks riigi optimaalseim sekkumine keskuse rajamisel. Töö illustreerib potentsiaalseid uue konverentsikeskusega lisanduvaid mõjusid Eesti majandusele, sh tööhõivele. 2013. aastal läbi viidud Eesti konverentsiturismi potentsiaali uuringus ¹⁴¹ on välja toodud, et Tallinn kaotab äriturismis, kuna puudub võimalus suurearvuliste konverentside ja sündmuste (nt 3000 delegaadi puhul) korraldamiseks.	Analüüsis on välja toodud, et katalüütiliste mõjude kaudu lisandub loodava multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskusega opereerimisfaasis ~950 uut töökohta.
Maaturismi sektori ja turismihariduse valdkonna koostöö hetkeolukorra ja tulevikusuundade analüüs¹⁴²	Analüüsis on välja toodud turismihariduse vastavus maaturismi ettevõtjate vajadusele ning peamised probleemid tasemeõppes. Maaturismiettevõtted ootavad tööjõudu, kellel oleks kõrghariduse tasemega hoiakud ja kutsehariduse tasemega oskused.	Oluline on pakkuda ettevõtjatele paindlikku täiendusõpet. Kõige enam tunnetavad ettevõtjad turunduse ja müügi täiendõppe vajadust.
Terviseturismi klatri spaa-ettevõtete personali arenguvajaduse uuring¹⁴³	Uuringu üheks eesmärgiks oli hinnata Eesti terviseturismi klatri spaa-ettevõtte personali arenguvajadust 6 tegevusvaldkonnas: spaa-teenused, toitlustamine, klienditeenindus, puhastusteenus, raviteenus, majutusteenus. Uuringus on välja toodud arenguvajadused konkreetsete ametigruppide kaupa, nt kokad, köögiabilised, kelnerid, hotelli administraatorid, puhastustööde juhid (perenaised).	Kokkade ametigrupi puhul on arenguvajadustena välja toodud nt eritoitumine ja toiduallergiad, tervislik toitumine, eri rahvaste toidu- ja joogikultuur, menüüde koostamise põhimõtted. Köögiabiliste puhul puhastusvahendite ja -keemia omadused, toiduhügieen ning toidu sortiment, kvaliteet ja säilitamistingimused. Kelnerite puhul võõrkeeled ja psühholoogia, sh grupikäitumine.

¹⁴⁰ Tallinnasse plaanitava multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskuse rajamise finantseerimisvõimalused ja majanduslik mõju. Ernst & Young Baltic AS (2017).

https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/3000352_konverentsikeskuse-majanduslik-moju.pdf

¹⁴¹ Estonia's Meetings Potential. EAS (2013). https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/1422925_executive-summary-130214.pdf

¹⁴² Lehtpuu, S., Siilak, L., Soonsein S. (2014). Maaturismi sektori ja turismihariduse valdkonna koostöö hetkeolukorra ja tulevikusuundade analüüs (2014).

<http://haridusinfo.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/%C3%95petajakoolitus%20ja%20v%C3%B5rgustikut%C3%B6%C3%B6/Maaturismi%20ja%20turismihariduse%20koost%C3%B6%C3%B6%20hetkeolukorra%20ja%20tulevikusuundade%20anal%C3%BC%C3%BCs.pdf>

¹⁴³ Ümarik, M., Loogma, K., Nemeržitski, S. (2013). Terviseturismi klatri spaa-ettevõtete personali arenguvajaduse uuring (2013). <http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/Spaa-ettev%C3%B5tete-personali-arenguvajaduse-uuringu-koondaruanne1.pdf>

2.3. Valdkonna võimalikud uued ametid

MTT valdkonna ekspertide hinnangul lähiaastatel uusi ameteid valdkonda lisandumas ei ole. Kõige rohkem teiseb tehnoloogiliste muutuste tõttu reisikonsultandi töö sisu. Vahetu suhtlus kliendiga väheneb ning esmakontaktis kliendiga kasutatakse ka automatiseeritud juturoboteid. Kasvab *online*-broneeringute järeltegevuste osakaal (nt *online*-tellimuste kinnitamine). Reisikonsultandi töö muutub tehnilisemaks ja nõuab paremaid IKT-oskusi, oluline on arusaam *online*-platvormide toimimisest.

2.4. Kokkuvõte

Sotsiaal-demograafilistest muutustest põhjustatud arengutrendid:

- ❖ Y- ja Z-põlvkond on kuni aastani 2040 peamine turismi tarbijasihtrühm, kellele on olulise tähtsusega *online*-broneerimisvõimalused, teabe kiire kättesaadavus, külastajate arvustused ja sotsiaalmeedia roll.
- ❖ Kasvab nn hõbemajandus, mis toob kaasa nõudluse väärikas eas külastajatele mõeldud turismi- ja heaoluteenuste järele.
- ❖ Sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks ehk toimub segmenteerumine ja teenuste personaliseerumine.
- ❖ Kasvab soov külastada uusi sihtkohti, tutvuda uute inimestega, kuulda kohalugu, maitsta kohalikku toitu ning kogeda autentsust ja elamusi.

Tehnoloogilisest arengust põhjustatud arengusuunad:

- ❖ Külastajatele suunatud teenused liiguvad üha enam veebirakendustesse, mitmed tööülesanded võtab üle tarbija (nt broneeringud, iseteeninduskassad).
- ❖ Tehnoloogilised lahendused võimaldavad pakkuda teenuseid paindlikumalt (nt automaatsed iseteeninduskassad majutuasutustes ja toidlustusettevõtetes, toiduautomaadid).
- ❖ Infotehnoloogilised lahendused ja andmeallikad võimaldavad kaardistada tarbijakäitumist, paremini prognoosida nõudlust ja optimeerida hinnakujundust, sealjuures on üha olulisem isikuandmete kaitse.
- ❖ Tehnoloogilised lahendused tõhustavad töid (nt toiduohutusega seotud dokumentide haldamine, tööjõu leidmine veebiplatvormide abil, lihtsamate tööde automatiseerimine).
- ❖ Seni kuni tööjõud on odavam, tõenäoliselt automatiseerimist ei kasutata.
- ❖ Tehnoloogiarikkamas maailmas muutub hinnatumaks inimlik kontakt ja personaalne teenindus.

Töövormide, töökultuuri ja väärtuste muutustest põhjustatud arengusuunad:

- ❖ Laialdasemat kasutamist leiavad jagamismajanduse töövormid, mis pakuvad tööandjatele ja töötajatele uusi töötamise võimalusi (nt projektitöö, jagatud töökoht).
- ❖ Kasvab juhutööde, tööampsumajanduse ja renditööjõu osakaal.
- ❖ MTT valdkonnas töötab aina enam noori, kes teevad tööd õppimise kõrvalt ning töösuhte pikkusühe tööandja juures lüheneb.
- ❖ Teenindustöötajate ametialadel on suur tööjõuvoolavus.
- ❖ Noorte ootused tööle on muutunud: tähtsam on töö- ja eraelu tasakaal, põnevaid väljakutseid pakkuv töö, ettevõtte maine, suhtumine töötajatesse, meeskonnatunne.
- ❖ Tööjõu leidmisel hakkab järjest enam rolli mängima ettevõtte suutlikkus töötajaid tööl hoida ja motiveerida.

- ❖ Välistööjõu laialdasema kasutamisega muutub järjest olulisemaks kultuurilise mitmekesisusega arvestamine nii meeskondades kui ka töötjate juhtimisel.

Globaalseerumisest, ärimudelite muutumisest, keskkonna ja tarbija ootuste muutustest põhjustatud arengutrendid:

- ❖ Hoogustunud on jagamismajanduse veebiplatvormide (nt Booking.com, Airbnb) kasutamine, mis on muutnud tehingute tegemise lihtsaks ja mugavaks nii teenuse pakkuja kui ka tarbija jaoks.
- ❖ Uued ärimudelid on üha leidlikumad ja koostööle suunatud. Küllastajatele elamuse pakumiseks ei ole määravaks ainult asukoht, keskkond, hea toit või teenindus, vaid nende kombinatsioon.
- ❖ Reisijate arv kasvab ja reisijate sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks (eri- ja eristavate vajadustega, vanemaealised, noored). Oluliselt kasvab Aasia turistide arv.
- ❖ Väärtustatakse vaba aega, kasvanud on keskkonna- ja terviseteadlikkus, hinnatakse puhast loodust ja tervislikke eluviise, mis toob kaasa nõudluse loodus- ja ökoturismi toodete ning aktiivtegevuste teenuste järele (loodusturism, maaturism, elamusturism).
- ❖ Oluline on riigi ja MTT ettevõtete koostöö, sh riigi maine kujundamine, sujuvad transpordilahendused ja ligipääsuteed huviväärsustele, seadusandluse ajakohastamine (sh isikuandmete kaitse ja turvalisus), jätkusuutliku ja säästva turismi arendamine (sh looduskeskkonna säilitamine, autentsus, kohaliku kultuuri väärtustamine).

3. Valdkonna majanduslik seisund ja selle arengudünaamika

Käesolevas peatükis antakse ülevaade valdkonna majandusnäitajatest. Tööjõuvajaduse prognoosimisel on majandusnäitajate analüüs vajalik, kuna tööjõuvajadus on tuletatud nõudlus ehk vajadus tööjõu järele tekib tootmise või teenuse pakkumise mahu ning tööjõu kasutamise efektiivsuse kombinatsioonist. Valdkonna tööjõuvajadust mõjutavate näitajate analüüs võimaldab asetada tööjõuvajaduse hinnangud valdkonna arengu konteksti. Ainult tööhõive muutusi vaadates on keeruline otsustada, kas analüüsitavas valdkonnas tööjõuvajadus kasvab või kahaneb. Valdkonna majandusnäitajate analüüs aitab kirjeldada valdkonna hetkeseisundit ja lähimineviku arengudünaamikat, mis on üks lähtekoht valdkonna arengu prognoosimisel lähitulevikus. Majandusnäitajad võimaldavad hinnata valdkonna kaalu ja positsiooni Eesti majanduses (nt lisandväärtusesse või käibesse panustamise seisukohalt), valdkonna võimalikke kitsaskohti ning arenguvõimalusi (nt tööjõukulude ja tootlikkuse näitajate kaudu).

Valdkonna majandusliku seisundi analüüsis on tuginetud Statistikaameti andmetele ja MKM-i prognoosile¹⁴⁴. MTT valdkonna statistilisel iseloomustamisel on lähtutud EMTAK-i tegevusalade I55 „Majutus“, I56 „Toidu ja joogi serveerimine“, N79 „Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus, reserveerimine ning sellega seotud tegevused“ ja N823 „Nõupidamise ja messide korraldamine“ andmetest¹⁴⁵.

3.1. Ettevõtete arv ja suurus

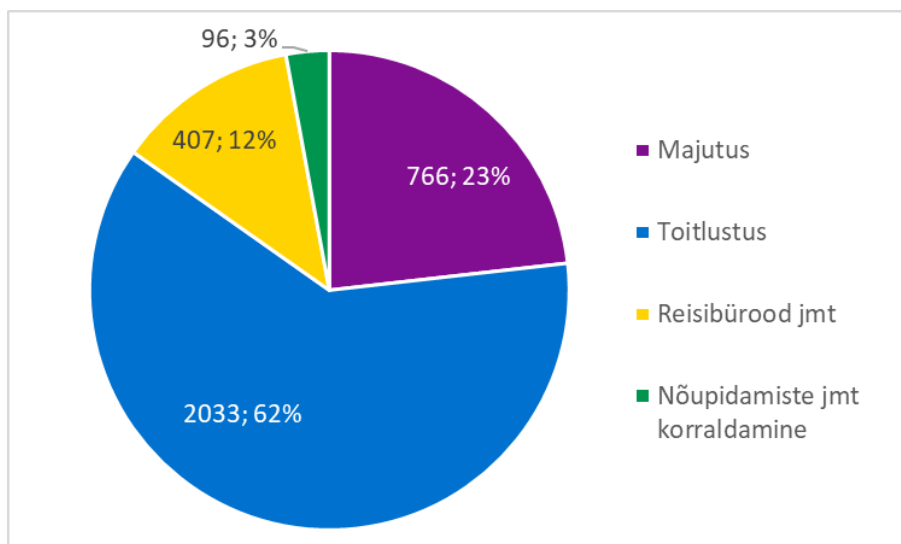
2016. aastal tegutses põhitegevusena MTT tegevusaladel üle 3300 ettevõtte¹⁴⁶ (4% kogu ettevõtete arvust). Valdkonna ettevõtetest on 2/3 toitlustuse, veerand majutuse, 12% reisibüroode jmt ning 3% nõupidamise jmt korraldamise tegevusaladel (vt joonis 2). Lisaks tegeleb rida ettevõtteid/asutusi kõrval- või tugitegevuse raames valdkonnaga seonduvate tegevustega (eelkõige toitlustuse ja majutusega)¹⁴⁷, mistõttu põhikutsealadel töötajaid leidub ka muude põhitegevusalaga ettevõtetes/asutustes (nt koolid, haiglad).

¹⁴⁴ Ohtralt turismistatistikat koguvad ja koondavad ka rahvusvahelised ja Eesti valdkondlikud erialaliidud ja turismiarendusorganisatsioonid (nt leiab erinevaid materjale <https://www.puhkaeestis.ee/et/uuringud-ja-ulevaated/turismi-arengu-ulevaated>, <http://meetings.ee/>, <https://www.hotrec.eu/>, <http://www.oecd.org/cfe/tourism/>, <http://www.ectaa.org/>). Muudele asjakohastele allikatele on täiendavalt viidatud.

¹⁴⁵ Näitajad on vajaduse korral esitatud kolme aasta libisevate keskmistena, et tasandada lühiajaliste kõikumiste mõju. Käesolevas peatükis on EMTAK tegevusalade nimetusi loetavuse huvides lühendatud.

¹⁴⁶ Statistikaamet, tabel EM001. Ettevõtete arv kajastab majanduslikult aktiivseid ettevõtteid, st ettevõtteid, millel oli aruandeperioodil finantsmajanduslik tegevus (müügitulu, kulud jne).

¹⁴⁷ Veterinaar- ja Toiduametis on 17.09.2018 seisuga registreeritud 5707 tegevusloaga toitlustusettevõtjat (<https://vet.agri.ee/?op=body&id=733>). Statistikaameti majutusstatistika andmetel tegutses 2017. aastal 1500 majutuskoha (hõlmab vähemalt viie voodikohaga majutusettevõtteid) (tabel TU111).



Joonis 2. Ettevõtete arv MTT tegevusaladel põhitegevusala järgi 2016. aastal

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

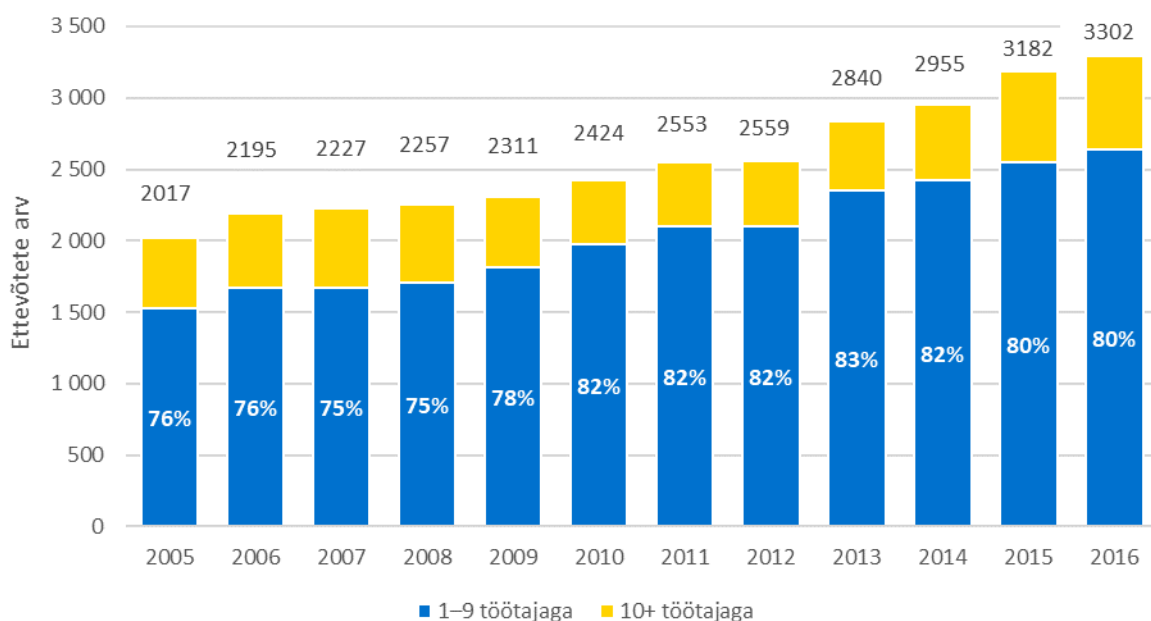
Valdkonna ettevõtete arv on viimasel kümnendil järk-järgult kasvanud (vt joonis 3), sh majanduslanguse aastatel, kuid kasv on olnud ettevõtluse keskmisest aeglasem (vastavalt 52% ja 72%). Valdkonna sees on ainsana ettevõtete arv kümne aasta jooksul vähenenud nõupidamiste jmt korraldamise tegevusalal (-36%), samas konverentsiturism vähenenud ei ole¹⁴⁸. Konverentside korraldamine on tegevusena hajunud mitmete tegevusalade vahel: põimunud majutusettevõtete¹⁴⁹, suuremate reisiettevõtete või MTT valdkonnast välja jäävate konverentsikeskuste, sündmuskorraldusettevõtete jmt tegevusega.

MTT valdkonna ettevõtetest 80% on 1–9 töötajaga mikroettevõtted, mida on vähem kui majanduses keskmiselt (91%). Mikroettevõtete osakaal on MTT-s viimastel aastatel mõnevõrra vähenenud (83%-lt 80%-ni). Toitlustuses moodustavad alla 10 töötajaga ettevõtted kolmveerandi ja majutuses 85% (vt joonis 4). Reisibüroode ning nõupidamiste korraldamise tegevusala ettevõtete hulgas on mikroettevõtteid majanduse keskmisest rohkem.

Kuigi valdkonnas on valdavalt mikroettevõtted, rakendub märkimisväärne osa valdkonnas hõivatutest siiski suuremates, üle 10 töötajaga firmades (toitlustuses 72%, majutuses 82% töötajatest). Üle 20 töötajaga ettevõtetega on seotud 49% toitlustuse tegevusalal hõivatutest ning majutuses koguni 74% hõivatutest. Reisibüroode ning nõupidamiste jmt tegevusalade kohta ei ole andmekaitsereeglite tõttu vastavat infot avaldatud.

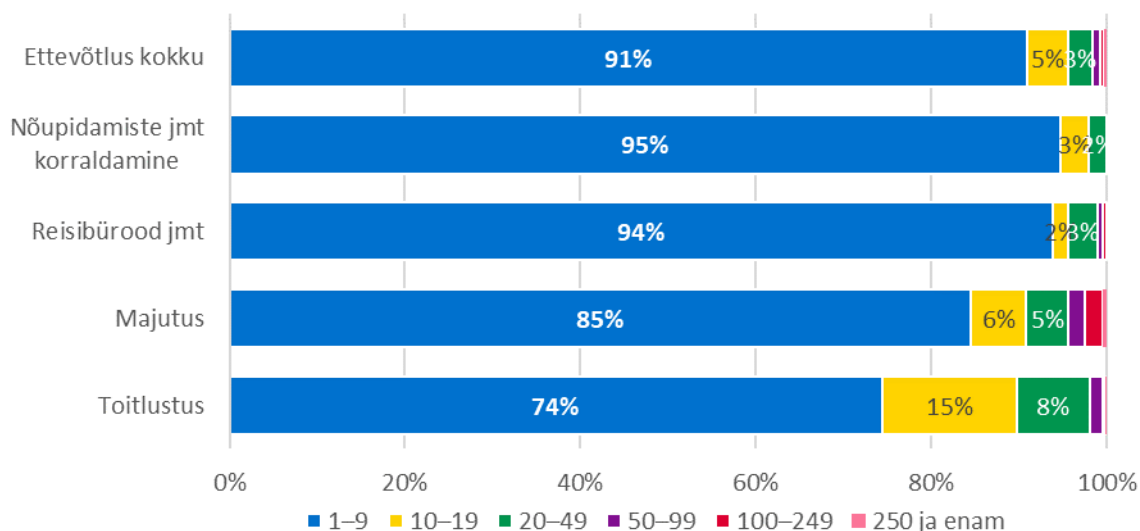
¹⁴⁸ Statistikaameti andmetel on konverentsil või koolitusel osalenud majutatute arv võrreldes kümne aasta taguse ajaga jäänud samaks ning viimase viie aastaga kasvanud 23% (tabel TU132). Ka Tallinna ettevõtlusameti hallatava konverentsiürituste statistika andmetel on konverentsiüritustest osavõtjate arv viie aastaga kasvand kümnendiku võrra (http://meetings.ee/statistika_kuvamine/statistika).

¹⁴⁹ 2017. aastal toimus Eesti konverentsiüritustest 72% konverentsihotellis, 11% hotellis, 11% (kultuuri)väärtuslikus konverentsipaigas ning 6% konverentsikeskuses.
http://meetings.ee/statistika_kuvamine/statistika



Joonis 3. Ettevõtete arv MTT valdkonnas ja mikroettevõtete osakaal

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001



Joonis 4. Ettevõtete jaotus töötajate arvu järgi MTT valdkonnas 2016. aastal

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

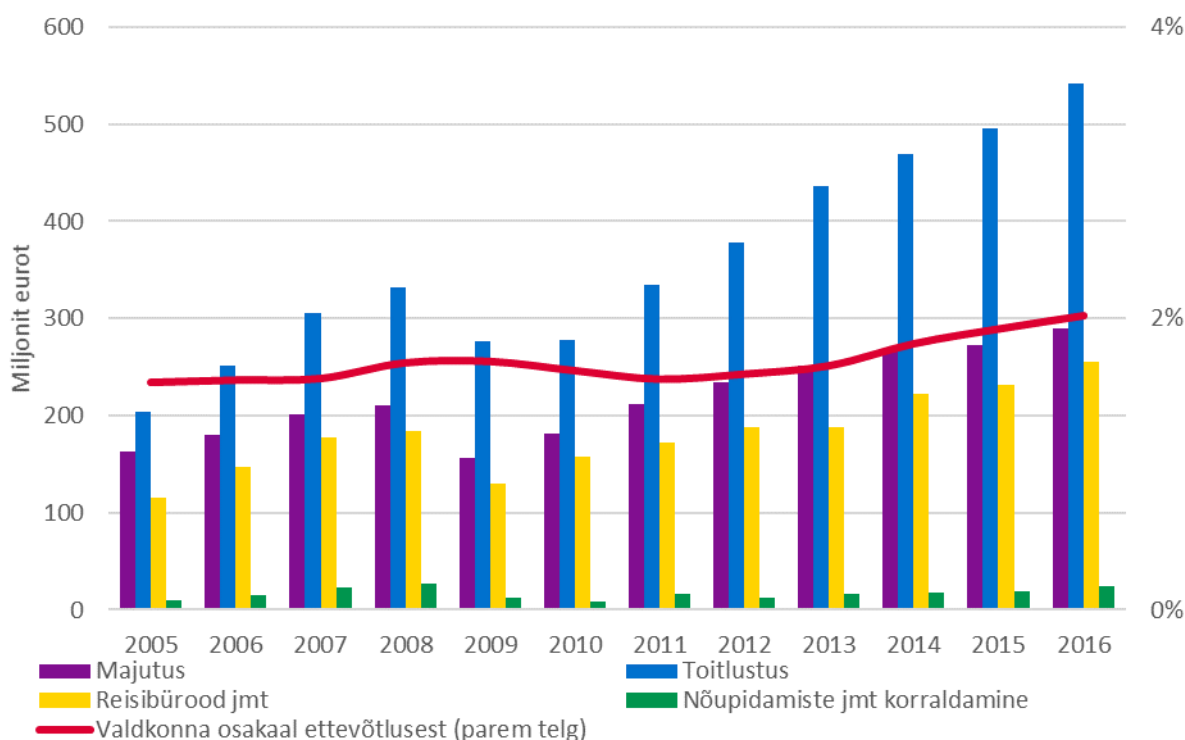
3.2. Käive ja eksport

MTT valdkonna ettevõtete käive (müügitulu¹⁵⁰) on aastatel 2005–2016 kasvanud 490 miljonilt eurolt 1,1 miljardi euroni (kasv 127%), mis on tunduvalt kiirem kasvutempo kui ettevõtluses keskmiselt (76%). MTT valdkonna käibe osakaal kogu ettevõtlussektori käibest on selle tõttu järk-järgult kasvanud,

¹⁵⁰ Müügitulu – nii põhi- kui ka kõrvaltegevusena valmistatud toodete, osutatud teenuste ja edasimüügi eesmärgil soetatud kaupade müügist saadud või saadaolev tulu, mis ei sisalda käibemaksu ega aktsiise.
http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/MAJANDUS/17SISEKAUBANDUS/02JAEMUUGI_MAHUINDEKSID/KM_020.htm

moodustades 2016. aastal 2% (vt joonis 5). Majanduslanguse aastad vähendasid MTT valdkonna müügitulusid veerandi võrra, kuid viimasel viiel aastal ületab müügitulu 2008. aasta mahte. Ainsana ei ole majanduskasvuaegsele tasemele taastunud nõupidamiste jmt korraldamise tegevusala käibemahud, kuid vähenenud on ka ettevõtete arv tegevusalal. Värskem kvartalistatistika näitab, et majutus-, toitlustus- ja turismiteenuste müük kasvas ka 2017. aastal ja 2018. aasta alguses¹⁵¹.

Valdkonna sees annab suurima osa käibest toitlustuse tegevusala (49%), mille müügitulu on alates 2007. aastast ka kõige kiiremas tempos kasvanud (77%). Majutuse ning reisibüroode jmt tegevusalade osakaal MTT valdkonna käibest moodustab mõlemal umbes veerandi ning kasvutrend on toimunud samas tempos (u 45% viimasel kümnel aastal). Nõupidamiste jmt korraldamise tegevusala müügitulu moodustab valdkonna käibest 2% ning kümnendi jooksul on kasv olnud tagasihoidlik (5%).



Joonis 5. Käibe jagunemine MTT valdkonnas, valdkonna osatähtsus kogu ettevõtluse käibest

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

Interneti laialdasema kättesaadavusega ja nutiseadmete laiemal levikuga on järjest kasvamas toodete ja teenuste ostmine internetis, mis mõjutab ka MTT valdkonda. Statistikaameti andmetel osteti 2017. aastal internetist kõige enam reisi- ja majutusteenuseid (61% Eesti e-kaubanduse kasutajatest). Eestis on reisi- ja majutusteenuseid internetist ostnud isikute arv kümnendiga kasvanud kümme korda ning viimase viie aasta jooksul üle kolme korra (2017. aastal 341 tuhat inimest).¹⁵² Eestis on jagamismajanduse osakaal suurim majutusteenuste pakkumisel, küündides ligi 8%-ni majutussektori käibest (platvormide ja teenusepakkujate käibed kokku)¹⁵³. Tõenäoliselt kasvab lähiaastatel

¹⁵¹ Statistikaamet, tabel TU410.

¹⁵² Statistikaamet, tabel IT36.

¹⁵³ Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis, Lisa B „Majutus ja reisikorraldus“. MKM (2016). https://www.mkm.ee/sites/default/files/lisa_b_majutus_ja_reisikorraldus.pdf

jagamismajanduse osakaal majutuses ja reisikorralduses võrreldes tavamajandusega kiiremini, sh on tõusvas trendis jagamismajanduses hõivatute arv. Kuigi puuduvad andmed, kui palju pakutakse Eestis majutusteenust jagamismajanduse platvormide vahendusel, siis ühe teenusepakkuja Airbnb vahendusel kasutas 2017. aastal Eestis majutusteenust 130 000 külastajat, mis on eelneva aastaga võrreldes 60% enam, ning 46% aktiivsetest üürileandjatest asus väljaspool Tallinna¹⁵⁴. Internetikaubanduse kasvutrend MTT valdkonnas näitab, et klientide nõudlusel toimuvad olulised muutused turundus- ja müügikanalites, millega tuleb ettevõtetel konkurentsipüsimiseks arvestada nii tehniliste lahenduste kui ka töötajate töö sisu, töökorralduse ning vajalike oskuste mõttes. Lisaks tähendab majutusteenuste (nt külaliskorterid, puhkemajad) laialdasem pakkumine jagamismajanduses, et majutuse alavaldkonna põhikutsealade töötajaid töötab üha enam mittetraditsioonilistes majutusettevõtetes.

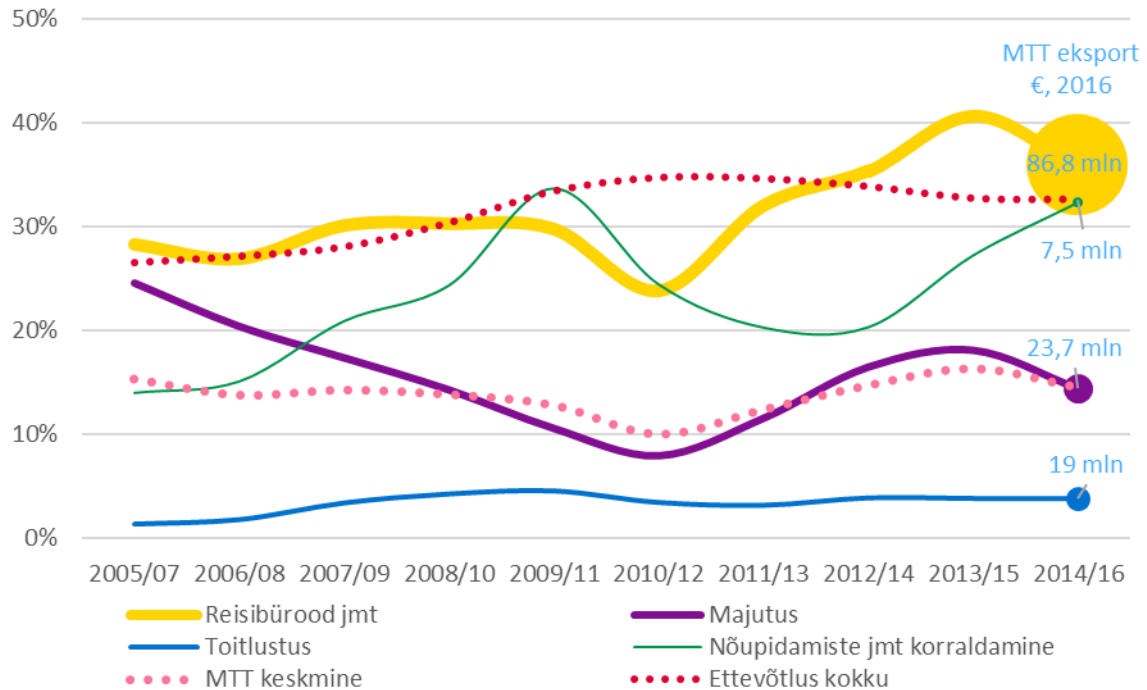
Eksport

Vaadates ekspordinäitajana mitteresidentidele müügi osakaalu müügitulust, siis on MTT valdkonna tegevusaladel viimastel aastatel ekspordi osakaal käibest püsinud 15% ringis (2014–2016 kolme aasta keskmine), jäädes alla ettevõtluse keskmisele (vt joonis 6)¹⁵⁵. Ainult reisbüroode jmt tegevusala ettevõtetel on see näitaja viimastel aastatel ettevõtluse keskmisest natuke kõrgem, kusjuures absoluutarvudelt moodustas selle tegevusala ekspordimaht kogu MTT valdkonna ekspordist u kaks kolmandikku. 2016. aastal moodustas MTT valdkonna eksport kogu majanduse ekspordist alla 1% (137 mln eurot).

Valdkonda iseloomustab ka ekspordimahtude suur kõikumine aastati, mis viitab tundlikkusele välismõjurite suhtes. Toitlustuse tegevusala ettevõtted on vähem mõjutatud välistarbimisest ning ekspordiosakaal müügitulust on püsinud stabiilselt madalal, kuni 5% piiril.

¹⁵⁴ Airbnb kogukond Eestis. Faktileht (2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/faktileht_-_airbnb_eestis.pdf

¹⁵⁵ Need ekspordinäitajad on madalamad kui turismi satelliitarvepidamises arvatud turismi osatähtsus tegevusala toodangust – majutuses moodustab turismi osa neli viiendiku ja toitlustuses umbes poole toodangust ning mõlemal tegevusalal on valdav osa väliskülastajatel. Statistikaamet, tabel RAS0003 ja RAS0001.



Joonis 6. Ekspordi osakaal käibes MTT valdkonna tegevusaladel võrdluses kogu ettevõtluse keskmisega (kolme aasta keskmiste näitajate alusel)

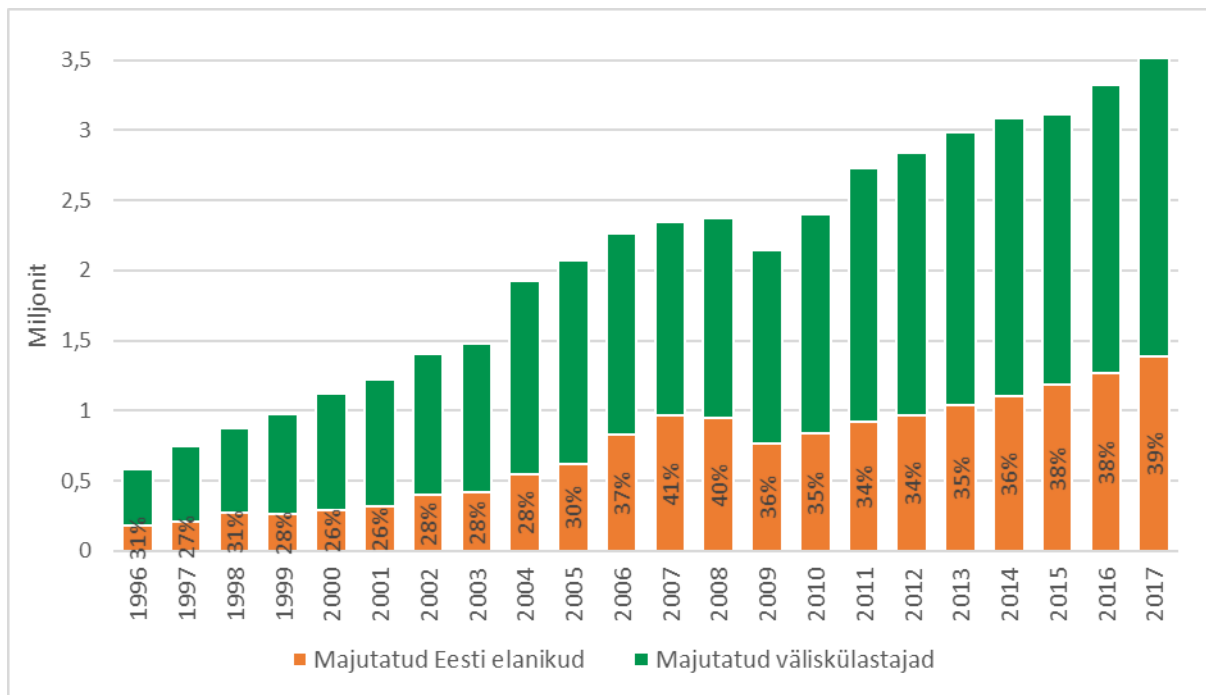
Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

Valdkonnas hinnatakse teenuste mahtude muutusi majutatud külastajate¹⁵⁶ arvu alusel. Statistikaameti andmetel on aastatel 1996–2017 majutusasutustes ööbinud külastajate arv olnud kasvutrendis (vt joonis 7). Kui 1996. aastal registreeriti ligi 600 000 majutatut, siis 2017. aastaks tõusis see rekordiliselt üle 3,5 miljonini (kokku üle 6,5 miljoni ööbimise). Viimase kümne aastaga on majutatute arv suurenenud 50% ning viimase kahekümne aastaga koguni viis korda.

Vaadates majutatute jagunemist kohalike elanike ja väliskülastajate vahel, siis on Eesti elanike osakaal kasvutrendis (2017. aastal 39%), mis on ootuspärane suund, arvestades et keskmiselt on Euroopa riikides peamisteks majutusteenuste tarbijateks siseturistid. Eurostati andmetel oli 2016. aastal Eestis siseturistide ööbimiste osatähtsus ööbimiste koguarvus 36%, samas EL-i keskmine näitaja oli 54%¹⁵⁷.

¹⁵⁶ Majutatu – turist ehk ööbiv külastaja, kes veedab vähemalt ühe öö majutusettevõttes. http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/Majandus/23Turism_ja_majutus/02Majutus/TU_11.htm

¹⁵⁷ Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00175&language=en>



Joonis 7. Majutatute arv Eestis

Allikas: Statistikaamet, tabel TU121

Eesti välis turistide seas kasvab aasta-aastalt Aasiast pärit turistide osakaal. Jaapanist pärit turistid veetsid 2017. aastal Eestis 45 000 ööd, Hiinast pärit turistid 30 000 ööd (viie aasta kasv mõlemal 2,9 korda) ning Lõuna-Korea turistid ligi 20 000 ööd (viie aasta kasv 3,4 korda)¹⁵⁸. Lisaks väisavad Eestit ühepäevareisijad, kes ei kajastu ametlikus turismistatistikas, sest nad ei ööbi Eestis. Aastas külastab Tallinna ühepäevareisiga mitusada tuhat Soomes ööbivat Aasia turisti¹⁵⁹. Riiklikult on turismiarenduse tegevuste fookuses jätkuvalt turismiteenuste ekspordi ja Aasia turistide arvu kasv¹⁶⁰.

Pooled välis turistidest reisivad Eestisse puhkuse eesmärgil¹⁶¹ ja suvekuudel¹⁶². Ka Eesti elanike ööbimistega sisereisid toimuvad kõige enam suvekuudel¹⁶³. Seetõttu on MTT valdkonnale iseloomulik aastaegadest tulenev teenuste mahtude kõikumine ning nii majutuse, turismi kui vähesemal määral ka toitlustusettevõtete teenuseid pakutakse suvekuudel suuremas mahus¹⁶⁴. Eriti mõjutab hooajalisus majutusettevõtteid, kus III kvartalis võivad teenuste mahud olla üle kahe korra suuremad kui madalaimate mahtudega I kvartalis ning moodustada üle kolmandiku kogu aasta teenuste

¹⁵⁸ Statistikaamet, tabel TU141.

¹⁵⁹ <https://www.eas.ee/statistika-aasia-turistide-arv-viie-aastaga-kolmekordistunud/>

¹⁶⁰ Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse 2018. aasta koondtegevuskava. <https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2018/04/EAS-2018-a-koondtegevuskava-1.pdf>

¹⁶¹ Statistikaamet, tabel TU206.

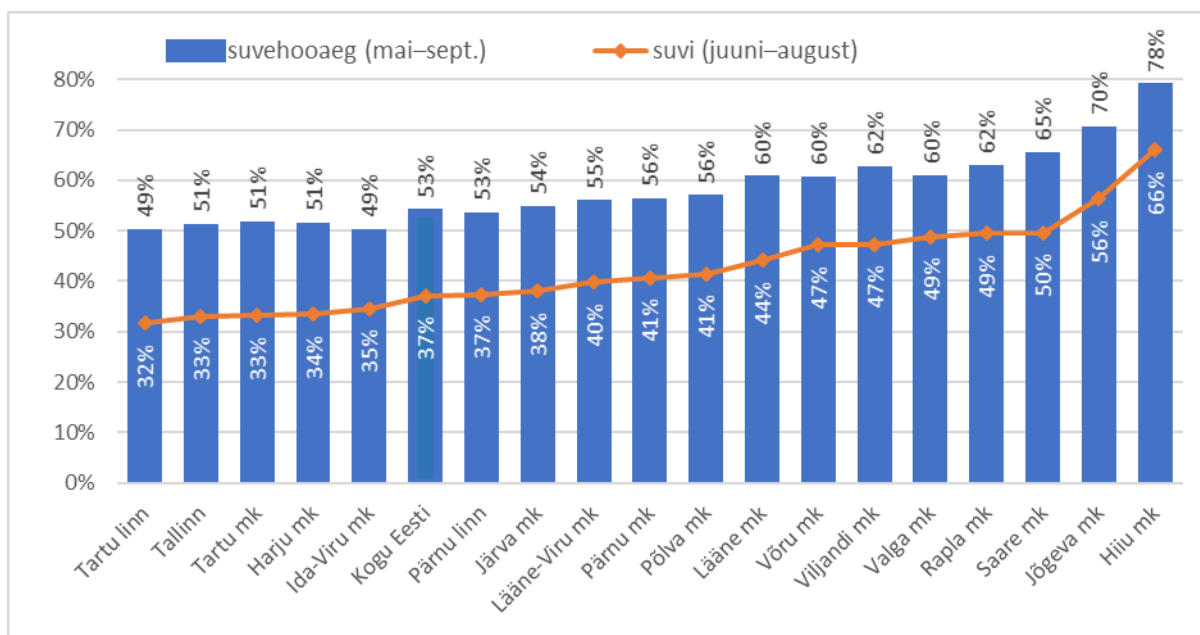
¹⁶² Statistikaamet, tabel TU131.

¹⁶³ Statistikaamet, tabel TU51.

¹⁶⁴ Statistikaamet, tabel TU410.

müügitahust. EL keskmiselt erineb majutusettevõtetes ööbimiste arv isegi 2,9 korda, võrreldes kõrg- ja madalahooaega¹⁶⁵.

Hooajalisuse mõju nõudlusele on Eestis regiooniti erineva ulatusega (vt joonis 8) – näiteks Tartus ja Tallinnas on sesoonsuse mõju väiksem, kuna seal leidub rohkem hooajaväliseid tegevusi (nt konverentsid, spaad, lõbustus- ja kultuuriasutused, -üritused), kuid Hiiumaal on erinevused suvise hooaja ja ülejäänud aasta nõudluses Eestis kõige suuremad. Suurema sesoone mõjuga piirkondade tööandjatele on ajutise tööjõu vajaduse surve suurem ning hooajaliseks tööks kogemustega töötajaid on raskem leida. Eriti teravalt tunnetavad tööjõupuudust tööandjad äärealadel, kus on ka erialaste kogemusteta töötajate leidmine keeruline. Eesti majutusettevõtetes veedeti suvekuudel 37% kogu aasta jooksul veedetud öödest, mis on võrdluses 33 teise Euroopa riigiga 11. kohal¹⁶⁶.



Joonis 8. Suvehooaja osakaal kõigist majutusettevõtetes veedetud öödest regiooniti Eestis 2017. aastal
Allikas: Statistikaamet, tabel TU131

Kuna MTT toateenija põhikutsealasse on hõlmatud ka laevade kajutiteenindajad, siis on asjakohane vaadata rahvusvahelist reisiliiklust Eesti sadamate kaudu. Statistikaameti andmetel¹⁶⁷ on viimasel kümnendil rahvusvahelistel laevaliinidel reisijate arv järjest kasvanud, küündides ligi 10,9 miljoni reisijani 2017. aastal (kasv võrreldes varasema aastaga 3% ja kümne aastaga 41%). Peamine reisilaevaliiklus toimub Helsingi suunal, kuid ka Rootsi suunal on reisijate arv üha kasvav (Eesti lipu all sõitvatel laevadel on Rootsist saabunud reisijaid võrreldes kümne aasta taguse ajaga kolmandiku võrra rohkem).

¹⁶⁵ European Union Tourism Trends. World Tourism Organization (2018). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419470>

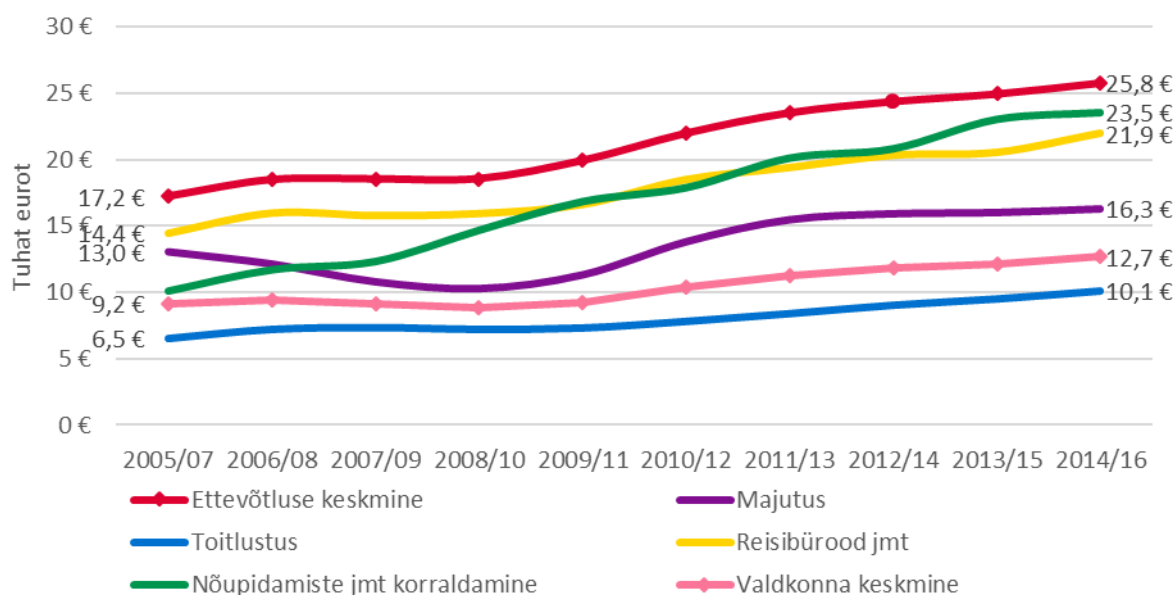
¹⁶⁶ Hooajalisus Eesti turismis. EAS (2017). https://static2.visitestonia.com/docs/3210264_hooajalisus2017.pdf

¹⁶⁷ Statistikaamet, tabel TS161.

3.3. Tootlikkus

MTT valdkonna tootlikkus¹⁶⁸ on viimasel kümnendil tõusnud rohkem kui kolmandiku võrra (38%), kuid vähem kui ettevõtluses keskmiselt (50%) ning kõik MTT tegevusalad jäävad tootlikkuse näitajatelt majanduse keskmisele alla (vt joonis 9). Kui keskmiselt on Eestis tootlikkus töötaja kohta u 26 000 eurot, siis MTT-s on see näitaja kaks korda madalam. Madal tööviljakus majutuse ja toitlustuse tegevusaladel ilmneb ka teistes Euroopa riikides, mis on osalt seletatav tegevusalade kõrgema tööjõumahukusega, kuid võib tuleneda ka suuremast osajaga töötajate osakaalust. Võrreldes Eestis majutuse ja toitlustuse tegevusalade tootlikkust EL keskmisega, siis jääb see kaks korda madalamaks (EL-s 23 000 eurot, Eestis 11 800 eurot töötaja kohta) ning Põhjamaadega võrreldes on vahe veelgi suurem (2,75 korda)¹⁶⁹.

Tootlikkus toitlustuse tegevusalal oli 2014–2016 aasta keskmisena kõigest 39% ettevõtluse keskmisest, suhteliselt kõrge oli näitaja nõupidamiste jmt korralduse ning reisibüroode jmt tegevusaladel (vastavalt 92% ja 81% ettevõtluse keskmisest). Kümnendi jooksul on tootlikkuse kasvutempo olnud MTT tegevusaladest kõige aeglasem majutusettevõtetes (25%) ning majanduslangus mõjutas majutuse tootlikkust tugevamalt.



Joonis 9. MTT valdkonna tegevusalade tootlikkus (töötaja kohta aastas) võrdluses kogu ettevõtlusega (kolme aasta keskmiste näitajate alusel)

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

3.4. Palk

MTT valdkonna keskmine brutokuupalk on olnud kogu vaadeldaval perioodil märgatavalt madalam ettevõtluse keskmisest (vt joonis 10). Statistikaameti andmetel oli 2016. aastal **MTT keskmine töötasu koguni 35% võrra madalam Eesti keskmisest**.

¹⁶⁸ Tootlikkus e tööviljakus hõivatu kohta lisandväärtuse alusel – lisandväärtus jagatud tööga hõivatud isikute arvuga. Lisandväärtus – rahalises väljenduses toodang (teenused), millest on maha arvestatud vahetarbimine.

¹⁶⁹ Eurostati 2015. aasta andmed.

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00152&language=en>

Majutuses hõivatud saavad keskmisest veerandi võrra ning toitlustuses koguni 43% võrra väiksemat töötasu, olles majanduses ühed madalama ametliku töötasuga tegevusalad. Reisibüroode jmt tegelevates ettevõtetes on töötajate palgad keskmisest mõnevõrra kõrgemad ning nõupidamiste jmt korraldamises aastaseid kõikumisi kõrvale jättes ligilähedased keskmisele.

Toitlustuses ja majutuses on aastaid olnud probleemiks mitteametliku töötasu (nn ümbrikupalga) maksmine¹⁷⁰. Arvestades ümbrikupalga maksmist, on tegelik töötasu nendel tegevusaladel mõnevõrra kõrgem. 2017. aasta varimajanduse uuringu alusel oli ümbrikupalkade keskmine osakaal kõigist töötasu saanud isikute sissetulekutest 31%¹⁷¹. Maksu- ja tolliamet on viimastel aastatel tugevdanud järelevalvet töötajate registreerimise ja keskmisest palgatasemest madalamalt tasustamise üle ning erialaliidud on pööranud tähelepanu ausa konkurentsi olulisusele¹⁷², mis võiksid tulevikus ümbrikupalkade levikut vähendada. Paljudes EL riikides on kehtestatud toitlustusteenuse pakkumisele madalam käibemaks, mis võib olla samuti üks võimalus ümbrikupalkade probleemi lahendamiseks, kuna tegemist on tööjõumahuka sektoriga – kuid Eestis maksuerisust ei ole¹⁷³.

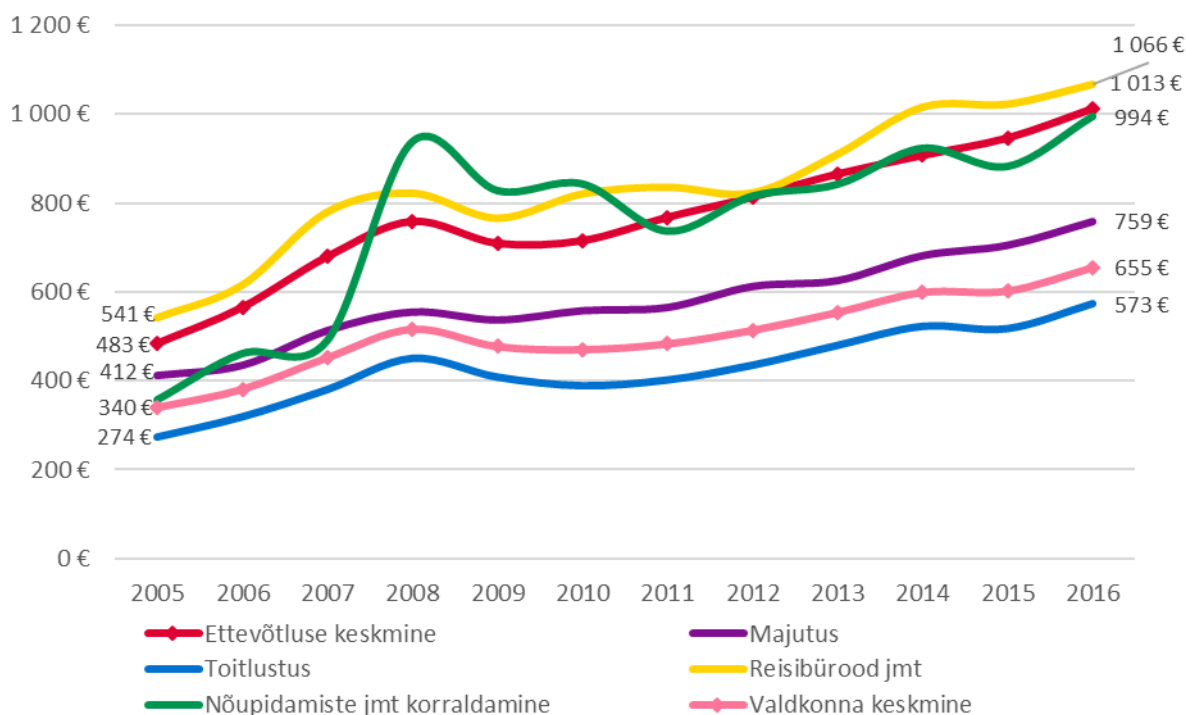
Ametialade tasemel pakub värskemaid ametlikku palgastatistikat 2014. aasta lõpul läbi viidud töötasu struktuuriuuring. Selle andmetel oli käesolevas uuringus käsitletud ametialadest kõrgeim palgatase majutusettevõtete juhtide seas ning madalaim lihttöötajate ametialadel (köögiabilised ja koristajad). Teenindustöötajatest olid kõrgeima palgatasemega reisikonsultandid ja reisibüroo ametnikud. Kuigi üldist palgastatistikat aluseks võttes on palgatase sellele järgnevalt aastail tõusnud majanduses keskmiselt u 6% aastas ning seega 2014. aasta palgatase absoluutarvudes enam kindlasti ei kehti, võib siiski eeldada, et palkade struktuursed proportsioonid ei ole oluliselt muutunud. Lisas 4 on esitatud töötasu struktuuriuuringu 2014. ja 2016. aasta brutotunnitasud MTT põhikutsealadega seotud ametialadel.

¹⁷⁰ Ettevõtlusvaldkondadest maksti 2017. aastal ümbrikupalka kõige sagedamini kaubanduses, järgnesid transpordivaldkond, toitlustus, põllumajandus, ehitus, tööstus ja majutus. Ümbrikupalka saanud töötajate osakaal kõigist töötasu saanud inimestest jäi 2017. aastal vahemikku 10%–15%. Illegalse alkoholi ja sigarettide tarbimine ja kaubandus ning ümbrikupalkade maksmine Eestis 2017. Eesti Konjunktuuriinstituut (2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/varimajanduse_uuring_2017.pdf

¹⁷¹ *Ibid.*

¹⁷² Palts, M. „Ettevõtjate hinnangud ümbrikupalkade maksmise kohta“. Ettekanne. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (30.05.2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/uudised-pressiinfo/pressimaterjalid/umbrikupalga_teemaline_pressikonverents_30.05.2018.pdf

¹⁷³ Loodmaa, V. „Ümbrikupalkade maksmisest majutus- ja toitlustussektoris“. Ettekanne. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (30.05.2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/uudised-pressiinfo/pressimaterjalid/umbrikupalga_teemaline_pressikonverents_30.05.2018.pdf



Joonis 10. Keskmine brutokuupalk (palgakulu töötaja kohta¹⁷⁴) MTT tegevusaladel.

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

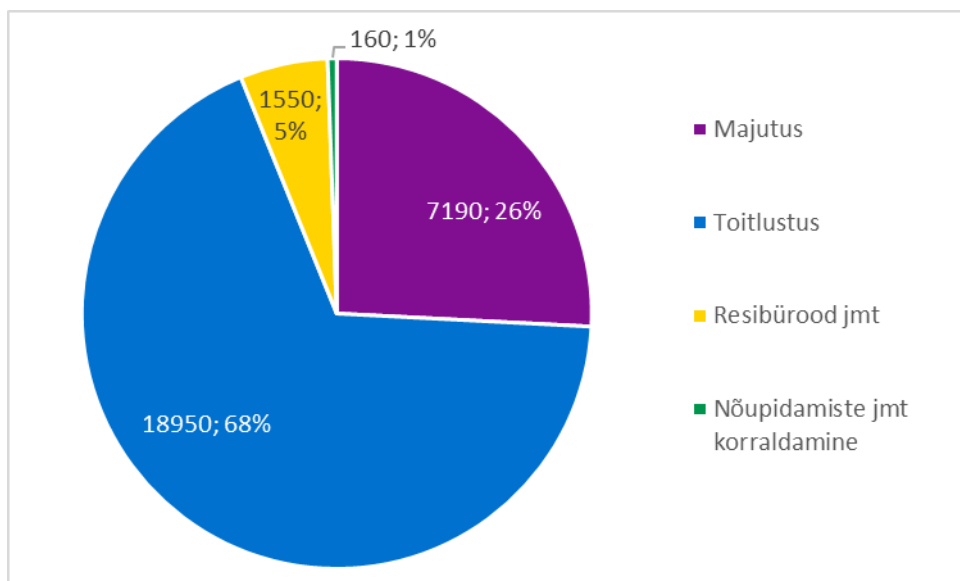
3.5. Hõivatud valdkonnas

3.5.1. Hõivatud ja hõivetrendid tegevusalade lõikes

MTT valdkonna ettevõtetes töötab kokku ligi 28 000 inimest¹⁷⁵ ehk umbes 4% kõigist hõivatutest Eestis. Üle kahe kolmandiku valdkonna töötajatest on hõivatud toitlustuse tegevusalal ning umbes veerand majutuses. Reisibüroodes jmt ettevõtetes töötab 5% ning nõupidamiste ja messide korraldamise tegevusalal kõigest 1% valdkonna hõivatutest (vt joonis 11).

¹⁷⁴ Keskmine brutokuupalk on arvatud Statistikaameti ettevõtlusaruande EKOMAR baasil töötajate palgakulu ja aasta keskmise töötajate arvu jagatisena 1 kuu kohta. Palgakuluga töötaja kohta on arvestatud olenemata tema töökoormusest. Arvud erinevad Statistikaameti palgastatistikast, kuna viimane taandab palgad täiskoormusele.

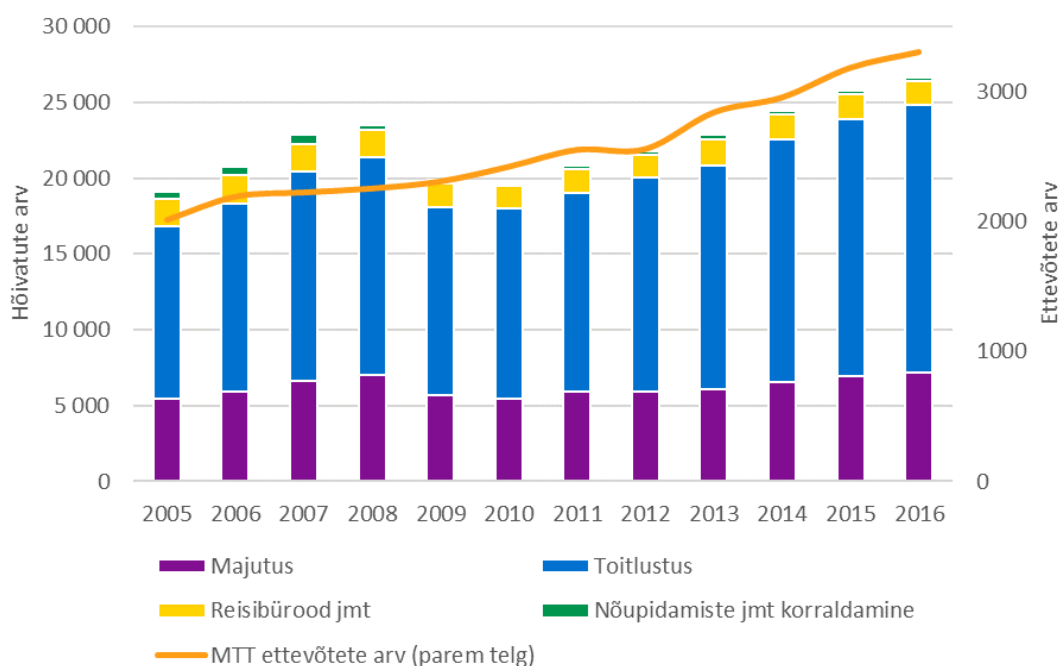
¹⁷⁵ 2014–2016 keskmine töötajate arv MKM-i OSKA alusandmestiku põhjal, kus tööjõu-uuringu hõive andmed on ühendatud REL2011 ametialade andmestikuga.



Joonis 11. Hõivatute arv MTT valdkonnas (2014–2016 keskmine)

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring, REL2011

MTT valdkonna hõivatute arv kasvas majanduskriisini, kuid majanduslangusega kadus 15% töökohtadest (vt joonis 12). Nüüdseks on valdkonnas töötajate arv järk-järgult suurenedes ületanud 2008. aasta taseme 13% võrra. Valdkonna üldine hõive kasv on tulnud eelkõige toitlustuse tegevusalal töökohtade lisandumisest – võrreldes 2008. aastaga töötab seal ligi veerandi võrra rohkem inimesi. Majutuse tegevusalal on hõivatute arv samal perioodil kasvanud 2% ning reisibüroode ja nõupidamiste jmt korraldamisega tegelevates ettevõtetes vähenenud vastavalt 13% ja 27%. MTT tegevusalade ettevõtete arv majanduslanguse perioodil kasvas, mistõttu töötajate arvult muutusid ettevõtted väiksemaks. MTT ettevõttes töötab keskmiselt 8 inimest, mis on püsinud nii viimased seitse aastat, kogu ettevõtluses töötab keskmiselt ettevõttes 6 inimest.



Joonis 12. MTT hõivatute arvu muutus tegevusalati ja valdkonna ettevõtete arv

Allikas: Statistikaamet, tabel EM001

Võrreldes teiste sektoritega on MTT valdkonnas suhteliselt suur lihttöötajate osakaal. Kui majanduses keskmiselt on u 9% hõivatutest lihttöötajad, siis majutuses ja toitlustuses üle viiendiku (vastavalt 29%, ja 21%, peamiselt köögiabilised ja koristajad).

MTT valdkonna eripäraks on töötajate arvu muutus sõltuvalt hooajast. Põhikutsealadest puudutab hooajalisus näiteks kelnereid, kokki, toitlustuse lihttöötajaid, toateenijaid, giide ja aktiivtegevuste läbiviijaid. Kõrghooajal nõudluse suurenedes palgatakse juurde ajutist tööjõudu ning madalhooajal töötajate arvu vähendatakse.

Tavapärasest enam töötatakse majutuses ja toitlustuses osaajaga. 2018. aasta esimeses kolmes kvartalis oli majutuses ja toitlustuses umbes veerand töötajatest osaajaga¹⁷⁶, samas Eestis keskmiselt u 12% 15–74 aastastest hõivatutest. Teistes Euroopa riikides on samuti majutuses ja toitlustuses osaajaga töötajad keskmisest enam – EL keskmine oli 20%, majutuses ja toitlustuses kolmandik.¹⁷⁷

MTT valdkonnale on omane ka suhteliselt kõrge tööjõuvoolavus. Majutuse ja toitlustuse ettevõtete töötajad vahetavad tööandjat võrreldes teiste tegevusaladega sagedamini – Maksu- ja Tolliameti andmetel töötas kõigest 41% töötajatest eelneval aastal sama tööandja juures, 19% vahetas tööandjat tegevusala sees ning umbes veerand (26%) töötas aasta hiljem mõnel muul tegevusalal¹⁷⁸. Statistikaameti andmetel on töölt lahkunute määr¹⁷⁹ majutuse ja toitlustuse tegevusaladel majanduse keskmisest tunduvalt suurem (2018. aasta II kvartalis vastavalt 19% ja 9%), samas tööandja algatusel töölt lahkunute määr¹⁸⁰ on keskmisega samas suurusjärgus (majutuses ja toitlustuses 0,9%, tegevusalade keskmine 0,8%). See viitab, et pigem on tegemist vabatahtliku voolavusega, st töökohta vahetatakse mitte tööandja soovil, vaid muudel põhjustel (nt ebasobivad töötingimused, madal palk, vähesed karjääri- ja koolitusvõimalused, isiklikud põhjused jne). Vabade ametikohtade määr ehk vabade töökohtade suhe täidetud ja täitmata töökohtade koguarvus on majutuse ja toitlustuse tegevusalal olnud aastaid tegevusalade keskmisest kõrgem¹⁸¹, mis viitab samuti töötajate sagedasele vahetumisele.

3.5.2. Töötajate sooline jaotus

Valdkonna põhikutsealade töötajatest on 81% naised (vt joonis 13). Eriti suur on naiste osakaal toitlustuse klienditeenindajate seas (96%). Meeste esindatus on suurem juhtide seas – suhteliselt kõige rohkem mehi on turismiettevõtete juhtide seas (66%). Suhteliselt enam töötab mehi ka peakokkadena

¹⁷⁶ Osaajatöötaja – hõivatu, kelle tavaline nädalatööaeg on alla 35 tunni, v.a ametid, kus on seadusega kehtestatud lühendatud tööaeg. http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/02Heivatud/02Aastastatistika/TT_047.htm

¹⁷⁷ Eurostat. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsq_epgan2&lang=en

¹⁷⁸ Siin on mõeldud EMTAK I55–56 majutuse ja toitlustuse tegevusalasid. Ettevõtluses keskmiselt töötas eelneval aastal sama tööandja juures 63% töötajatest. Andmeallikaks on Maksu- ja Tolliameti aastate 2013/14–2015/16 keskmine võrreldes eelneva aastaga, MKM arvutused.

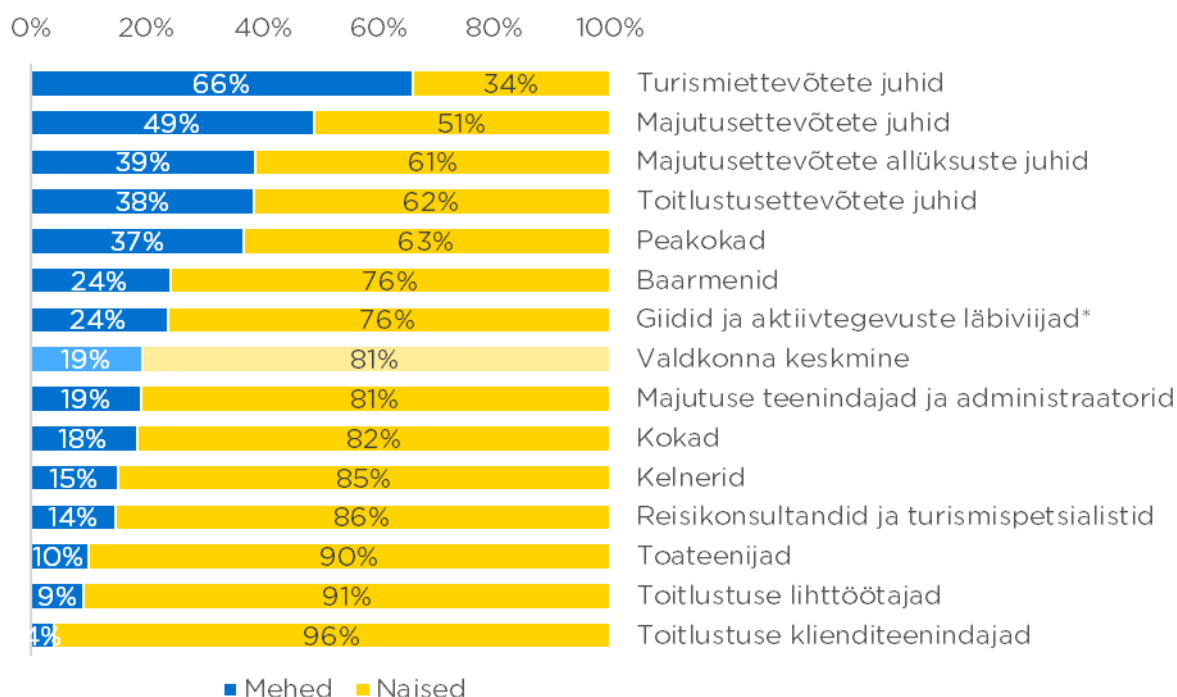
¹⁷⁹ Statistikaamet, tabel PAV012. Töölt lahkunute määr – töölt lahkunud töötajate arvu ja hõivatud ametikohtade arvu suhe.

¹⁸⁰ Tööandja algatusel töölt lahkunute määr – tööandja algatusel töölt lahkunud töötajate arvu ja hõivatud ametikohtade arvu suhe. http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/MAJANDUS/12PALK_JA_TOOJEUKULU/09VABAD_AMETIKOHAD/04LUHIAJASTATISTIKA/P_AV_11.htm

¹⁸¹ Statistikaamet, tabel PAV011.

(37%), baarmenitena (24%) ning giidide ja aktiivtegevuste läbiviijatena (24%). Majutuse ja toitlustuse lihttöötajate (toateenijad ja toitlustuse lihttöötajad) seas on mehi ainult kümnendik.

MTT alavaldkondadest on naiste osakaal kõige kõrgem toitlustuses (82%), seejärel majutuses (79%) ning madalaim turismi alavaldkonna põhikutsealadel (72%).



* Giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate põhikutsealal hõivatud ei kajastu täielikult statistikas, seetõttu ei pruugi siin toodud struktuur põhikutseala tõepäraselt peegeldada.

Joonis 13. MTT põhikutsealadel hõivatute sooline jagunemine

Allikas: Statistikaamet, REL2011; MKM

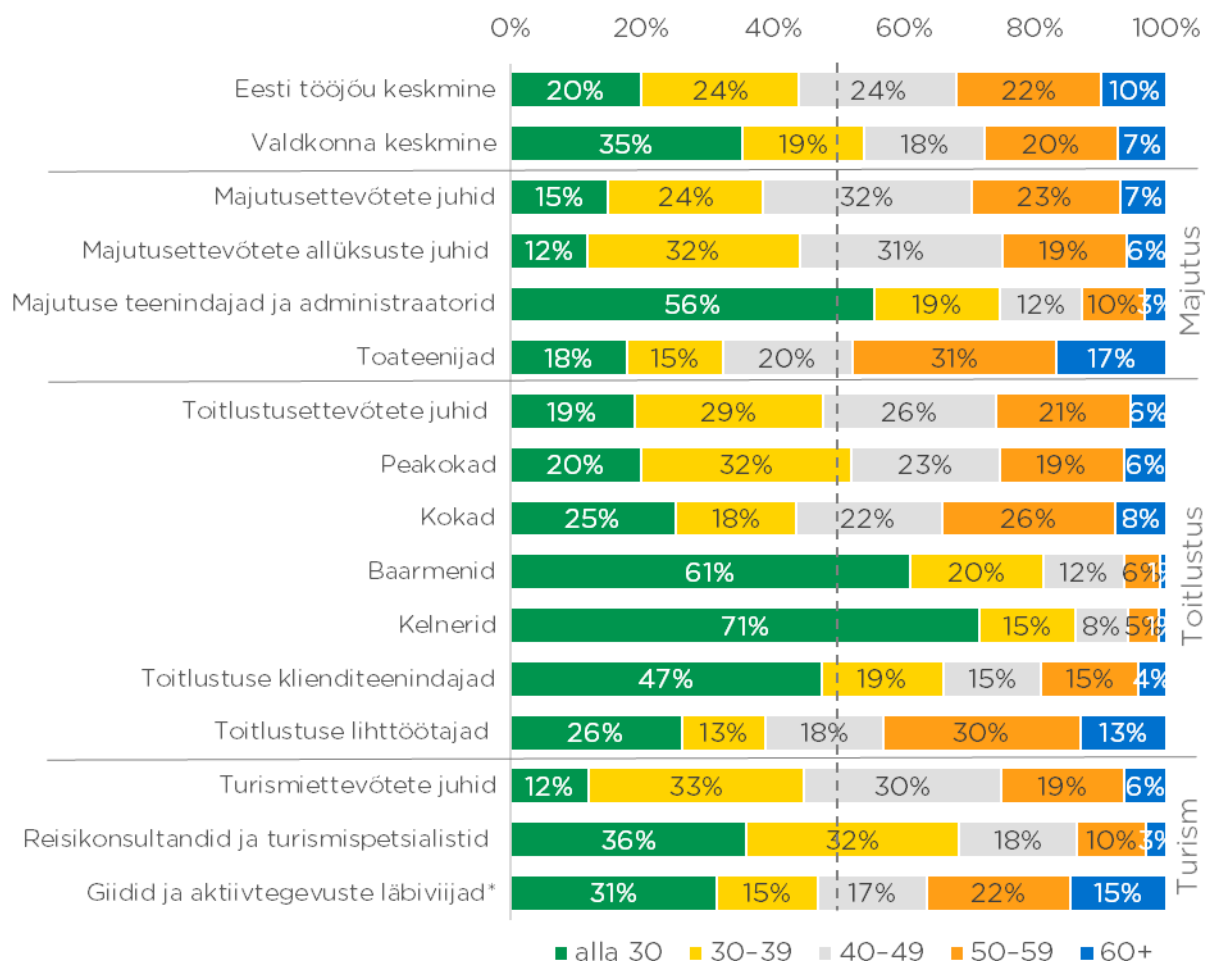
3.5.3. Töötajate vanuseline jaotus

MTT põhikutsealadel hõivatute keskmine vanus on töäjõu keskmisest madalam. Alla 40-aastaseid on valdkonnas üle poole (54%, vt joonis 14), samas kui töäjõus keskmiselt on 44%. Oluliselt rohkem on valdkonnas noori, **kuni 30-aastaseid** töötajaid – kui kogu töäjõus keskmiselt 20%, siis **MTT-s 35%**. 50-aastaseid või vanemaid on kogu majanduses hõivatutest 32%, MTT valdkonnas 27%.

Alla 30-aastaste suur osakaal (pooled või rohkem töötajatest) paistab silma klienditeenindusega seotud põhikutsealadel, nagu kelnerid (71%), baarmenid (61%), majutuse teenindajad ja administraatorid (56%) ning toitlustuse klienditeenindajad (47%). Baarmenite ja kelnerite põhikutsealadel on üle 50-aastaste osakaal märkimisväärselt madal (6–7%), majutuse teenindajate ja administraatorite põhikutsealal natuke suurem (13%). See viitab, et **MTT klienditeenindusega seotud põhikutsealad on pigem noortele tööelu alguseks ning vanemas tööeas eelistatakse töötada teistel ametialadel.**

Kui võrrelda 2000. aasta rahvaloenduse andmeid käesoleva uuringu alusandmestikuga, siis ilmneb paarikümne aastaga toimunud märgatav muutus kelnerite ja baarmenite vanusjaotuses. 2000. aasta rahvaloenduse järgi töötas neil ametialadel alla 30-aastaseid tunduvalt vähem (54%) ning 30–39-aastaseid rohkem (25%). Kokkuvõttes, kui kahe noorema vanusrühma osakaal 2000. aasta rahvaloenduse järgi oli 79%, siis värskeema alusandmestiku järgi on see tõusnud 86%-ni. Kelnerite ja

baarmenite töötajaskonna noorenemine sarnaneb mujal maailmas ilmnevale trendile. Üha enam otsitakse õppimise kõrvale lisanissetulekut ning sektori ebaregulaarne tööaeg võimaldab õppimist ja töötamist paremini sobitada, mistõttu on toitlustuse klienditeenindajad levinud amet õppivate noorte seas. Samas ei näe noored tavaliselt neid ametikohti elukestva karjäärina.



* Giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate põhikutsealal hõivatud ei kajastu täielikult statistikas, seetõttu ei pruugi siin toodud struktuur põhikutseala tõepäraselt peegeldada.

Joonis 14. MTT põhikutsealadel hõivatute vanuseline jagunemine

Allikas: Statistikaamet, REL2011; MKM

Tööjõu keskmisega võrreldes on nooremad ka toitlustuse klienditeenindajad ning reisikonsultantide ja turismispetsialistide põhikutsealade töötajad. Turismi alavaldkonna ekspertidega läbi viidud intervjuudes toodi ühe murekohana välja reisikonsultantide keskmise vanuse tõusu. Vaadates 2000. aasta REL andmeid, siis oli reisikonsultantide isikkoosseis tõesti väga noor¹⁸². Võrreldes reisikonsultantide vanusstruktuuri praeguse Eesti tööjõu keskmisega, siis on tegemist endiselt nooremapoolse töötajaskonnaga. Tõenäoliselt tuleneb reisikonsultantide keskmise vanuse tõus ja valdkonna enda tunnetuslik „vananemine“ pigem sellest, et teenust hakati Eestis pakkuma alles pärast

¹⁸² 2000. aasta REL andmetel oli ISCO 3414 reisikonsultantide ja -korraldajate ametialal kuni 40-aastaseid 74% ja alla 50-aastaste osakaal koguni 94%, sarnanedes vanusjaotuselt praegusele kelnerite noorele põhikutsealale; ISCO 4221 reisibüroo ametnikud ja sõidupiletite müüjate ametialal oli kuni 40-aastaseid 77% ja alla 50-aastaste osakaal 87%.

taasiseseisvumist ning täiesti uued tekkinud ametikohad täideti noortega, kuna taolise töökogemusega personali varem ei olnud.

MTT juhtide põhikutsealade vanusstruktuur sarnaneb tööjõu keskmisega. Peakokkade vanusstruktuur sarnaneb toitlustusettevõtete juhtidega, mis ei ole üllatav, kuna karjääritee poolest on tegemist lähedaste põhikutsealadega.

Lihttöötajate ametirühma kuuluvate toateenijate ning toitlustuse lihttöötajate põhikutsealad eristuvad töötajate keskmisest kõrgema vanuse poolest – ligi pooled on üle 50-aastased. Üle 50-aastaseid töötajaid on kolmandik või enam ka giidide ja kokkade seas. Intervjuudes töid eksperdid välja, et keerulisem on töötajaid leida just põhikutsealadele, kus töötavad vanemaealised, ning administraatori ametikohale.

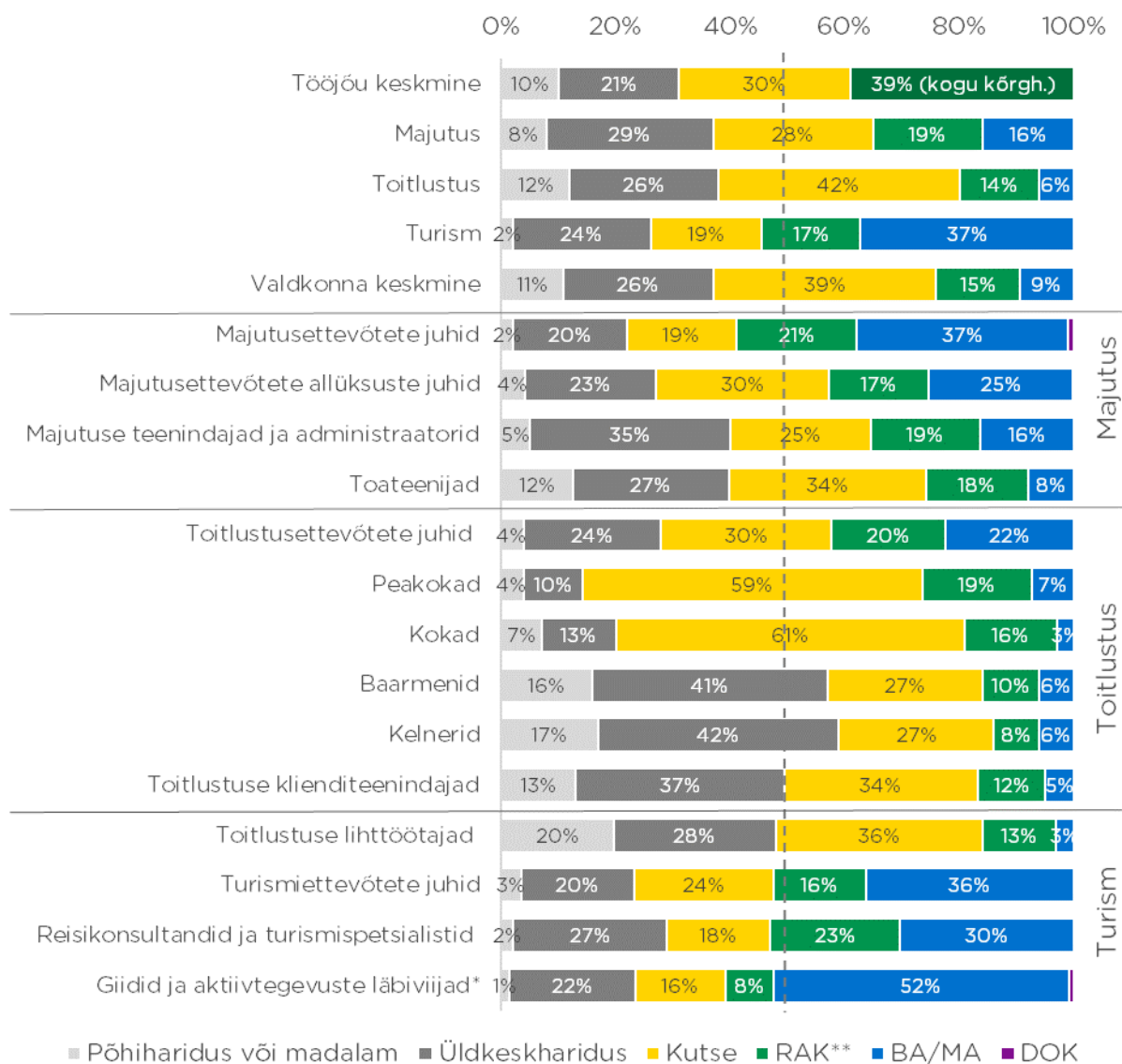
3.5.4. Töötajate hariduslik jaotus

MTT valdkonna põhikutsealadel hõivatutest on 24% kõrgharidusega, 39% kutseharidusega ning 37% on ilma erialase haridusega (st alg- ja põhihariduse ning üldkeskharidusega) (vt joonis 15). MTT tööjõu haridusjaotus erineb tööjõu keskmisest – suhteliselt vähem on kõrgharidusega ning rohkem kutseharidusega töötajaid või ilma erialase haridusega töötajaid.

Haridusjaotuselt eristub MTT-s turismi alavaldkond, kus üle pooltel töötajatest on kõrgharidus (54%) ning keskhariduse või madalama haridusega töötajaid on kõige vähem (26%). Majutuse alavaldkonnas hõivatutest on kõrgharidusega 35% ja toitlustuses kõigest viiendik. Samas on toitlustuse alavaldkonnas väga kõrge kutseharidusega töötajate osakaal (44%).¹⁸³

Põhikutsealadest tõusevad teiste seast esile kokad ja peakokad, kelle hulgas domineerivad kutseharidusega töötajad ning nendel ametialadel on ilma igasuguse erialase haridusega inimesi kõige vähem (vastavalt 20% ja 14%). See näitab, et koka ja peakokana töötamine nõuab erialast ettevalmistust. Samas on toitlustuses klienditeenindusega (baarmenid, kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad) ja lihttööga seotud töötajatest umbes pooled ilma igasuguse erialase haridusega ning ekspertide sõnul erialast haridust töötajatelt sageli ei eeldatagi. Toitlustuse klienditeenindajate põhikutsealadel töötatakse sageli õpingute kõrvalt, mistõttu tõenäoliselt ei jää põhi- või keskharidus nende töötajate kõrgeimaks omandatud haridustasemeks, vaid eriala omandatakse hiljem ja see ei pruugi olla seotud MTT valdkonnaga. Sama mustrit võib täheldada ka teiste MTT klienditeenindusega seotud põhikutsealade juures. Kõrgharidusega töötajaid on kõige rohkem giidide (61%) ja majutusettevõtete juhtide seas (59%). Giidide puhul on tavapärane, et MTT valdkondlikule haridusele lisaks on varem omandatud kõrgharidus mõnel teisel erialal (nt võõrkeeled, ajalugu). Aktiivtegevuste läbiviijate taust võib samuti olla kirjum (nt sport, bioloogia, geograafia) või seotud huvialaga.

¹⁸³ Kui jätta kõrvale kaks lihttöötajate põhikutseala (toateenijad ja toitlustuse lihttöötajad), siis hariduslikus jaotuses suuri muutusi ei teki: majutuses ja toitlustuses väheneb mõnevõrra (2–3 protsendipunkti võrra) põhihariduse või madalama haridustasemega töötajate osakaal ning selle võrra suureneb natuke teiste, eelkõige kutsehariduse omandanute osakaal.



* Giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate põhikutsealal hõivatute hulk ei kajastu täielikult statistikas, seetõttu ei pruugi siin toodud struktuur põhikutseala tõepäraselt peegeldada.

** sh kesk-eriharidus keskkhariduse baasil

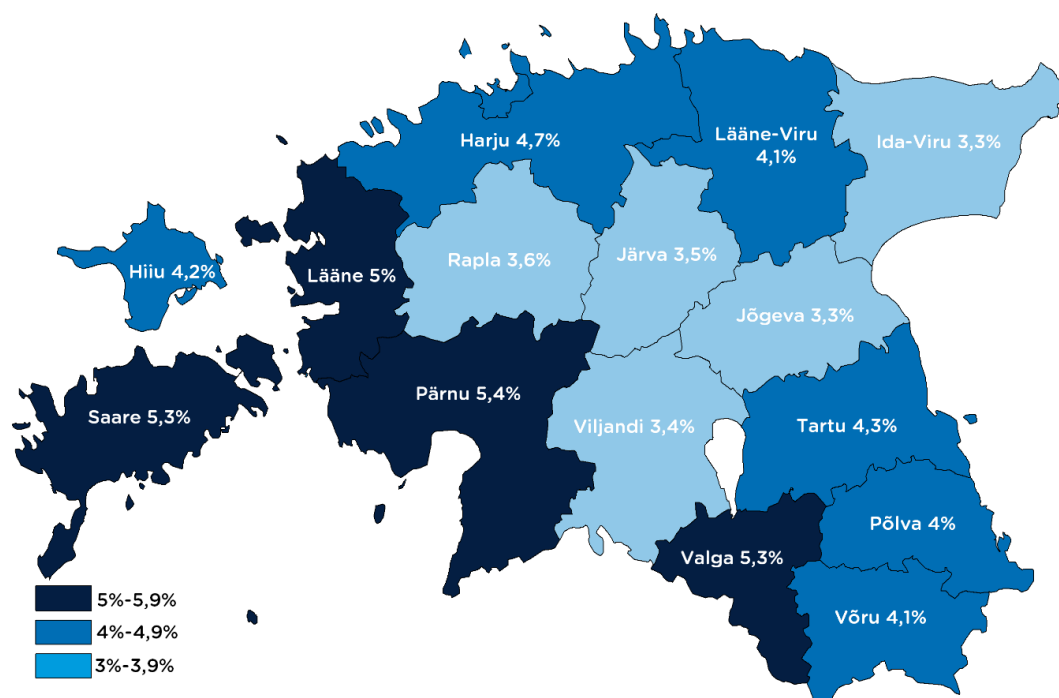
Joonis 15. MTT alavaldkondades ja põhikutsealadel hõivatute hariduslik jagunemine

Allikas: Statistikaamet, REL2011; MKM

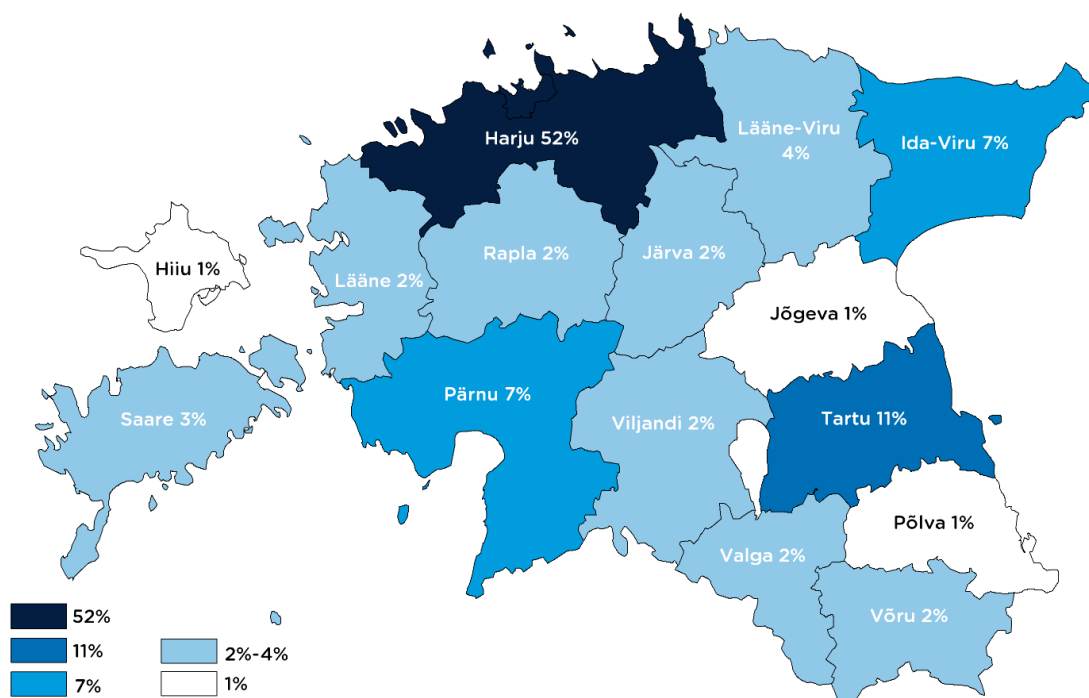
3.5.5. Töötajate regionaalne jaotus

MTT valdkonnas hõivatute töökohtade regionaalset jaotust on võimalik analüüsida kahes erinevas dimensioonis – töötajate jagunemisena maakondade vahel ja töötajate osatähtsusega konkreetse maakonna koguhõivest¹⁸⁴.

¹⁸⁴ Kuna siin on kasutatud REL2011 andmeid, viidatakse haldusreformi-eelsetele maakondade piiridele.

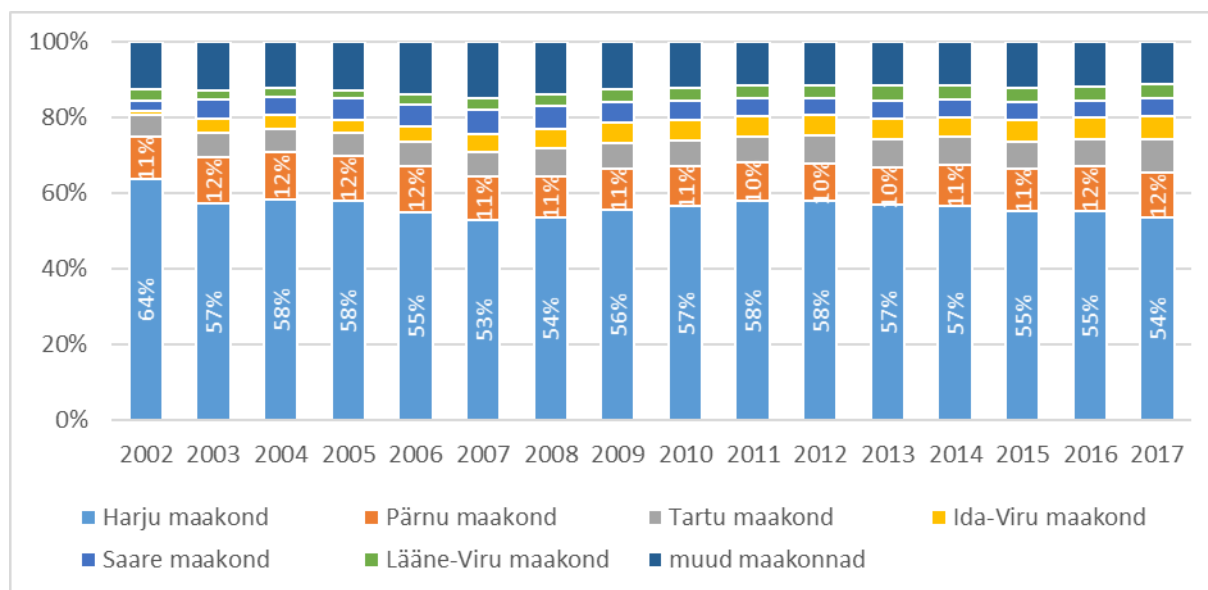


Vaadates valdkonna töötajate jagunemist maakondade vahel (vt joonis 16), eristub ülejäänud Eestist Harjumaa, kuhu on koondunud kõige suurem osa MTT valdkonna hõivest (52%), järgnevad Tartumaa (11%) ning Pärnumaal ja Ida-Virumaal on kummaski 7%. Valdava enamuse tööjõu paiknemine nimetatud maakondades on loogiline, kuna tegemist on ka rahvaarvult suurimate maakondadega Eestis. Suuremale tööjõuvajadusele nendes maakondades viitab ka majutusasutuste külastajate regionaalne jagunemine (2017. aastal ööbis kõikidest majutatutest 54% Harjumaal, 12% Pärnumaal, 9% Tartumaal ning 6% Ida-Virumaal (vt joonis 17). Ülejäänud 11 maakonnas töötab kokku 23% valdkonna töötajatest. Kuigi peamiseks turismimagnetiks on endiselt Tallinn, siis on järjest huvi tõusnud ka teiste piirkondade vastu, millele on kaasa aidanud majutusettevõtete ja erinevate turismiattraksioonide lisandumine suurematest keskustest väljapoole.



Joonis 16. MTT hõive regionaalne jagunemine (2014–2016 keskmine)

Allikas: Statistikaamet, REL2011, Eesti tööjõu-uuring; MKM

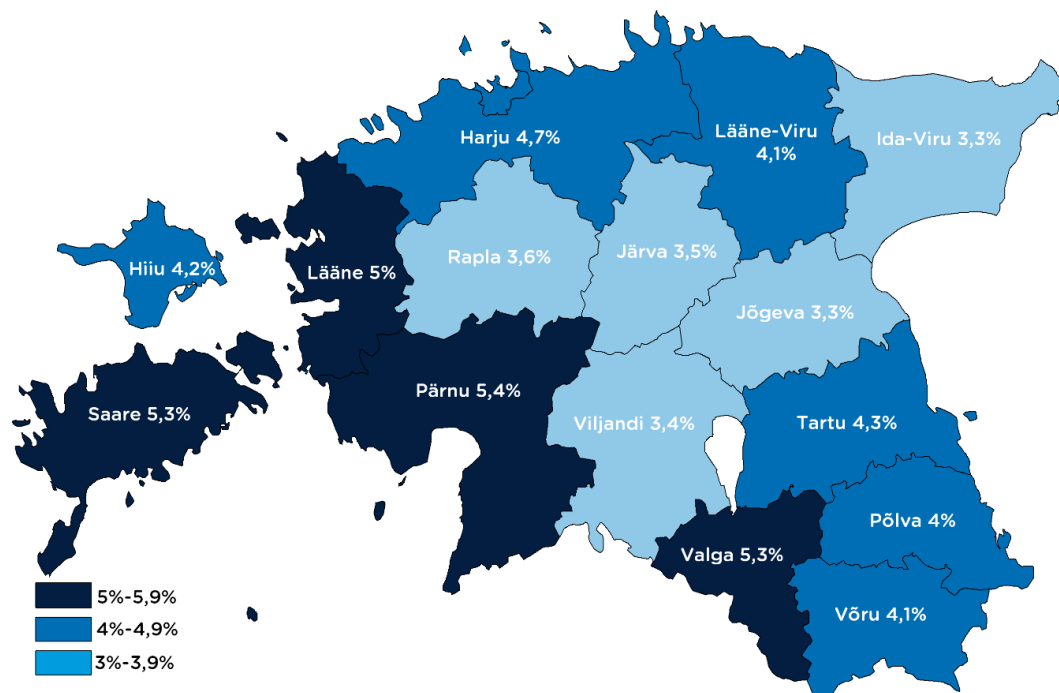


Joonis 17. Majutatute regionaalne jagunemine (2012–2017)

Allikas: Statistikaamet, TU131

Vaadates, kui suure osa moodustavad MTT töökohad maakonna koguhõivest, on pilt ühtlasem (vt joonis 18). Ootuspäraselt eristuvad natuke kõrgema MTT töötajate osakaaluga Lääne- ja Lõuna-Eesti

ning Harjumaa ja Lääne-Virumaa, mis on turistide seas populaarsed piirkonnad ja kus asub suhteliselt rohkem majutus- ja toitlustusasutusi¹⁸⁵.



Joonis 18. MTT töötajate osatähtsus maakonna hõivest (2014–2016 keskmine)

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring; MKM

3.6. Kokkuvõte

- ❖ MTT tegevusalade ettevõtted hõlmavad 4% kõigist Eestis tegutsevatest ettevõtetest ning neist 80% on kuni 9 töötajaga mikroettevõtted, mida on vähem kui majanduses keskmiselt.
- ❖ Valdkonna ettevõtete käibemahud on kasvanud aastatel 2005–2016 kiiremas kasvutempos kui ettevõtluses keskmiselt, andes u 2% kogu majanduse müügitulust. Pool valdkonna käibest tuleb toitlustusest ning teise poole annavad majutuse ning reisibüroode jmt tegevusalad. Majutusasutustes ööbinud külastajate arv on kasvanud, tõustes 2017. aastaks rekordiliselt üle 3,5 miljonini (kokku üle 6,5 miljoni ööbimise). Ootuspäraselt on majutatud külastajate seas kasvanud Eesti elanike osakaal, jäädes siiski veel EL keskmisest väiksemaks.
- ❖ Valdkonna ettevõtted on suunatud pigem siseturule: ekspordi osakaal käibes on viimastel aastatel püsinud 15% ringis, jäädes alla ettevõtluse keskmisele. Eksporti on tunduvalt vähem panustanud toitlustusettevõtted, kuid reisibüroode jmt teenuseid pakkuvate ettevõtete ekspordinäitaja on viimastel aastatel olnud ettevõtluse keskmisest natuke kõrgem.
- ❖ Tootlikkus on valdkonnas viimasel kümnendil tõusnud enam kui kolmandiku võrra, kuid ettevõtluse keskmisest vähem. Kõik MTT tegevusalad jäävad tootlikkuse näitajatelt majanduse

¹⁸⁵ Statistikaameti andmetel (tabel TU11) paiknes 2017. aastal majutuskohadest arvuliselt suurem osa Lääne- ja Lõuna-Eestis (vastavalt 38% ja 29%). Harjumaal asus 18% majutuskohadest, kuid voodikohadest üle kolmandiku, millest põhiosa asus Tallinnas.

keskmisele alla. Võimalusi tootlikkuse tõstmiseks automatiseerimise kaudu on, kuid pigem tugineb valdkond oskustega tööjõule, mis jääb valdkonda iseloomustama ka lähikümnenäil.

- ❖ MTT tegevusalade ettevõtetes töötab kokku ligi 28 000 inimest (2014–2016 keskmisena) ehk umbes 4% kõigist hõivatutest Eestis. Üle kahe kolmandiku valdkonna töötajatest on hõivatud toitlustuse tegevusalal, umbes veerand majutuses ning ülejäänud reisibüroode ja nõupidamiste tegevusaladel. Lisaks töötab põhikutsealade esindajaid teistel tegevusaladel. Valdkonna töötajate arv ületab majandusbuumiaegset taset 13% võrra. Nõudluse hooajalisuse tõttu on mitmete põhikutsealade töötajate arv kõrghooajal märkimisväärselt suurem ning valdkonnas töötab keskmisest enam osaajaga töötajaid.
- ❖ Majutuses ja toitlustuses vahetavad töötajad keskmisest sagedamini tööandjat ning tavapärasest enam töötatakse osaajaga.
- ❖ MTT keskmine töötasu on 35% võrra madalam Eesti keskmisest, mis võib raskendada uute töötajate leidmist ning suurendada tööjõuvoolavust. Toitlustus ja majutus on ametlikult ühed madalama töötasuga tegevusalad ning probleemiks on mitteametliku töötasu maksmine. Nõupidamiste jmt korraldamisega ning reisibüroode jmt tegelevates ettevõtetes on töötajate palgad keskmisega samaväärsed või mõnevõrra kõrgemad.
- ❖ Põhikutsealadel töötajate seas domineerivad naised (81%). Suhteliselt rohkem on mehi juhtide, peakokade, baarmenite ning giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate seas.
- ❖ Valdkonna töötajad on nooremad kui tööjõus keskmiselt. Noori, kuni 30-aastaseid töötajaid on keskmisest tunduvalt enam (35%). Eriti paistab silma noorte suur osakaal (vähemalt pooled) ja üle 50-aastaste silmatorkavalt väike osakaal klienditeenindusega seotud põhikutsealadel (kelnerid, baarmenid, majutuse teenindajad ja administraatorid, toitlustuse klienditeenindajad). Kui vaadata ka haridusjaotust, siis ilmneb, et MTT klienditeenindusega seotud ametialadel töötavad valdavalt õppivad noored, kellele see ei ole elukestva karjääri valik, vaid ebaregulaarne tööaeg võimaldab õpingute kõrvalt sissetulekut teenida.
- ❖ Üle 50-aastasete töötajate suur osakaal on giidide ja kokade seas (kolmandik või enam) ning silmatorkavalt palju töötab vanemaealisi (umbes pooled) mõlemal lihttöötajate põhikutsealal (toateenijad, toitlustuse lihttöötajad).
- ❖ MTT tööjõu haridusjaotus erineb tööjõu keskmisest – suhteliselt vähem on kõrgharidusega ning rohkem kutseharidusega töötajaid. Põhikutsealadest eristuvad kokad ja peakokad, kelle seas on märkimisväärselt palju kutseharidusega ning kõige vähem ainult üldharidusega töötajaid. See näitab, et neil põhikutsealadel töötamiseks on vaja erialaseid oskusi. Samas on toitlustuses klienditeenindusega (baarmenid, kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad) ja lihttööga seotud töötajatest umbes pooled üldharidusega ning ekspertide sõnul erialast haridust neilt enamasti ei eeldata.
- ❖ Kolmveerand valdkonna töötajaskonnast on koondunud suuremate keskustega maakondadesse: Harju-, Tartu-, Ida-Viru- ja Pärnumaale.

4. Valdkonna tööjõuvajadus ja hõive prognoos

Vajadus uue tööjõu järele MTT valdkonnas sõltub kahest tegurist – vanuse tõttu tööturult lahkuvate töötajate **asendusvajadusest** ning valdkonna ja põhikutsealadel hõivatute arvu kasvust või kahanemisest tingitud **kasvu- või kahanemisvajadusest**¹⁸⁶. OSKA uuringutes (ja ka MKM-i tööjõuvajaduse prognoosis) käsitletakse asendusvajadusena vanuse tõttu tööjõuturult lahkuvate töötajate asendamist. Asendusvajadust hindab MKM oma tööjõuprognoosis ja see põhineb 2011. aasta rahvaloendusel ja hilisematel ETU andmetel. Pensionile siirdujate asendamise vajaduse arvulised hinnangud põhinevad statistilisel mudelil (vt metoodikat lisa 7). Asendusvajaduse arvulist väärtust uuringu käigus ei muudetud. Kui põhikutsealal hõive kasvab, on lisaks pensionile siirduvate töötajate asendamisele vaja juurde täiendavat tööjõudu. Kui põhikutsealal hõive kahaneb, siis ei ole kõiki pensionile siirdujaid vaja uute töötajatega asendada ja uue tööjõu vajadus on selle võrra väiksem.

Töökohtade arvu muutuse prognoosimisel MTT põhikutsealadel võeti arvesse uuringu raames läbi viidud intervjuusid, VEK-i hinnanguid, valdkonna arengutrende ja majandusnäitajaid, arengukavasid ning varasemaid uuringuid. Nagu prognoose üldiselt, nii tuleb ka käesolevat tõlgendada kui võimalikku tööturumuutuste suuna näitajat.

Esitatav hõiveprognoos rajaneb järgmistel eeldustel:

- ❖ prognoos lähtub 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 konkurentsiolekorrast tingituna aeglane liikumine kõrgema tootlikkuse ja lisandväärtusega ning väärtusahelas kõrgemal asetseva ettevõtluse suunas;
- ❖ turismiarengut toetava poliitika jätkumine;
- ❖ turismi seisukohast oluliste transpordiühenduste arendamine ning transpordikulud ei tõuse drastiliselt.

Peatükis 2 kirjeldatud trendid mõjutavad kõiki uuringus käsitletavaid põhikutsealasid, kuid mõju võib olla erinevates aspektides ning eri suunaga. Näiteks võib trendi mõju olla tugev, kuid see avaldab enam mõju töö sisule ja oskuste vajadusele, mitte niivõrd hõivatute arvule. Samuti võib sama trendigrupi sees erineva suunaga mõju teineteist tasakaalustada.

Kõiki MTT alavaldkondi mõjutab peamiselt majandusarengu üldine käekäik ja valdkonnaspetsiifilised muutused (vt ka ptk 2). Hea majandusolukord suurendab tellimuste mahtu ning vajadust täiendavate töötajate järele. Sissetulekute kasvades suureneb Eestis eeldatavalt nõudlus nii sise- kui ka väliturismis ning tänu ööbivate välituristide arvu kasvule võib oodata eksporditulu suurenemist. Seejuures on oluline valdkonna arengut positiivselt mõjutava turismi- ja maksupoliitika jätkumine ja transpordiühenduste arendamine, mis suurendaks turistide arvu, vähendaks hooajalisust ja piirkondlikke erinevusi. Eesti turismiarengukava eesmärkidest lähtuvalt peaks aastatel 2018–2020 välituristide ööbimiste arv majutusettevõtetes suurenema viiendiku võrra, siseturistide ööbimiste arv on kahel viimasel aastal olnud sihttasemest kõrgem. Kasvavad sissetulekud võimaldavad üha enam

¹⁸⁶ Tööjõuvajadust mõjutab ka töötajate liikumine majandussektorite ja ametialade vahel ning ränne, kuid neid tegureid ei olnud vajalike andmete puudumisel võimalik arvestada. Vt lähemalt ptk „Metoodika”.

tarbida teenuseid ka igapäevaselt. Näiteks kasvab jätkuvalt nõudlus jaekaubanduskettide suurköökide pakutavate valmistoiduteenuste järele, valmistoidu koju tellimine või kaasaost restoranidest ja igapäevase lõuna väljassöömine, mis mõjub positiivselt kokkade hõivele. Samas kasvab ekspertide hinnangul valdkond aeglasemalt kui seni ning uusi majutus- ja toitlustuskohti Eestisse lähimal kümnendil märkimisväärselt juurde ei teki.

Teise peamise trendigrupina mõjutavad kõiki alavaldkondi demograafilised trendid, mis avaldavad mõju tööjõu kättesaadavusele ning muudavad kliendisegmente. Tööjõupuuduses kulub rohkem tähelepanu tööjõu koolitamisele ja motiveerimisele (nt sageli töökohti vahetavad noored, vanemaealiste, erivajadustega inimeste kaasamine tööturule) ning erinevate sihtgruppide vajaduste ja ootuste tundmaõppimisele ja personaliseeritud teenuste loomisele (nt eakatele, Y-põlvkonnale).

Tugevuselt järgmiseks mõjuriks hindasid eksperdid majutuse ja turismi alavaldkonnas tehnoloogia arengut (nt iseteeninduses hotelli sisse- ja väljaregistreerimine ning majutuse ja reisiteenuste broneerimine); toitlustuse alavaldkonda aga mõjutab tugevamalt töövormide mitmekesisustumine (tööampsud, osaajaga töö, renditööjõud) ning kasvav klientide ja meeskondade mitmekultuurilisus, kuigi ka toitlustuses on tehnoloogia mõju märgatav (nt toiduainete eeltöötlus, broneeringud, nutikad köögiseadmed).

Valdkonna tööjõuvajadust mõjutab tugevalt hooajalisus, sh piirkondlikud erinevused, mistõttu töötajaid vajatakse kõrghooajal märkimisväärselt rohkem ning madalhooajal ametikohtade arv väheneb (vt ptk 3.2). Eesti turismi hooajalisuse uuringus¹⁸⁷ tuuakse välja, et suveperioodil vajavad tööandjad rohkem teenindajaid nii majutus- kui ka toitlustusettevõtetes, suureneb elamusteenuste nõudlus ning hoogustuv kruiisiturism suurendab periooditi giidide tööjõuvajadust. Lisaks mõjutab tööjõuvajadust veel regionaalne aspekt. Eesti äärealadel on hooajaliste töötajate leidmine raskem, kuna aktiivsuse määr on väiksem ning sesoonsuse mõju on hooajaväliste tegevuste vähesuse tõttu tugevam. Eesti turismi arengukavas 2014–2020¹⁸⁸ on turismi hooajalisuse ja piirkondlike erinevuste vähendamine üks eesmärkidest, mis lisaks ekspordi kasvule leevendaks ka tööjõuga seotud probleeme. Hooajalisus siiski valdkonnast tõenäoliselt ei kao, mis tähendab, et valdkonna tööjõud koosneb lihtsustatult kahest osast: n-ö püsitöötajatest, kes kajastuvad ka ametlikus statistikas, ning ametikohal kõrvaltegevusena või lühiajaliselt töötavatest inimestest, kes ametlikus aastastatistikas ei kajastu (nt giidid ja matkajuhid töötavad sageli kõrvaltööna, ettekandjad ja toateenijad suvehooajal ajutise tööjõuna). Ka Euroopa Komisjoni ja ÜRO Maailma Turismiorganisatsiooni uuringuaruanne EL turismitrendidest ja turismi majanduslikust mõjust¹⁸⁹ toob välja, et hooajaline ligi kolmekordne nõudluse kasv kajastub hõivatute arvu hooajalises kasvus ainult osaliselt. Sellest tulenevalt peab tööjõuvajaduse hindamisel meeles pidama, et tegelik vajadus võib ajutiselt olla suurem kui statistiline arvutuskäik näitab.

Töövormide mitmekesisustumine ja väärtushinnangute teisenemine suurendab niigi volava tööjõuga valdkonna tööjõu vahetumist veelgi. Majutuse ja toitlustuse alavaldkondade hooajalisusest ja töötajate töövormide eelistuste muutumisest (tööampsud, osaajaga töö), aga ka alluvate arvu kasvust tulenevalt kasvab juhtide, keskastme juhtide ja vahetusevanemate koormus, kuna töötajate

¹⁸⁷ Hooajalisus Eesti turismis. EAS (2017). https://static2.visitestonia.com/docs/3210264_hooajalisus2017.pdf

¹⁸⁸ Eesti riiklik turismiarengukava 2014–2020. MKM (2013). <https://www.riigiteataja.ee/aktiis/3191/1201/3015/lisa.pdf#>

¹⁸⁹ European Union Tourism Trends. World Tourism Organization (2018). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419470>

värbamine ja koolitamine nõuab üha enam ajaressurssi. Näiteks töötab ekspertide hinnangul kelneritest koguni kaks kolmandikku osaajaga, mis tähendab, et üks ametikoht tuleb täita mitme inimesega ning trend on süvenev.

Toitlustuse alavaldkonda mõjutab lisaks töövormide teisenemisele tarbijate ootuste muutumine – kasvab nõudlus värske, kvaliteetse ja eripärasema toidu järele, samas iga päev soovitakse kulutada üha vähem aega toidu valmistamisele. E-teenuste areng võimaldab kiiret ja mugavat valmistoidu tarbimist, kasvab toidu kojuveo ja kaasaostu teenuste kasutamine. Samas ei nähta *à la carte* toidukohtade ja mahtude vähenemist, kuna nõudlus kvaliteetse toidu ja personaalse teeninduse järele jääb püsima. Toitlustuse alavaldkonna mahud tervikuna prognoosi kohaselt kasvavad, mis tähendab kokkade ja peakokkade hõive kasvu. Samas toitlustuskohtade arv oluliselt ei kasva ning juhitasandil töötajate ja kliente teenindavate töötajate arv jääb samaks. Toitlustusteenindajate põhikutsealadel on laialt levinud tööampsumajandus ning üha enam kasutatakse välistööjõudu (peamiselt välisüliõpilased klienditeenindajatena, aga ka kokad ja abikokad). Seoses võimaliku suuremahulise konverentsi- ja messikeskuse ehitamisega Tallinnasse ning konverentsiturismi kasvuga võib kelnerite ja baarmenite arv vaadeldava uuringuperioodi viimastel aastatel tagasihoidlikult suureneda, kuid märgatavam mõju hõivatute arvule avalduks uuringuperioodi järel.

Majutuse alavaldkonna töötajate arv tehnoloogilise arengu tõttu siiski ei vähene, pigem muutuvad tööülesanded ja tehnika aitab toime tulla teenusemahtude kasvuga (vt ka ptk 2.1.2). Vahetu suhtlus kliendiga jääb endiselt traditsioonilises vormis teenuse osaks, mistõttu teenindavate töötajate ametikohad ei kao. Pakettreisidirektiiv ja isikuandme kaitse üldmäärus lisavad majutuse alavaldkonnale varasemaga võrreldes uusi aruandluskohustusi, kuid täiendavaid töökohti need ei tekita.

Traditsioonilistele majutusettevõtetele pakub konkurentsi jagamismajandus (vt ptk 2.1.4). Tõenäoliselt kasvab lähiaastatel jagamismajanduse osakaal majutuses ja reisikorralduses ning tõusvas trendis on ka jagamismajanduses hõivatute arv¹⁹⁰. Jagamismajanduses pakutavate majutuspindade lühiajalisel üürimisel vajatakse samuti töötajaid, kes tegeleksid majutuspinna üleandmise-vastuvõtmisega, korrashoidmisega, kes kohtuksid vajadusel kliendiga, sõlmiksid lepinguid jmt. Ekspertide hinnangul jagamismajandus lähikümnendil Eestis traditsioonilistes majutusettevõtetes töötavate inimeste arvu olulisel määral ei mõjuta, küll aga paneb jagamismajanduse teenusepakkujate maksekäitumine ning traditsioonilistele majutusasutustele seatud karmimad nõuded traditsioonilised ettevõtjad ebavõrdesse konkurentsipositsiooni.

Elatustaseme tõusuga on reisimine ja turismiteenuste tarbimine taskukohasem rohkematele inimestele. Siiski ei too see kaasa reisieettevõtetes hõivatute arvu kasvu, kuna reisi- või muu turismiteenuse planeerimisel ja ostmisel kasvab järjest iseteeninduse osa. Kogu ööpäeva kättesaadavad veebiplatvormid turismiteenuste, majutuse, toitlustuse ja transporditeenuste ostmiseks võimaldavad inimestel endil mugavalt koostada reisimarsruute ja teenuste pakette ning teha broneeringuid. Kõrgemad ootused elukvaliteedile suurendavad soovi kogeda uudseid elamusi ning veeta aktiivselt puhkust. Ka tööalaselt peetakse elamusturismi ehk nn innustusreise (ingl *incentive trip*) üha olulisemaks – neid pakutakse töötajate, äripartnerite või näiteks konverentsil osalejate motiveerimiseks. See tõstab nõudlust vabaajategevuste läbiviijate ja giidide järele.

¹⁹⁰ Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis, Lisa B „Majutus ja reisikorraldus“. MKM (2016). https://www.mkm.ee/sites/default/files/lisa_b_majutus_ja_reisikorraldus.pdf

Töökohtade arvu kasvule võib aga piiranguks saada võimekus tarbijate ootustele vastu tulla ja seda nii teenuste sisu, kvaliteedi kui ka mahtude poolest. Aktiivtegevuste läbiviijate ja giidide pakutavate teenuste valik ning kättesaadavus sõltub sageli teenusepakkuja isiklikest huvidest ja sobitumisest muu tööeluga, kuna põhikutsealal töötatakse sageli kõrvaltegevusena või hooajaliselt, nt puhkuse ajal. Seetõttu on töö sisus üha olulisem tarbija ootuste, vajaduste ja klienditeekonna tundmaõppimine ning uudsete personaliseeritud teenuste väljatöötamine, sh koostöös teiste teenusepakkujatega. Töötajad peavad kursis olema regulatsioonidega, kuid turismi alavaldkonna hõivet lähiajal kehtima hakanud regulatsioonid (pakettreisidirektiiv, isikuandmete kaitse üldmäärus) ei suurenda.

OSKA prognoosi kohaselt kasvab hõivatute arv MTT põhikutsealadel tervikuna tagasihoidlikult (2%) lähema kümne aasta perspektiivis võrreldes baasperioodiga (2014–2016). Majutuse alavaldkonna põhikutsealadel kasvab hõive 5%, toitlustuses 2% ning turismis 2%¹⁹¹. Suurimat hõive kasvu on oodata teenindustöötajate ametirühmas (4%). Hõivatute arv on vähenemas ainult toitlustuse lihttöötajate põhikutsealal (u -2%). Juhtide arv jääb stabiilseks ning spetsialistidel kasvab tagasihoidlikult (u 2%). **Asendus- ja kasvuvajadusest tulenevalt vajab valdkond igal aastal kokku umbes 500 uut põhikutsealade töötajat**, sh 110 majutuse, 360 toitlustuse ja 25 turismi alavaldkonna põhikutsealadele ning ametirühmi vaadates 80 juhtide ja spetsialistide, 275 teenindajate ja 140 lihttöötajate põhikutsealadele.

Tabelis 4 on esitatud detailne hinnang tööjõuvajaduse muutusele MTT põhikutsealadel. Et luua seost muutuva tööjõuvajaduse ja haridussüsteemi vahel, on tabelis esitatud ka kutsealale vastav haridus- ja EKR tase. Hinnangu esitamisel on kasutatud järgmisi tingmärke:

- ↗ Mõõdukas vajaduse kasv (6–10%)
- ↗→ Tagasihoidlik vajaduse kasv (1–5%)
- Vajadus püsib stabiilsena
- ↘→ Tagasihoidlik vajaduse kahanemine (1–5%)

¹⁹¹ Meeldetuletusena, et mõned põhikutsealadesse kaasatud ametialad on hõlmatud uuringusse ka teistelt tegevusaladelt.

Tabel 4. MTT valdkonna põhikutsealade prognoositav hõivatute arv 2025. aastal ja hinnang hõivatute arvu muutusele (kasvu-/kahanemisvajadus)

Ametirühm	Põhikutseala	Hõivatuid		Hõive muutuse prognoositud suund	Kommentaar hõivatute arvu muutusele	Eeldatav haridustase
		2014/2016*	2025			
MAJUTUS						
Juhid ja spetsialistid	Majutusettevõtete juhid	650	650	→	Õõbimiste arv majutusettevõtetes ja konverentsiturism prognoosi kohaselt kasvab, kuid uusi majutusettevõtteid siiski olulisel määral juurde ei teki ning majutusettevõtete juhtide hõive jääb samaks. Teenuste personaliseerimisega on üha olulisem suurandmete kasutamine. Tehnoloogilised lahendused võimaldavad kasvavate andmemahutudega toime tulla ja otsustusprotsesse efektiivsemaks muuta, kuid jääb andmete analüüsi vajadus. Alavaldkonda puudutavad regulatsioonid üha karmistuvad (nt pakettreisidirektiiv, isikuandmete kaitse üldmäärus) ja nõuavad, et seadusandlusega ollakse kursis, kuid see ei suurenda juhtide arvu.	KUT, RAK (EKR 5–6)
	Majutusettevõtete allüksuste juhid	420	430	↗→	Teenuse mahutude kasvu, voolava ja osalt hooajalise töötajaskonna värbamisele, koolitamisele ja motiveerimisele kulub enam aega, seetõttu on oodata majutusettevõtete allüksuste juhtide hõive tagasihoidlikku kasvu. Tehnoloogiline areng tõhustab majutusettevõtete allüksuste juhtidel teatud tööülesannete täitmist ja võimaldab anda osa keskastme juhi funktsioonidest kogenud teenindustöötajale (nt administraatorile, vahetusevanemale), mis võib allüksuse juhtide koormust vähendada. Seetõttu tööülesannete mõttes majutuse allüksuse juhtide ning teenindajate ja administraatorite põhikutsealad lähenevad teineteisele. Kui riiklikult toetatakse konverentsiturismi arendamist, siis võib oodata konverentsijuhtide arvu kasvu.	KUT, RAK (EKR 5–6)
Teenindustöötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	1850	1980	↗	Mõõdukas majutuse teenindajate ja administraatorite hõive kasv tuleneb majutus- ja konverentsiteenuste mahu kasvust. Vajadus voolavat töötajaskonda pidevalt välja õpetada suurendab kogenud töötajate koormust. Tehnoloogiline areng võimaldab osa majutuse allüksuse juhtide tööülesannetest üle võtta, mistõttu kahe põhikutseala tööülesanded lähenevad teineteisele ning majutuse teenindajate ja administraatorite töö sisu muutub mitmekesisemaks ning kasvav tööülesannete hulk suurendab tööjõuvajadust. Teatud tööloike saab tehnoloogiliste lahendustega osaliselt automatiseerida (nt sisse- ja väljaregistreerimine iseteeninduses, (pool)automaatne <i>online</i> -tellimuste haldamine), mis võib osaliselt vähendada tööjõuvajadust, kuid ka sel juhul jääb alles kliendi nõustamise ja erijuhtumite lahendamise vajadus. Tehnoloogiarikas maailmas on vahetu suhtlus kliendiga ja personaalne teenindus üha hinnatum – eriti oluline on see kõrgema standardiga teenust pakkuvas ettevõtetes – ning põhikutseala töö jääb alles ka tulevikus.	KUT (EKR 4–5)

Ametirühm	Põhikutseala	Hõivatuid		Hõive muutuse prognoosi- tud suund	Kommentaar hõivatute arvu muutusele	Eeldatav haridus- tase
		2014/2016*	2025			
Lihttöötajad	Toateenijad	2035	2160	↗	Majutusettevõtetes ööbimiste arvu kasv suurendab mõõdukalt toateenijate tööjõuvajadust. Laevadel töötavate kajutiteenindajate arv sõltub kajutikohtadega reise arvust Läänemerel, mis eeldatavasti jätkuvalt kasvab, lisaks on seadusega määratletud ohutult mehitatud laeva miinimumkoosseis. Palgakulude kasv ja ametiala ebapopulaarsus ei too siiski lähitulevikus kaasa toateenijate töö automatiseerimist, kuna ei ole veel pakkuda vastavaid tehnoloogilisi lahendusi või need oleksid liiga kallid. Kättesaadavad tehnoloogilised lahendused ja seadmed võimaldavad osaliselt tööd tõhustada (nt töökorraldustarkvara, efektiivsemad puhastusseadmed ja -vahendid). Tööandjad näevad täiendavaid võimalusi tööprotsessi efektiivistamiseks (nt oskuslike töövõtete arendamine, ametikohtade funktsionaalsuse suurendamine, et vajaduse järgi paindlikumalt tööjõudu rakendada, tubade sisustamisel koristusajaga arvestamine, nagu näiteks kasutatavad materjalid, kitsamad tekid, vähem teisaldatavat mööblit ja pisisustust).	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)
TOITLUSTUS						
Juhid ja spetsialistid	Toitlustus- ettevõtete juhid	2370	2370	→	Toitlustuse teenuste mahud prognoosi kohaselt kasvavad, kuid uusi ettevõtteid olulisel määral juurde ei teki ning toitlustusettevõtete juhtide hõive püsib stabiilne. Tehnoloogilised lahendused (nt tellimuste ja laoseisu haldamine) võimaldavad toitlustusettevõtete juhtidel kasvava nõudlusega toime tulla. Töö sisu muutub multifunktsionaalsemaks – toitlustustegevuse juhtimisele lisaks on üha suurem rõhk operatiivsel juhtimisel, kuna hooajaliselt ja sagedasti vahetuv töötajaskond ning osajaga töötajate osakaalu kasv suurendab juhtide ajakulu töötajate värbamisele ja väljaõppele.	KUT, RAK (EKR 5–6)
	Peakokad	710	780	↗	Kokkade ja peakokkade ametis hõivatute arvu mõjutab tarbijate ootustest tulenev teenuse mahtude kasv: igapäevane toiduvalmistamine kodudes väheneb ja soovitakse kogeda erinevaid toiduelamusi, mis suurendab mõõdukalt kokkade ja peakokkade hõivet nii suurköökides kui ka väikestes toitlustuskohtades. Toidu kojuveo ja kaasaostu võimalused on loonud uued kanalid toitlustusteenuse tarbimiseks, aga see ei kasvata oluliselt toitlustuskohtade arvu, vaid suurenevad teenuste mahud. Peakokad täidavad üha enam ka toitlustusjuhi või ettevõtte juhi rolli, mistõttu toiduvalmistamisega seotud ülesannete osa väheneb ja kasvab juhtimisega seotud tööülesannete maht. Tehnoloogilised lahendused võimaldavad pakkuda kõrgema kvaliteediga toitu ning tõhustada toiduvalmistamise protsesse (nt kombiahjud, ahjude eelprogrammeerimine, menüütarkvarad, varude jälgimise ja täiendamise lahendused), kuid see ei vähenda peakokkade ja kokkade tööjõuvajadust, kuna konkurentsis püsimiseks panustatakse vabaneva ressursi võrra rohkem laiemasse toiduvalikusse ja erimenüüde pakkumisse.	KUT, RAK (EKR 5–6)
Teenindustöötajad	Kokad	8300	8880	↗		KUT (EKR 4)

Ametirühm	Põhikutseala	Hõivatuid		Hõive muutuse proгноosi- tud suund	Kommentaar hõivatute arvu muutusele	Eeldatav haridus- tase
		2014/2016*	2025			
	Baarmenid	1890	1890	→	Muutunud tarbijate ootused ja konkurents nõuavad osadelt toitlustetevõtelt joogitrendidega arvestamist (nt tervislike eluviiside väärtustamine on asendamas alkoholiseid kokteile alkoholivabadega, erilistest ja kvaliteetsemate alkoholsete jookide tarbimine). Professionaalsed trenditeadlikud baarmenid aitavad luua positiivset kliendikogemust ning toitlustuskohal üha tihenevas konkurentsis püsida, mistõttu on huvi baarmenite väljaõppe vastu suurenenud. Tehnoloogilised lahendused aitavad tööloike tõhustada (nt baari inventuuri äpp, kokteilimasinad), kuid vahetu suhtlus kliendiga jääb oluliseks osaks kliendikogemuse loomisel. Baarmenite hõive eeltoodust tulenevalt siiski ei kasva, vaid loodava lisandväärtuse tõttu oodatakse olemasolevatelt töötajatelt või ka kelneritelt baarmeni oskuste ja teadmiste olemasolu. Seoses võimaliku suure konverentsi- ja messikeskuse ehitamisega Tallinnasse ning konverentsiturismi kasvuga võib baarmenite arv uuringuperioodi viimastel aastatel tagasihoidlikult kasvada (u 1% aastas), kuid ka sel juhul jääb kokkuvõttes põhikutseala hõivatute arv stabiilseks.	KUT, täiendõpe (EKR 4–5)
	Kelnerid	4300	4300	→	Tihenevas konkurentsis püsimiseks on toitlustuskohtadel üha olulisem pakkuda lisaks kvaliteetsele toidule ka kõrgetasemelist kliendikogemust, mistõttu kelnerite roll lisandväärtuse loomisel jääb oluliseks ka edaspidi ja võimalusel neid iseteeninduse vm automaatsete lahendustega ei asendata. Samas proportsionaalselt kelnerite osakaal alavaldkonnas väheneb, kuna vaatamata alavaldkonna kasvule ei teki saaliteenindusega toitlustuskohti oluliselt juurde ning mahtude kasv tuleneb pigem toidu kaasaostmistest või kiirtoidukohtade (nt tänavatoit, bistrood) osakaalu kasvust, mis kelnerite ametikohtade arvu nii väga ei mõjuta. Seoses võimaliku suure konverentsi- ja messikeskuse ehitamisega Tallinnasse ning konverentsiturismi kasvuga võib kelnerite arv uuringuperioodi viimastel aastatel tagasihoidlikult kasvada (u 1% aastas), kuid ka sel juhul jääb kokkuvõttes põhikutseala hõivatute arv stabiilseks.	KUT, täiendõpe (EKR 3–5)
	Toitlustuse klienditeenindajad	1050	1050	→	Kiirelt ja mugavalt kättesaadava igapäevase valmistoidu kohta (nt tänavatoit, bistrood) prognoositakse mõningast kasvu. Kuna palgakulud kasvavad ja teatud tegevusi on võimalik tõhustada ilma kliendirahulolu oluliselt vähendamata, siis suurema tõenäosusega automatiseeritakse (nt iseteeninduskassad, toiduautomaadid) või korraldatakse ümber (nt klient tõstab ise toidu) osa toitlustuse klienditeenindajate tööloike ning proportsionaalselt jääb nende osakaal alavaldkonnas väiksemaks. Samas täielikult toitlustuse klienditeenindajatest ei loobuta – peab olema inimene, kes näiteks täidab toidu-/joogiautomaadid, valmistab ette <i>buffet</i> -laua. Eeldatavalt trendide mõju tasakaalustab üksteist ja kokkuvõttes jääb hõive stabiilseks.	KUT, täiendõpe (EKR 3–4)
Lihttöotajad	Toitlustuse lihttöotajad	5260	5000	↘→	Vaatamata alavaldkonna üldisele kasvule on palgakulude kasvu ja kutseala ebapopulaarsuse tõttu surve selle põhikutseala töötajate osakaalu vähenemisele ja automatiseerimisele. Seoses tehnoloogilise arenguga (hakkimis-, koorimis- ja nõudepesumasina) ning mõnede tööprotsesside ettevõttest välja viimisega (pool- ja eeltöödeldud toodete sisseost) kahaneb hõivatute arv tagasihoidlikult.	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)

Ametirühm	Põhikutseala	Hõivatuid		Hõive muutuse prognoositud suund	Kommentaar hõivatute arvu muutusele	Eeldatav haridustase
		2014/2016*	2025			
TURISM						
Juhid	Turismiettevõtete juhid	350	350	→	Vaatamata reisimiste arvu üldisele kasvule reisiteenuseid pakkuvate ettevõtte arvu kasvu ei prognoosita. Reisiettevõtetele pakuvad konkurentsi iseteenindusplatvormid, mis võimaldavad inimestel endil koostada reisimarsruute ja teenuste pakette ning teha broneeringuid. Reisiettevõtteid puudutavad regulatsioonid on karmistumas (nt pakettreisidirektiiv, isikuandmete kaitse üldmäärus), mis võib kaasa tuua mikroettevõtete tegevuse lõpetamise, kuid mõju hõivatute arvu vähenemisele ei pruugi olla, kuna sellised mikroettevõtted tegelevad reisiettevõtlusega enamasti kõrvaltegevusena. Kokkuvõttes jääb turismiettevõtete juhtide arv stabiilseks.	KUT, RAK (EKR 5–6)
Teenindustöötajad	Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	830	830	→	Reisiettevõtetele pakuvad konkurentsi iseteenindusplatvormid, mis võimaldavad inimestel endil koostada reisimarsruute ja teenuste pakette ning teha broneeringuid. Seetõttu reisiettevõtetes vahetu suhtlus kliendiga väheneb, kuid see ei vähenda töötajate arvu, vaid reisikonsultantide töös profileerutakse ümber. Klientidega vahetult suhtlevate töötajate osakaal väheneb ning asemele tuleb tehnilisem, paremaid IKT-oskusi nõudev töö, sh muutub oluliseks suurandmetel põhinevate lahenduste väljatöötamine. Personaalne teenindus ja nõudlikumat klienti teenindavad reisikonsultandid, klienditugi ja järelteenindus jäävad vaatamata tehnoloogiliste lahenduste kasutamisele alles ning kokkuvõttes hõivatute arv ei muutu. Turismivaldkonna arendamisega tegelevate turismispetsialistide hõive jääb stabiilseks, kuna jääb alles vajadus turismisektorit arendada. Valdkonna regulatsioonidega on vaja lisaks juhtidele kursis olla ka turismiettevõtete teenindustöötajatel.	KUT, RAK (EKR 4–6)
	Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	410	440	↗	Pakutavate teenuste mahud on hooajaliselt kõikumavad ja väikesed, kuid nõudlus uute teenuste ja elamuste järele üha kasvab ning põhikutsealal hõivatute arv suureneb mõõdukalt. Märksõnadeks on reisimine väiksemates gruppides, mitmekesisemad kliendisegmendid, personaliseerimine ning elamuste kogemine, mis suurendab tööjõuvajadust. Tehnoloogilised lahendused mitmekesistavad teenuseid (nt audiogiid), kuid oluliseks jääb elamuse pakumisel vahetu suhtlus kliendiga. Töökohtade arvu kasvule võib piiranguks saada võimekus tarbijate ootustele vastu tulla ja seda nii teenuste sisu, kvaliteedi kui ka mahtude poolest. Seetõttu on töö sisus üha olulisem tarbija ootusi, vajadusi ning klienditeekonda tundma õppida ning uudseid personaalseeritud teenuseid välja töötada, sh koostöös teiste teenusepakkujatega. Enamasti on giidi või aktiivtegevuste läbiviija töö inimesele kõrvaltegevuseks või hooajaline, mistõttu on teenuste kättesaadavus suurema nõudluse korral ja regiooniti piiratud. Prognoositav hõivatute arv tugineb statistilisele hõivatute arvule, kuid tulenevalt töö eripärast on põhikutseala tööga seotud inimeste arv hinnanguliselt suurem.	KUT, RAK (EKR 4–6)
	Majutus kokku		4955	5220	↗→	
Toitlustus kokku		23880	24270	↗→		
Turism kokku		1590	1620	↗→		
MTT põhikutsealad kokku		30425	31110	↗→		

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

Kommentaariks tabelile 4:

- ❖ Vajalike andmete puudumise tõttu ei ole OSKA prognoosis arvestatud töötajate liikumisega majandussektorite ja ametialade vahel ning rändega (vt ptk „Metoodika“), kuid käsitletavate põhikutsealade puhul võib ametialadevaheline liikumine omada märkimisväärset mõju, kuna valdkonda iseloomustab keskmisest suurem tööjõuvoolavus, sh valdkonnast välja (vt ptk 3.5.1). Kui OSKA mudelis on vaieldud, et majandussektorite- ja ametialadevaheline liikumine toimub mõlemas suunas võrdselt ja seega kokkuvõttes tööjõu asendamise vajadus tasandub, siis keskmisest nooremaealistel ja voolavama töötajaskonnaga majutuse ja toitlustuse teenindustöötajate puhul ei pruugi see eeldus paika pidada. Näiteks on kelneri ametikoht sageli noortele esimeseks töökohaks ning teatud aja pärast liigutakse teisele ametikohale, sh sektorist välja. See tendents kajastub mõnevõrra ka baarmenite, majutuse teenindajate ja administraatorite ning toitlustuse klienditeenindajate põhikutsealade vanusestruktuuris, mis on tugevalt nooremate töötajate poole kaldu (vt ptk 3.5.3). Seetõttu võib nendel põhikutsealadel olla töötajate asendusvajadus mõnevõrra alahinnatud. Maailma Turismiorganisatsioon (UNWTO) ja Rahvusvaheline Tööorganisatsioon (ILO) toovad samuti välja turismis hõivatute arvu hindamise ja prognoosimise keerukuse, kuna töö on hooajaline, tööjõuvoolavus suur ja sageli töötatakse kõrvaltöona, osaajaga või mitteametlikult¹⁹². Samas mõned põhikutsealad (nt kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad) ei eelda tingimata erialast tasemeharidust, mistõttu koolitusvajaduse kontekstis ei ole asendusvajaduse alahindamine väga oluline, ning tööturule sisenejatele sobivate ametikohtade järele on ühiskonnas alati suur nõudlus.
- ❖ Toateenijate põhikutsealasse on hõlmatud ISCO 5111, reisi- ja lennusaatjate ametiala (vt ptk 1.2), mis sisaldab ka keskmisest nooremaid lennusaatjaid, keda käesolevas uuringus ei käsitleta. Seetõttu võib MTT põhikutsealaga seotud ja keskmisest vanemaealiste kajutiteenindajate asendusvajadus olla mõnevõrra alahinnatud. Kuna toateenijate ametikohad ei eelda tingimata erialast haridust, siis ei ole nõudluse mõningane alahindamine uuringu kontekstis oluline.
- ❖ Giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate töö on enamasti hooajaline ning seda tehakse kõrvaltöona^{193,194}, mistõttu ametlikus statistikas kõik põhikutsealal töötajad ei kajastu. Antud põhikutseala puhul tuleb silmas pidada, et vaatamata vajadusele hinnata põhikutseala hõivatute arvu võimalikult tegelikkusele vastavalt, on OSKA metoodika kohaselt üks inimene hõivatute statistikas ühekordselt (põhitöökoht) ning vastavalt sellele prognoositakse tööjõuvajadust. See tähendab, et nõudluse ja pakkumise võrdluses (vt ptk 7) on aluseks statistilised põhitöökohtade hõivatute andmed. Samas ekspertide hinnangus nõudluse ja pakkumise tasakaalule tuleb arvestada, et teatud ametialadele on omane hooajalisus ning

¹⁹² Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices. World Tourism Organization and International Labour Organization (2014). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416158>

¹⁹³ Eesti loodusturismi pakkumise uuring. Consumetric (2008).

https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/2883437_eesti-loodusturismi-pakkumise-uuring.pdf

¹⁹⁴ Pilving, T. (2015). Säästev areng ja ökoturism kui arengusuuna Eesti loodusturismi ettevõtetele.

https://dspace.emu.ee/xmlui/bitstream/handle/10492/1924/Tarmo_Pilving_MA2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

kõrvaltegevus, mistõttu tegelik tööjõu- ja koolitusvajadus on suurem kui statistiliselt hõivatute arvu alusel tuletatud koolituspakkumise vajadus.

- ❖ Turismispetsialistide nõudluspoole hindamisel peab arvestama, et hõive on mõnevõrra alahinnatud (vt ptk 1.2).

5. Oskuste vajadus

MTT valdkonna erialaste põhioskuste vajadust pidasid eksperdid suhteliselt püsivaks. Lähiaastate muutused oskustes on enamasti seotud tehnoloogilise arenguga, külastajate ootuste ja väärtuste muutumisega, sihtrühmade ja pakutavate teenuste mitmekesistumise ning ärimudelite muutustega. Maailma Majandusfoorumi 2016. aasta algul ilmunud aruanne „*The Future of Jobs*”¹⁹⁵ toob esile, et tehnoloogilised muudatused toovad kaasa muutusi oskuste vajaduses kõigi valdkondade jaoks, ka nendes, milles töötajate vajadus on kahanev. Digilahendused ja targad süsteemid aitavad tööd efektiivsemalt teha kõikidel MTT valdkonna põhikutsealadel, nii tööprotsesside juhtimises, köögitöös kui ka hotellitubade koristamisel, mis toob kaasa vajaduse arendada IKT-oskusi. Tehnoloogiliste lahenduste kasutamine ja automatiseerimine lihtsamate tööde puhul ja teatud tööprotsesside juhtimises suureneb, kuid elamust jääb looma inimene professionaalse teenindamise kaudu.

Selles peatükis käsitletakse lähima kümne aasta jooksul ettenähtavaid muutusi vajalikes oskustes MTT valdkonnas. Prognoos põhineb põhikutsealasid mõjutavate trendide ja ekspertintervjuude analüüsil ning VEK-i aruteludel ja hinnangutel. Eksperdid kirjeldasid ning hindasid valdkonna põhikutsealadel töötavate inimeste kasvavaid, kahanevaid ning puuduolevaid oskusi ning kutsestandardite vajadust. Põhikutsealade töö kirjeldused koos õpi- ja karjääriteede kirjeldusega on esitatud peatükis 1.3. Siin täiendatakse seda informatsiooni eksperthinnangutest saadud vajalike muutustega MTT valdkonna töötajate oskustes.

5.1. Majutuse alavaldkonna oskuste vajaduse muutused

5.1.1. Juhid ja spetsialistid

Majutuse alavaldkonna juhtide ja spetsialistide põhikutsealadel on oluline valdkonna tundmine, majanduslik mõtlemine ning juhtimisoskused. Töö sisus muutub järjest olulisemaks igapäevaste tööülesannete operatiivne juhtimine ja võime kiiresti probleeme lahendada. **Töötajate motiveerimine** ja sidumine organisatsiooniga on juhiametis kujunenud võtmetähtsusega oskuseks, kuna juht on meeskonna eestvedajaks ja eeskujuks ning töötab koos meeskonnaga. Järjest enam tuleb arvestada väljakutsega juhtida mitmekeelset töötajaskonda. Sihtrühmade ja töökeskkonna mitmekultuurilisus seab varasemast kõrgemad nõudmised töötajate **keelteoskusele**, aga ka **erinevate kultuuride tundmisele ning suhtlemisoskusele**. Kasvava vajadusega on eelkõige **inglise keele** väga hea valdamine, kui ka **vene, soome ja Aasia keelte oskused**. Majutusettevõtete allüksuste juhtide puhul on vene keele oskus eeliseks, sest toateenijate meeskonnad koosnevad teatud piirkondades sageli vene keelt kõnelevatest töötajatest.

Tulenevalt karmistuvatest regulatsioonidest peavad juhid ja spetsialistid kursis olema valdkonda puudutavate õigusaktide ning regulatsioonidest tulenevate nõuetega. Tähelepanu tuleb pöörata muudatustele seadusandluses: 2018. aasta mais kehtima hakanud isikuandmete kaitse üldmääruse muudatusele, mis kehtestab majutusettevõtetele senisest rangemaid reegleid füüsiliste isikute andmete kaitseks, ning pakettreisidirektiivile, mis esitab rangemad nõuded tagatiskohustusele pakettteenuste pakkumisel.

¹⁹⁵ The Future of Jobs. The World Economic Forum(2016).
http://www3.weforum.org/docs/WEF_FOJ_Executive_Summary_Jobs.pdf

Digitaalselt kogutud andmete hulk majutusettevõtetes toob kaasa vajaduse andmete analüüsi, valideerimise ja nende põhjal otsuste tegemise oskuse järele. Lähiaastate väljakutseks on suutlikkus töödelda ja kasutada suurt hulka andmeid, et nende põhjal teha ettevõttele funktsionaalselt õigeid otsuseid, mis eeldab juhitasandi töötajatelt lisaks **analüüsi- ja tõlgendamise oskusele ka finantsteadmisi**.

Uute tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõtmine ning **IKT-teadmiste ja -oskuste** täiendamine on töö möödapääsmatu osa. Praegu ostetakse majutusettevõtetes IKT-teenused enamasti sisse, kuid tulevikus võib IKT-kompetents ja vastutus lisanduda mõnele allüksuse juhile, et hoida IKT-teadmist ettevõttes ja kuludelt säästa. Majutusettevõtete veebilahendused ja automatiseerimine lihtsustavad allüksuste juhtidel teatud tööülesannete täitmist, mis võimaldab neil juurde võtta täiendavaid tööülesandeid või anda keskastme juhi tööülesandeid kogenud teenindustöötajale (nt administraatorile, vahetusevanemale). Majutuse allüksuste juhtide ja administraatorite põhikutsealade tööfunktsioonid lähenevad järjest enam teineteisele ning töötajatelt oodatakse rohkem **multifunktsionaalsust**.

Laiema pakutavate teenuste valiku tõttu (nt kohalik toit, saunarituaalid, suusatamine jne) muutub ka väikeettevõtete juhtide töö üha mitmekesisemaks ja on enam põimunud ettevõtte teiste funktsioonidega, nt turundusega ja finantsidega, klienditeenindusega. Eksperdid tõid esile arendamist vajavate oskustena **ettevõtlus-, finantsjuhtimis-, IKT- ja turundusoskused**. Kiire digitaliseerimine ning uued sotsiaal- ja multimeedia võimalused nõuavad uusi oskusi ja teadmisi **veebitoodete ja -teenuste arendamiseks ning vastavate turunduskanalite kasutamiseks**. Kõik ettevõtted peavad rohkem tähelepanu pöörama **teenuse disainile ja kuvandi loomisele, sihtkoha ja jätkusuutliku turismi arendamisele**. Mida väiksem on ettevõtte, seda multifunktsionaalsemad peavad olema töötajad. Väikeettevõtte töötajate arendamist vajavate oskustena toodi esile veel võõrkeelteoskus, suhtlemisoskus ja teadmised mitmekultuurilisusest.

5.1.2. Teenindustöötajad

Majutuse teenindajate ja administraatorite töös on vajalikud **sotsiaalsed oskused, hea suhtlemis- ja eneseväljendusoskus**. Tuleb olla teenindusvalmis ja külalislahke ning osata näha teenindusprotsessi kui olulist osa tervikpildis, kus teenindaja tööst sõltub külastaja kogemus ning ettevõtte kuvand. Järjest tähtsamaks muutub **empaatiavõime ja oskus probleeme lahendada**. Vajalik on **koostööoskus**, kuna pidevalt ja operatiivselt tuleb informatsiooni vahendada erinevate osakondade ja töötajate vahel.

Teenindaja peab oskama ettevõttes kasutada broneerimissüsteeme ja programme, klienti sisse- ja välja registreerida, arveldada, koostada majutusplaani, korraldada lahkunud klientide tubade koristamist ning saabujate tubade ettevalmistamist, kui on vaja. Uued tehnoloogilised vahendid ja lahendused kiirendavad majutusettevõtte töötajate omavahelist suhtlust ja teatud tööprotsesse, näiteks infoedastamine vastuvõtulauda või vastutavale töötajale koristatud tubade või parandamist vajavate tehniliste probleemide kohta. Tehnoloogia laiem kasutamine tööülesannete täitmisel tingib vajaduse **arendada** teenindustöötajate **IKT-oskusi**.

Külastajale positiivse elamuse pakkumiseks on kasvava olulisusega **teenuste ning erinevate kultuuride**, Eesti ja kohaliku kultuuriloo ning huviväärsuste tundmine ja soovitamine. Tööandjate esindajad tõid välja kasvava vajaduse võõrkeelteoskuste järele, eelkõige **inglise keele** väga hea valdamise, aga ka **vene ja soome keele oskuse** järele. Seoses Aasia turistide arvu kasvuga, kasvab ka nõudlus **Aasia keelte oskuste järele**. Ekspertide sõnul on teatud maapiirkondade väikeettevõtetesse

keeruline leida vene keelt oskavaid teenindajaid, mis on oluline, et paremini kasutada venekeelset teenindust soovivate sise- ja välisküllastajate potentsiaali.

Kasvab valdkonda puudutavate õigusaktide tundmise vajadus, sest küllastajad on üha teadlikumad oma õigustest. Töötajad peavad olema valmis vajadusel selgitama küllastajatele näiteks isikuandmete kaitse nõudeid.

Väikeettevõtte (sh turismitalu) mitmekülgne valik turismiteenuseid eeldab töötajalt mitmete tööülesannete täitmist ja **multifunktsionaalsust**, kuna teenindaja peab olema administraator küllastaja vastuvõtmisel, vajadusel toateenija, hommikusöögiteenindaja, koristama ruumid ja ettevõtte territooriumi ning vajadusel korraldama või läbi viima küllastajatele vaba aja tegevusi. Arendamist vajavate oskustena toodi välja **suhtlemis- ja koostööoskus ning tervikpildi nägemise oskus**, mis on eelduseks ootamatutes olukordades kiiresti reageerimisel ja lahenduste leidmisel. Samuti on tähtis piirkonna tundmine ja oskus jutustada kohalugu värvikalt, et küllastajatele elamusi luua.

5.1.3. Lihttöötajad

Toateenijate töös on kõige olulisemad õiged töövõtted, teadmised puhastusainetest ja -tarvikust, oskus neid kasutada ja käsitleda. Lisaks oodatakse toateenijalt **külalislahket suhtumist ja suhtlemisvalmidust**. Kasvava vajadusega nähakse IKT-alaseid baasoskusi, sest järjest enamates majutusettevõtetes kasutatakse tööde planeerimisel nutiseadmes olevaid programme (nt info numbritubade seisukorra kohta). Laevakajutite puhastamisel ja koristamisel on lisaks väga oluline tegutsemise kiirus. Seaduse järgi on nii kajutiteenindajatel kui ka laevapere liikmetel kohustus läbida ohutust, turvalisust ja päästevõimekust tagavad täienduskoolitused¹⁹⁶.

5.2. Toitlustuse alavaldkonna oskuste vajaduse muutused

5.2.1. Juhid ja spetsialistid

Toitlustuse alavaldkonna juhtide ja spetsialistide põhikutsealadel on olulised laiapõhjalised erialased teadmised ja -oskused, valdkonna tundmine, majanduslik mõtlemine ning juhtimisoskused. Toitlustusettevõtete konkurentsipüsimiseks on vajalik eristuda, see eeldab juhtidelt ettevõtlikkust ning **ettevõtluse, turunduse ja müügi, tootedisaini, teadmisi erinevate toidukultuuride kohta**. Töö sisus muutub järjest olulisemaks operatiivne juhtimine ja võime kiiresti probleeme lahendada. Sagedamini vahetuv töötajaskond ning üha rohkem kasutatav osaajaga töötamine, seda eriti teenindustöötajate puhul, nõuab toitlustusettevõtte juhtide ajaressurssi. Olulisemaks saab **töötajate motiveerimine** ning sobivate väärtuste ja hoiakutega inimeste hoidmine organisatsioonis, mis on seotud oskusega märgata töötajate arenguvajadusi ning pakkuda neile arenguvõimalusi.

Valdkonnas kasvab **välistöõjõu osakaal** (nt välisüliõpilased), mistõttu on üha suuremaks väljakutseks mitmekeelse töötajaskonna juhtimine, mis seab varasemast kõrgemad nõudmised töötajate **keelteoskusele**, aga ka **erinevate kultuuride tundmisele**. Valdkonna ekspertide hinnangul on kasvava olulisusega **teadmised tööõigusest ja paindlikest töövormidest**.

Peakokkade roll on oluliselt muutunud – olulisemaks on saanud **ettevõtte kuvandi loomine ja osalemine strateegia koostamises, müügi- ja meeskonnatöö** ning taandumas on toiduvalmistamise

¹⁹⁶ Laevapere liikmete koolitus- ja kvalifikatsiooninõuded ning diplomeerimise kord¹.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/111062014005?leiaKehtiv>

osakaal. Lisaks toiduvalmistamise oskustele on peakokal vajalikud **juhtimispädevused, juhendamis- ning koostööoskus**, sest peakokk on köögitöö koordineerija ja **planeerija, köögimeeskonna eestvedaja ja motiveerija ning loominguline juht**. Koostööd tuleb teha nii meeskonna sees uute menüüde koostamisel ja töösse võtmisel kui ka koostööpartneritega uute toodete ja toorainete sisseostmisel. Peakokkade ülesannete hulka kuulub sageli ka turundus- ja müügitöö ning toitude hinnakujundus, mistõttu on oluline **majanduslik mõtlemine ja finantskirjaoskus**. Menüüde paremaks turundamiseks peab peakokk olema valmis ettevõtte tooteid külastajatele tutvustama, mis eeldab avatust ja **head suhtlemisoskust**. Peakokkade töös on üha olulisemad IKT-oskused, sest tellimused, arved, laoseisu info jne on digitaliseeritud ning infovahetusel meeskonnaga kasutatakse digivahendeid. Peakokk loob ettevõtte isikupära ja peab oskama pakkuda elamust nii toidu maitse kui ka välimusega.

Catering-ettevõtete peakokad peavad lisaks väga heale **planeerimisoskusele** tundma ka väga hästi **logistikat**, sest suurürituste puhul tuleb täpselt arvestada, kui palju kulub aega toitude kohaletoimetamiseks, säilitades seejuures toidu värskuse ja esteetilise väljanägemise.

Toitlustusteenuste pakkumisel tuleb arvestada **sihtrühmade mitmekesisumisega**, eri- ja eristavate vajadustega külastajatega ning Aasia turistide arvu kasvuga, mis eeldab **erinevate kultuuride tundmist** ning teadmiste täiendamist uute sihtrühmade ootustest ja vajadustest. Mahe- ja ökotoodete väärtustamise ning eritoitude populaarsuse kasv toob kaasa vajaduse täiendada teadmisi **eritoitumistest** (nt veganlus, taimetoitus, toortoit). Sageli on menüü üles ehitatud konkreetse sihtrühma vajadustele või kindlale rahvusköögile. Eristuvad ka kindlat toitumisfilosoofiat viljelevad, keskkonnateadlikud, trende järgivad, erilise tehnoloogiaga, eriliselt serveeritud toitude pakkujad, mis eeldab spetsiifilisi teadmisi nii uute toorainete kui ka uute toidu valmistamise tehnoloogiate, seadmete ja vahendite kasutamise kohta.

5.2.2. Teenindustöötajad

Kokale on olulised toiduvalmistamise erialased teadmised ja oskused ning tehnoloogia, mis aja jooksul väga ei muutu. Tööandjad peavad kokkade puhul kõige tähtsamaks **toiduvalmistus- ja serveerimisoskust, rahvusliku ja rahvusvahelise toidukultuuri tundmist**. Sihtrühmade mitmekesisustumine ja külastajate eri- ja eristavad soovid ning vajadused nõuavad suuremat tähelepanu pööramist eritoitumist puudutavatele teadmistele ja oskustele. Peamised muutused vajalikes oskustes tulenevad tehnoloogiliste lahenduste arengust. Tuleb osata kasutada ja seadistada köögiseadmeid ja -tehnikat (nt kaugjuhitavad köögiseadmed ja nende programmeerimine). Mõnedes ettevõtetes kasutatakse elektroonilisi menüüsid ja tehnoloogilisi kaarte ning vajalikud toorainekoguste arvutused tehakse automaatselt spetsiaalsetes arvutiprogrammides, mistõttu on oluline kokkade **IKT-oskusi arendada**.

Toiduvalmistamise oskuse kõrval tõstsid eksperdid esile **meeskonnatöö ja planeerimisoskuse olulisust**, sest enne toitude valmistamist tuleb läbi mõelda ja planeerida vajalik toorainekogus, ratsionaalselt planeerida köögimeeskonna tööjaotus ja toitude valmistamisele kuluv aeg, et tagada menüüs olevate toitude pakkumine kindlal ajaperioodil. Koka töös on vajalik **koostööoskus**, et tagada sujuv koostöö saali ja köögi vahel – vastu võtta ja täita tellimusi, jagada saaliteenindajatele infot pakutavate roogade koostisainete ja valmistamisprotsessi kohta ning saada külastajate tagasisidet, mida kasutada parema teeninduse eesmärgil.

Ekspertide hinnangul vajab järeleaitamist **tehnoloogiliste kaartide koostamise ja lugemise ning arvutamise oskus** (nii toitude koguste kui ka toiduenergia sisalduse arvutamine), millele tuleks

tasemeõppes rohkem tähelepanu pöörata. Kuna kokkasid kaasatakse järjest enam teenindusprotsessi (nt avatud köögid), saab järjest olulisemaks **suhtlemisoskus**. Kasuks tuleb võõrkeelteoskus, sest köögimeeskonnad võivad olla multikultuursed.

Kelneri töös on kõige olulisem **teeninduslik hoiak, soov ja tahe teenindada**. Eksperdid näevad suurima arenguvajadusena **suhtlemis- ja eneseväljendusoskust**. Noortel teenindajatel on klientidega vahetu suhtlemine puudulik, sest ollakse harjutud suhtlema digivahendeid ja sõnalühendeid kasutades. Vajalikud on kuulamisoskus ja hea mälu, et külastaja tellimusest õigesti aru saada ja see meelde jätta, ning **empaatiavõime**, et külastaja soove mõista. Kuna külastajate sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks ja meeskonnad mitmekultuurilisemaks, siis on oluline **erinevate kultuuride tundmine ja võõrkeelteoskus**. Lisaks peavad kelnerid olema meeskonnatöötajad ja tegema koostööd köögiga. Suurte sündmuste teenindamisel, kui luuakse teenindusmeeskonnad n-ö projektipõhiselt ühekordseks tööks, on vajalik **kiire kohanemine, hea suhtlemis- ja koostööoskus**. Elementaarsed IKT-oskused, mida on vaja kassasüsteemi kasutamiseks, tellimuste sisestamiseks või reserveeringute tegemiseks, on noortel teenindajatel enamasti olemas. Kasvava veini- ja õllekultuuri trendi tõttu tulevad kelneritele tööturul kasuks teadmised veinide päritolumaad, piirkonna, tooraine ja valmistusviiside ning pakutavate toitade ja jookide sobitamise kohta. Nii kelneritele kui toitlustuse klienditeenindajatele on olulised ka teadmised toidutalumatused ja -allergiatest.

Baarmenid peavad kursis olema tänapäevaste joogitrendidega, retseptide ja maitse-eelistustega, olema teadmistega külastajatest sammu võrra ees ning oskama tooteid soovitada ja pakkuda elamust. Baarmenid on klienditeenindajad, kellelt oodatakse **külalislahkust**, ja tööandjad hindavad teenindajale vajalike isikuomaduste – **avatus, sõbralikkus, suhtlemis- ja väljendusoskus** – olemasolu. Oluline on ka tehniliste töövõtete valdamine, baasteadmised toitlustusest, võõrkeelteoskus ning IKT-baasoskused ja baaritöös vajalike seadmete ja programmide kasutamise oskus (nt kassasüsteem, laoseisu programm).

5.2.3. Lihttöötajad

Toitlustuse lihttöölised puhul on olulised õigete töövõtete kasutamine, **köögiseadmete ja -vahendite kasutamise oskus** ning teadmised **puhastusainetest ja toiduhügieenist**. Töö eeldab rutiinitaluvust, kohusetunnet, tahet töötada meeskonnas ja juhendamisel.

5.3. Turismi alavaldkonna oskuste vajaduse muutused

5.3.1. Juhid

Turismiettevõtete jätkusuutlikkuse tagamiseks peavad juhid olema innovaatilised, eristuma ettevõtte toodete ja teenustega. Sihtrühmade mitmekesistumine toob kaasa vajaduse eripäraste ja erinevatele kultuuridele kohandatud toodete ja teenuste järele. Juhile on olulised juhtimiseks vajalikud isikuomadused, vastutus- ja otsustusvõime, sest juhtida tuleb ressursse, protsesse ja inimesi. Kasvava olulisusega teadmiste ja oskuste hulgast turismiettevõtte juhtidele tõid eksperdid enim välja **ärilise mõtlemise olulisuse, analüüsioskuse ja projektijuhtimise oskuse**. Samuti on kasvava olulisusega teadmised valdkonda puudutavatest **õigusaktidest**, sh 2018. aastal kehtima hakanud isikuandmete kaitse üldmäärus ja pakettreisidirektiiv.

5.3.2. Teenindustöötajad

Reisikonsultantide ja turismispetsialistide põhikutsealal on oluline turismialane baasharidus (sh reisigeograafia, transpordi ja majutuse alused) ja lai silmaring valdkonnast. Töö on seotud teenindamisega, mis eeldab oskust **suhelda erinevatest rahvustest, eri- ja eristavate vajadustega**

inimestega, head **eneseväljendusoskust ja korrektset eesti ning inglise keele oskust**, kasuks tuleb vene keele oskus. Reisikonsultandi töö sisu muutub – vahetu suhtlemine kliendiga asendub järjest enam veebipõhise teenindamisega, arendamist vajavad **IKT-oskused** ning **kirjalik eneseväljendusoskus**. Reisikonsultandi töös on oluline täpsus, andmete lugemise ja hinnakujundamise oskus ning suutlikus kiirelt orienteeruda erinevates broneerimissüsteemides, otsingumootorites, koostööpartnerite (nt lennukompaniid, majutusettevõtted, autorendifirmad) infovõrgustikes ja nende reeglistikes.

Turismispetsialistide töö on seotud projektide kirjutamise, juhtimise ja elluviimisega, mistõttu on vajalik osata **projektijuhtimist**. Tähelepanu tuleks pöörata **turundusele, toodete ja teenuste arendamisele**, IKT ja turismiturunduse sidumisele, riigisisesele ja rahvusvahelisele koostööle. Sealjuures on oluline tunda ja mõista Eesti kultuuripärandit. Turismispetsialisti kui sihtkoha arendaja töös tuleb tegeleda finantsjuhtimisega, teha aktiivselt **võrgustikutööd ja koostööd** teiste tegevusalade (nt käsitöö, kultuur, tööstus), omavalitsuste, arenguorganisatsioonide ja poliitikakujundajatega, et arendada ja turundada sihtkohta terviklikult.

Giid peab olema heade **planeerimis- ja projektijuhtimise oskustega**, sest üha enam pakuvad giidid teenuste pakette, mis sisaldavad seotud reisisiteenuseid (transport, majutus, toitlustus, sissepääsu vmt load). Enamasti loob giid oma toote ise, seejuures on olulised **hinnakujundus-, tootearendus-, turundus- ja müügiteadmised ning -oskused**. Eksperdid tõid arendamist vajava oskusena esile tootearenduse ning soovivad rohkem tähelepanu pöörata sihtrühma ootustest ja vajadustest tulenevate toodete loomisele ja disainimisele. Arenguvajadusena märgiti ka **esinemisoskust**, kuna giid ei ole enam pelgalt taustateabe jagaja, vaid peab oskama gruppi kaasata, tekitama huvi ja panema ennast kuulama. Üha olulisem on, et edasiantavad lood oleksid värvikad, isikupärased ja paeluvad. Ekskursiooni huvitavaks tegemiseks on mitmeid erinevaid võimalusi, nt tuua sisse interaktiivsust või lisada mängulist. Ühe trendina on giiditöösse lisandunud rekreatiivsus ning kasuks tulevad lisakompetentsid tehniliste vahendite kasutamisel (nt ekskursioon jalgratastel).

Eksperdid tõid välja, et arendamist vajavad giidide tehnilised oskused: **grupiprotsesside ja ekskursiooni juhtimise oskus**. Giidi töös on tähtis **erinevate kultuuride tundmine, eri- ja eristavate vajadustega** (nt vanurid, kurdid, pimedad) külaliste teenindamine, suhtlemispsühholoogia ja **võõrkeelteoskus**. Toodete ja teenuste turundamiseks on vajalik **IKT**, erinevate turunduskanalite, broneerimiskeskondade ja sotsiaalmeedia kasutamise oskuste arendamine. Järjest tulemuslikumalt toimivad ebatraditsioonilised ja interdistsiplinaarsed oskuste-teadmiste kombinatsioonid. Näiteks astronoomiahuviga füüsikaõpetajast giid seob astronoomiateadmisi interaktiivselt giiditeenuse elavdamiseks (nt tähevaatlus mobiilirakendusega, füüsikalised katsed).

Aktiivtegevuste teenuse pakkumine on suunatud suuresti puhketurismile. Aktiivtegevuste läbiviijate töös (seiklusparkides, veematkade läbiviimisel jm) on kõige tähtsam **erinevate sihtrühmade vajadustega arvestamine ning ohutusnõuete järgimine, riskijuhtimine ja tehnilise varustuse korrasoleku tagamine**. Oluline on oskus adekvaatselt riske hinnata ja käituda kriisiolukorras ning anda vajadusel esmaabi, millest tulenevalt on tähtis **otsustus- ja vastutusvõime**. Tööandjad peavad oluliseks aktiivtegevuste läbiviimise **baasoskusi, suhtlemisoskust ning teenindustöötajale omaseid hoiakuid** – külalislahkus ja teenindusvalmidus. Tehnilised oskused õpitakse töökohal. Eksperdid tõid arendamist vajavate oskustena esile **vene keele oskuse ning toodete ja teenuste disainimise, IKT-oskused ning grupi-, meeskonna- ja finantsjuhtimise oskused**.

Rahvusvahelise BOOSTED „Turismimajanduse edendamine kõrghariduse kaudu“¹⁹⁷ projekti raames koostatud Eesti turismitöötajate ettevalmistamise ülevaates on sarnaselt eelpool mainituga arenguvajadustena välja toodud järgmised oskused: **kultuuriteadlikkus ja rahvusvahelistumine, toodete ja elamuste loomine ja kvaliteedijuhtimine, koostöö ja võrgustamine, erinevatel kanalitel põhinev müük ja turunduskommunikatsioon, ettevõtlusoskus, äri/ettevõtte juhtimine, keeleoskus.** Sama projekti Eesti uuringutulemuste kokkuvõttes on esitatud ühe olulise aspektina turismi valdkonna töötajate ettevalmistamisel **isikuomadused** – empaatiavõime, avatus, kohanemisvõime, paindlikkus, soov õppida, teenindusvalmidus –, mille arendamisele pööratakse õppekavades liialt vähe tähelepanu.

5.4. Kutsestandardite vajadus

MTT valdkonna kutsestandardite loomise ja uuendamise eest vastutab Teeninduse Kutsenõukogu¹⁹⁸. Kutsenõukogu juhtimisel toimub regulaarne kutsestandardite ülevaatamine ja uuendamine ning jooksvalt täiendatakse kutsestandardites kirjeldatud kompetentsusnõudeid. Kutsestandardite uuendamisse kaasatakse valdkonna erialaliidud, tööandjate ja koolitajate esindajaid.

MTT valdkonna olemasolevate kutsestandarditega on võimalik tutvuda Kutsekoja veebilehel: <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid>.

Majutuse ja toitlustuse alavaldkonnas kehtivad järgmised kutsestandardid:

1. abikelner, tase 3 (kehtib kuni 02.03.2021),
2. abikokk, tase 3 (kehtib kuni 08.11.2022),
3. baarmen, tase 4 (kehtib kuni 25.04.2023),
4. hotelliteenindaja, tase 3 (kehtib kuni 30.10.2018),
5. hotelliteenindaja, tase 4 (kehtib kuni 30.10.2018),
6. hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 (kehtib kuni 02.11.2021),
7. kelner, tase 4 (kehtib kuni 02.03.2021),
8. kokk, tase 4 (kehtib kuni 08.11.2022),
9. köögiabiline, tase 2 (kehtib kuni 08.11.2022),
10. turismiettevõtte teenindaja, tase 4 (kehtib kuni 02.11.2021),
11. vanembaarmen, tase 5 (kehtib kuni 25.04.2023),
12. vanemkelner, tase 5 (kehtib kuni 02.03.2021),
13. vanemkokk, tase 5 (kehtib kuni 08.11.2022).

Turismi alavaldkonnas kehtivad järgmised kutsestandardid:

14. aktiivtegevuste instruktor, tase 4 (kehtib kuni 10.06.2019),
15. aktiivtegevuste vaneminstruktor, tase 5 (kehtib kuni 10.06.2019),
16. giid, tase 5 (kehtib kuni 10.06.2019),
17. meistergiid, tase 6 (kehtib kuni 10.11.2019),
18. reisikonsultant, tase 5 (kehtib kuni 30.10.2018),
19. turismikorraldaja, tase 5 (kehtib kuni 10.06.2019).

¹⁹⁷ Raadik Cottrell, J. Competencies Needed in Competitive International Tourism Development 2017 projekti „Educating for Tourism Business Growth“/ BOOSTED (2016–2019) raames valminud ülevaade Eestis pakutavast turismiharidusest rakenduskõrghariduse tasemel. <http://www.projectboosted.eu/>

¹⁹⁸ Kutsenõukogu koosseisu vt <https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsenoukogud/10586183>

2016. aastal kaardistati majutusteeninduse ja turismi valdkonna kutsed, et leida majutusteenindaja ja turismiteenindaja kompetentside ühisosad ja erisused ning luua kaasajastatud tööandjate vajadusi arvestav laiapõhjaline turismiteenindaja kutsestandard, mis ei sisaldaks ainult hotelliteenindaja kompetentse, vaid nii majutus- kui ka turismiettevõtte teenindaja kompetentse. 2016. aastal loodud turismiettevõtte teenindaja, tase 4, kutsestandard on külastaja teenindamisele suunatud laiapõhjaline kutsestandard, mille alusel on võimalik koolidel õppekava koostamisel valida spetsialiseerumine majutusteeninduse või maaturismi teeninduse suunal. Koolid peavad kutsestandardis sätestatud järgima õppekavade koostamisel, seda nii kutse- kui ka kõrghariduse tasemel.¹⁹⁹

2017. aastal uuendati puhastusteeninduse valdkonna kutsestandardeid, mille käigus lisati puhastusteenindaja, tase 3, ja puhastusteenindaja-juhendaja, tase 4, kutsestandarditesse toateeninduse spetsialiseerumine, mis seni oli spetsialiseerumisena kirjeldatud hotelliteenindaja, tase 3, kutsestandardis. Hotelliteenindaja, tase 3, ja hotelliteenindaja, tase 4, kutsestandardid kaotavad kehtivuse 30.10.2018 ning nende uuendamise järgi puudub vajadus, kuna kompetentsid on kirjeldatud teistes kutsestandardites. Uutele kutsestandarditele vastavad õppekavad alles hakkavad tööturule väljundit pakkuma.

Koka kutsestandardid (abikokk, tase 3; kokk, tase 4, ja vanemkokk, tase 5) uuendati samuti 2017. aastal ning lisaks koostati ja kinnitati esmakordselt köögiabiline, tase 2, kutsestandard, mis annab võimaluse luua õppekavad, millele saavad õppima asuda erivajadustega inimesed. Ekspertide hinnangul on erivajadustega inimeste paremaks tööellu kaasamiseks oluline pakkuda tasemeõpet, sest nende väljaõpe on aeganõudvam ning tasemeõpe annab lisaks sotsiaalseid ja tööturul toimetulemiseks vajalikke oskuseid.

Toitlustusteeninduses liigutakse ekspertide sõnul üha enam spetsialiseerumiste suunas (kastmekokad, kuum- ja kümlaua, magusakokad), mis tagab kõrgema kvaliteedi kitsamal tööloigul, sellest tulenevalt soovitatakse järgmisel korral koka kutsestandardite uuendamisel analüüsida osakutsete ja spetsialiseerumiste vajadust (nt liha- ja kalakokk, külm- või kuumlaua kokk, desserdikokk).

Seoses sellega, et toitlustuse valdkonnas puudub võimalus kõrghariduse tasemel erialaseid teadmisi täiendada (toidutehnoloogia, toote- ja teenuse disainimine, toidukeemia, gastrofüüsika jms), soovivad eksperdid kaaluda kokk, tase 6, kutsestandardi loomist, mis oleks aluseks rakenduskõrghariduse õppekava koostamisele. TTÜ-s on küll olemas bakalaureuse- ja magistritasemel toidutehnika ja tootearenduse õppekavad (toiduainete töötlemise ÕKR), kuid need on suunatud toiduainetetööstuse spetsiifikale.

Turismi alavaldkonnas hindavad tööandjad erialast ettevalmistust kõrgelt, kuid kutse omamise järele vajadus puudub. Nõudlus professionaalsete aktiivtegevuste teenuste järele kasvab ning juurde on tekkimas erinevaid nišiteenuseid. Samas ei ole võimalik ega otstarbekas kõiki erinevaid spetsialiseerumisi (kanuumatkad, jalgrattamatkad, seikluspargid jne) koolis õpetada. Ekspertide

¹⁹⁹ Õppekavade koostamisel tuleb koolides kutsestandardite nõuetest lähtuda järgnevalt:

- kutseharidusstandard sätestab nõudena, et kutseõppe sisu põhineb kutsestandardil, nende puudumise korral sotsiaalpartnerite sisendil (Kutseharidusstandard § 2 (1).
<https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013>);
- kõrgharidusstandard sätestab, et kool peab kutsestandardi olemasolul arvestama selles kirjeldatud teadmiste ja oskuste omandamist ja rakendamist (Kõrgharidusstandard § 6 (3).
<https://www.riigiteataja.ee/akt/13255227?leiaKehtiv>).

hinnangul on olulised baasteadmised ja -oskused (nt klienditeenindus, teenuse turundus, riskijuhtimine, toote/teenuse arendamine, esmaabi, grupiprotsessi juhtimine) ning spetsiifilised tehnilised oskused õpitakse töökohal. Eelnevalt järgi tuleks kutsestandardi uuendamisel kirjeldada kutsestandardis baasoskused ja teadmised ilma kitsamate spetsialiseerumisteta.

Uuringu käigus selgus giidi kutsestandardite täiendamise ning kutseeksami ja atestatsioonieksami hindamissüsteemide ülevaatamise vajadus. Giidide kompetentsust hinnatakse nii kutseeksamil kui ka piirkondlikul atestatsioonieksamil. Ekspertide sõnul on piirkondlik/objekti atestatsioon ehk spetsialiseerumine iga giidi isiklik valik ning see ei tohiks olla kutse taotlemise eelduseks. Giidi kompetentsust hinnatakse kutseeksamil kutse andja väljatöötatud ühtsetel hindamiselustel. Lisaks vajab ekspertide hinnangul giidi kutsestandard täiendamist turunduse ja müügi ning IKT kompetentside osas.

Kutse omamist ei ole MTT valdkonna tööandjad seni oluliseks pidanud ja töötajale ei anna see tööturul eelist. Ekspertide sõnul võib kutsetunnistuse omamine töölevõtmisel küll mõjuda positiivse tegurina ning anda täiendavat informatsiooni kandidaadi teadmiste, oskuste ja motivatsiooni kohta, kuid selle puudumine ei ole töölevõtmisel takistuseks, kui töötaja isikuomaduste poolest ettevõttele sobib. Teenindajate puhul on tööjõupuudus ja -voolavus suur ning tööle võetakse peaaegu kõik soovijad. Võimalusel eelistatakse siiski kutsetunnistusega töötajaid, kes on valmis lisakoolitusega kohe tööle asuma. Toitlustuse teenindustöötajate puhul on kutse omamine vajalik välismaale tööle siirdumisel.

Ärikeskkond ja nõudmised töötajatele muutuvad kiiresti ning hariduspakkumine ei jõua muutustega piisavalt kiiresti kaasas käia. Ekspertide hinnangul on kutsestandardite ja õppekavade koostamine ning kompetentside hindamise protsess aeganõudev ja keeruline, mistõttu tööturumuutused jõuavad õppeprotsessi suure ajanihkega. Kutsehariduse tasemeõppe lõpetajate kohustusliku kutseeksami nõudega²⁰⁰ on pandud täiendav koormus kutse andjatele, kes peavad üle vaatama hindamismaterjalid ja -protsessid ning neid vajadusel muutma või töötama välja uued hindamismaterjalid koolilõpetajatele. Ka toitlustuse ja majutuse kutseeksamite hindamismaterjalid ja -protsess on aegunud ning vajab ülevaatamist. Lisaks soovivad eksperdid üldiselt kutse andmise ja õppekavade arendamise protseduure muuta kaasaegsemaks, paindlikumaks, kulu- ja ajatõhusamaks ning ennekõike tööandjate vajadustele vastavaks.

Pikaajaline õpe ei ole kiiresti muutavas ühiskonnas kõige sobivam variant erialaste teadmiste ja oskuste omandamiseks. Tööjõupuuduse tingimustes tuleks pakkuda võimalusi erialaseid oskusi ja teadmisi osaoskuste kaupa omandada ning tõendada. Seepärast soovitatakse kaaluda kutsestandardite uuendamisel osakutsete määratlemist, et võimaldada erinevatel ajaperioodidel nii õppeprotsessis kui ka töötamise kõrvalt paindlikult väiksemate osadena (osakutsetena) kompetentse omandada ja tõendada kuni tervikkutse saamiseni.

5.5. Kokkuvõte

Valdkonna erialaste põhioskuste vajadust pidasid eksperdid suhteliselt püsivaks. Lähiaastate muutused oskustes on enamasti seotud tehnoloogilise arenguga, külastajate ootuste ja väärtushinnangute muutumisega, sihtrühmade ja pakutavate teenuste mitmekesisitumise ning ärimudelite muutustega.

²⁰⁰ Alates 2017/18 õppeaastast on kutseõppesse asuvatele õppuritele kutseeksami sooritamine kooli lõpetamisel kohustuslik. Kutseharidusstandard. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/116072016008>

MTT valdkonna töötajate puhul on oluline külalislahkus, töötaja hoiak ja tahe teenindada. Tööandjad peavad olulisteks oskusteks avatud suhtumist, suhtlemis- ja eneseväljendusoskust ning oskust luua elamusi. Töötaja peab oskama näha teenindusprotsessi olulist osa tervikpildis ja mõistma, et tema asjatundlikkusest ja suhtumisest sõltub külastaja kogemus ja ettevõtte kuvand. Järjest tähtsamaks muutub empaatiavõime ja probleemilahendusoskus. Juhtide ametialadel saab järjest tähtsamaks toote- ja teenuse disainimine ja arendamine, müügi- ja turundustöö ning koostööoskus.

Valdkonna ekspertide hinnangul on oluline, et tasemeõppe lõpetajatel oleksid **laiapõhjalised erialased baasteadmised ja -oskused, väga hea suhtlemisoskus ning sobivad isikuomadused ja hoiakud**. Kasvav mitmekultuurilisus nii küllastajate hulgas kui ka töömeeskondades seab kõrgemad nõudmised **keeleoskusele ja erinevate kultuuride tundmisele**.

Üleilmsete trendide ja valdkondlike muutuste mõjul saavad ekspertide hinnangul MTT kutsealade kõikidel ametipositsioonidel järjest olulisemaks järgmised teadmised, oskused ja isikuomadused:

- ❖ külalislahkus ja avatud suhtumine;
- ❖ suhtlemis- ja eneseväljendusoskus;
- ❖ empaatiavõime ja probleemilahendusoskus;
- ❖ meeskonnatöö ja planeerimisoskus;
- ❖ elamuste loomise oskus;
- ❖ erinevate kultuuride tundmine, eri- ja eristavate vajadustega külaliste teenindamine ning oskus luua neile suunatud tooted ja teenused;
- ❖ keelte oskus, eelkõige inglise, vene, soome ja Aasia keelte oskus;
- ❖ digipädevus, (sh valdkonnaspetsiifiliste IKT-lahenduste tundmine ja sotsiaalmeedia kasutamise oskused);
- ❖ üldised teadmised isikuandmete kaitsest.

MTT kutsealade juhtide ametipositsioonidel ning turismiteenuseid pakkuvate eraettevõtjate puhul muutuvad järjest olulisemaks järgmised teadmised, oskused ja isikuomadused:

- ❖ töötajate motiveerimine ja sidumine organisatsiooniga;
- ❖ analüüsi- ja probleemilahendusoskus;
- ❖ juhtimis-, juhendamise- ja koostööoskus;
- ❖ õiguslased teadmised;
- ❖ majanduslik mõtlemine ja finantsteadmised;
- ❖ hinnakujundus-, toote ja teenuse disainimise ja arendamise oskus;
- ❖ turundus- ja müügiteadmised ja -oskused;
- ❖ planeerimis- ja projektijuhtimise oskused;
- ❖ võrgustikutöö.

MTT valdkonna kutsestandardeid on välja töötatud ja ajakohastatud regulaarselt ning jooksvalt on täiendatud kutsestandardites kirjeldatud kompetentsusnõudeid. MTT valdkonna kutsestandardite arendamise ning loomise kohta saab kokkuvõttes välja tuua järgmised punktid:

- ❖ 2016. aastal loodi turismiteenindaja, tase 4, kutsestandard, mis sisaldab nii majutus- kui ka turismiettevõtte teenindaja kompetentse ning võimaldab valida majutusteeninduse või maaturismi teeninduse spetsialiseerumise suuna.

- ❖ Puhastusteeninduse valdkonna kutsestandardite uuendamisel 2017. aastal lisati puhastusteenindaja, tase 3, ja puhastusteenindaja-juhendaja, tase 4, kutsestandarditesse toateenija spetsialiseerumine.
- ❖ 2017. aastal koostati köögiabiline, tase 2, kutsestandard, mis on tulevikus erivajadustega õpilaste õppekava aluseks.
- ❖ Giidi kutsestandardid vajavad ülevaatamist ja täiendamist turunduse ja müügi ning IKT kompetentside kirjeldustega.
- ❖ Aktiivtegevuste instruktor, tase 4, ja aktiivtegevuste vaneminstruktor, tase 5, kutsestandardite uuendamisel kirjeldada standardis baasoskused ja teadmised ilma kitsamate spetsialiseerumisteta.
- ❖ Kutsestandardite uuendamisel kaaluda osakutsete määratlemist, et võimaldada erinevatel ajaperioodidel nii õppeprotsessis kui ka töötamise kõrvalt paindlikult väiksemate osadena (osakutsetena) kompetentse omandada ja tõendada kuni tervikkutse saamiseni.

6. Koolituspakkumine

Peatükis antakse esmalt ülevaade MTT valdkonna erialadega seotud tasemeõppest. Seejärel analüüsitakse pakutava õppe kvaliteeti (EKKA hindamisaruannete põhjal). Peatüki lõpus kirjeldatakse täienduskoolituse võimalusi ja vajadust. Tasemeõppe ülevaade on koostatud Eesti Hariduse Infosüsteemi (EHIS) andmete põhjal 2017/18 õppeaasta seisuga.

Valdkonna erialase õppena käsitletakse neid õppekavu, millel on ekspertide hinnangul otsene seos valdkonna põhikutsealadega ja mis on aktiivsed²⁰¹. Mõnel õppekaval on seos rohkem kui ühe põhikutsealaga, nt turismi- ja hotelliettevõtluse eriala sobib ettevalmistuseks valdkonnas juhtimisülesandeid täitvatele põhikutsealadele. Mitmetel MTT valdkonna põhikutsealadel on võimalik töötada ka erialase tasemeharidusega (nt kelterid, baarmenid, hotellide administraatorid, toitlustuse klienditeenindajad) – sageli loeb enam sobiv haridustase, isikuomadused ning valmisolek töö käigus õppida.

Järgnevas loetelus on välja toodud rahvusvahelise hariduse liigituse ISCED-F 2013²⁰² järgi peamised õppekavade rühmad (ÕKR), kuhu kuuluvad analüüsitud MTT õppekavad.

Kõrghariduse õppekavarühmad:

- ❖ 0413 juhtimine ja haldus;
- ❖ 1013 majutamine ja toitlustamine;
- ❖ 1015 reisimine, turism ja vaba aja veetmine;
- ❖ 1019 isikuteenindus, mujal liigitamata;
- ❖ 0529 keskkond, mujal liigitamata.

Kutsehariduse õppekavarühmad:

- ❖ 1011 koduteenindus;
- ❖ 1013 majutamine ja toitlustamine;
- ❖ 1015 reisimine, turism ja vaba aja veetmine.

Õppekavade ja põhikutsealade sidumisel kasutati valdkonna töö- ja haridusmaailma ekspertide abi. Täielik loetelu analüüsitud õppekavadest ja põhikutsealade tasemeõpet pakuvatest õppeasutustest on toodud lisas 5.

6.1. Tasemeõppe õppekavad

Käesolevas alapeatükis on käsitatud MTT põhikutsealadega seotud õppekavasid, millel 2017/18 õppeaastal oli avatud vastuvõtt. **Kõrghariduses** toimus 2017/18 õppeaastal **vastuvõtt** 9 MTT õppekaval 5 kõrgkoolis (vt tabel 5). Kõrgkoolidest on valdkonnaga seotud õppekavasid ning üliõpilasi enim Tartu Ülikoolis (õppe toimumiskohaks on TÜ Pärnu Kolledž).

Eesti ülikoolide doktoriõppes puudub spetsialiseerumine MTT valdkonnale, kuid valdkonnaga seonduval teemal on võimalik kaitsta doktorikraadi mõne teise ÕKR erialal (nt Tallinna Tehnikaülikoolis

²⁰¹ Aktiivsed õppekavad on need, kus EHIS-e andmetel oli viimase 5 õppeaasta jooksul vähemalt üks sisseastuja, õpilane, katkestaja või lõpetaja.

²⁰² http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=4072699&siteLanguage=ee

majanduse erialal (Ärindus ja haldus, mujal liigitamata ÕKR)). Koolituspakkumisse ei ole käesolevas uuringus doktoriõpet arvestatud.

Kutsehariduses toimus vastuvõtt 17 koolis kokku 80 MTT valdkonnaga seotud õppekaval²⁰³, neist 6 õppekaval 5. taseme jätkuõppe tasemel²⁰⁴. Kutseõppeasutustest on enim vastuvõtuga õppekavasid Tartu Kutsehariduskeskuses. Kõige levinumaks valdkonna kutsehariduses on koka eriala, mida on võimalik õppida 24 õppekaval 14 koolis üle Eesti. Teiseks levinumaks on abikoka eriala, mida õpetatakse 15 õppekaval 12 koolis.

Tabel 5. MTT valdkonna vastuvõtuga tasemeõppe õppekavad

Õpe	Vastuvõtuga õppekavade arv 2017/2018	Õppeasutus
Kutseõpe	80	
sh põhihariduse nõudeta kutseõpe	1	17 kutseõppeasutust*
sh kutseõpe põhihariduse baasil	2	
sh 3. taseme kutseõpe	22	
sh 4. taseme kutseõppe esmaõpe	16	
sh 4. taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	28	
sh 5. taseme kutseõppe esmaõpe	5	
sh 5. taseme kutseõppe jätkuõpe	6	
Kõrgharidus	9	
sh rakenduskõrgharidus	3	Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Tallinna Tehnikaülikool**, Tartu Ülikool**
sh bakalaureus	2	Eesti Maaülikool, Tallinna Ülikool
sh magistriõpe	4	Eesti Maaülikool, Tallinna Ülikool, Tartu Ülikool
Kokku	89	

* Kutseõppe vastuvõtuga õppeasutusi ja õppekavasid vaata lähemalt lisast 5 tabel 11.

** Tallinna Tehnikaülikoolis toimub MTT valdkonna õpe Kuressaare TTÜ Mereakadeemia Meremajanduse keskuses ja Tartu Ülikoolis TÜ Pärnu Kolledžis.

Allikas: HTM, koolide veebilehed, intervjuud koolidega

²⁰³ Kutsehariduse õppekava all on mõistetud EHIS-es unikaalse õppekava koodiga õppekavasid, mille kool on koostanud riiklike õppekavade alusel või tööandjate soovil.

²⁰⁴ Kutsehariduse tasemete kohta vt lähemalt <http://www.kutseharidus.ee/hea-teada/kutsehariduse-liigid-ja-oppekavad/>

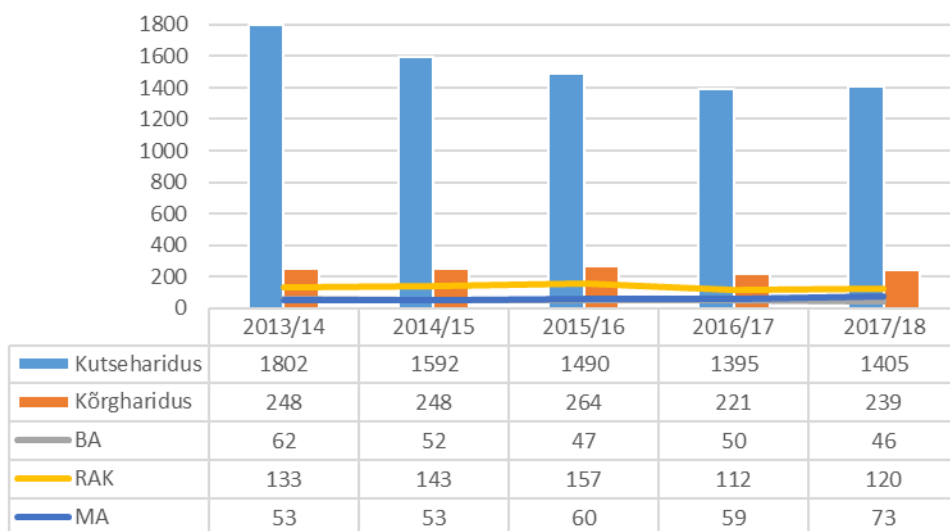
6.2. Õppurite statistika tasemeõppes

Käesolevas alapeatükis analüüsitakse MTT põhikutsealadega seotud õppekavade sisseastujate²⁰⁵, lõpetajate ja katkestajate arvusid tervikuna, st vastuvõetute ja lõpetajate arvust ei ole maha arvestatud teistele valdkondadele või spetsialiseerumistele jäävat osa.

6.2.1. Vastuvõtt

MTT valdkonnaga seotud kutse- ja kõrgharidustaseme õppekavadel kokku on sisseastujate arv perioodil 2013/14–2017/18 vähenenud viiendiku võrra (-20%), mis on keskmisest enam (-4%).

Vastuvõetute arvu kahanemine MTT põhikutsealadega seonduvatel õppekavadel tuleneb peamiselt kutseõppesse sisseastumise vähenemisest – **vastuvõtt on viie viimase aasta jooksul kutsehariduses vähenenud 22% ja kõrghariduses 4%** (vt joonis 19). Võrdlusena oli 2017/18. õppeaasta jooksul sisseastujaid tervikuna kutsehariduses 3% ning kõrghariduses 6% võrra vähem kui 2013/14. õppeaastal. Sisseastujate arv kõrghariduse esimesele astmele on MTT valdkonnaga seotud erialadel vähenenud 15%, samas magistriõppesse sisseastujaid on varasemaga võrreldes 38% rohkem.



Joonis 19. Vastuvõtt MTT valdkonna õppekavadel

Allikas: EHS, autorite arvutused

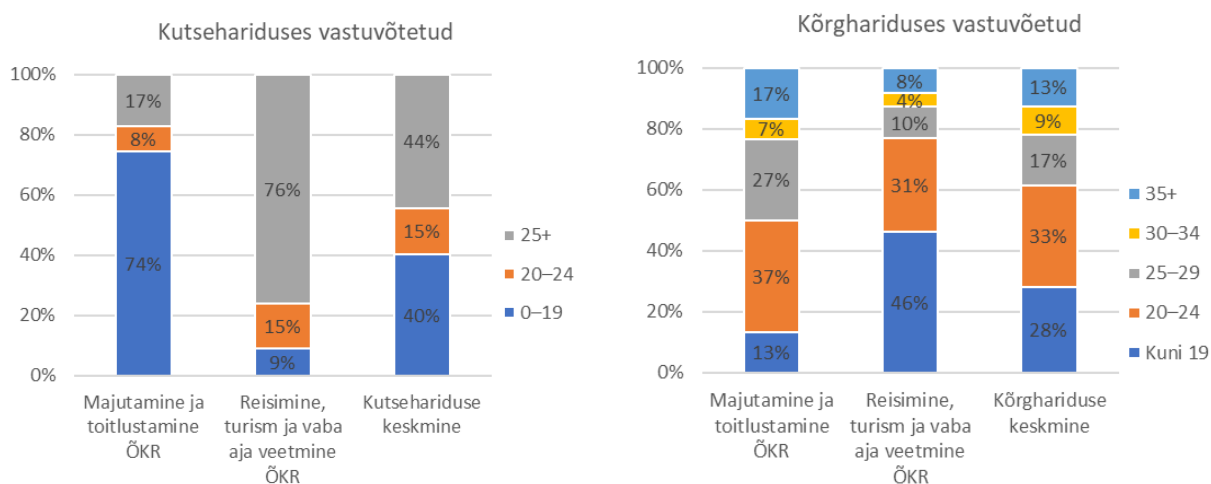
Peamistes MTT valdkonnaga seotud ÕKR-des on vaadeldaval perioodil majutamise ja toitlustamise ÕKR-s sisseastujate arv kutseõppes vähenenud 13% (1363-lt 1189 inimeseni) ning kõrghariduses 32% (44-lt 30 inimeseni). Reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s on vastuvõtt kõrghariduses kahanenud viiendiku võrra (19%, 124-lt 101 inimeseni), kutsehariduses koguni poole võrra (-54%, 312-lt 142 inimeseni). MTT alavaldkondade lõikes on sisseastujate arv vähenenud enim majutuses (-40%), veerandi võrra turismis (-25%) ja tagasihoidlikumalt toitlustuses -7%.

Vaadates MTT põhikutsealadega seotud vastuvõtuarvusi kutseõppes, siis on vastuvõtt suurenenud (umbes kaks korda) ainult toitlustuse lihttöötajaid ettevalmistavatel õppekavadel (abikoka eriala). Toateenijaid, reisikonsultante ja turismispetsialiste ning majutuse teenindajaid ja administraatoreid

²⁰⁵ Vastuvõetute arv on aasta jooksul sisseastujate põhjal, mis võib mõnevõrra erineda vastuvõetute arvust haridussilm.ee portaali ametlikus statistikas, kus arvestatakse sisseastujaid ajavahemikul 1. juuli kuni 10. november.

ettevalmistavatel õppekavadel on sisseastujate arv vähenenud umbes kaks korda. Baarmeneid tasemehariduses enam ei õpetata, viimased õpilased võeti vastu 2013/14. õppeaastal. Reisikonsultante ettevalmistavatele kutsehariduse õppekavadele ei ole viimased kaks aastat vastuvõttu olnud, kuigi õppekavad on olemas. Ekspertide hinnangul on huvi õppe vastu madal, samas eeldab kutseala erialast ettevalmistust, mistõttu peavad eksperdid tasemeõppe jätkumist vajalikuks. Toateenija erialal on toimumas muudatus – edaspidi läheb toateenija 3. taseme õpe majutamise ja toitlustamise ÕKR-st üle koduteeninduse ÕKR-i (puhastusteenindaja spetsialiseerumise alla). Neljal viimasel aastal on kutseõppesse lisandunud uusi 5. taseme jätkuõppe õppekavasid, mille vastuvõetute arvud küll kõiguvad, kuid trend pigem kasvab.

Viimasel kümnendil on sisseastujate seas täiskasvanute osakaal üldiselt suurenenud, eriti kutsehariduses. Kui vaadata kahe peamise MTT valdkonna õppekavarühma sisseastujate vanusestruktuuri, siis kutsehariduses oli 2017/18. õppeaastal 25-aastaste ja vanemate osakaal majutamise ja toitlustamise ÕKR-s keskmisest madalam (17%) ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s keskmisest märgatavalt kõrgem (76%) (vt joonis 20). Kõrghariduses moodustasid 30-aastased ja vanemad sisseastujad majutamise ja toitlustamise ÕKR-s ligi veerandi, mis on ligilähedane keskmisele, ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s 12%.



Joonis 20. 2017/18. õppeaastal kutse- ja kõrgharidusõppesse vastuvõetud vanusrühma järgi

Allikas: EHIS

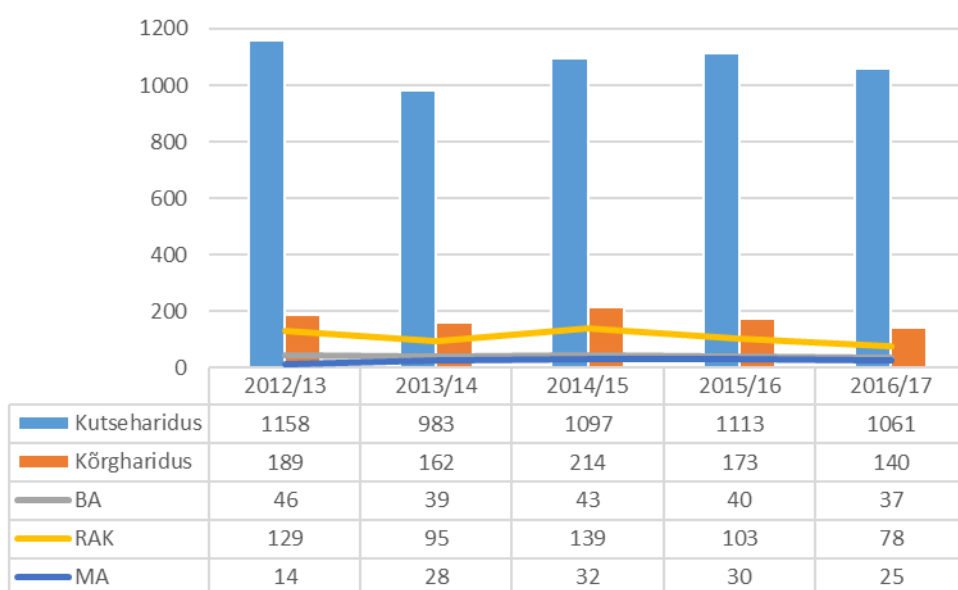
6.2.2. Lõpetajad

Lõpetajate arv MTT valdkonnaga seotud õppekavadel tervikuna on perioodil 2012/13–2016/17 kahanenud 11% võrra. **Suurim lõpetajate arvu vähenemine on toimunud kõrghariduses (-26%), kutsehariduses on lõpetajaid võrreldes 2012/13. õppeaastaga 8% võrra vähem** (vt joonis 21). Võrdlusena on kõrghariduses üldiselt lõpetajaid 12% vähem ja kutsehariduses 9% rohkem kui 2012/13. õppeaastal.

Kõrghariduses on sarnaselt sisseastumistele suurenenud magistriõppe lõpetajate arv (79%). Kõrghariduse esimesel astmel on lõpetajate arvud aga langenud nii bakalaureuseõppes (-20%) kui ka rakenduskõrgharidusõppes (-40%). Kahest MTT valdkonnaga tihedamalt seotud ÕKR-st on suurim lõpetajate arvu langus toimunud majutamises ja toitlustamises (-87%), reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s on lõpetajate arv vähenenud 34% võrra.

Kutsehariduses on peamistes MTT valdkonnaga seotud ÕKR-des majutamise ja toitlustamise ÕKR-s lõpetajate arv vähenenud 6% ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s 35%.

Kutsehariduse erialadest paistavad lõpetajate arvu kõige suurema vähenemisega silma reisikonsultantide ja turismispetsialistide erialad, kus lõpetajaid on viie aasta jooksul vähemaks jäänud 62% võrra (74-lt lõpetajalt 28-le). Suurem lõpetajate arvu langus on toimunud ka kelnerite ning giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate erialadel (lõpetajate arvu vähenemine vastavalt -45% ja -38%). Koka eriala lõpetajate arv on kahanenud suhteliselt vähe (-5%) ning 2014/15. õppeaastast on võimalus õppida jätkuõppes toitlustuskorraldust, mis sobib peakokana või toitlustusettevõtte juhina töötada soovijatele. Ainsana on lõpetajate arv kasvanud toitlustuse lihttöötajaid ettevalmistavatel õppekavadel (abikoka erialal poole võrra). Kõrghariduses on lõpetajate arvud vähenenud kõikidel põhikutsealadel vähemalt kolmandiku võrra, v.a giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate seas, kus kahanemine on väiksem (-13%).



Joonis 21. Lõpetajad MTT valdkonna õppekavadel

Allikas: EHIS, autorite arvutused

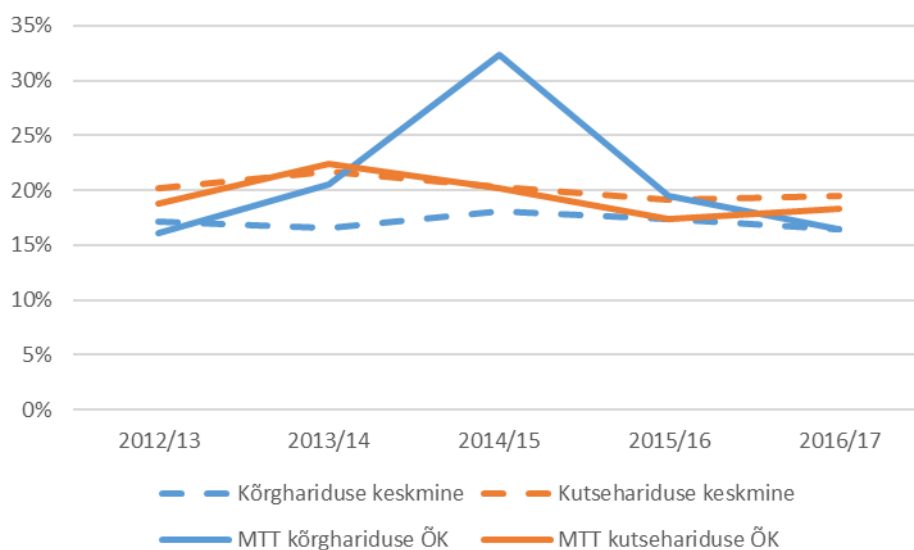
6.2.3. Katkestamine

Katkestamissündmuste suhe õppijatesse²⁰⁶ MTT valdkonnaga seotud kutsehariduse õppekavadel on viiel viimasel aastal kõikunud 17–22% vahel, olles mõnevõrra madalam kutsehariduse keskmisest (vt joonis 22). Kõrghariduses on MTT valdkonna katkestamissündmuste suhe õppijatesse olnud keskmisest natuke kõrgem, kuid siiski langustrendis kõikidel kõrghariduse astemetel.

2014/15. õppeaastal toimunud hüpe MTT valdkonna kõrghariduse katkestamissündmuste arvus tuleneb Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkooli (EHTE) sulgemisest. EHTE-s kõrghariduse katkestanud jätkasid valdavalt õpinguid Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor, EHTE-s kutseharidust omandanud jätkasid õpinguid Kehtna Kutsehariduskeskuses, Tartu Kutsehariduskeskuses ja Tallinna Teeninduskoolis. Läbi

²⁰⁶ Katkestamissündmuste suhe õppijatesse – katkestamissündmuste arvu suhe õppijate arvusse õppeaastas. NB! Näitaja erineb HTM-i arvatavast katkestamise määra, kuna arvutustes kasutatakse erinevat metoodikat (https://www.haridussilm.ee/?leht=tulemus_1).

viidud intervjuudes mainiti, et reisikorraldusele, hotellimajandusele ja toitlustusteenindusele spetsialiseerunud EHTE tagas tugeva valdkondliku hariduse ning kooli tegevuse lõpetamine mõjus erialase hariduse pakkumisele märgatavalt.



Joonis 22. Katkestamissündmuste suhe õppijatesse MTT valdkonna õppekavadel

Allikas: EHIS, autorite arvutused

6.3. Koolituspakkumine tasemeõppes ja lõpetajate prognoos

Hindamaks tööjõu ettevalmistamise mahtu MTT põhikutsealadele, võeti lähtepunktiks viimase kolme aasta keskmine lõpetajate arv tasemeõppes MTT põhikutsealadega seotud erialadel. Ainult lõpetajate arvu järgi ei ole võimalik piisava täpsusega hinnata, kas MTT valdkonna tööjõuvajaduse katmiseks koolitatakse piisavalt inimesi (tööjõuvajadust ja koolituspakkumist on võrreldud peatükis 7). Et saada tõepärasemat hinnangut tööturule suunduvate inimeste arvu kohta, on vaja õppekava lõpetajate arvu korrigeerida. Tabel 6 esitab lõpetajate arvu korrigeerimise protsessi samm-sammult.

Esmalt on tabelis toodud viimase kolme aasta keskmine lõpetajate arv haridustasemete järgi. Seejuures on arvestatud, et mõni õppekava valmistab tööjõudu ette ka teistele kutsealadele, mistõttu õppekava lõpetajad on sellisel juhul pakkumisse arvestatud osaliselt vastavalt kooli eksperthinnangule lõpetajate rakendumisest põhikutsealal.

„Topeltarvestuse eemaldamine“ kõrvaldab juhud, kus üht inimest arvestatakse mitu korda seoses erinevate haridustasemete omandamisega. Näiteks magistrikraadi omandaja on juba lõpetanud varem kas bakalaureuseõppe või rakenduskõrgharidusõppe, kutsehariduse jätkuõppes nõutakse 4. taseme kutsehariduse eelnevat omamist (vt ptk „Metoodika“).

Veerus „Tööjõus osalemise määraga arvestamine“ lahutatakse see osa lõpetajatest, kes potentsiaalselt ei rakendu Eesti tööjõuturul, kuna nad siirduvad kas välismaale või hõivest välja. Tööjõus osalemise määr on arvutatud peamiste valdkonnaga seonduvate ÕKR-de jaoks (vanusegrupis 25–49) ETU andmetele tuginedes²⁰⁷. MTT valdkonnas on lõpetajate tööle rakendumise määr keskmisest madalam,

²⁰⁷ Aktiivsuse määr majutuse ja toitlustuse õppekavarühmade lõpetanute seas (isikuteeninduse õppevaldkond) vanusegrupis 25–49 on 80,1% (ETU 2014–2016 3 aasta keskmine). Õppevaldkondade keskmine aktiivsuse määr on 90%.

mis tuleneb suhteliselt suurest noorte naiste osakaalust valdkonnas, kes jäävad sagedamini tööelust kõrvale seoses laste kasvatamisega või vanemapuhkuse viibimisega. Lõpetanute edukust tööturul analüüsinud uuringu andmetel on isikuteeninduse õppesuuna lõpetajatest, kuhu peamised MTT valdkonna õppekavad kuuluvad, vanemana või ajateenijana tööturult eemal 11% naistest ja 1% meestest, teadmata hõiveseisundiga või välismaal on 16% lõpetajatest²⁰⁸.

„Lõpetajate arvu prognoos sisseastujate põhjal“ näitab, kui palju on lähiaastatel keskmiselt aastas lõpetajaid. Lõpetajate arvu muutuse prognoosis on arvestatud sisseastumises toimunud muutusi (2012/14 vs 2015/17) ning eeldatud, et katkestamise määr ei muutu. Prognoositav lõpetajate arv näitab, kui palju inimesi (uut tööjõudu) võiks teoreetiliselt suunduda valdkonna põhikutsealadele tööle. Kuna üha enam õpib tasemeõppes täiskasvanuid, kes enamasti juba töötavad ja keda ei saa tegelikult uue tööjõuna arvestada, siis on tabeli viimases veerus täiendavalt välja toodud noorte osakaal lõpetajatest, et näidata, kui paljud prognoositavatest lõpetajatest on kutsehariduses alla 25-aastased ja kõrghariduses alla 30-aastased.

Lõpetajate arvu prognoosi järgi omandavad erialase tasemehariduse ja **võiks potentsiaalselt asuda MTT valdkonnas lähiaastatel tööle umbes 700 inimest** aastas, neist enamik kutsehariduse tasemel (89%) ja umbes kümnendik kõrghariduse tasemel.

Täiendavalt erialasele tasemeõppele sisenetakse MTT valdkonna põhikutsealadele ka ilma erialase hariduseta ja/või erinevate koolituste kaudu, mistõttu mõnedel põhikutsealadel võib tasemeõppe koolituspakkumist võtta pigem miinimumina (näiteks teenindajate ja lihttöötajate põhikutsealadel). Erandiks on kokad ja peakokad, kellel on valdavalt erialane tasemeharidus (vt ptk 3.1.4).

²⁰⁸ Kutse- ja kõrghariduse omandanute edukus tööturul. 2005–2015 aastate lõpetajate andmed.
<https://www.haridussilm.ee/>

Tabel 6. Koolituspakkumine MTT valdkonda põhikutsealade järgi

Põhikutseala	Lõpetajaid tasemeõppes (2014/15–2016/17 keskm)						Topelt-arvestuse eemaldamine	Tööjõus osalemise määraga arvestamine	Lõpetajate prognoos sisseastujate põhjal	Noorte osakaal lõpetajatest*
	KUT (esmane)	KUT (jätku)	RAK	BA	MA	Lõpetajaid kokku				
Majutusettevõtete juhid										
Turismiettevõtete juhid	10	15	45	alla 5	5	75	55	45	35	70%
Majutusettevõtete allüksuste juhid	5	5	15			25	20	15	5	80%
Majutuse teenindajad ja administraatorid	185					185	185	150	90	94%
Toateenijad	25					25	25	20	10	35%
Toitlustusettevõtete juhid										
Peakokad		15	40			55	55	40	40	62%
Kokad**	435					435	420	335	290	82%
Baarmenid***	alla 5					alla 5	alla 5	alla 5	0	-
Kelnerid		5								
Toitlustuse klienditeenindajad****	105					110	105	85	50	70%
Toitlustuse lihttöötajad	105					105	105	85	120	66%
Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	40		10			50	50	40	25	67%
Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	40			5	alla 5	50	50	40	35	40%

* Noorte osakaal lõpetajatest on arvatud nende õppekavade kolme aasta lõpetajate keskmisest lõpetajate arvust, mis jäid koolituspakkumisse pärast topeltarvestuse eemaldamist. NB! kui üldiselt kutsehariduse jätkuõpe ja magistritaseme õpe on topeltarvestusega kõrvale jäetud, siis peakokkadel ja toitlustusettevõtete juhtidel mitte.

** Kokkade koolituspakkumist on topeltarvestuses vähendatud toitlustusettevõtete juhtide ja peakokkade kutsehariduse jätkuõppe lõpetajate võrra, kuna koka eriala õpe on nendele jätkuõppekavadele eelduseks.

*** Baarmeneid tasemehariduses enam ei õpetata.

**** Toitlustuse klienditeenindajatele on koolituspakkumiseks arvestatud kelnerite kutsehariduse esmaõpe, kuid töö sisu mõttes sobivad ettevalmistuseks ka teised toitlustuse või klienditeenindusega seotud erialad.

Allikas: EHIS, Statistikaamet, autorite arvutused

6.4. Valdonna tasemeõppe kitsaskohad ja arenguvajadused

Õppe kvaliteedi ja arenguvajaduste analüüsil on tuginetud OSKA rakendusuurings osalenud ekspertide hinnangutele. Täiendava infona on kasutatud Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri (EKKA)²⁰⁹ läbiviidud kutse- ja kõrghariduse kvaliteedi hindamise aruandeid.

Kõrghariduses hinnatakse õppe kvaliteeti õppekavagruppide²¹⁰ ja õppeasutuste kaupa. MTT valdkonnaga otseselt seotud õppekavagrupp on isikuteenindus. Valdonna kõrgharidust pakuvad Tallinna Ülikool, Tallinna Tehnikaülikooli Eesti Mereakadeemia, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor ja Eesti Maaülikool.

Kutsehariduses hinnatakse õppe kvaliteeti ÕKR-de kaupa. Protsessi käigus hinnatakse õppekasvatustöö toimivust nüüdisaja vaatenurgast ja jätkusuutlikkust arengu vaatenurgast viies hindamisvaldkonnas: õppe-kasvatusprotsess; eestvedamine ja juhtimine; personalijuhtimine; koostöö huvigruppidega; ressursside juhtimine.

Järgnevalt on välja toodud kõrg- ja kutsehariduse tasemeõppe kvaliteeti käsitlevad teemad, mis kordusid nii EKKA hindamisaruannetes kui ka OSKA ekspertide ettepanekutes. Üldistused ei puuduta kõiki koole ega õppekavasid.

6.4.1. Kõrgharidus

Majutuse ja toitlustuse alavaldkonnas on võimalik kõrgharidust omandada kahel rakenduskõrghariduse õppekaval: Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor turismi- ja restoraniettevõtluse erialal ning Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis turismi- ja hotelliettevõtluse erialal, mis kuuluvad isikuteeninduse õppekavagruppi. Varasemalt pakkus Tallinna Tehnikaülikooli Kuressaare Kolledž turismi- ja toitlustusettevõtluse eriala õppe võimalust, kuid alates 2018. aastast on uue erialana avatud ettevõtlus- ja elamumajanduse eriala, mis kuulub ärimise ja halduse õppekavagruppi.

Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainori turismi- ja restoraniettevõtluse õppekava kvaliteedihindamine viidi läbi hiljuti, veebruar – aprill 2018. Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži turismi- ja hotelliettevõtluse eriala kvaliteedihindamine viidi läbi 2015. aastal.

EKKA hindamisaruannetes on tugevustena välja toodud järgmised aspektid:

- ❖ Õppekavad on vajalikud ja vastavad kasvava ning suure tööjõupuudusega sektori vajadustele, kus on vaja kõrgharidusega spetsialiste. Üliõpilaste hinnang valdkonna rakenduskõrgharidusele on kõrge.
- ❖ Õpetavad suurte kogemustega ja kõrge kvalifikatsiooniga õppejõud, kaasatud on suurte kogemustega praktikud ja spetsialistid.
- ❖ Praktika on väga hästi korraldatud ja edukalt on rakendatud töökohapõhist õpet. Kaugõppe üliõpilastele on loodud head võimalused kombineerida tööd ja õpinguid.

Õppekavade hindamisel esile toodud **parendusvaldkonnad** on järgmised:

- ❖ Kaasata rohkem töökohapoolseid juhendajaid, tõhustada juhendamise nõuetest teavitamist ja arendada praktikajuhendajate pädevusi.

²⁰⁹ Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri koduleht. <http://ekka.archimedes.ee/>

²¹⁰ Õppekavagrupp on ISCED97 liigitusest lähtuv õppekavade alajaotus, mis on kehtestatud kõrgharidusstandardi lisas ja mis sisaldab nii õppesuundade kui õppekavarühmade tunnuseid.

- ❖ Pöörata veelgi suuremat tähelepanu õppejõudude motiveerimisele enesetäiendamiseks ja õppetöö läbiviimiseks väliskõrgkoolides ning kaasata õppetöösse ka välisõppejõude.
- ❖ Õppejõud peaksid leidma võimalusi osaleda turismi- ja restoranivaldkonnaga seonduvas teadus- ja arendustegevuses ja projektides.
- ❖ Vilistlaste ja tööandjate hinnangul on mõned praktikad liiga lühikesed.

Intervjueeritud tööandjate esindajate hinnangul tuntakse tööturul puudust toitlustamisele ja toitlustamise korraldamisele suunatud riigieelarvelisest kõrgharidusõppest, mis pakuks võimalust professionaalseks arenguks toitlustusettevõtte juhtidele, tipp- ja keskastme spetsialistidele (peakokkadele). Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkooli (EHTE) sulgemine 2015. aastal, mille rakenduslikku kõrgharidusõpet hindasid tööandjad kõrgelt, on tekitanud tööturul majutuse ja toitlustuse alavaldkonnas tühimiku erialase rakendusliku kõrgharidusega spetsialistidest. Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor oli 2017/2018 õppeaastal turismi- ja restoraniettevõtluse rakenduskõrghariduse õppekaval piloodina 20 riigieelarvelist kohta, mis on valdkonna ekspertide sõnul tänuväärne algatus, sest valdkonda oodatakse kõrgharidusega spetsialiste väga. Õppekava vastab sisuliselt tööandjate vajadusele, õppijad on rahul ja kõrgelt motiveeritud. Õppekava on vajalik valdkonna juhtivtöötajate ettevalmistamiseks, kuid õppijale tasuline õpe võib olla takistuseks soovijatel õpinguid alustada. Eelnevast lähtuvalt soovitatakse kaaluda selle õppe osalist riiklikku toetamist, vastuvõtu toetamist üle aasta või toitlustuse eriala rakenduskõrghariduse õppekava loomist, näiteks TTÜ ja TÜ ühise õppekavana, või toitlustuse eriala spetsialiseerumise lisamist mõne olemasoleva õppekava juurde. Õpiväljundina peaks lõpetajal olema arusaam avaliku toitlustuse ettevõtete tööpõhimõtetest, võimekus juhtida ettevõtte meeskonda, arendada, disainida ja juurutada uusi toiduga seotud tooteid ja toiduvalmistamise tehnoloogiaid (sh teadmised toidukeemiast ja gastrofüüsikast), turundada ettevõtet ja ettevõtte pakutavaid tooteid, arvestades küllastajate ootuseid. Oluline on oskus luua tervikkontseptsioon menüü, keskkonna, teeninduse jms kaudu, et pakkuda küllastajatele elamust. Kõrgharidusõpe aitaks Eesti toitlustusteeninduse ja -kultuuri arengut edasi viia, tõsta teeninduskvaliteeti ning seeläbi toetaks Eesti maine kujundamist.

Turismi alavaldkonnas on võimalik nii bakalaureuse kui ka magistriastmel õppida rekreatsioonikorraldust Tallinna Ülikoolis ja loodusturismi Eesti Maaülikoolis ning magistriastmel heaolu- ja spaateenuste disaini ja juhtimise ning teenuste disaini ja juhtimise eriala Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis. Turismi valdkonna kõrghariduse õppekavad kuuluvad isikuteeninduse õppekavagruppi, mille kvaliteedihindamised on läbi viidud 2015.–2016. aastatel.

EKKA hindamisaruannetes on tugevustena välja toodud järgmised aspektid:

- ❖ Kehakultuuri ja rekreatsioonikorralduse bakalaureusekavad toetavad ja täiendavad teineteist. Õppejõud osalevad rahvusvahelises koostöös. Lõpetanute tööhõive on hea.
- ❖ Kaugõppe üliõpilastele on loodud head võimalused kombineerida tööd ja õpinguid.
- ❖ Õppejõud on kõrgelt motiveeritud, entusiastlikud ja tugeva kutsealase orientatsiooniga. Üliõpilased on kõrgelt motiveeritud ja hea väljendusoskusega.

Õppekavade hindamisel esile toodud parendusvaldkonnad on järgmised:

- ❖ Prioriteediks tuleb seada teadustöö arendamine ning erialaste uurimisrühmade loomine ning õppejõududele luua paremad võimalused osaleda teadustöös.
- ❖ Õppekavad on laialivalguvad, puudub selge spetsialiseerumise fookus. Esineb kattuvust bakalaureuse- ja magistrikava ainete vahel, mistõttu tuleb selgelt määratleda magistrikava lisandväärtus bakalaureusekava suhtes.

- ❖ Õppekavades tuleb leida optimaalne tasakaal akadeemilise ja kutsealase orientatsiooni vahel, Luua parem teooria ja praktiliste aspektide seostatus, jagada parimaid praktikaid üld- ja erialaainete integreerimisel.

Rekreatsioonikorralduse õppe kohta töid uuringus osalenud eksperdid kitsaskohtadena esile vähese teadustöö ning bakalaureuse ja magistriõppe kattuvuse. Rekreatsioonikorralduse magistriõppes tuleks rohkem keskenduda valdkonna analüüsimisele, arendamisele ja juhtimisele. Rekreatsioonikorralduse õppekavad on uuendamisel ning magistriõppes keskendutakse edaspidi rohkem strateegilisele juhtimisele. Fookuses on uued ettevõtlusvormid, sotsiaalne ja säästlik ettevõtlus, keskkond ja inimene, töö iseloomust ja hooajalisusest tulenev projektipõhisus ning liikumistervise edendamine. Rekreatsiooni eriala ei ole otseselt turismi valdkonna tööjõu ettevalmistamisele suunatud. Lõpetajad saavad laiapõhjalise ettevalmistuse ning võivad suunduda tööle nii MTT kui ka spordi, kultuuri, meelelahutuse valdkonda.

Kõrgkoolide esindajate hinnangul tuleb suuremat tähelepanu pöörata ettevõtluse, turunduse, tootearenduse, kultuurierisuste teadmiste ja oskuste ning võõrkeelte oskusele. Lisaks mainiti, et liialt vähe on õppekavades tähelepanu saanud võrgustikutöö arendamine, säästev areng ja personalijuhtimine.

6.4.2. Kutseharidus

6.4.2.1. Majutuse ja toitlustuse alavaldkonnad

Majutuse ja toitlustuse alavaldkondadega seotud kutsehariduse õppekavad on läbinud hindamise 2011. aastal.

Majutuse ja toitlustuse õppekavarühmade 2011. aasta hindamisaruannetes on **positiivsena** välja toodud järgmised punktid:

- ❖ Õppekavade arendamisel arvestatakse kiirelt ja paindlikult muutuva tööturu vajadustega ning õppekavade arendustöösse on kaasatud tööandjad.
- ❖ Valdkonnas on väga hea järjepidev ja süsteemne koostöö teiste kutse- ja kõrgkoolide, tööandjate ja erialaliitudega ning huvigruppidega. Rakendunud on erinevad kutseõppeasutuste ühisprojektid, välja on arendatud arendusjuhtide võrgustik.
- ❖ Koolidel on püsivad ja tunnustatud koostööpartnerid praktika läbiviimiseks.
- ❖ Õpetajad on kompetentsed, pühendunud ja motiveeritud ning osaletakse teise kooli kutseeksami hindamiskomisjonides.
- ❖ Valdkond on suhteliselt hästi kaetud vajalike õppematerjalidega.
- ❖ Osaletakse aktiivselt kutsevõistlustel.
- ❖ Koolilõpetajad on oodatud tööturul.
- ❖ Materiaaltehniline baas on hea ja vastab õppekavarühma eripärast tulenevatele vajadustele, et saavutada õpitulemusi ning praktilist õpet läbi viia.

Majutuse ja toitlustuse õppekavade hindamisel esile toodud **parendusvaldkonnad** on järgmised:

- ❖ Kasuks tuleks tööandjate veelgi sisukam kaasamine ja koostöö korraldamine, tööandjate vajaduste parem kaardistamine ning nende arvestamine õppekava arenduses.
- ❖ Tähelepanu ja koostööd vajab e-õppe võimaluste ja infotehnoloogiliste lahenduste kasutamine õppetöö läbiviimisel.

- ❖ Õpilase arengu toetamiseks pöörata enam tähelepanu võtmepädevuste ja õpioskuste arendamise toetamisele õppemeetodite abil, sh e-õppe ja aktiivõppe meetodite rakendamine.
- ❖ Suurendada tuleks üldhariduslike ja kutsealaste õppeainete omavahelist integratsiooni.
- ❖ Õpilaste väljalangevuse vähendamiseks tuleks õppijaid eriala valikul rohkem nõustada ning pakkuda tugitegevusi, vajadusel paindlikumat õppeprotsessi, rakendada enam töökohapõhist õppevormi või erialade omandamist moodulitena täiendõppes.
- ❖ Parendada praktikakorralduse süsteemi, tõhustada suhtlust praktikabaasiga praktika vältel, koolitada praktikajuhendajaid.

Uuringu läbiviimise käigus intervjueeritud ettevõtete esindajate hinnangud kattuvad EKKA aruannetes tooduga. Ettevõtete esindajad tõid positiivsena välja hea koostöö koolidega õppekavade ja kutseksamite arendamisel, praktikakohtade pakkumisel ja praktika läbiviimisel. Toodi esile kutseõppeasutuste lõpetajate häid erialaseid teadmisi ning praktilisi oskusi. Arenguvajadusena nähti **üldoskuste (koostöö, suhtlemine, meeskonnatöö, enesejuhtimise oskused jne) arendamist** ja rõhutati **laiapõhjalise baashariduse olulisust**. Ühe ettepanekuna pakuti välja majutuse ja toitlustuse õppekavade viimist ühtsetele alustele, kus esimesel õppeaastal omandatakse baasharidus, mis aitab õppijal paremini erinevaid erialasid (kutseid) mõista ja omavahel seostada. Ühine baasharidus ja hilisem spetsialiseerumine muudaks õppurile valikuvõimalused selgemaks ja vähendaks katkestamist vale erialavaliku tõttu.

Tööandjate sõnul on noortel majutus- ja toitlustustöötajatel kõige rohkem vaja õppida **probleemilahendusoskust ning külalislahkust** (ingl k *hospitality*). Samas on noorem põlvkond rohkem avatud, st vastavad rohkem muu maailma ootustele. Nutiseadmeid kasutaval põlvkonnal on raskusi pigem vahetu suhtlemise ja eneseväljendamisega, mistõttu on teenindustöötajate õppeprotsessis olulisel kohal **teeninduskultuur, suhtlemispsühholoogia ja suhtlemisõpetus**.

Eksperdid tõid majutusteeninduse puhul välja, et lisaks mitmeaastasele kutsekeskharidusõppele põhikooli baasil võiks olla võimalus õppida pärast keskkooli kitsamalt administraatoritööd ja lühemal õppekaval, et kiiremini tööturule siirduda.

Intervjueeritud ettevõtete esindajate hinnangul on probleemiks õppijate motivatsioon ning sellega seondub väljalangevus, seda eriti põhikoolijärgsete õpilaste puhul, kellel puudub **õpi- ja tööharjumus**. Üldjuhul põhikooli lõpetanu ei ole teinud teadlikku eriala valikut, vaid on mõjutatud sõpradest ning vanematest. Teeninduse erialad (nt kokk, kelner) valitakse sageli õppimiseks ka juhul, kui ei teata, mida soovitakse õppida.

Positiivsena toodi välja, et toitlustuses on avatud erialad õppimiseks erivajadustega õpilastele (abikokk, abikelner, köögiabiline).

6.4.2.2. Turismi alavaldkond

Turismi alavaldkonnaga seotud kutsehariduse õppekavad kuuluvad reisimise, turismi ja vabaajaveetmise ÕKR-i, mille kvaliteedihindamine viidi läbi 2013. aastal.

Turismi alavaldkonda hõlmavate õppekavarühmade hindamisaruannetes on **positiivsena** välja toodud järgmised punktid:

- ❖ Õppekavade koostamisel on lähtutud regionaalsetest ning üleriigilistest turismi arengukavadest, tööandjate ning turismi erialaliitude ja ühingute vajadustest.

- ❖ ÕKR tugevuseks on tihe ja mõjus koostöö nii väliste, koolisestest kui ka rahvusvaheliste huvigruppidega, õppetöösse kaastakse erialaspetsialiste/praktikuid.
- ❖ Praktikakorraldusega ollakse rahul, koolidel on püsivad partnerettevõtted praktika läbiviimiseks nii Eestis kui ka välisriikides. Õppemetoodika on turismivaldkonna spetsiifikast lähtuvalt mitmekesine, kasutatakse palju erialadele sobivat õuesõpet, iseseisva töö toetamiseks e-õpet, tehakse praktilisi töid õppereisidel/ekskursioonidel (sh välismaale), mis aitab kaasa õpilaste kutse- ja võtmepädevuste arendamisele.
- ❖ Õpetajad on motiveeritud ja positiivsed ning soovivad eriala arendada.

Õppekavade hindamisel esile toodud **parentusvaldkonnad** on järgmised:

- ❖ ÕKR-s on suur õppijate väljalangevus, mis viitab vajadusele informeerida õppima asuda soovijaid tõhusamalt ning tõhustada õppijate toetamist õpiaja vältel.
- ❖ ÕKR õppekavade arenduses on otstarbekas kaaluda erialast spetsialiseerumist eesmärgiga eristuda teistest turismiõpet pakkuvatest kutsekoolidest, kasutada ära piirkonna turismiressursside omapära ja kombinatsiooni (mere-, loodus-, tervise-, linna- ja maaturism).
- ❖ Kutse- ja võtmepädevuste tihedam sidumine ja IKT laialdasem kasutamine õppetöös.
- ❖ Õpetajate stažeerimisvõimaluste loomine Eesti ja/või välisriikide turismivaldkonna ettevõtetes, personali osalemine turismivaldkonna erialaliitude tegevuses.

Uuringu läbiviimise käigus intervjueritud tööandjate esindajad tõid välja, et turismi erialade puhul (**reisikonsultant, turismispetsialist**) on **IKT-oskused väga olulised**. Reisiettevõtete esindajate sõnul on reisikonsultandi õpet vaja, et tööturule sisenevatel noortel oleks turismialane baasharidus, tekiks lai pilt valdkonnast, soov valdkonda tööle tulla ja valdkonda jääda. Reiskonsultandi õpe peab lisaks üldistele erialaainetele (keeled, reiskorraldus, reisiettevõtte töö, turismigeograafia) sisaldama kindlasti **projektijuhtimise ja IKT-oskuste õpet**. Nii nagu majutuse ja toitlustuse alavaldkondade puhul soovitasid eksperdid ka turismi erialade puhul kaaluda turismiõppe viimist ühtsetele alustele, kus esimesel õppeaastal omandatakse baasharidus, mis aitab õppijal paremini erinevaid erialasid (kutseid) mõista ja omavahel seostada ning hilisemas õppeprotsessis spetsialiseerumine valida (reisikonsultandiks, turismispetsialistiks, giidiks või aktiivtegevuste instruktoriks). Turismispetsialistide õppes tuleb ekspertide hinnangul enam tähelepanu pöörata **turundusele ja tootearendamisele**, IKT ja turismiturunduse sidumisele, sise- ja rahvusvahelisele koostööle. Turismispetsialistide töö on seotud projektide kirjutamise, juhtimise ja elluviimisega, seepärast on vajalik õppida **projektijuhtimist** ning **finantsarvestust**.

Giidiõppes tuleb oluliselt rohkem tähelepanu pöörata esinemisioskusele ja sellele, kuidas **teadmisi huvitavalt külastajatele edasi anda ja pakkuda sellega elamust**. Lisaks tuleb keskenduda professionaalse identiteedi loomisele, **tootearendamisele ja turundamisele** ning esile tõsteti **suhtlemispsühholoogia** olulisus giiditöös, et osata käituda ettearvamatus või kriitilises olukorras. Ekspertide hinnangul on kaheaastane giidi esmaõpe liiga pikk, arvestades, et õppija on üldjuhul täiskasvanu ja õpib põhitöö kõrvalt, mistõttu on õppekavas ette nähtud praktikamahtu keeruline täita. Ekspertid soovitasid praktikamahtu vähendada või muuta õppekava sisu ning kaaluda võimalust luua keskhariduse baasil giidi eriala lühike koolitus, mis sobib töötavale õppijale lisaeriala omandamiseks töö kõrvalt ega eelda erialast ettevalmistust ega töökogemust.

Kutsehariduse tasemel rekreatsiooni/aktiivtegevuste instruktori õpe peaks ekspertide hinnangul andma **laiapõhjaline baashariduse**, spetsialiseerumise kompetentsid (vibulaskmine, räatsa-, süsta-, kanuumatkad, seiklusrajad jne) omandatakse töökohal. Oluline on õpetada klienditeenindust, teenuse

turundust, riskijuhtimist, toote-/teenuse arendamist, esmaabi, grupiprotsessi juhtimist (ekskursiooniprotsess). Baasoksuste omandamiseks peavad eksperdid aastast õpet piisavaks.

Maaturismi ja turismihariduse koostöö hetkeolukorra ja tulevikusuundade analüüsis²¹¹, milles uuriti turismihariduse vastavust maaturismi ettevõtjate vajadusele, on peamiste probleemidena välja toodud, et lõpetajad on kitsa suunitlusega, õpe on rohkem hotelliteenindusele suunatud ja omandatav haridus on liiga teoreetiline ega toeta loovat mõtlemist.

6.4.3. Üldised tähelepanekud MTT erialade õppe kohta

Uuringu jaoks intervjuueeritud ettevõtete esindajate hinnangud kattuvad EKKA aruannetes tooduga kutsehariduses MTT õppekavade kohta. Õppekavasid arendatakse pidevalt ja õpe on läinud järjest praktilisemaks. Ekspertide hinnangul soodustaks õppimist paindlikumad õppevormid, et paremini ühildada kooli ja tööd, ning õppekavad peaksid olema pigem lühemad ja intensiivsemad. Valdkonna töötajate ettevalmistamiseks sobib nii tsükli- kui ka töökohapõhine õpe. Tööampsude kõrvale peaks tulema täiskasvanutele ja töötavatele spetsialistidele ka nn haridusampsud, et õppida ja omandada kompetentse moodulite kaupa, lühemate ja spetsiifiliste kursuste või kitsamate osadena. Ühe ettepanekuna toodi välja nn valikuaasta loomine kutsehariduses, kus õpilane saab valdkonnast laiemad teadmised ning seejärel valib, mida soovib õppida.

Ekspertide sõnul on kutseõppurite puhul haridussüsteemil oluline roll tööturule sisenevate noorte **tööga seotud väärtuste, hoiakute ja oskuste kujundamisel** ning õpi- ja tööharjumuste omandamisel. Üha olulisemaks saavad töökeskkonnas toimetulemisel läbivad oskused, nagu **koostöö, suhtlemisoskus ja meeskonnatöö**, millest lähtuvalt tuleb õppeprotsessis rakendada **terviklikele tööprotsessidele keskenduvat õpet** üksikute tööoperatsioonide õpetamise asemel. Samuti on Eesti elukestva õppe strateegia 2020²¹² üks eesmärgi elukestva õppe võimaluste parem sidumine töömaailma vajadustega. Õppe läbiviimisel peaks kasutama senisest enam aktiivõppe meetodeid, näiteks projektõpet, praktilist väljaõpet, õpet klassiruumist väljaspool ja tagasisidestamist. Projektipõhine õpikäsitus annab õpilastele võimaluse võtta vastutust, mõista meeskonnatöö ja projekti kui terviku olulisust, saada praktiline ning eluline kogemus.

Kutsehariduse tasemel viiakse MTT erialaõpet läbi paljudes koolides. Valdkonnale tööjõu ettevalmistamiseks võiks osade ekspertide arvates olla vähem majutuse ja toitlustuse erialaõpet võimaldavaid koole. See tagaks parema ja ühtlasema kvaliteedi valdkonna kutseharidusele. Samuti toimub paljudes koolides turismialane õpe kutsehariduse tasemel. Ekspertide hinnangul piisaks, kui turismi erialaõpet pakutaks kahes koolis, sest nii õppijaid kui ka häid õpetajaid on vähe ning uut tööjõudu ei ole valdkonda arvu poolest palju juurde vaja. Experdid soovitasid kaaluda kutseõppeasutustes MTT erialade õppe koondamist väiksemasse arvu koolidesse, analüüsides enne põhjalikumalt iga kooli tugevusi ja nõrkusi konkreetse eriala õpetamiseks, arvestades regionaalset aspekti.

Positiivsena toodi välja, et MTT erialade **õpetajad on oma ala professionaalid** ja praktikud, kes käivad koolis tunde andmas missioonitundest, teevad oma tööd südamega ja on noortele eeskujuks. Samuti

²¹¹ Lehtpuu, S., Siilak, L., Soonsein, S. Maaturismi sektori ja turismihariduse valdkonna koostöö hetkeolukorra ja tulevikusuundade analüüs. <http://www.maaturism.ee/intranet/index.php?id=maaturismi-ja-turismihariduse-koostoo-hetkeolukorra-ja-tulevikusuundade-analuus>

²¹² Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja Teadusministeerium (2014). <https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>

käib suurem osa MTT eriala õpetajatest stažeerimas, et olla kursis uute suundumustega ja muutustega tööturul. Stažeerimiseks on võimalused loodud ning õpetajad kasutavad seda võimalust aktiivselt.

Praktikakorraldusega ollakse üldjuhul rahul. Arenguvajadusena toodi välja, et õpe on liialt teoreetiline ja seega **teooria tuleb paremini siduda praktikaga**. Parendamist vajab ka praktika sisuline kvaliteet. Praktikakohti tuleks eelnevalt hinnata, kas ettevõttel on võimalik pakkuda õppurile praktika eesmärgist lähtuvat tööd ning **praktikaperioode tuleks õppeprotsessis planeerida vastavalt valdkonna hooajalisusele**. Majutus- ja toitlustusteeninduse erialade õpilastel on praktikakohtade saamine lihtne, sest praktikantide järele on tööturul suur nõudlus. Sageli võetakse praktikante tööle eesmärgiga endale tulevast tööjõudu kasvatada, kuid on ka näiteid, kus praktikandid on vaba ametikoha täiteks. Kitsaskohana toodi esile, et praktikaettevõttes juhendatakse vähe, samas ootavad ettevõtted koolidelt paremat teavitust praktikale esitatud ootustest ja ülesannetest. Koolid ootavad praktikaettevõttelt rohkem ja sisulisemat tagasisidet ning tunnetavad ettevõtjate huvipuudust. Töökohapoolsete praktikajuhendajate tasustamine motiveeriks tööandjaid rohkem pühenduma praktikandi õpetamisele. Nii koolide kui ka ettevõtjate sõnul on töökohapoolsete praktikajuhendajate koolitamine väga oluline. Lisaks juhiti tähelepanu vajadusele tõsta ettevõtjate teadlikkust, et praktikant ja koolilõpetaja ei ole tööturule nn „valmisprodukt“, vaid siinjuures oodatakse ettevõtelt rohkem vastutust õpilaste õpitud oskuste ja teadmiste reaalses tööelus praktiseerimisel ja lõpetajate integreerimisel tööturule.

Nii tööandjad kui ka koolide esindajad tõid kitsaskohana välja senist õppe rahastamissüsteemi, mis sõltus lõpetajate arvust ning võis kaasa tuua kehvemate tulemustega lõpetamiste lubamise. Katkestajate tõttu vähenev eelarve on sundinud koole mujalt kokku hoidma, samas peaks tagama hea õppekvaliteedi stabiilselt kogu õppe jooksul. Alates 2018. aastast on kasutusele võetud uus kutsehariduse rahastamissüsteem, mis koosneb baasrahastamisest ja tulemusrahastamisest²¹³.

Noorte huvi MTT erialade õppimise vastu on vähenenud ja erialad ebapopulaarsed, mis avaldab negatiivset mõju kvalifitseeritud tööjõu pealekasvule, seda eelkõige toitlustuse ja majutuse lihttöötajate, majutuse ja turismi teenindustöötajate ning giidide kutsealal. Ebapopulaarsuse põhjuseks peetakse füüsiliselt rasket tööd, ebaregulaarset tööaega (sh öhtud, nädalavahetused, pühad) ja pikki tööpäevi, madalat palgataset, ümbrikupalkade maksmist, töö hooajalisust.

MTT erialadel puhul teeb kooliesindajatele muret **katkestamine**, mille põhjusteks võib olla tööle asumine, vale erialavalik või tööle siirdumine. Katkestamist aitaks vähendada tsükli- või töökohapõhine õpe ning tihedam koostöö ettevõtjatega ja uued õppemeetodid (nt projektõpe, õpe klassist väljas). Õpilaste motivatsiooni saab toetada isikliku eeskujuga, suunates ja koos tegutsedes. Põhikoolist tulevad õppurid on väga erineva tasemega ja suurtes rühmades ei jõua kõik õpilased võrdselt edasi. Olukorda aitaks parandada individuaalne lähenemine, et igaüks jõuaks omal tasemel tulemuseni.

Kutsemeistrivõistlused tõsteti esile kui koostöö positiivne näide valdkonna arendamisel ja erialade populariseerimisel. Puudust tuntakse varasematest täiskasvanute kutsevõistlustest, et tõsta ameti prestiiži ja mainet.

MTT valdkonnas toimub hästi koolidevaheline võrgustik, kuhu on kaasatud ka tööandjad ning kutse- ja erialaliidud. Traditsiooniliselt toimub MTT erialade õpetajaid ja valdkonna eksperte ühendav võrgustikuseminar üks kord aastas enne õppeaasta algust, et üheskoos õppida ja kogemusi jagada ning

²¹³ <http://www.kutseharidus.ee/kutsehariduse-uus-rahastamismudel-toob-koolidele-rahja-ja-stabiilsust-juurde/>

tihendada omavahelist koostööd. Võrgustikuseminaril räägitakse valdkonda mõjutavatest uutest suundadest, uuendustest nii õppekavade arenduses, kutsesüsteemis kui ka seadusandluses. Töömaailma praktikud jagavad kogemusi ning õpetajad saavad panustada ühiselt õppekvaliteedi ja -sisu parendusse, koolilõpu- ja kutseeksami arendustegevustesse, et seeläbi ühtlustada õppetaset. Ühe ettepanekuna toodi välja, et õpetajatel võiks olla võimalus praktiseerida teises koolis ehk toimuks õpetajate vahetus ning õpilastel võiks olla võimalus valida erinevaid mooduleid teises koolis.

6.5. Täiend- ja ümberõppe võimalused ja vajadused

Täiskasvanute **täiendõpe**²¹⁴ võimaldab erialaste teadmiste ja oskuste omandamist, täiendamist või uute oskuste omandamist. Koolituse läbimist tõendab tunnistus²¹⁵ või tõend. **Ümberõpe** on pigem suunatud karjääriritee alustamisele uues valdkonnas või kutsealal, sh erialase kvalifikatsiooni omandamisele.

Täiend- ja ümberõppe võimalused on valdkonna töötajate ning ettevõtjate jaoks erinevad:

- ❖ **Avatud koolitused** (sh täiend- ja ümberõpe Töötukassa suunamisel ja töötust ennetavad meetmed²¹⁶). Nii kutseõppeasutused, erakoolitusasutused kui ka kõrgkoolid võimaldavad täiend- või ümberõpet oma koolis õpetatavatel teemadel, kursuste toimumise ajad on veebilehtedelt leitavad koos koolituskalendri ja koolituse sisu kirjeldusega.
- ❖ **Konkreetses õppekavaga tellitud koolitus.** Ettevõtja, kellel on vajadus konkreetse täiend- või ümberõppe järele, saab tellida oma töötajatele vajaliku sisuga koolituse ning koostöös erakoolitaja, kutseõppeasutuse või kõrgkooliga koostatakse vajaduspõhine õppekava.
- ❖ **Osalejatele tasuta koolitused** on tavapäraselt EL-i struktuurifondi rahastatavad koolitused²¹⁷, mis on suunatud eri sihtrühmadele (nt madalama haridustasemega töötajad, vananenud kvalifikatsiooniga töötajad jt).
- ❖ **Koolitus ettevõttes.** Koolitust ettevõttes kasutatakse kogu valdkonnas. Sõltuvalt koolitatavate ametist on koolitajateks enamasti töökogemusega töötajad.

Eelnev jaotus on tinglik ning tegelikkuses võivad täiendõppe liigid osaliselt kattuda. MTT valdkonnas pakuvad täiendõpet erakoolitusasutused, erialaliidud, kutseõppeasutused ja valdkonna ettevõtted.

Üleilmsete trendide mõjul muutuvad töökeskkond, töö sisu ja töövormid pidevalt ning eelistatakse õppimist väikeste osadena, et kiiresti tööturule siirduda. Seetõttu on oluline pakkuda paindlikke õppimisvõimalusi ja kutseõppeasutuste roll täiskasvanute koolitajana järjest kasvab (vt ptk 2.1.3). Kutseõppeasutuste pakutavad tasuta täiskasvanute täienduskoolitused on populaarsed. Takistusena töid koolide esindajad välja, et kinnitatud koolitustellimuse kava jõuab koolideni liiga hilja, mistõttu saab koolitusi pakkuma hakata alles turismihooaja alguses, mil enamasti õppima ei tulda. Kooliesindajate sõnul oleks kursused paremini välja müüdud, kui RKT taotluste läbivaatamise aeg oleks lühem ja plaan saabuks koolidesse varem. Oluline on tähelepanu pöörata ka koolitajate pädevusele.

Teenindustöötajate põhikutsealadel on võimalik tööturule siseneda ka ilma erialase koolituseta. Valdkonna ettevõtted koolitavad uued töötajaid ettevõttes kohapeal. Suurtel ettevõtetel on ettevõttesisesed koolituskeskused või on välja töötatud spetsiaalsed koolitusprogrammid uutele

²¹⁴ Täiskasvanute koolituse seadus § 1 lõige 4 märgib, et täiendusõpe on väljaspool tasemeõpet õppekava alusel toimuv eesmärgistatud ja organiseeritud õppetegevus. Täiendusõpe on kutseõppeasutuste seaduse (§23 lõige 2 p 2) tähenduses kutseõpe, mille käigus omandatakse üksikkompetentse. Kutseharidusstandardi peatükid 3–6 kirjeldavad kutseõppe tasemeid 2–5 ja nende väljundeid. <https://www.riigiteataja.ee/akt/110062015010>

²¹⁵ Täiendõppe tunnistus antakse, kui koolitus lõpeb hindamisega.

²¹⁶ Töötukassa. Töötust ennetavad meetmed. <https://www.tootukassa.ee/uudised/1-mail-2017-alustab-tootukassa-tootust-ennetavate-teenuste-pakkumist>

²¹⁷ Elukestva õppe strateegia täiskasvanuhariduse programm 2015–2018. Haridus- ja Teadusministeerium(2015). https://www.hm.ee/sites/default/files/taiskasvanuharidusprogramm_2015-2018.pdf.

2017. ja 2018. a koolituste nimekiri: <https://www.hm.ee/et/tegevused/taiskasvanuharidus/tasuta-kursused>

töötajatele. Koolitusi korraldatakse regulaarselt ja süsteemselt nii uutele kui ka kogenud töötajatele. Väiksemates ettevõtetes õpitakse vanema ja kogenenuma kolleegi kõrval.

Raskused tööjõu leidmisel suurendavad välistööjõu kasutamist, mis tõstatab valdkondlike täienduskoolituste vajaduse ka inglise ja vene keeles ning vajalik on pakkuda eesti keele koolitusi.

Üha enam täiskasvanuid osaleb MTT erialadel ümberõppes. Lisaeriala soovitakse omandada, et olla tööturul konkurentsivõimelisem. Populaarne on nt Luua Metsanduskoolis matkajuhi eriala, kus õppijad on enamasti töötavad täiskasvanud, nad on hästi motiveeritud ning õpitakse lisaerialana, mis sageli on juba mitmes karjäärivalik. Populaarsust on kogunud ka giidiõpe, kus osalevad täiskasvanud õppijad, kelle jaoks ei ole see esimene karjäärivalik, vaid pigem õpitakse lisaks oma põhitööle, et kõrvaltegevusena hooajaliselt giiditeenust pakkuda.

Sommeljee põhikompetentside omandamiseks on tööandjate hulgas hinnatud Eesti Sommeljeede Erakool²¹⁸, mis pakub sommeljee baaskursust, juunior-sommeljee ja sommeljee kursust. Õppetöö koosneb teoreetiliste teadmiste omandamisest klassiruumis koos degustatsioonide, praktiliste harjutuste ja väljasõitudega. Tööandjate hinnangul vastab õpe sisuliselt nende vajadustele, huvi õppe vastu on suur ning õppijad on motiveeritud.

Baarmeni põhikompetentside omandamiseks pakub Eesti Baarmenite Assotsiatsiooni Koolituskeskus²¹⁹ peamiselt joogi- ning teenindusalaseid täienduskoolitusi, lisaks ka meelelahutuslikke koolitusi. Erinevatest moodulitest koosnev arenguprogramm annab baarmenitööks vajalikud teoreetilised teadmised ja praktilised oskused. Koolituse aluseks on baarmeni kutsestandard ning koolituse läbinud võivad taotleda baarmeni kutset.

MTT valdkonnas on tootearendus ja ärimudelite muutmise võtmeteguriks. Selleks, et soodustada valdkonna üldist arengut pakub EAS-i turismiarenduskeskus toetusmeetmete raames ettevõtetele koolitusprogramme, näiteks ärimudelite arendamise koolitusprogrammi teenuste disainimiseks, uuenduslike lahenduste ja uute äriühingute leidmiseks, et kasvatada seeläbi ettevõtete majanduslikku jätkusuutlikkust.²²⁰ Lisaks pakub *Visit Estonia* e-akadeemia²²¹ turismiettevõtetele e-õppe vormis koolituskeskkonda. Ekspertide sõnul peaks järgmises turismi arengukavas ühe olulise tegevusena välja tooma valdkonna töötajate kompetentside arendamise.

Töötukassa pakub vajaduspõhiselt täiend- ja ümberõppe võimalusi oma sihtrühma kuuluvatele inimestele. Aastatel 2015–2017 Töötukassa rahastatud MTT põhikutsealadele sobivatel täienduskoolituste lõpetajatest valdav enamus õppis toitlustuse alavaldkonnaga (88%) ning 8% majutuse ja 4% turismi alavaldkonnaga seonduvatel kursustel (vt tabel 7). Kokku oli MTT põhikutsealadega seonduvatel koolitustel 745 lõpetajat ehk 1,8% kõikidest vaadeldaval perioodil Töötukassa koolituste lõpetajatest. Kui vaadata põhikutsealade hõivatute jagunemist MTT alavaldkondade vahel, siis on samuti enamus toitlustuse (78%) ning vähem majutuse (16%) ja turismi (5%) alavaldkonnas. Töötukassa pakutavatest põhikutsealadega seonduvatest täienduskoolituste lõpetajatest on 40% koka, veerand abikoka (24%) ning 12% toiduhügieeni kursustel osalejad. Majutuse

²¹⁸ Eesti Sommeljeede Erakool. <https://sommeljee.ee/ese/>

²¹⁹ Eesti Baarmenite Assotsiatsiooni Koolituskeskus. <https://www.barman.ee/koolituskeskus/>

²²⁰ EAS Turismiarenduskeskus. <https://www.eas.ee/teenus/turismiettevotete-arimudelite-arendamise-koolitusprogramm/>

²²¹ Visitestonia.com. <https://www.puhkaeestis.ee/et/visit-estonia-e-akadeemia-nuud-avatud>

alavaldkonnas on Töötukassa täienduskoolitused suunatud peamiselt hotelliteenindusele, turismi alavaldkonnas giidi, reisijuhi ja reisikonsultandi koolitustele. Töötukassa pakub ka mitmeid teisi koolitusi, mis võivad sobida MTT põhikutsealade töötajatele (nt keele- ja arvutiõpe, klienditeenindaja, puhastusteenindaja ja turvakohustusega laevapere koolitused).

Madalama haridustasemega või aegunud kvalifikatsiooniga inimestele pakub osalejatele tasuta koolitusi HTM Euroopa Sotsiaalfondi toel²²². MTT põhikutsealadega seonduvate HTM-i täienduskoolitustel osalenutest ligi kolmveerand olid seotud toitlustuse, 6% turismi ja 2% majutuse alavaldkonnaga (vt tabel 7). Koolituskursustest on nagu Töötukassa koolitusteski levinumad koka ja abikoka, toiduhügieeni ja toitlustusteenindusega seonduvad kursused. Lisaks pakutakse üldoskusi arendavaid kursuseid ja keeleõpet. Turismiteemaliste koolituste lõpetajate arvu märkimisväärse kasvu põhjuseks 2016. aastal on turismiettevõtte teeninduse ning turismitoodete arendamise ja turunduse õpe. Täienduskoolitust pakuvate asutuste statistilised tegevusnäitajad on kättesaadavad alates 2016. aastast. HTM-i pakutavatel täienduskoolituste kursustel oli 2016. aastal kokku 223 178 ja 2017. aastal 373 034 õppijat²²³, neist u 1% osalesid MTT põhikutsealadega seonduvatel koolitustel (majutamise ja toitlustamise ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÖKR).

Tabel 7. Lõpetajate arv MTT põhikutsealadega seonduvatel Töötukassa ja HTM-i pakutavatel koolitustel, 2015-2017

	MTT alavaldkond	2015	2016	2017	Kokku 2015–2017	Osakaal 2015–2017
Töötukassa	Majutus	32	1	23	56	8%
	Toitlustus	242	179	237	658	88%
	Turism	13	7	11	31	4%
	Kokku Töötukassa koolitustel osalejad	287	187	271	745	100%
HTM	Majutus	53	43	75	171	2%
	Toitlustus	1542	1826	1902	5270	72%
	Turism	25	285	122	432	6%
	MTT üldine	233	373	861	1467	20%
	Kokku HTM-i koolitustel osalejad	1853	2527	2960	7340	100%

Üks inimene võis osaleda mitmel koolitusel.

Allikas: Töötukassa; HTM; autorite arvutused

Ekspertide hinnangul vajatakse juhtide ametirühmas järgmisi täienduskoolitusi (vt ka ptk 5) järgmistes suundades:

- ❖ **Ettevõtte ja meeskonna juhtimine.** Sageli on juhid valdkonnast välja kasvanud, MTT erialase haridusega, kuid neil puudub ettevalmistus ettevõtte juhtimiseks. Toitlustuse alavaldkonnas täidavad tihti ettevõtte juhi rolli peakokad, kes vajavad juhtimisalaseid täienduskoolitusi.
- ❖ **Juhendamise oskus.** Valdkonda mõjutab tugevalt hooajalisus ning uue personali väljaõpetamisega tuleb tegeleda pidevalt, mistõttu on oluline juhendamise oskus.
- ❖ **Õigusalsed teadmised.** 2018. aastal kehtima hakanud isikuandmete kaitse üldmäärus, mis kehtestab MTT ettevõtetele senisest rangemaid reegleid füüsiliste isikute andmete kaitseks,

²²² <https://www.hm.ee/et/eesmargid-tegevused/taiskasvanuharidus/taienduskoolitus>

²²³ *Ibid*

ning pakettreisidirektiiv, mis esitab rangemad nõuded tagatiskohustusele pakett-teenuste pakkumisel. Mitmekultuurilised meeskonnad ja sagedasem välistööjõu kasutamine toob kaasa vajaduse tunda seadusandlusest tulenevaid nõudeid välisriikidest töötajate värbamisel.

- ❖ **Projekti juhtimine.** Kiired muutused töömaailmas ning valdkonnas üha enam kasutatav projektipõhine töökorraldus tingib vajaduse paremate projekti juhtimise oskuste järele.
- ❖ **Tootearenduse ja teenuste disaini, turunduse ja müügitöö oskused (sh hinnakujundus).** MTT ettevõtetel tuleb konkurentsiks püsimiseks eristuda, tuleb pakkuda midagi, mis loob elamust, mistõttu on nii tootearendus kui ka müügitöö juhtide ametitasanditel oluline osa tööst. Puudust tuntakse kaasaegse turunduse (sh veebi- ja rahvusvaheline turundus) ja toodete disaini koolitustest.

Järgnevalt on välja toodud MTT valdkonna töötajate üldised täiendõppe vajadused (vt ka ptk 5):

- ❖ **Avatud suhtumine, suhtlemine, külalislahkus.** Õpetada tuleb teenindusvalmidust (naeratus, viisakas tervitus) ja positiivse hoiaku loomist. Teenindustöös on oluline teadvustada, et külastajad soovivad elamust. Avatud suhtlemise kaudu saab pakkuda elamust ja külalislahkusega saab luua positiivne külastajakogemuse. Teenindustöötajad peavad oskama **näha suurt pilti** ja mõistma, et nende suhtumisest ja professionaalsusest sõltub nii ettevõtte kui ka riigi kuvand.
- ❖ **Suhtlemispsühholoogia.** Teenindajad peavad valmis olema erinevate inimestega suhtlemiseks ja ettearvamatuteks situatsioonideks. Kriitilistes olukordades toimetulemisel on oluline empaatiavõime, mida toetavad teadmised suhtlemispsühholoogiast.
- ❖ **IKT-oskused.** Teenuste digitaliseerimine (nt *online*-tellimused, -broneeringud, arved, kassasüsteemid), automatiseerimine ning uus tarkvara ja laialdasem tööprotsesse toetatavate nutirakenduste kasutamine toovad kaasa vajaduse täiendada IKT-kompetentse kõikidel ametitasanditel.
- ❖ **Mitmekultuurilisus, eri- ja eristavate vajadustega külastajad.** Järjest enam on meeskonnad mitmekultuursed, mistõttu tuleb tunda erinevaid rahvuskultuure. Suureneb eri- ja eristavate vajadustega külastajate osakaal, kelle teenindamine nõuab teistsuguseid teadmisi ja suhtumist neile teenuste koostamisel ja pakkumisel.
- ❖ **Keeleoskus.** Eri rahvused ja mitmekultuurilisus toob endaga kaasa suurema vajaduse keelteoskuste järele. Eelkõige nähakse valdkonnas vajadust väga hea **inglise keele** ja eriti **vene keele** oskuse järele. Vene turiste on palju, aga keeleoskuse puudumise tõttu neile turismiteenuseid pakkuda pea ei saagi. Samuti tingib vene keele oskuse täiendõppe vajaduse sagedasem välistööjõu kasutamine kolmandatest riikidest. Muukeelsed teenindajad aga soovivad väga **eesti keelt** õppida. Aasia turistide arvu kasv toob kaasa vajaduse **Aasia keelte oskuste** järele.
- ❖ **Koostööoskus.** Järjest tuleb juurde lisateenuste pakkumisi elamuste loomiseks, milleks kaasatakse sageli koostööpartnereid, see aga nõuab head koostööoskust.
- ❖ **Planeerimisoskus.** Vastavalt muutuvatele külastajate arvudele (nt külastajate arv võib varieeruda ühest kuni mitme tuhande külastajani) tuleb osata planeerida tegevusi ja tööprotsesse, kindlustada teenuse pakkumiseks vajaliku tööjõu ja muude ressursside olemasolu.

Ekspertide hinnangul on regulaarne täiendõppe valdkonnas väga oluline, sest MTT valdkonna töötajad liiguvad ettevõtete vahel ja töötavad sageli hooajaliselt või pakutakse teenuseid põhitöö kõrvalt. Koolitused lihttöölistele on vajalikud ka näiteks erivajadustega inimeste kaasamiseks tööturule või

ümberõppeks pensionieelses vanuses inimestele. Hea teenindustaseme hoidmiseks ja konkurentsipüsimiseks ning arvestades MTT valdkonna spetsiifikat tuleb pakkuda **paindlikke täiendõppe võimalusi**. Tööampsude kõrvale peaks tulema ka nn **haridusampsud**, mis võimaldaks õppimist väikeste osadena, lühikursustena või moodulite kaupa.

6.6. Kokkuvõte

- ❖ Kõrghariduses oli 2017/18 õppeaastal vastuvõtt MTT põhikutsealadega seonduval 9 õppekaval 5 kõrgkoolis ning kutsehariduses 80 õppekaval 17 kutsekoolis.
- ❖ MTT valdkonnaga seotud kutse- ja kõrgharidustaseme õppekavadel kokku on sisseastujate arv viie aasta jooksul vähenenud viiendiku võrra, mis on keskmisest enam. Peamine vähenemine on toimunud kutsehariduses. Ainukesena on vastuvõtt suurenenud toitlustuse lihttöötajaid ettevalmistavatel õppekavadel.
- ❖ Kutsehariduses oli 2017/18. õppeaastal 25-aastaste ja vanemate osakaal majutamise ja toitlustamise ÕKR-s keskmisest madalam ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s keskmisest märgatavalt kõrgem. Kõrghariduses moodustasid 30-aastased ja vanemad sisseastujad majutamise ja toitlustamise ÕKR-s ligi veerandi ning reisimise, turismi ja vaba aja veetmise ÕKR-s 12%.
- ❖ Katkestamissündmuste suhe õppijatesse MTT valdkonnaga seotud kutseõppes on olnud kutsehariduse keskmisest mõnevõrra madalam ning kõrghariduses keskmisest natuke kõrgem, kuid langustrendis.
- ❖ Lõpetajate arv MTT valdkonnaga seotud õppekavadel on nii kutse- kui ka kõrghariduses kahanenud keskmisest enam. Lõpetajate arvu prognoosi järgi omandab erialase tasemehariduse ja võiks potentsiaalselt asuda MTT valdkonnas lähiaastatel tööle umbes 700 inimest aastas, neist valdav enamus kutsehariduse tasemel ja umbes kümnendik kõrghariduse tasemel.
- ❖ Töötukassa ja HTM-i rahastatud MTT põhikutsealadele sobivatel täienduskoolitustel osalenutest valdav enamus õppis toitlustuse alavaldkonnaga seonduvatel kursustel (peamiselt kokk, abikokk, toiduhügieen). Oluliselt vähem pakutakse majutuse ja turismi alavaldkonna põhikutsealadele mõeldud koolitusi, kuid hõivatute arv nendes alavaldkondades on samuti väiksem.
- ❖ Kõrghariduse tasemeõppe tugevusteks on õppekavade vastavus sektori vajadustele ning kogemustega õppejõud, kes on oma ala spetsialistid.
- ❖ Kõrghariduse õppekavad peaks enam toetama ettevõtluse, turunduse, tootearenduse, kultuurierisuste alaste teadmiste, keeleoskuste ja võrgustikutöö oskuste arendamist.
- ❖ Tööturul tuntakse puudust riiklikult toetatud toitlustuse valdkonna erialasest rakenduskõrgharidusõppest.
- ❖ Kutseõppes hinnatakse positiivselt koolide head omavahelist koostööd ning koostööd tööandjate ja koolide vahel nii praktika läbiviimisel, õppekavade arendamisel kui ka täiendõppe pakkumisel. Õppejõud on oma ala professionaalid ja praktikud.
- ❖ Kutseõppe arenguvajadusena nähakse üldoskuste (koostöö, suhtlemine, meeskonnatöö jne) arendamist ning teooria paremat sidumist praktikaga. Õppetöös soovitatakse tähelepanu

pöörata toodete ja teenuste arendamisele ning turundamisele. Teenindustöötajate ettevalmituses on olulised teeninduskultuur ja suhtlemispsühholoogia.

- ❖ Haridussüsteemil on oluline roll tööturule sisenevate kutseõppurite tööga seotud väärtuste, hoiakute ja oskuste kujundamisel ning õpi- ja tööharjumuste omandamisel.
- ❖ Kutseõppes on oluline valdkondlik baasharidus, mis võimaldaks noortel mõista erinevaid erialasid enne kitsamat spetsialiseerumist.
- ❖ Praktikaperioodide planeerimisel tuleks arvestada turismi hooajalisusega ning parandada praktika sisulist kvaliteeti.
- ❖ Õppeprotsessis rakendada rohkem terviklike tööprotsesside keskset õpet üksikute tööoperatsioonide õpetamise asemel.
- ❖ MTT valdkonnas on koolidevaheline hästitoimiv võrgustik, kuhu on kaasatud ka tööandjad ning kutse- ja erialaliidud.
- ❖ Täiskasvanute ja töötavate töötajate õppimist soodustaksid paindlikumad õppevormid, õppekavad peaksid võimaldama omandada kompetentse moodulipõhiselt, lühemate ja spetsiifiliste kursustena.
- ❖ Mõnele MTT teenindustöötajate ja lihttöötajate põhikutsealadele on võimalik siseneda ka ilma erialase tasemehariduseta.

7. Tööjõunõudluse ja -pakkumise võrdlus

Peatükis võrreldakse valdkonna tööjõunõudlust ja -pakkumist, et teada saada, kui palju ning millise kvalifikatsiooniga uut tööjõudu valdkond lähema kümne aasta perspektiivis aastas vajab ning kui palju töötajaid peaks haridussüsteem MTT valdkonnale ette valmistama. Ettevalmistatavate töötajate arvu hindamisel lähtutakse viimaste aastate tasemeõppe statistikast (vt ptk 6). 4. peatükis on kirjeldatud valdkonna vajadust uue tööjõu järele, mis koosneb vanuse tõttu tööturult lahkuvate töötajate asendusvajadusest ja valdkonna põhikutsealadel hõivatute arvu kasvust või kahanemisest tingitud kasvu- või kahanemisvajadusest. Kuna MTT põhikutsealadel on vanemaealiste töötajate osakaal alla keskmise, siis on ka asendusvajadus suhteliselt väike. Seega on peamiseks tööjõuvajadust kujundavaks teguriks töökohtade arvu muutus.

Tööjõuvajaduse prognoos näitab valdkonnas kokku hõivatute arvu mõningast kasvu. Asendusvajadust ja töökohtade arvu muutust arvestades **vajab valdkond igal aastal kokku umbes 500 uut töötajat – 110 majutuse, 360 toitlustuse ja 25 turismi alavaldkonna põhikutsealadele.**

Prognoositav uue tööjõu pakkumine valdkonna põhikutsealadele tasemeõppest on umbes 700 inimest aastas. Sellest valdava enamuse (89%) moodustavad kutsehariduse ja kümnendiku (11%) kõrghariduse lõpetajad. Lisaks tasemeõppele panustavad ka MTT valdkonna tööandjad nii olemasolevate kui ka uute eelneva väljaõppeta töötajate koolitamisega (vt ptk 6.5), kuid seda ei ole arvulises nõudluse ja pakkumise võrdluses arvesse võetud.

Valdkonda tervikuna vaadates ületab koolituspakkumine arvuliselt uue tööjõu vajadust kõikides alavaldkondades. Toitlustuse alavaldkonnas ületab pakkumine nõudlust ligi 40%. Arvuliselt on suur ülepakkumine ka turismi alavaldkonnas, kuid hõivatute arvu ebatäpsuse tõttu on turismi alavaldkonna tegelik tööjõuvajadus alahinnatud (vt ptk 1.2). MTT põhikutsealadest mitmel ei nõuta töötamiseks tingimata erialast haridust, mis võib ülepakkumist suurendada (nt kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad, toitlustuse lihttöötajad). Ametirühmi tervikuna vaadates on koolituspakkumine nõudlusega arvuliselt tasakaalus juhtide, spetsialistide ja lihttöötajate puhul ning teenindustöötajate ametirühmas on lõpetajaid uue tööjõu vajadusest rohkem, aga vaadates põhikutsealasid eraldi, siis on nõudluse ja pakkumise võrdluses erinevusi.

Vaatamata koolilõpetajate arvulisele ülepakkumisele tunnetavad tööandjad suurt tööjõupuudust, eriti teenindustöötajatest. Eksperdid nägid tööjõunappuse põhjustena majandustsükli mõju (madal töötusemäär), noorte muutunud ootusi tööle (tööaeg ja -tingimused, lühenenud töösuhte pikkus jne), tagasihoidlikku palgataset (sh ümbrikupalga maksimine) ning et lõpetajad ei asu erialasele tööle, ei jää sinna püsima või lahkuvad kõrgema palgatasemega valdkondadesse või välisriikidesse.

Põhikutsealade uue tööjõu vajaduse ja koolituspakkumise võrdlemisel ning tulemuste tõlgendamisel peab arvestama, et MTT valdkonna eripärast tulenevalt võib nõudlus uue tööjõu järele olla alahinnatud sektoritevahelise liikumise tõttu, mida ei ole andmetest tulenevate piirangute tõttu võimalik asendusvajaduse ühe komponendina arvestada. Eksperthinnangu kohaselt puudutab tööjõuvoolavuse probleem eelkõige toitlustuse ja majutuse teenindustöötajaid, kuna neil ametitel noored sageli alustavad töötamist (ei pruugi olla seotud õpitud või õpitava erialaga) ning teatud aja pärast liigutakse järgmisele ametikohale, sh valdkonnast välja. Nendest põhikutsealadest mitmel ei nõuta töötamiseks tingimata erialast haridust ning valdavalt graafikujärgne tööaeg loob eeldused osajaga töötamiseks, töö ja õpingute ühildamiseks ning sagedasemaks töökoha vahetamiseks. Lisaks kasvab valdkonna

hooajalisuse tõttu tööjõuvajadus kõrghooajal märkimisväärselt ning tööjõu kättesaadavuse probleem teravneb veelgi, seejuures suureneb ettevõtete koormus töotajaid värvates ja koolitades.

MTT valdkonna juhi tasanditel on tööandjate hinnangul tööjõu kättesaadavus üldiselt hea. Juhtide positsioonidele jõudmine MTT valdkonnas eeldab valdavalt valdkondlikku töökogemust. Juhtide kõrgem palgatase motiveerib töotajaid karjääriredelil edasi pürgima ning selleks on MTT valdkond tavapärasest paindlikumate võimalustega, kuna valdkondlik töökogemus ja sobivad isikuomadused on juhipositsioonile jõudmiseks olulisemad kui erialase kõrghariduse omamine. Samas vajavad juhi positsioonidele jõudnud töotajad täiendavaid juhtimis- ja erialaspetsiifilisi kompetentse, mistõttu on vaja pakkuda vastavaid tasemeõppe võimalusi. Toitlustusettevõtete juhtide ja peakokkade koolituspakkumine on ebapiisav nii statistiliselt kui ka ekspertide hinnangul – puudust tuntakse rakenduslikust kõrgharidustaseme õppest, mis oleks õppijale tasuta.

Arvestades lihttöotajate suurt osakaalu MTT valdkonnas, võrreldi tööjõu nõudluse ja koolituspakkumise vastavust ka nende puhul. Seejuures tuleb mees pidada, et lihttöotajatelt üldjuhul erialast tasemeõpet ei eeldata. Samas haridus- ja sotsiaalpoliitilistest eesmärkidest tulenevalt tuleb tagada võrdsed õppimisvõimalused erinevatele sihtrühmadele võtmepädevuste arendamiseks, erialaste oskuste ja teadmiste ning kvalifikatsiooni omandamiseks²²⁴. Nõudluse ja pakkumise muudab lihttöotajate ametirühmas arvuliselt tasakaalulähedaseks toitlustuse lihttöotajate suur koolituspakkumine. Toateenijate koolituspakkumine on uue tööjõu vajadusest arvuliselt väiksem, kuid nagu tabelis 8 eksperthinnangus on toodud, siis koolituspakkumine tasemeõppest on kokkuvõttes piisav.

Teenindus- ja lihttöotajate tasemel on küllaltki lihtne MTT alavaldkondade ja ametialade vahel liikuda (erandiks on kokad, kelle puhul on nõutav koka väljaõpe), samuti on teatud ametialadel võimalik töötada ilma erialast haridust omamata. Siiski tunnetavad tööandjad väga suurt tööjõupuudust just teenindustöotajate (eriti kokade ja administraatorite) ja lihttöotajate (eriti toitlustuse lihttöotajate) hulgas ning kõrghooajal teravneb probleem veelgi. Tööjõu puudusega toimetulekuks värvatakse üha enam välistööjõudu, eelkõige toitlustuses. Ekspertide hinnangul tuleks paremini kasutada Eestis õppivate välisüliõpilaste võimalikku panust, kuna tegemist on kohusetundlike ja motiveeritud töotajatega. Samas piirkondlikult on välistööjõu kasutamise võimalused erinevad, pigem aitab see leevendada tööjõupuudust suuremates linnades.

Vastuolu ettevõtjate tunnetuse ja nõudlus-pakkumise arvulise võrdluse vahel viitab **turutõrkele** ehk olukorrale, kus ettevõtete värbamisraskused ei tulene tingimata ebapiisavast koolituspakkumisest, vaid valdkonna eripärade ja majandustsükli koosmõjust. Ka hiljutiste rahvusvaheliste analüüside²²⁵ 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, mis vähendab inimeste soovi nendel ametikohtadel

²²⁴ Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja Teadusministeerium (2014).

<https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>

²²⁵ 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). European Commission. (2018). <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1070&langId=en&newsId=9205&furtherN>

töötada. Teenindusega seotud sektorid paistavad reeglina silma suure tööjõukäibega ja pidev värbamine on tavapärane. Mitmed autorid on leidnud, et töötajate voolavus on seotud tööga rahuloluga, mida mõjutavad erinevad tegurid (nt tööpäeva pikkus, töötamine nädalavahetustel ja pühadel, suhted kolleegidega, organisatsioonikultuur ja juhtimine, madal töötasu, vähesed karjäärivõimalused)^{226,227,228}. Samas sageli vahetuva töötajaskonnaga ettevõtetes kannatab teeninduskvaliteet ja langeb kliendirahulolu²²⁹, mistõttu on ettevõtetel oluline probleemiga tegeleda. Soovitusena peaksid tööandjad voolavuse vähendamiseks pöörama tähelepanu töötajate motivatsiooni ja pühendumise tõstmisele (nt motiveeriv töötasu, töötingimuste parandamine, toetav tööõhkkond meeskonna ja juhtkonna vahel, töötajate väärtustamine, tunnustamine ja kaasamine)²³⁰. OSKA personali- ja administratiivtöö ja ärinõustamise uuringus on samuti välja toodud, et kõigis organisatsioonides kasvab personalijuhtimise oskuste olulisus, et hoida ja siduda töötajaid organisatsiooniga, arendada töötajaid, ning olulised on oskused hinnata personalialaste otsuste majanduslikku mõju (nt kui suured on värbamiskulud inimese kohta, millise ajaga need kulud tasa teenitakse, kui palju läheb organisatsioonile maksma töötaja lahkumine ja uue töötaja leidmine jne)²³¹.

Tabelis 8 on toodud hinnangud põhikutsealade uue tööjõu vajaduse ja koolituspakkumise tasakaalule, detailsem info on toodud lisa 8.

²²⁶ Bufquin, D., DiPietro, R., Orlowski, M., Partlow, C. (2017). The influence of restaurant co-workers' perceived warmth and competence on employees' turnover intentions: The mediating role of job attitudes. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 60, pp. 13-22.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916302390>

²²⁷ Faldetta, G., Fasone, V., Provenzano, C. (2013). Turnover in the hospitality industry: can reciprocity solve the problem. *Pasos*. Vol. 11 No. 4, pp. 583-595.

https://www.researchgate.net/publication/269395463_Turnover_in_the_hospitality_industry_can_reciprocity_solve_the_problem/download

²²⁸ Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices. World Tourism Organization and International Labour Organization (2014).

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416158>

²²⁹ Faldetta, G., Fasone, V., Provenzano, C. (2013). Turnover in the hospitality industry: can reciprocity solve the problem. *Pasos*. Vol. 11 No. 4, pp. 583-595.

https://www.researchgate.net/publication/269395463_Turnover_in_the_hospitality_industry_can_reciprocity_solve_the_problem/download

²³⁰ Akgunduz, Y., Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 68, pp. 41-49.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431917302530>

²³¹ OSKA personali- ja administratiivtöö ja ärinõustamise uuringuaruanne. Kutsekoda (2018).

<http://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2018/06/Personali-administratiivt%C3%B6%C3%B6-ja-%C3%A4rin%C3%B5ustamise-uuring.pdf>

Tabel 8. Hinnang MTT uue tööjõu nõudluse ja pakkumise tasakaalule

Alavaldkond	Ametirühm	Põhikutseala	Eeldatav haridus/ EKR	Hõive (2014–2016 keskm)	Hõive muutuse suund ^a	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas ^b	Prognoositud pakkumine lähiaastatel ^c	Ekspertide hinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule
Turism	Juhid ja spetsialistid	Turismiettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	350	→	5	35	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tööandjad ülepakkumist ei tunnetata, kuid tööjõu kättesaadavuses esineb piirkondlikke erinevusi – lihtsam on tööjõudu leida põhikutsealale tasemeõpet pakkuvate koolide piirkonnas (nt Pärnu, Tallinn) ning mõnevõrra keerulisem mujal Eestis. Majutusettevõtete juhte ettevalmistavad õppekavad sobivad ka allüksuse juhtide ettevalmistuseks. Kokkuvõttes on nõudlus ja pakkumine tasakaalus.
		Majutusettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	650	→	10		
		Majutusettevõtete allüksuste juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	420	↗→	10	5	
	Teenindustöötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	KUT (EKR 4–5)	1850	↗	30	90	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tööjõu asendusvajadus võib olla alahinnatud sektoritevahelise liikumise tõttu, mida prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta. Huvi õppe vastu on märgatavalt vähenenud ning lõpetajad ei asu erialasele tööle. Tööandjad tunnetavad tööjõupuudust, eriti majutuse administraatorite puhul. Sellega toimetulekuks värvatakse ilma erialase ettevalmistuseta tööjõudu ja koolitatakse ettevõttes välja, kuid tegelik soov on saada erialase haridusega töötajaid.
Majutus	Lihttöötajad	Toateenijad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	2035	↗	60	10	Pakkumine tasemeharidusest on puudujäägis, kuid põhikutsealal töötamine ei eelda tingimata erialast väljaõpet tasemeõppes. Enamasti toimub lühiajaline väljaõpe töökohal ning seda peavad tööandjad oluliseks. Põhikutsealal töötab keskmisest enam vanemaealisi, kellel on sageli muu erialane taust ja töötamise kogemus, mistõttu suur osa töötajaskonnast ei ole tavapärase tasemeõppe sihtgrupp. Täiskasvanutele piisab täiend- või töökohapõhisest õppest. Võrreldes MTT valdkonna keskmisega on toateenijad suhteliselt püsiv personal. Kokkuvõttes on pakkumine tasemeharidusest uue tööjõu vajaduse katmiseks piisav.

Alavaldkond	Ametitühi	Põhikutseala	Eeldatav haridus/ EKR	Hõive (2014–2016 keskm)	Hõive muutuse suund ^a	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastast ^b	Prognoositud pakkumine lähiaastatel ^c	Ekspertide hinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule
Toitlustus	Juhid ja	Toitlustusettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	2370	→	35	40	Pakkumine tasemeharidusest on puudujäägis. Valdkonnas tuntakse puudust toitlustusalasest õppeteenustasuta rakenduskõrgharidusest. Eesti ettevõtetele pakuvad tööjõu leidmisel konkurentsi välisriikide kõrgem palgatase ja paremad töötingimused, mistõttu on kõrgetasemeliste peakokkade leidmine pakutava palga eest keeruline.
		Peakokad	KUT, RAK (EKR 5–6)	710	↗	20		
	Teenindustöötajad	Kokad	KUT (EKR 4)	8300	↗	190	290	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Ettevõtjad tunnetavad teravat tööjõupuudust. Paljud koka eriala lõpetajad ei asu erialasele tööle või lahkuvad kõrgema palgatasemega valdkondadesse või välisriikidesse. Eriti keeruline on kokka leida maapiirkondades ja kõrghooajal. Kutsetunnistuse olemasolu lihtsustab välismaale tööle asumist, väljastatud kutsetunnistuste arv on järjest kasvanud, kuid kvalifitseeritud tööjõu juurdevoolu valdkonnas ei tunnetata.
		Baarmenid	KUT, täiendõpe (EKR 4–5)	1890	→	10	0	Ettevalmistus tasemeharidusest puudub. Väljaõpe toimub töökohal või erialastel erakoolitustel, mille pakkumine on tööandjate hinnangul piisav. Tegemist on noortele tööelu alustamiseks või kõrvaltööna sobilikku põhikutsealaga, mistõttu on tööjõuvoolavus keskmisest kõrgem, sh teistele tegevusaladele. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem.
		Kelnerid	KUT, täiendõpe (EKR 3–5)	4300	→	20	50	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tegemist on noortele tööelu alustamiseks või kõrvaltööna sobilike põhikutsealadega ning tööjõuvoolavus on kõrge, sh teistele tegevusaladele. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem. Samas ei eeldata nende põhikutsealade töötajate alati erialase tasemehariduse olemasolu ja väljaõpe toimub töökohal. Tööandjad tunnetavad pigem raskusi sobivate hoiakutega töötajate leidmisel, samas võimaldab töö paindlikku tööaega ja lühikesi tööampse, mis leevendab teatud piirkondades (eelkõige ülikoolilinnades) tööjõu kättesaadavuse probleemi. Toitlustuse klienditeenindajatele tuleb kasuks toitlustuse tausta olemasolu. Ekspertide hinnangul on üldise tööjõupuuduse olukorras madalama palgatasemega töötajaid keeruline leida.
		Toitlustuse kliendi-teenindajad	KUT, täiendõpe (EKR 3–4)	1050	→	10		

Alavaldkond	Ametirühm	Põhikutseala	Eeldatav haridus/ EKR	Hõive (2014–2016 keskm)	Hõive muutuse suund ^a	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas ^b	Proгноositud pakkumine lähiaastatel ^c	Ekspertide hinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule
	Lihttöötajad	Toitlustuse lihttöötajad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	5260	↘→	80	120	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Kui arvestada, et lihttöötajad ei vaja üldjuhul tasemeõpet, siis ületab pakkumine tööjõuvajadust veelgi rohkem. Põhikutsealal töötab keskmisest enam vanemaealisi ning täiskasvanutele piisab ümberõppeks täiend- või töökohapõhisest õppes. Põhikutseala sobib töötamiseks ka erivajadustega inimestele ning nende paremaks tööellu kaasamiseks peavad eksperdid tasemeõpet väga vajalikuks. Vaatamata kooolituspakkumise ülejäägile tunnetavad tööandjad tööjõu leidmisel suuri raskusi ning probleemiks ei ole niivõrd väljaõppega tööjõu puudujääk, kuivõrd see, et madalama palgatasemega ja kohati füüsiliselt rasketele ametialadele on üldise tööjõupuuduse olukorras töötajaid keeruline leida.
Turism	Teenindustöötajad	Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	KUT, RAK (EKR 4–6)	830	→	10	25	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Väljaõppinud reisikonsultantidest tuntakse puudust ning reisikonsultandi eriala populaarsus on noorte seas märgatavalt vähenenud ja tööandjate sõnul nendeni koolilõpetajad ei jõua. Viimasel kahel aastal ei ole reisikonsultandi õppesse õpilasi vastu võetud. Tööjõupuudusega toimetulekuks värvatakse erialase ettevalmistuseta tööjõudu ja kooolitus toimub ettevõttes. Samas kestab põhikutsealale väljaõpe teistest valdkonna teenindustöötajatest kauem ning eksperdid peavad erialase hariduse olemasolu vajalikuks. Arvutatud kooolituspakkumisest 2/3 moodustab turismispetsialiste ettevalmistavate õppekavade lõpetajad. Turismispetsialistid töötavad lisaks maaturismi ettevõtetetele ka avalikus ja kolmandas sektoris valdkonna arendamisega tegelevatel ametikohtadel (nt turismipoliitika eesmärkide elluviimine, turismi sihtkoha arendamine) ning seetõttu on nende tööjõu vajadus prognoosimudeliga arvatust mõnevõrra suurem. Kokkuvõttes on reisikonsultantide pakkumine ebapiisav ning turismispetsialistidel tasakaalu lähedal või mõnevõrra suurem.

Alavaldkond	Ametirühm	Põhikutseala	Eeldatav haridus/EKR	Hõive (2014–2016 keskm)	Hõive muutuse suund ^a	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas ^b	Proгноositud pakkumine lähiaastatel ^c	Ekspertide hinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule
		Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	KUT, RAK (EKR 4–6)	410	↗	10	35	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Hõivatute arv on eksperthinnangute põhjal alahinnatud , kuna sageli töötatakse põhikutsealal kõrvaltööna või hooajaliselt ja see ei kajastu statistikas. Seepärast on tegelik koolitusvajadus suurem. Valdikond peab kvaliteetse turismiteenuse tagamiseks tasemeõppe ja kvalifitseeritud töötajate olemasolu väga oluliseks. Kvalifitseeritud, mitmekesisema keeleoskusega ja laiemat piirkonda tundvatest giididest on puudus . Tööjõu kättesaadavuses esineb regionaalseid erinevusi – võrreldes muu Eestiga on enam giide suuremates keskustes. Nii giidide kui ka aktiivtegevuste läbiviijate vajadus kasvab märkimisväärselt kõrghooajal . Giidide õppesse on vastuvõetute arv viimastel aastatel suurenenud. Aktiivtegevuste läbiviijatel on vastuvõtt langustrendis. Tasemeõppes õppijatest on paljud täiskasvanud, kes soovivad täiendada baasoskusi või omandada lisaeriala. Seetõttu peab õppe kavandamisel lisaks esmaõppele pakkuma täiskasvanud õppijate vajadustele sobivaid õppevorme (paindlik, lühiajaline (jätkuõpe), hooajaväline). Kokkuvõttes on põhikutseala alusandmete puudulikkuse, hooajalisuse ja kõrvaltegevuse eripärasid arvestades giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate koolituspakkumine tasakaalus .
Majutuse alavaldkond kokku				4955	↗→	110	130	
Toitlustuse alavaldkond kokku				23880	↗→	360	500	
Turismi alavaldkond kokku				1590	↗→	25	70	
MTT KOKKU				30425	↗→	495	700	

Väikesed erinevused summade ja liidetavate vahel tulenevad ümardamisest.

a Kasvu/kahanemisvajadust kirjeldavate noolte täpsem selgitus ptk-s 4.

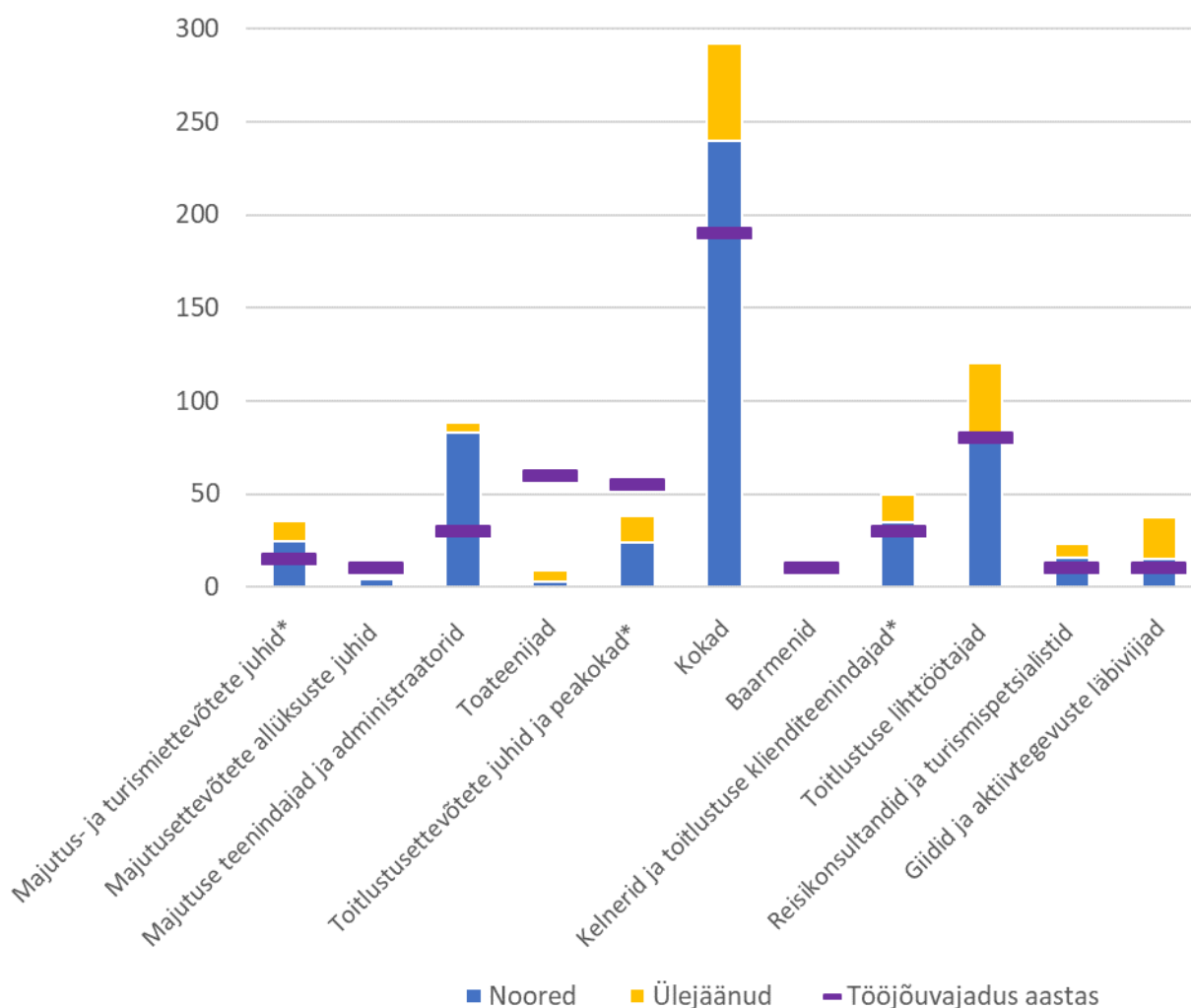
b Tööjõuvajadus kokku = kasvu/kahanemisvajadus + asendusvajadus.

c Proгноositud 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 (80,1%) ja välditud lõpetajate topeltarvestust.

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

Üha raskem on eristada tasemeõppes õppijate seast neid, kes ei ole nn uus tööjõud, vaid kasutavad tasemeõpet oma kvalifikatsiooni tõstmiseks või lisaeriala omandamiseks. Üheks võimaluseks hinnata, kui suure osa koolituspakkumisest moodustab nn uus tööjõud, on vaadata noorte lõpetajate osakaalu kõikidest lõpetajatest. Sellest lähtuvalt on koolituspakkumise arvutuskäigus välja toodud iga põhikutseala kohta ka noorte lõpetajate osakaal kolme viimase aasta lõpetajatest (kutse- ja kõrghariduses kokku), mis on üle kantud lõpetajate prognoosi (vt ptk 6.3).

Joonisel 23 on esitatud uue tööjõu vajadus ja koolituspakkumine põhikutsealadel noorte ja vanemaealiste lõpetajate jaotuses. **Mitmetel põhikutsealadel ületab statistiliselt koolituspakkumine uue tööjõu vajadust ka siis, kui arvestada ainult noori lõpetajaid** (nt kokad, majutuse teenindajad ja administraatorid).



Joonis 23. Uue tööjõuvajadus ja koolituspakkumise võrdlus põhikutsealadel noorte ja vanemaealiste lõpetajate vaates

Kutsehariduses on noor lõpetaja määratletud alla 25-aastasena ja kõrghariduses alla 30-aastasena.

**Neil põhikutsealadel on ühine koolituspakkumine.*

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

7.1. Kokkuvõte

- ❖ Kõrvutades arvuliselt MTT valdkonna uue tööjõu vajadust koolituspakkumisega tasemeõppest, ületab prognoositav lõpetajate arv nõudlust nii majutuse, toitlustuse kui ka turismi alavaldkondades. Uue tööjõu vajadusest rohkem lõpetajaid on teenindustöötajate ametirühma põhikutsealadel. Lihttöötajate koolituspakkumisest moodustab valdava osa toitlustuse lihttöötajate õpe. Turismi alavaldkonnas on tööjõuvajadus alahinnatud põhikutsealadel hõivatute arvu ebatäpsuse tõttu, mistõttu tegelikult on koolituse ülepakkumine väiksem või puudub.
- ❖ MTT valdkond vajab põhikutsealadele igal aastal kokku umbes 500 uut töötajat ning prognoositav uue tööjõu pakkumine on 700 inimest aastas. Lisaks tasemeõppetele panustavad ka MTT valdkonna tööandjad nii olemasolevate kui ka uute eelneva väljaõppeta töötajate koolitamisega.
- ❖ Mitmel põhikutsealal töötamiseks ei ole erialane haridus tingimata vajalik (nt kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad, toitlustuse lihttöötajad, toateenijad), mis võib suurendada nõudlusest suurema koolituspakkumisega põhikutsealade ülepakkumist veelgi.
- ❖ MTT lihttöötajate põhikutsealad pakuvad töökohti erivajadustega inimestele ja vanemaealistele, kellele õppimisvõimaluste pakkumine suurendab koolitusvajadust (sh täiend- ja ümberõpe).
- ❖ Nõudluse ja pakkumise võrdluse tulemuste tõlgendamisel tuleb arvestada, et tegemist on osajalist töötamist soosiva ja hooajalisusest tugevalt sõltuva valdkonnaga ning MTT töötajaskond vahetab töökohta keskmisest sagedamini, sh sektorist välja.
- ❖ Eesti äärealadel on hooajaliste töötajate leidmine raskem ning sesoonsuse mõju on hooajaväliste tegevuste vähesuse tõttu tugevam.
- ❖ Mitmel põhikutsealal – majutuse teenindajad ja administraatorid, kokad, kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad, toitlustuse lihttöötajad – ületab koolituspakkumine statistiliselt uue tööjõu vajadust, samas tööandjad tunnetavad suurt tööjõupuudust.
- ❖ Arvestades, et MTT tasemeõppe lõpetajaid on uue tööjõu vajadusest rohkem, kuid samas tunnetavad tööandjad suurt tööjõupuudust, siis on tegemist turutõrke olukorraga ning probleemiks ei ole niivõrd koolituspakkumise ebapiisavus, vaid **lõpetajate erialasel tööl mitterakendumine**. Edaspidi tuleks põhjalikumalt analüüsida, mis tingib suure erinevuse statistilise ja tööandjate poolt tunnetatava nõudlus-pakkumise tasakaalu vahel. Täiendavalt võib olla vajalik analüüsida MTT õppekavade lõpetajate erialavaliku ja erialasel tööl mitte töötamise põhjuseid, MTT töökohtade kvaliteeti jne. Tuleks tegeleda noorte teadlikuma karjäärivaliku ja lõpetajate paremini tööturule suunamisega. Lisaks võib olla vajalik anda täiendav hinnang nõudlus-pakkumise tasakaalule pärast seda, kui OSKA valdkondlike uuringutega on kaetud kõik majanduse tegevusalad.
- ❖ Kuna tagasihoidliku palgatasemega ametikohtadele on töötajaid madala töötusemäära juures raske leida, peaksid ettevõtted panustama efektiivsuse suurendamisele, töökohtade atraktiivsuse tõstmisele, töötajate hoidmisele ja motiveerimisele, koolitus- ja karjäärivõimaluste pakkumisele ning vaatama hetkel alakasutatud potentsiaalsete töötajate sihtrühmade poole (nt välistudengid, vanemaealised, erivajadustega inimesed).

8. Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna uuringu järeldused ja ettepanekud

Käesolevas peatükis on uuringu andmete koondamise ja sünteesimise tulemusel sõnastatud peamised valdkonna kitsaskohad ning sõnastatud ettepanekud nende leevendamiseks, lähtudes uuringu põhiküsimusest: mida on vaja muuta, et rahuldada MTT valdkonna tööjõu- ja oskuste vajadus lähema viie kuni kümne aasta jooksul? Ettepanekud ja soovitused puudutavad õppeasutusi, koolitajaid, erinevaid hariduse valdkonnas tegutsevaid organisatsioone, erialaliite, tööandjaid, valdkonna poliitikakujundajaid jt osapooli.

Analüüsiprotsessis arvestati andmeallikadena MKM-i tööjõuvajaduse prognoosi, statistikat, varasemaid uuringuid, arengukavasid, valdkonda mõjutavaid tulevikutrende ja muid asjakohaseid dokumente ning ekspertintervjuusid. Uuringu käigus analüüsiti, kui palju on töötajaid valdkonnas praegu ja millised on nende oskused, ning prognoositi, kui palju ja milliste oskustega inimesi tulevikus vaja läheb. Analüüsi tulemusi valideeriti valdkonna eksperdikogus.

Valdkonna tööhõivet ja oskusi puudutavate kitsaskohtade lahendamiseks tehtud ettepanekutele lisati sihtgrupid, kelle pädevusse konkreetsete ettepanekute elluviimine kuulub. Lisaks kitsaskohtadele ja ettepanekutele toodi välja ka tähelepanekud ja soovitused, mis arutelude käigus üles kerkisid, kuid mille kohta konkreetseid tegevusettepanekuid ei sõnastatud.

Tehtud ettepanekuid on oluline seotud osapoolte koostöös analüüsida ning leida võimalused ettepanekute elluviimiseks.

8.1. Valdkonna kitsaskohad ja ettepanekud

Kitsaskohad

1. Valdkonna kutsekeskhariduse õppekavad on liiga kitsad ja sageli ei tee noored teadlikku eriala valikut, mistõttu on probleemiks õpingute katkestamine. Lisaks on kitsastel õppekavadel õppida soovijate vähesuse tõttu õpet keeruline avada.
 - ❖ Reisikonsultandi eriala tasemeõppe vastu on huvi väike ja viimastel aastatel ei ole olnud sisseastujaid.
2. Valdkonna töötajatel puudub võimalus õppida lühiajalistel erialastel õppekavadel.
 - ❖ Puudub võimalus õppida giidi eriala lühikesel esmaõppe õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusega.
 - ❖ Puudub võimalus õppida majutusettevõtte administraatoriks lühikesel õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusega.
3. Aktiivtegevuste teenused varieeruvad laiallase skaalal, tasemeõppes ei ole mõistlik kõiki spetsialiseerumistega seotud kompetentse õpetada. Oluline on koolis omandada baasharidus ja spetsialiseerumisega seotud oskused õpitakse töökohal.
4. Toitlustuse alavaldkonnas puudub riiklikult rahastatud õppimisvõimalus kõrghariduse tasemel.
5. Valdkonna kutseõppes ületab mitmetel põhikutsealadel koolituspakkumine uue tööjõu vajadust, kuid sellele vaatamata tunnetavad valdkonna tööandjad tööjõupuudust, sest lõpetajad ei suundu erialasele tööle või püsivad seal lühikest aega.

1. Valdonna kutsekeskhariduse õppekavad on liiga kitsad ja sageli ei vali noored eriala teadlikult, mistõttu on probleemiks õpingute katkestamine. Lisaks on kitsaid erialagruppe õpilaste vähesuse tõttu keeruline avada.

Kutseõppes õpetatavaid valdkonna erialasid on palju, kuid demograafilistest muutustest tulenevalt jääb õpilasi vähemaks, mis muudab õppegruppide komplekteerimise keeruliseks. Kutsekeskhariduse õppekavad on liiga kitsad ja annavad tavaliselt ettevalmistuse konkreetsele ametialale, kuid tööturul on ametialade tööülesanded sageli põimunud. Probleemiks on ka õpingute katkestamine, sest sageli ei tee noored teadlikku erialavalikut. Mitme põhikutseala ühine baasharidus aitaks õppijal paremini erinevaid erialasid (kutseid) mõista ja omavahel seostada ning annaks vajaliku ettevalmistuse valdkonna sees erinevatel ametikohtadel liikumiseks, võimaldades nii töötajatel kui ka tööandjatel muutuval tööturul paremini toime tulla. Laiapõhjalisem õppekava tagaks parema õppegruppide täituvuse, mis võimaldaks pakkuda õpet ka väiksema tööjõuvajadusega erialadel (kutsetel). Kindla eriala valimine ehk spetsialiseerumine toimuks hilisemas õppeprotsessis ning spetsialiseerumine võib kooliti erineda tulenevalt regionaalsetest vajadustest.

Reisikonsultandi eriala tasemeõppe vastu on õppijate huvi väike ja viimastel aastatel ei ole õppegruppe avatud. Tööandjate sõnul on turismialase tasemeõppe jätkumine ja turismialane baasharidus vajalik. Kuna uue tööjõu vajadus aastas on suhteliselt väike ja probleeme on õppegruppide täitumisega, siis tuleks kaaluda, kas eraldi reisikonsultandi õppekava on otstarbekas. Ühe lahendusena nähakse reisikonsultandi kompetentside õpetamist laiapõhjalise turismi eriala õppe sees kas spetsialiseerumisena või osakutsena. Eelnevast tulenevalt kaaluda reisikonsultandi kutsestandardi vajadust ja reisikonsultandi kompetentside kirjeldamist mõnes teises turismi valdkonna kutsestandardis spetsialiseerumise või osakutsena.

Eelnevast tulenevad ettepanekud:

1.1. Arvestades potentsiaalset õpilaste arvu vähenemist ning erialade baasõppe ühisosa, kaaluda võimalust luua kutsekeskhariduse õppes majutuse, toitlustuse ja turismi laiapõhjalisi õppekavasid, kus esimesel õppeaastal õpitakse baastadmisi ja -oskusi koos ja edasi õppeprotsessis toimuks spetsialiseerumine.

Eestvedaja: SA Innove

Koostööpartnerid: kutseõppeasutused

1.2. Kaaluda reisikonsultandi eriala õppe ühendamist laiapõhjalise turismi õppekavaga, kas ühe osana sellest õppest või spetsialiseerumisena.

Eestvedaja: Innove

Koostööpartnerid: kutseõppeasutused

1.3. Analüüsida reisikonsultandi 5. taseme kutsestandardi vajadust ning kaaluda reisikonsultandi kompetentside kirjeldamist mõnes teises turismi valdkonna kutsestandardis kas spetsialiseerumisena või osakutsena.

Eestvedaja: SA Kutsekoda

2. Valdonna töötajatel puudub võimalus õppida lühiajalistel eriala kursustel.

Tööturg muutub kiiresti ja valdkonna tööjõu kättesaadavust mõjutab tööjõuliikumine majandussektorite vahel, eriti teenindustöötajate seas. Teeniduskvaliteedi tõstmiseks tuleks lisaks

pikaajalisele tasemeõppele pakkuda valdkonna töötajatele rohkem lühikursusi ja õppimisvõimalusi sisult kitsamate osadena tasemeõppe õppekaval põhinevate moodulitena, nn õpiampsudena, millel võivad tasemeõppurite kõrval õppida ka töötavad inimesed. Eksperdid tõstsid seejuures esile osakutse tunnustamise vajadust, mis võimaldaks töötajatel oma kutseoskuseid täiendada ja tõendada osade kaupa.

Puudub võimalus õppida giidi eriala lühikesel esmaõppe õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusega, kuna kutseharidusstandardi²³² järgi on 5. taseme esmaõpe vähemalt kaheaastane. Giidide järele on tööturul kasvav vajadus ning turismi kõrghooajal kasvab nõudlus märkimisväärselt. Giidiks soovivad enamasti õppida töötavad täiskasvanud, kellele on see lisaeriala, kuid pakutav kaheaastane 5. taseme esmaõpe on töötavale täiskasvanule liiga pikk, mis võib olla takistada töö kõrvalt õpingute alustamist.

Puudub võimalus õppida majutusettevõtte administraatoriks lühikesel õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusega. Lisaks mitmeaastasele kutsekeskharidusõppele põhihariduse baasil võiks olla võimalus õppida keskhariduse baasil kitsamalt administraatoritööd lühemal õppekaval või täienduskoolitustel, et kiiremini tööturule siirduda.

Eelnevast tulenevad ettepanekud:

2.1. Pakkuda operatiivsemalt tööandjate vajadustest lähtuvaid paindlikke lühiajalisi täiendõppe võimalusi valdkonna töötajatele.

2.2. Pakkuda võimalust kompetentse omandada tasemeõppe õppekaval põhinevate moodulitena, nn **õpiampsudena**, mida võivad tasemeõppurite kõrval paindlikult omandada ka töötavad inimesed. Õpiampsud võimaldaksid väiksemate osadena (nt osakutsetena) kompetentse omandada ja tõendada kuni tervikkutse saamiseni.

Eestvedaja(d): kutseõppeasutused

Koostööpartnerid: SA Innove, Haridus- ja Teadusministeerium

2.3 Hinnata giid, tase 5, kompetentside omandamiseks vajalikku õppemahtu ning vajadusel luua keskhariduse baasil giidi eriala lühike koolitus, mis sobib lisaeriala omandamiseks töö kõrvalt ning mis ei eelda erialast ettevalmistust ega töökogemust.

Eestvedaja: SA Innove

Koostööpartnerid: Haridus- ja Teadusministeerium, kutseõppeasutused

2.4. Pakkuda töötavatele inimestele võimalust omandada majutusettevõtte administraatori kompetentsid tasemeõppe õppekaval põhinevate moodulitena, nn **õpiampsudena**, mis ei eelda eelnevat erialast ettevalmistust, ja pakkuda majutusettevõtte administraatori täienduskoolitusi.

Eestvedaja: kutseõppeasutused

2.4.1. Lähtuvalt vajadusest pakkuda majutusettevõtte administraatori kompetentside omandamiseks lühiajalisi õppevõimalusi, analüüsida majutuse valdkonna kutsestandardeid ja kaaluda administraatori tööks vajalike kompetentside koondamist või administraatori osakutse määratlemist.

²³² Kutseharidusstandardi järgi on 5. taseme esmaõppe õppe maht 120 kuni 150 arvestuspunkti.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/119062018016>

Eestvedaja: SA Kutsekoda

3. Aktiivtegevuste teenused varieeruvad laialt skaalal, tasemeõppes ei ole mõistlik kõiki spetsialiseerumistega seotud kompetentse õpetada. Oluline on koolis omandada baasharidus ja spetsialiseerumisega seotud oskused õpitakse töökohal.

Nõudlus professionaalsete aktiivtegevuste teenuste järele kasvab ning juurde tekib erinevaid nišiteenuseid. Samas kõiki erinevaid spetsialiseerumisi (kanuumatkad, jalgrattamatkad, seikluspargid jne) ei ole võimalik ja otstarbekas koolis õpetada. Ekspertide hinnangul on oluline, et koolis omandatakse baasteadmised ja üldoskused (nt klienditeenindus, teenuse turundus, riskijuhtimine, toote/teenuse arendamine, esmaabi, grupiprotsessi juhtimine) ning spetsiifilised tehnilised oskused õpitakse töökohal. Arvestades giidide ja aktiivtegevuste instruktorite kompetentside võimalikke kattuvusi, kaaluda võimalust töötada välja ühine laiapõhjaline õppekava.

Eelnevast tulenevad ettepanekud:

3.1. Kaardistada koostöös tööandjatega aktiivtegevuste teenuse pakkuja baasoskused ja -teadmised ning uuendada aktiivtegevuse instruktori kutsestandardid ilma kitsamate spetsialiseerumisteta.

Eestvedaja: SA Kutsekoda

3.2. Analüüsida giidi ja aktiivtegevuste instruktori kompetentside kattuvusi ja erinevusi ning kaaluda võimalust töötada välja ühine laiapõhjaline õppekava, mille sees on võimalik spetsialiseeruda giidiks või aktiivtegevuste läbiviijaks.

Eestvedaja: SA Innove

Koostööpartnerid: kutseõppeasutused

4. Toitlustuse valdkonnas puudub riiklikult rahastatud õppimisvõimalus kõrghariduse tasemel.

Eestis puudub kõrgharidusõppes toitlustamise ja toitlustamise korraldamise eriala tasuta õppimise võimalus, mis on oluline toitlustusettevõtte juhtidele, tipp- ja keskastme spetsialistidele professionaalseks arenguks, Eesti toitlustusteeninduse, -kultuuri ja teeninduskvaliteedi arendamiseks. Olemasolevad toiduainete tehnoloogia õppekavad on suunatud toiduainetetööstusele, millest sobiksid üksikud moodulid, kuid need õppekavad ei sisalda toitlustusteenuste pakkumise ja korraldamisega seotud teemasid, näiteks kliendisuhete juhtimine, tootearendus ja -disain, turundus ja müük, toidu valmistamise uued lähenemised ja tehnoloogiad, rekreatiivsus ja uued ärimudelid, avalike toitlustusettevõtete tööpõhimõtted ja tervikkontseptsiooni loomine jms.

Eelnevast tuleneb ettepanek:

4.1. Kaaluda toitlustuse eriala rakenduskõrghariduse õppekava loomist, näiteks TTÜ ja TÜ ühise õppekavana, või toitlustuse eriala spetsialiseerumise lisamist mõne olemasoleva õppekava juurde.

Eestvedaja: Tallinna Tehnikaülikool

Koostööpartnerid: Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž

5. Valdonna kutseõppes ületab mitmetel põhikutsealadel koolituspakkumine uue tööjõu vajadust, kuid sellele vaatamata tunnetavad valdkonna tööandjad tööjõupuudust, sest lõpetajad ei suundu erialasele tööle või püsivad seal lühikest aega.

Mitmetel põhikutsealadel – majutuse teenindajad ja administraatorid, kokad, kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad, toitlustuse lihttöötajad – ületab koolituspakkumine statistiliselt uue tööjõu vajadust, samas tööandjad tunnetavad tööjõupuudust. Arvestades tööjõuvajaduse prognoosimisel asjaoluga, et mitme põhikutseala töötajatelt (nt kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad, toitlustuse lihttöötajad) ei eeldata tingimata erialase tasemehariduse olemasolu, siis mõjutab see veelgi ülepakkumist.

Valdkonnas on keskmisest suurem tööjõuvoolavus, mistõttu põhikutsealade asendusvajadus võib olla mõnevõrra alahinnatud. Tööjõuvoolavus ja tööandjate tunnetatav tööjõunappus, vaatamata lõpetajate küllaltki suurele arvule, võib viidata koolituspakkumisest sõltumatutele probleemidele ja valdkonna eripäradele (nt tööaeg, sagedasemad lühiajalised lepingud ja osaaajaga töötamine, töö hooajalisus, madal töötasu, noorte suur osakaal töötajate hulgas). Tööjõupuuduse põhjustena on eksperdid välja toonud majandustsükli mõju ning et koolilõpetajad ei asu erialasele tööle, püsivad seal lühikest aega, lahkuvad teistesse kõrgema palgatasemega sektoritesse või välismaale. Erinevatest teguritest tulenevalt ilmneb nõudluse ja pakkumise võrdlemisel turutõrge, mis tähendab, et vaatamata sellele, et töötajaid koolitatakse tasemeõppes rohkem, kui on uue tööjõu vajadus, tunnetavad tööandjad tööjõupuudust. Kuna tagasihoidliku palgatasemega ametikohtadele on madala töötusemäära juures raske töötajaid leida, peaksid ettevõtted panustama efektiivsuse suurendamisele, töökohtade atraktiivsuse tõstmisele, töötajate hoidmisele ja motiveerimisele, pakkudes neile sobivaid töötingimusi, koolitus- ja karjääri võimalusi jm lisaväärtusi ning tunnustama erialase ettevalmistusega töötajaid.

Mõned majutuse ja toitlustuse alavaldkonna põhikutsealad sobivad töötamiseks erivajadustega inimestele. Erivajadustega noortele võrdsete haridusvõimaluste tagamiseks ja nende paremaks tööellu kaasamiseks on oluline tasemeõppe pakkumine, mis annab neile sotsiaalseid ja tööturul toimetulemiseks vajalikke oskusi.

Eelnevast tuleneb ettepanek:

5.1. Olukorras, kus koolituspakkumine on majutuse teenindajate ja administraatorite, kokade, kelnerite, toitlustuse klienditeenindajate ja toitlustuse lihttöötajate põhikutsealadel arvuliselt uue tööjõu vajadusest suurem, on vaja koolituspakkumise kujundamisel analüüsida, kui suur osa koolituspakkumisest on suunatud tööjõuvajaduste katmiseks, arvestades sealjuures valdkonna eripära, ning kui suur osa sotsiaalsete ja toimetulekuoskuste õpetamiseks.

Eestvedaja: Haridus- ja Teadusministeerium

Eelnevast tulenevad tähelepanekud:

- ❖ Tööandjatel soodustada ja toetada töötajate enesetäiendamist, väärtustada erialast haridust ning tunnustada kutsega töötajaid, näiteks pakkuda kutsetunnistust omavatele töötajatele palgalisa või muud soodustust. Tööandjatel pakkuda töötajatele võimalikult sobivaid töötingimusi, koolitus- ja karjääri võimalusi, et vähendada tööjõuvoolavust ja motiveerida töötajaid erialasel tööll töötama.
- ❖ Vajalik võib olla anda täiendav hinnang MTT põhikutsealade nõudlus-pakkumise tasakaalule pärast seda, kui OSKA valdkondlike uuringutega on kaetud kõik majanduse tegevusalad.

8.2. Tähelepanekud ja soovitused õppe sisu ja kvaliteedi osas

- ❖ Üldoskuste arendamine ja erialaga lõimimine vajab suuremat tähelepanu. Oluliste arendamist vajavate oskustena märgiti suhtlemis-, arvutamis-, koostöö-, ajaplaneerimise ning IKT-oskusi.
- ❖ Kõrghariduse õppekavad peaks enam toetama ettevõtluse, turunduse, tootearenduse, kultuurierisuste alasete teadmiste, keeleoskuste ja võrgustikutöö oskuste arendamist.
- ❖ Teenindustöötajate õppes pöörata rohkem tähelepanu külalishakusele ja teenindusvalmidusele, õpetada avatud suhtumist ja toimetulemist keerulistes suhtlussituatsioonides. Suhtlemispsühholoogia peaks kuuluma kohustusliku osana teenindustöötajate väljaõppesse. Õppe läbiviimisel arvestada, et mitmekultuurilisus seab kõrgemad nõudmised töötajate keelteoskusele ja kultuuride tundmisele (rahvuskultuur, kliendisegmendid, erinevad sihtgrupid).
- ❖ Õppes pöörata tähelepanu isikuandmete kaitse üldmäärusele ning pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivile.
- ❖ Koka õppes pöörata rohkem tähelepanu eripärase toidu valmistamisele, tehnoloogilise kaardi kasutamise ja koostamise oskusele ning restoranikoka tööle.
- ❖ Giidiõppes pöörata rohkem tähelepanu tootearendusele, turundusele ja müügile, oskusele gruppi kaasata ning infot paeluvalt edasi anda.
- ❖ Giidi kutsestandardites vajavad ülevaatamist ja täiendamist turunduse ja müügi ning IKT kompetentside osas.
- ❖ Turismierialade õppes pöörata rohkem tähelepanu IKT-oskuste õpetamisele, protsessi- ja projektijuhtimisele ning turundusele.
- ❖ Õppe läbiviimisel jätkata kaasaegsete õppemeetodite, sh aktiivõppemeetodite (nt projekt- või probleemõpe, grupitööd) kasutamist, mis arendavad koostööd ja julgustavad õppureid töötama meeskonnas, arendavad protsessi- ja projektijuhtimise oskuseid, et tekiks terviklik arusaam tööprotsessidest.
- ❖ Praktika sisuliseks parandamiseks tuleb koolidel praktikaperioodide planeerimisel arvestada hooajaga ning hinnata praktikakohti, kas ettevõttel on võimalik pakkuda õppurile praktika eesmärgist lähtuvat tööd. Samuti tuleks koolidel tõhustada praktika järelevalvet, et sisuline praktika ka tegelikkuses toimuks. Ettevõtted ootavad koolidelt paremat teavitust ettenähtud praktikaülesannete kohta ning koolid ootavad ettevõtetelt sisulisemat tagasisidet praktika soorituse kohta. Töökoha praktikajuhendajate tasustamine motiveeriks tööandjaid rohkem pühenduma praktikandi õpetamisele.

8.3. Tähelepanekud ja soovitused täienduskoolituste kohta

- ❖ Jätkata lühikeste täienduskoolituste pakkumist tööturul tegutsevatele valdkonna töötajatele. Muuhulgas ootavad tööandjad täienduskoolituse võimalusi järgmistel teemadel: elamuse loomine ja kujundamine, kultuurilised erinevused ja kultuuriteadlikkus, rahvusköögid, toidukeemia, tootearendus, müügitöö, turundus, projektijuhtimine, juhtimine ja ettevõtlus, finantsjuhtimine, võõrkeeled (mh vene, saksa, prantsuse, hispaania ja Aasia keeled), ekskursioonijuhtimine, reisisaatmine, suhtluspsühholoogia, eri- ja eristavate vajadustega inimestega arvestamine.
- ❖ Arvestades Aasia turistide arvu kasvu tuleks pakkuda Aasia kultuuri eripära ja nende reisikäitumist tutvustavaid koolitusi ning keelte kursuseid (nt hiina, jaapani), et saabuvatele Aasia külastajatele pakkuda nende ootustele paremini vastavat teenindust.

- ❖ Arvestades, et teenindussektoris töötab järjest rohkem välitööjõudu, tuleks neile pakkuda eesti keele koolitusi ja paindlikke lühiajalisi erialaseid inglise- ja venekeelseid täienduskoolitusi.

8.4. Üldised tähelepanekud ja soovitused

- ❖ Karjääriteenuste pakkujatel tutvustada noortele majutuse, toitlustuse ja turismi erialade töö sisu ja töötamise eripärasid, et enne õppe alustamist kujuneks potentsiaalsel õppijal erialast õige arusaam ja suureneks erialasele tööle asuvate lõpetajate osakaal.
- ❖ Turismi edendamise ja arendamisega tegelevaid organisatsioone on palju, kuid puudub süsteemne alavaldkonna ülene arendustegevuste juhtimine. Killustatuse vähendamiseks ja turismiarendu terviklikuks juhtimiseks peaksid turismiorganisatsioonid tõhustama omavahelist koostööd.
- ❖ Turismihariduse edendamine ja valdkonna töötajate kompetentsuse tõstmine peaks olema ühe tegevusena välja toodud ka uues turismi arengukavas, et paremini tagada tulevikuoskuste ja -teadmistega tööjõu olemasolu.
- ❖ Tööandjad tunnetavad puudust koka eriala kitsamatest spetsialiseerumistest (näiteks magusakokkadest). Sellest tulenevalt soovitatakse järgmine kord koka kutsestandardite uuendamisel analüüsida osakutsete ja spetsialiseerumiste vajadust.
- ❖ Töötajate õppe kavandamise ja omandatud kompetentside hindamise protsess – kutsestandardite ja õppekavade loomine ja kompetentside hindamine – on aeganõudev ja keeruline, mistõttu tööturumuutused kajastuvad õppeprotsessis ajanihkega. Kutse andmise ja õppekavade arendamise protseduure tuleks muuta kaasaegsemaks, paindlikumaks, kulu- ja ajatõhusamaks.
- ❖ Regionaalsusest tulenevat tööjõupuudust aitaks leevendada maapiirkondades valdkonna populariseerimine ja kodukandi tutvustamine. Näiteks tutvustada 7.–9. kl õpilastele kodukandi ettevõtteid, muuseume, arhitektuuri ja loodust; luua piirkondliku gümnaasiumi juurde maaturismi õppesuund või projekt kohalikule koolile, et noored ja kohalikud teaksid paremini oma kodukandist. See suurendaks huvi MTT valdkonna erialade vastu, soodustaks töötamist turismi kõrghooajal abitööjõuna ja kasvataks seeläbi valdkonda potentsiaalset tööjõudu.

Kasutatud allikad

2017. aasta tegevusnäitajate andmed täienduskoolitustes. Haridus- ja Teadusministeerium (2018). https://www.hm.ee/sites/default/files/tegevusnaitajad_2017.pdf (15.11.2018).
- Airbnb kogukond Eestis. Faktileht (2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/faktileht_-_airbnb_eestis.pdf (07.01.2019).
- Akgunduz, Y., Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? International Journal of Hospitality Management. Vol. 68, pp. 41-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431917302530> (15.11.2018).
- Ametite klassifikaator (ISCO-08). http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=3005499&siteLanguage=ee (15.11.2018).
- Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism. OECD Tourism Papers, No. 2018/02. OECD (2018). <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en> (16.01.2019).
- Austin, M. (2018). Flippy gets fired: Burger bot shut down after one day on the job. Digital Trends koduleht. <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/flippy-burger-flipping-robot-shut-down/> (07.01.2019).
- Bufquin, D., DiPietro, R., Orlowski, M., Partlow, C. (2017). The influence of restaurant co-workers' perceived warmth and competence on employees' turnover intentions: The mediating role of job attitudes. International Journal of Hospitality Management. Vol. 60, pp. 13-22. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916302390> (07.01.2019).
- Burkhard, S. (2016). Travel Trends for 2017 that will drive the global tourism Industry. <https://www.treksoft.com/en/blog/7-travel-trends-for-2017-that-will-drive-the-global-tourism-industry> (17.08.2018).
- Chang, L. (2016). Robot waiters get fired after disastrous performance. Digital Trends koduleht. <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/robot-waiter-fail/> (07.01.2019).
- Chipkin, H. (2017). Ten Hotel Trends for 2018: Independents Lead the Way. Travel Market koduleht. <http://www.travelmarketreport.com/articles/Ten-Hotel-Trends-for-2018-Independents-Lead-the-Way> (11.07.2018).
- Chui, M., Manyika, J. and Miremadi, M. Where machines could replace humans and where they cant yet. McKinsey & Company (2017). <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/where-machines-could-replace-humans-and-where-they-cant-yet> (10.11.2018).
- CompuCash kassasüsteemide koduleht. Tööjõupuudust kohvikutes leevendab iseteeninduskassa. <http://www.ektaco.ee/kassasusteemid/uudised/uudis/2018/05/15/toojoupuudust-kohvikutes-leevendab-iseteeninduskassa> (02.11.2018).
- Davies, A., Fidler, D., Gorbis, M. (2011). Future Work Skills 2020. Institute for the Future for University of Phoenix Research Institute. http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A_UPRI_future_work_skills_sm.pdf (11.07.2018).
- Demary, V., Engels, B. (2016). Collaborative Business Models and Efficiency. Potential Efficiency Gains in the European Union. Cologne Institute for Economic Research. <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16954/attachments/1/translations/en/renditions/native> (18.08.2018).
- Digitally-enabled automation and artificial intelligence: Shaping the future of work in Europe's digital front-runners. McKinsey & Company (2017). <https://www.mckinsey.com/global->

[themes/europe/shaping-the-future-of-work-in-europes-nine-digital-front-runner-countries](#) (07.01.2019).

Eesti Baarmenite Assotsiatsiooni Koolituskeskus. <https://www.barman.ee/koolituskeskus/> (11.07.2018).

Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja Teadusministeerium (2014). <https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf> (10.11.2018).

Eesti ettevõtete palga- ja hinnakujunduse uuring. Eesti Pank (2014). <http://www.eestipank.ee/ettevotete-palga-ja-hinnakujunduse-uuring> (10.10.2018).

Eesti ettevõtluse ja innovatsiooni kasvustrateegia 2014–2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013). <http://kasvustrateegia.mkm.ee/> (13.08.2018).

Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. HOTREC Press Release 2017. <https://ehrl.ee/wp-content/uploads/2017/06/Press-release-study-HOTREC-TCI-Research-mapping-hotel-and-restaurant-future-experience-20-June-2017.pdf> (19.07.2018).

Eesti keskkonnastrateegia aastani 2030. Keskkonnaministeerium. <http://www.keskkonnainfo.ee/failid/viited/strateegia30.pdf> (13.08.2018).

Eesti konkurentsivõime kava „Eesti 2020“. Riigikantselei. <https://riigikantselei.ee/et/konkurentsivoime-kava-eesti-2020> (13.08.2018).

Eesti kutseõppe 2015.–2016. aasta vilistlaste uuring. Ernst and Young Baltic AS (2017). <https://www.hm.ee/sites/default/files/uuringud/lopparuanne.pdf>.

Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri koduleht. <http://ekka.archimedes.ee/> (13.08.2018).

Eesti loodusturismi pakkumise uuring. Consumetric (2008). http://static2.visitestonia.com/docs/46_loodusturismi-pakkumise-uuring-eas2008.pdf (02.11.2018).

Eesti riiklik turismiarenduskava 2014–2020. <https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf#> (14.08.2018).

Eesti Sommeljeede Erakool. <https://sommeljee.ee/ese/> (11.07.2018).

Eesti Töötukassa koduleht. Töötust ennetavad meetmed. <https://www.tootukassa.ee/uudised/1-mail-2017-alustab-tootukassa-tootust-ennetavate-teenuste-pakkumist> (07.01.2019).

Eljas-Taal, K., Rõa, K., Lauren, A., Vallistu, J., Müürisepp K. (2016). Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis. Lõpparuanne. <https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne.pdf> (19.07.2018).

Espenberg, K., Puolokainen, T., Varblane, U., Beilmann, M., Muda, M., Rosin, A. (2014). Töötingimused renditööl. TÜ sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskus. http://skytte.ut.ee/sites/default/files/ec/renditoo_raport.pdf (13.08.2018).

Estonia's Meetings Potential. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus(2013). https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/1422925_executive-summary-130214.pdf (14.08.2018).

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse Turismiarenduskeskus. <https://www.eas.ee/teenus/turismiettevotete-arimudelite-arendamise-koolitusprogramm/> (11.07.2018).

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse 2018. aasta koondtegevuskava. <https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2018/04/EAS-2018-a-koondtegevuskava-1.pdf> (11.07.2018).

Euroopa Komisjoni koduleht. http://ec.europa.eu/regional_policy/et/policy/themes/tourism/ (13.08.2018).

Euroopa Liidu uuendatud turismipoliitika: partnerluse edendamiseks Euroopa turismis. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:297E:0184:0193:ET:PDF> (13.08.2018).

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2006/123/EÜ, 12. detsember 2006, teenuste kohta siseturul. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=ET%20EUROOPA%20PARLAMENDI%20JA%20N%C3%95UKOGU%20DIREKTIIV%202006/123/E%C3%9C> (13.08.2018).

European Tourism 2018 – Trends & Prospects. European Travel Commission (2018). [http://www.etc-corporate.org/reports/european-tourism-2018-trends-and-prospects-\(q1-2018\)](http://www.etc-corporate.org/reports/european-tourism-2018-trends-and-prospects-(q1-2018)) (19.07.2018).

European Union Tourism Trends. (2018). World Tourism Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419470> (17.07.2018).

EU Tourism Trends Report European Union (2018). <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/vto/content/2018-eu-tourism-trends-report> (17.07.2018).

Faldetta, G., Fasone, V., Provenzano, C. (2013). Turnover in the hospitality industry: can reciprocity solve the problem. Pasos. Vol. 11 No. 4, pp. 583-595. https://www.researchgate.net/publication/269395463_Turnover_in_the_hospitality_industry_can_reciprocity_solve_the_problem/download (15.11.2018).

Fooddocs koduleht. <https://www.fooddocs.ee/> (14.11.2018).

Frey, C. B., Osborne, M. A. (2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf (04.08.2018).

Furness, D. (2016) Hate ordering fried chicken from human beings? KFC's new restaurant has you covered. Digital Trends koduleht. <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/kfc-ai-robot-restaurant/> (22.09.2018).

Future Traveller Tribes 2030. Understanding Tomorrow's Traveller. Amadeus (2017). <http://www.amadeus.com/documents/future-traveller-tribes-2030/travel-report-future-traveller-tribes-2030.pdf> (20.09.2018).

Garfield, L. (2018). 10 up-and-coming healthy fast food chains that should scare McDonald's. Business Insider koduleht. <https://www.businessinsider.com/new-healthy-fast-food-chains-better-than-mcdonalds-2017-2> (14.11.2018).

Han, S. J., Bonn, M. A., Sho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. International Journal of Hospitality Management. Vol. 52, pp. 97-106. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431915001565> (15.11.2018).

Hiire, M. (2018). Eesti seiklusturismi pakujate hinnang digitaalse turundamise oskustele ja võimalustele. Tallinna Ülikool. Magistritöö.

„Home restaurants an increasing phenomenon and concern for the food market“. HOTREC Press Release (2018). <https://www.hotrec.org/home-restaurants-an-increasing-phenomenon-and-concern-for-the-food-market/> (20.09.2018).

Hooajalisus Eesti turismis. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (2017). https://static2.visitestonia.com/docs/3210264_hooajalisus2017.pdf (22.10.2018).

Hospitality Technology koduleht. <https://hospitalitytech.com/6-mega-trends-hotel-technology> (15.08.2018).

Hotell Just Rest koduleht. <https://www.justrest.eu/index.php> (4.07.2018).

How digitalisation is revolutionising the travel Industry. BBC Travel.

<http://www.bbc.com/storyworks/travel/the-new-tourism-trend/technology-redefine-tourism-industry> (20.09.2018).

Howe, N., Strauss, W. (1991). Generations: The History of America's Future, 1584-2069. New York: William Morrow & Company.

Illegaalse alkoholi ja sigarettide tarbimine ja kaubandus ning ümbrikupalkade maksmine Eestis 2017 (elanike hinnangute alusel). Eesti Konjunkturiinstituut (2018).

https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/varimajanduse_uuring_2017.pdf (21.09.2018).

International tourism trends in EU-28 member states – Current situation and forecast for 2020-2025-2030. World Tourism Organization (2016).

<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/16845/attachments/1/translations/en/renditions/native> (12.10.2018).

Isikuandmete kaitse üldmäärus. Euroopa Liidu Nõukogu. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_5419_2016_INIT&from=EN (07.01.2019)

Jagamismajanduse põhimõtete rakendamine Eesti majandus- ja õigusruumis, Lisa B „Majutus ja reisikorraldus“. MKM (2016).

https://www.mkm.ee/sites/default/files/lisa_b_majutus_ja_reisikorraldus.pdf (12.10.2018).

Jaggo, I., Reinhold, M., Valk, A. (2016). Kutse- ja kõrghariduse omandanute edukus tööturul. Haridus- ja Teadusministeerium.

https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/51600/Edukus_tooturul_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y (12.10.2018).

Johnson, H. (2015). McDonald's has unveiled its restaurant of the future. Business Insider koduleht. <https://www.businessinsider.com/mcdonalds-new-restaurant-of-the-future-2015-8>. (11.07.2018).

Juul, M. (2017). Tourism and the sharing economy. European Parliament Research Service.

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI\(2017\)595897_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/595897/EPRS_BRI(2017)595897_EN.pdf) (10.12.2018)

Karing, K. (2017). Aastaks 2020 on oodata Eestisse reisivate hiinlaste arvu mitmekordset kasvu.

<http://etfl.ee/est/uudised-ja-pressiteated/newslist3542/aastaks-2020-on-oodata-eestisse-reisivate-hiinlaste-arvu-mitmekordset-kasvu/> (20.09.2018).

Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“. Riigikantselei (2017).

<https://riigikantselei.ee/et/konkurentsivoime-kava-eesti-2020> (09.11.2018).

Konverentsiürituste andmebaas. Tallinna ettevõtlusamet. <http://meetings.ee/> (14.09.2018).

Kutsehariduse liigid ja õppekavad. <http://www.kutseharidus.ee/hea-teada/kutsehariduse-liigid-ja-oppekavad/> (09.11.2018).

Kutseharidusstandard. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013> (09.11.2018).

Kutsestandardid. SA Kutsekoda koduleht.

<http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/otsing> (09.11.2018).

Kõrgharidusstandard. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/13255227?leiaKehtiv> (09.11.2018).

Lehtpuu, S., Siilak, L., Soonsein S. (2014). Maaturismi sektori ja turismihariduse valdkonna koostöö hetkeolukorra ja tulevikusuundade analüüs.

<http://www.maaturism.ee/intranet/index.php?id=maaturismi-ja-turismihariduse-koostoo-hetkeolukorra-ja-tulevikusuundade-analuus> (14.08.2018).

Loodmaa, V. „Ümbrikupalkade maksimisest majutus- ja toitlustussektoris“. Ettekanne. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (30.05.2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/uudised-pressiinfo/pressimaterjalid/umbrikupalga_teemaline_pressikonverents_30.05.2018.pdf (07.01.2019).

Looduskaitse arengukava aastani 2020. Keskkonnaministeerium. https://www.envir.ee/sites/default/files/lak_lop_0.pdf (09.11.2018).

Maaelu arengukava 2014-2020. <https://www.agri.ee/sites/default/files/content/arengukavad/mak-2014/mak-2014-arengukava-2016-08-11.pdf> (14.08.2018).

Manyika, J., Chui, M., Miremadi, M., Bughin, J., George, K., Willmott, P., Dewhurst, M. A future that works: automation, employment and productivity. McKinsey Global Institute (2017). <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Digital%20Disruption/Harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/MGI-A-future-that-works-Executive-summary.ashx> (10.11.2018).

Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training. Country Report for Estonia. European Commission (2016). <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/15843/attachments/8/translations/en/renditions/native> (14.08.2018).

Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices. World Tourism Organization and International Labour Organization (2014). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416158> (07.01.2019).

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). European Commission. (2018). <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1070&langId=en&newsId=9205&furtherN> (07.12.2018).

Meeting.ee koduleht. http://meetings.ee/statistika_kuvamine/statistika (07.01.2019).

Noormets, J. (2011). Sport, rekreatsioon ja aktiivturism – mõisted ja seoste väli. Liikumine ja sport, 2011(4), 54–57. http://www.sportkoigile.ee/images/stories/ajakiriliikuminejasport/liikumine%20ja%20sport_lplik.pdf (14.08.2018).

Nõuded majutusettevõttele. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/119062015013> (13.08.2018).

OSKA personali- ja administratiivtöö ja ärinõustamise uuringuaruanne. Kutsekoda (2018). <http://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2018/06/Personali-administratiivt%C3%B6%C3%B6-ja-%C3%A4rin%C3%B5ustamise-uuring.pdf> (10.01.2019)

Pakettreisidirektiivi mõju ja alternatiivsete tagatissüsteemide rakendatavuse uuring. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2015). https://www.mkm.ee/sites/default/files/ey_eas_pakettreisid_aruanne_2015_final_2.pdf (14.08.2018).

Palts, M. „Ettevõtjate hinnangud ümbrikupalkade maksmise kohta“. Ettekanne. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (30.05.2018). https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/uudised-pressiinfo/pressimaterjalid/umbrikupalga_teemaline_pressikonverents_30.05.2018.pdf

Pilving, T. (2015) Säästev areng ja ökoturism kui arengusuunad Eesti loodusturismi ettevõtetele. https://dspace.emu.ee/xmlui/bitstream/handle/10492/1924/Tarmo_Pilving_MA2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y (07.01.2019).

Pärna, O. (2016). Töö ja oskused 2025. Ülevaade olulisematest trendidest ja nende mõjust Eesti tööturule kümne aasta vaates. SA Kutsekoda. <http://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Tulevikutrendid-1.pdf> (04.06.2018).

Quinones, A. & Augustine, A. (2015). Technology and trust: How the Sharing Economy is Changing Consumer Behavior. U.S. Banking Watch Report. https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2015/11/151119_US_SharingEconomy.pdf (15.11.2018).

Raadik Cottrell, J. (2017). Competencies Needed in Competitive International Tourism Development. Research of competency needs for future competitive tourism development in Estonia. http://www.projectboosted.eu/wp-content/uploads/2016/12/TTUKC_Tourism_skills_Estonia_country_report_research.pdf (15.11.2018).

Restaurant Trends for 2017. <https://marketing4restaurants.com/restaurant-trends-2017/> (15.11.2018).

Riigi ametiasutuste ja hallatavate riigiasutuste palgauuring 2016. Fontes (2016). https://www.rahandusministeerium.ee/et/system/files_force/document_files/kogu_avalik_teenistus_riigi_ametiasutuste_ja_hallatavate_riigiasutuste_palgauuring_2016_eesti_ilma_punktideta.pdf?download (07.01.2019).

Saare automaathosteli koduleht. <http://www.saarehostel.ee/> (04.11.2018).

Sampson, H. The Megatrends Defining Travel in 2018. Skift (2018). <https://skift.com/2018/01/17/the-megatrends-defining-travel-in-2018/> (12.11.2018).

Seikluspargi ohutuse juhised. Tarbijakaitseamet. https://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/failid/dokumendid/seikluspargi_ohutuse_juhised.pdf (14.09.2018).

Shaping the future of travel in Japan. Amadeus (2013). http://www.amadeusapac.com/cmcapac/APACWhitepapers/downloads/Shaping_the_future_of_travel_in_APAC_JAPAN.pdf (20.09.2018).

Tabri, K-L. MTA ja Airbnb sõlmisid üürileandjaid puudutava kokkuleppe. Maksu- ja tolliameti koduleht: 05.12.2018. <https://www.emta.ee/et/uudised/mta-ja-airbnb-solmisid-uurileandjaid-puudutava-kokkuleppe> (10.12.2018).

Tallinnasse plaanitava multifunktsionaalse konverentsi- ja messikeskuse rajamise finantseerimisvõimalused ja majanduslik mõju. Ernst & Young Baltic AS (2017). https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/3000352_konverentsikeskuse-majanduslik-moju.pdf (14.08.2018).

Tegevusalade klassifikaator. <https://www.rik.ee/et/e-ariregister/emtak-tegevusalad> (11.01.2019).

Terry, L., Lorden, A., Creamer, D. 6 Mega-trends in hotel technology. Hospitality Technology: 04.11.2016. <https://hospitalitytech.com/6-mega-trends-hotel-technology> (16.08.2018).

The Active Senior traveler. Amadeus research study. https://extranets.us.amadeus.com/pdf/amadeus_active_seniors_report.pdf (20.09.2018).

The Future of Jobs. The World Economic Forum (2016). http://www3.weforum.org/docs/WEF_FOJ_Executive_Summary_Jobs.pdf (16.08.2018).

The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. World Economic Forum (2017). http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf (16.08.2018).

Toiduseadus. Riigiteataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/101062013017> (11.07.2018).

- Tourism 2020 Vision Vol. 4 Europe. World Tourism Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284403806> (17.07.2018).
- Tourism Highlights 2018 Edition. Maailma Turismiorganisatsioon (UNWTO). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876> (16.08.2018).
- Transpordi Arengukava 2014 – 2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2013). <https://www.riigiteataja.ee/akt/3210/2201/4001/arengukava.pdf> (11.07.2018).
- Travel & tourism global economic impact & issues 2017. <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf> (07.01.2019).
- Turismiseadus. Riigiteataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128122017031> (11.07.2018).
- Tuul, M. „Turismimaks – poolt või vastu?“. Postimees: 22.09.2018. <http://www.pealinn.ee/tagid/koik/homme-turismimaks-poolt-voi-vastu-n230054>.
- Tööjõuvajaduse ja -pakkumise prognoos aastani 2025. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (2017). https://www.mkm.ee/sites/default/files/toojouprognoos_2025_lyhikirjeldus_uus.pdf
- Vallistu, J., Erikson, M., Eljas-Taal, K., Tappel, R., Ratnik, H., Nausedaite, R., Aksen, M., Pruks, P. (2017). Tuleviku töö – uued suunad ja lahendused. Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskus RAKE. <http://www.digar.ee/arhiiv/et/download/273726> (07.01.2019).
- Veeteede Amet. <https://veeteedeamet.ee/et/oigusaktid> (11.07.2018).
- Veterinaar- ja Toiduamet. <https://vet.agri.ee/?op=body&id=733> (11.07.2018).
- Visitestonia.com. <https://www.puhkaeestis.ee/et/visit-estonia-e-akadeemia-nuud-avatud> (11.07.2018).
- Üldised kompetentsid. Kvalifikatsiooniga seonduvad terminid. Riigikantselei ja SA Kutsekoda (2013). <http://www.kutsekoda.ee/fwk/contenthelper/10448381/10506333> (14.11.2017).
- Ümarik, M., Loogma, K., Nemeržitski, S. (2013). Terviseturismi klasteri spaa-ettevõtete personali arenguvajaduse uuring. Tallinna Ülikool, Haridusuuringute keskus. <http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/Spaa-ettev%C3%B5tete-personali-arenguvajaduse-uuringu-koondaruanne1.pdf> (14.08.2018).
- Walker, J. (2018). Fast Food Robots, Kiosks and AI Use Cases from 6 Restaurant Chain Giants. Techemergence. <https://www.techemergence.com/fast-food-robots-kiosks-and-ai-use-cases/> (10.11.2018).
- Weiler, B., Black, R. (2015). The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. https://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1510&context=bus_tourism_pubs (10.11.2018).
- White Paper. Evaluation of job creation in G20 countries through maximising infrastructure capacity through technology that facilitates travel and integrates security. World Travel & Tourism Council (WTTTC). <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/2018/wttc--g20-jobs-creation-white-paper-en.pdf> (07.01.2019).
- White paper. Roadmap to a Single European Transport Area – Towards a competitive and resource efficient transport system. European Commission. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0144&from=ET> (10.11.2018).
- Wiggers, K. (2017) From pixels to plate, food has become 3D printing's delicious new frontier.. Digital Trends. <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/3d-food-printers-how-they-could-change-what-you-eat/> (20.09.2018).

Lisa 1. Mõisted

OSKA põhimõisted

OSKA süsteemis kasutatavate mõistete allikad:

1. kehtivad õigusaktid (nt kutseseadus);
2. rahvusvahelised kokkulepped (nt klassifikaatorid);
3. oskuste rakkerühma eestvedamisel ekspertide ühistööna sõnastatud kokkulepped (sh Emakeele Seltsi keeleteoimkond);
4. OSKA nõunike kogus sõnastatud kokkulepped.

AK *ISCO* on ametite klassifikaator, siinses töös viidatakse selle lühendiga klassifikaatori 2008. aasta versioonile 1.5b. http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=3005499&siteLanguage=ee

Amet, ametikoht *Occupation/Job* on tööülesannete kogum, mida isik täidab oma töökohal ja mille eest ta saab tasu. Ametnimetused ja kutsenimetused võivad kokku langeda.

Ametiala *Occupation* on sarnaste ametite kogum.

Ametirühm *Group of occupations* on sarnaste ametialade kogum ametite klassifikaatoris (AK).

EHIS on Eesti Hariduse Infosüsteem.

EKR on Eesti kvalifikatsiooniraamistik.

https://www.kutsekoda.ee/et/kvalifikatsiooniraamistik/ekr_tutvustus/Tasemekirjeldused

EMTAK *NACE* on Eesti majandustegevusalade klassifikaator, antud töös kasutatakse klassifikaatori 2008. aasta versiooni.

http://www.rik.ee/sites/www.rik.ee/files/elfinder/article_files/EMTAK%202008%20EST%20-%20selgitavate%20m%C3%A4rkustega.pdf

Eriala *Speciality* on teaduse, tehnika, kunsti vms kitsam, suhteliselt kindlamini piiritletud ala; spetsiaalala. Eriala seostub eelkõige õppimise ja õppekavaga, vahel spetsialiseerumisalaga õppekavas. Eriala nimetusena kasutatakse tegevusala nimetust (mitte tegijanime, nagu kutse puhul).

Hariduskvalifikatsioon *Educational Qualification* on õppeasutuse poolt antud diplom, tunnistus või kraad, millega tõendatakse (või mis kinnitab) õppekavaga kehtestatud õpiväljundite saavutamist. Hariduskvalifikatsioonid jagunevad üldharidus-, kutseharidus- ja kõrghariduskvalifikatsiooniks.

Kompetents *Competency* on tegevuses väljenduv teadmiste, oskuste ja hoiakute kogum, mis on eelduseks teatava tööosa täitmisel. Kompetentsid jagunevad üldisteks ja kutsespetsiifilisteks kompetentsideks.

Kompetentsistandard *Competency standard* on kutsestandard, mis sisaldab ühte kompetentsi.

Kompetentsus *Competence* on edukaks kutsetegevuseks vajalike kompetentside kogum (asjatundlikkus).

Kool on siinse uuringu kontekstis kõrgkool või kutsekool.

Koordinatsioonikogu *Future Skills Council* põhiülesandeks on tööturu koolitustellimuse formeerimise protsessi juhtimine ja tasakaalu leidmine kutsetegevuse valdkondade vajaduste vahel. Koordinatsioonikogu moodustab vastutav minister seaduse alusel.²³³

Kutseala *Profession* on samalaadset kompetentsust eeldav tegevusvaldkond. Sarnastel tegevustel põhinev, eri tasemel kompetentse eeldavate kutsete kogum. (Näide 1: kutseala – kokandus, kutsed – abikokk, kokk, meisterkokk; näide 2: kutseala – müürsepatöö, kutsed – müürsepp, tase 3, müürsepp, tase 4). Kutseala kujuneb lähedaste ametite analüüsimise tulemusena.

Kutsekvalifikatsioon *Occupational qualification* on kvalifikatsioon, mis saadakse kutseeksami sooritamisel ja mille tase on määratud asjakohases kutsestandardis.

Kutsespetsiifilised kompetentsid *Specific hard skills* on tööosade ja tööülesannetega otseselt seotud kompetentsid. Need kompetentsid on madala ülekantavusega.

Kutsestandard *Occupational standard* on dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning kutsealaseid kompetentsusnõudeid.

Kutseõppeasutus *Vocational Educational Institution* on kool, kus on võimalik omandada kutseharidus (sünonüümina ka kutsekool).

Kvalifikatsioon *Qualification* on hindamise ametliku tulemusena tunnustatud kompetentsus. Kvalifikatsioonid jagunevad järgmiselt: hariduslikud kvalifikatsioonid (*Educational qualifications*) ja kutsekvalifikatsioonid (*Occupational qualifications*).

Kõrgkool *Institution of higher education* on kool, mis annab kõrghariduse (ülikool, rakenduskõrgkool jt).

Lisandväärtus on rahalises väljenduses toodang (teenused), millest on maha arvatud vahetarbimine.

OSKA *System for monitoring and anticipating labour market training needs* on tööjõu- ja oskuste vajaduse seire- ja prognoosisüsteem.

OSKA alusandmestikuks on MKM-i tööjõuvajaduse prognoosi andmed, milles Eesti tööjõu-uuringu hõiveandmed on ühendatud rahva- ja eluruumide loenduse (REL2011) ametialade andmestikuga.

OSKA tuumikinfo *OSKA core information* on erinevate registrite, uuringute ja muude infoallikate andmete ning eksperthinnangute alusel koostatud i) ülduuringu aruanne – ülevaade Eesti tööturu olukorrast, tulevikuarengust, tööjõuvajadusest ning sellest tulenevast koolitusvajadusest; ii) valdkonna uuringu aruanne – ülevaade valdkonna tööturu olukorrast ja trendidest, koolituspakkumisest ning tööjõu- ja oskuste vajadusest lähema 10 aasta jooksul.

OSKA valdkond *Sector for labour market training needs monitoring and forecasting* on sarnaste majandustegevus- või kutsealade kogum, mille ulatuses koostatakse valdkonna tööturu koolitusvajadus ja tegutseb eksperdikogu.

OSKA väljundinfo *OSKA outcomes* moodustavad nii OSKA tuumikinfo kui ka selle alusel erinevatele sihtgruppidele erineva andmestruktuuri, vormi, stiili ja sõnastusega koostatud infopaketid.

Oskuste vajadus *Skills anticipation* on teave valdkonnas edukaks hakkamasaamiseks vajalikest olulistest kompetentsidest ning nende puudujääkidest töötajatel; kahaneva ja kasvava vajadusega kompetentsidest; tulevikuoskustest; kompetentsiprofiilide kirjeldamise vajadusest (ka kutsestandardite olemasolust).

²³³ Koordinatsioonikogusse kuuluvad HTM-i, MKM-i, SOM-i, RM-i, ETKL-i, ETKK, TALO, EAK, Töötukassa, EAS-i ja Innove esindajad. Vastavalt ministri korraldusele on koordinatsioonikogu esimees HTM-i asekancler. Eristumise eesmärgil võib koordinatsioonikogu edaspidi kasutusele võtta kaubamärgi, nt tulevikuoskuste nõukogu vms.

RÜHL ISCED on rahvusvaheline ühtne hariduse liigitus. Siinses töös kasutatakse klassifikaatori 2011. aasta versiooni (kuni aastani 2016 kasutati 1997. aasta versioon).

http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=3781105&siteLanguage=ee

Tootlikkus e töövõime hõivatu kohta lisandväärtuse alusel – lisandväärtus jagatud tööga hõivatud isikute arvuga.

Töötajate osalemine (e aktiivsuse määr) – töötajate osatähtsus tööealises rahvastikus.

Töötajatevajaduse prognoos *Labour demand forecast* on võimalikke tööturu arenguid arvestav ja töötajate vajadust kirjeldav arvuline hinnang – kui palju võiks olla vaja täiendavaid töötajaid erinevates OSKA valdkondades, ametirühmades ning haridustasemetel.

Töötajatevajaduse seire *Monitoring of labour demand* on majanduses rakendatud töötajate ning OSKA valdkondades esineva töötajatevajaduse kohta andmete kogumine, analüüsimine ja avaldamine nii tervikuna kui ametirühmade, valdkondade ja haridustasemetega seotuna, kasutades nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid meetodeid.

Töötajate koolitusvajadus *Labour market training needs and the number of commissioned study places* on töötajatevajaduse prognoosist ja oskuste vajadusest lähtuv OSKA valdkondade põhine ettepanekute ja soovitude kogum koolituskohtade planeerimiseks ja õppesituatsiooni arendamiseks erinevate haridusliikide ja -tasemetega ning õppevaldkondade seadega.

Varjatud tõrjumine töötajate järelkasvu tagamisel *Market failure in the context of OSKA* on olukord, kus vaatamata sellele, et koolituskohad on olemas ja koolitustegevus vastab näiliselt koolitusvajadusele, on valdkonnas töötajate- ja/või vajalike kompetentside puudus.

Valdkonna eksperdikogu (VEK) *Sectoral skills council* on ekspertidest moodustatud komisjon, mille ülesandeks on OSKA valdkonnas töötajate koolitusvajaduse väljaselgitamine ja täitmise seire. Valdkonna eksperdikogu võib oma töö paremaks korraldamiseks (näiteks alavaldkonna koolitusvajaduse väljaselgitamiseks) moodustada töötajate kaasaates sinna ka eksperdikogu väliseid liikmeid.

Valdkonna põhikutseala (PKA) *Main professions of a sector* on valdkonna toimimiseks olulise tähtsusega valdkonnaspetsiifilisi kompetentse eeldav kutseala.

Õppekavagrupp (ÖKG) on kõrgharidusstandardis kehtestatud liigitus, mis hõlmab õppesuundi või õppekavade rühmi ja mille alusel saab õppeasutus taotleda ja Vabariigi Valitsus anda õppeasutusele õiguse viia läbi kõrgharidustaseme õpet ning väljastada vastavaid akadeemilisi kraade ja diplomeid.

Õppekavarühm (ÖKR) on õppekavagrupi analoog kutsehariduses.

Üldised kompetentsid sisaldavad suures ulatuses kõikidele kvalifikatsioonidele ülekantavaid käitumuslikke kompetentse, mis on seotud hoiakutega ja inimese võimega oma oskusi rakendada (nt suhtlemine, kohanemine ja toimetulek). Samuti kuuluvad üldiste kompetentside hulka keskmise ja suure ülekantavusega teadmised ja oskused põhinevad kompetentsid (nt IKT-, õigus-, majandus- ja keskkonnanäp teadlikkus).

Lisa 2. Intervjueeritud eksperdid

Erialaliidud:

1. Ene Ojaveski, Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon*
2. Krista Kalmus, Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liit
3. Maarika Liivamägi, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
4. Margit Kikas, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon
5. Mariann Lugus, Eesti Turismifirmade Liit
6. Märt Männik, Eesti Giidide Liit, OÜ Travelmill

Ettevõtted:

7. Aaro Lode, Baltic Restaurants Estonia AS
8. Allan Vainu, Waiter OÜ
9. Andra Piirsalu, Hotell Telegraaf
10. Anne Ast, Hestia Hotel Laulasmaa Spa
11. Anneli Kana, MTÜ Metsanurme
12. Annika Maido, Kalev Spa Hotel & Water Park
13. Argo Koppa, Carmen Grupp
14. Asmik Tsaturjan, AS Baltic Tours
15. Ene Reidma, Pihla turismitalu
16. Georgi Voomets, Club Hollywood
17. Gerdi Tilts, Baltic Restaurants Estonia AS
18. Indrek Kivisalu, Foodstudio OÜ
19. Indrek Tiisk, OÜ Hansaliin
20. Irene Targem, GOSPA hotell*
21. Joosep Erik Jüriado, Seiklusring OÜ
22. Kadi Ruumet, Klaara-Manni Puhkekeskus
23. Kadri-Mai Kuldkepp, Seikluspark OÜ
24. Kai Kukepuu, Savoy Boutique Hotel
25. Kaimar Palm, Restoran Ribe
26. Kairi Luur, Estravel AS
27. Katrin Sinivee, Baltic Restaurants Estonia AS
28. Ken Karjane, Restoran Maikrahv
29. Krista Tuulik, AS Tallink Grupp
30. Kristo Lassi, Restoran Pegasus
31. Külli Karing, Via Hansa Eesti
32. Lili Noormägi, Baltic Restaurants Estonia AS
33. Marge Mänd, Carmen Grupp
34. Margus Jõgi, AS Tallink Grupp
35. Marko Kaarde, OÜ Hansaliin
36. Merike Hallik, Reisibüroo CWT Estonia
37. Regeri Zoo, Meat Market Cocktail Bar
38. Reet Ratas, AS Tallink Grupp

39. Relika Tiik -Koppa, Carmen Grupp
40. Rudolf Visnapuu, Restoran NOOT
41. Sten Kosina, Carmen Grupp
42. Svea Savik, AS Tallink Grupp
43. Virve Taaksalu, AS Tallink Grupp
44. Ülle Virkus, OÜ Hansaliin

Avalik sektor jt organisatsioonid:

45. Annely Vürmer, EAS Turismiarenduskeskus
46. Ene Reedi, SA Lõuna-Eesti Turism
47. Helen Kalberg, SA Tartumaa Turism
48. Heli Kakko, Saaremaa Giidide Ühing
49. Helle Gern, EAS Turismiarenduskeskus
50. Juhan Anupõld, EAS Turismiarenduskeskus
51. Kadi Ploom, MTÜ Peipsimaa Turism
52. Leelo Ilbis, Tallinna Liinavalitsuse turismiosakond*
53. Maris Eenmaa, EAS Turismiarenduskeskus
54. Sille Roomets, MTÜ Lääne-Eesti Turism
55. Tauri Purkas, MTÜ Eesti Loodugiidide Ühing

Haridusasutused:

56. Angelika Larkina, Eesti Baarmenite Assotsiatsiooni Koolituskeskus
57. Anne Kersna, Kehtna Kutsehariduskeskus
58. Anne Roosipõld, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor
59. Anneli Tohver, Rakvere Ametikool
60. Diana Sarapuu-Keldu, Tallinna Teeninduskool
61. Eero Kippa, Tallinna Teeninduskool
62. Eeve Kärblane, Tallinna Tehnikaülikooli EMERA Meremajanduse keskus
63. Elina Pajula, Rakvere Ametikool
64. Ene Valgemäe, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus
65. Enna Kallasvee, Haapsalu Kutsehariduskeskus
66. Halliki Väli, Kuressaare Ametikool
67. Inge Rego, Vana-Vigala Tehnika- ja Teeninduskool
68. Janne Toom, Rakvere Ametikool
69. Klaire Vaher, Valgamaa Kutseõppekeskus
70. Krista Põllula, Haapsalu Kutsehariduskeskus
71. Kristi Tiido, Tallinna Teeninduskool
72. Lea Kask, Viljandi Kutseõppekeskus
73. Maire Merits, Tartu Kutsehariduskeskus
74. Maire Vesingi, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool
75. Maret Õunpuu, Õunpuu Koolitused OÜ
76. Marika Kasvand, Järvamaa Kutsehariduskeskus
77. Reeda Tuula, Tallinna Ülikool

- 78. Reeli Engelbrecht, Tartu Kutsehariduskeskus
- 79. Riina Veidenbaum, Tartu Kutsehariduskeskus
- 80. Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool
- 81. Sven Lööndre, Haaga-Helia koolituskeskus
- 82. Taisi Talviste, Pärnumaa Kutsehariduskeskus
- 83. Tiina Tambet, Viljandi Kutseõppekeskus
- 84. Valentina Gorohh, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus
- 85. Viibeke Turba, Võrumaa Kutsehariduskeskus
- 86. Ülle Parbo, SA Innove
- 87. Ülle Roodvee, Rakvere Ametikool
- 88. Ülle Tamsalu, Kuressaare Ametikool

*Vastused intervjuu küsimustele on edastatud kirjalikult.

Lisa 3. Ekspertintervjuu kava

Intervjueeritavad: valdkonna ettevõtteid esindavad eksperdid.

Intervjuu kestus 2–2,5 h.

Intervjuu eesmärk:

- kirjeldada valdkonna/alavaldkonna arengutrende;
- kinnitada valdkonna/alavaldkonna põhikutsealade jaotus;
- välja selgitada vajalik haridustase põhikutsealati;
- kirjeldada võimalikud õpiteed;
- välja selgitada tööjõu- ja oskuste vajadus põhikutsealade kaupa.

Avaküsimused (sissejuhatus valdkonda/alavaldkonda, mille teemadel hakkame rääkima):

- Kirjeldage MTT valdkonna lähiaastate arenguid, mis võiksid mõjutada töötajate arvu ja oskuste vajadusi.
- Millised on teie arvates peamised globaaltrendid, mis MTT valdkonna tulevikku mõjutama hakkavad?
- Kui tõenäoliselt peate valdkondlike maailmatrendide ilmumist Eestis? Kas on mõni neist trendidest, mis võiks enim hakata mõjutama valdkonna arengut Eestis? Millised on kõige mõjukamad suundumused? Millist mõju nad võiksid avaldada ettevõtete igapäevasele tööle (teie ettevõtte näitel)?
- Kui tõenäoline on teid neid muutusi peate? Millise ajaperspektiiviga need muutused võiksid ilmuda?

Põhiküsimused

Põhikutsealad (ametirühmad)

- Kas toodud loetelu on asjakohane? Kas need on ka teie hinnangul põhikutsealad? Kas mõni oluline kutseala on puudu või mõni neist ülearune? Kas need kutsealade nimetused on asjakohased ja reaalsele elule vastavad? Millised põhikutsealad on teie ettevõtetes esindatud? Milliste tööülesannetega nende esindajad igapäevaselt tegelevad?
- Millised kutsealad on teie hinnangul lähiajal kasvutrendis? Mille tõttu?
- Millised on teie valdkonna n-ö tulevikumaksud (olulisuse kasv, võimaldavad suuremat lisandväärtust luua vms)?
- Milliste kutsealade järele vajadus väheneb? Mille tõttu?
- Kas kasvavatel kutsealadel on töötajaid piisavalt leida? Kuidas tööjõudu värvatakse?

Oskuste vajadus

- Millised on valdkonna põhikutsealadel edukaks hakkamasaamiseks olulised oskused? Mille tõttu just need välja tõite? Kui võimalik, siis eristada üld- ning erialaseid oskusi. Kust need oskused peaksid tulema – taseme- või täiendõppest?
- Milliste oskuste osas on eeldada muutusi? Milliste järele vajadus kasvab? Milliste järele kahaneb?
- Milliseid oskusi tänastel töötajatel napib (kui on võimalik, siis eristada värsked koolilõpetajad)? Kus ja kuidas neid oskusi omandada (tasemeõppes/täiendõppes, ettevõttes kohapeal)?

Haridustasemed ja õppekavad

- Põhikutsealade lõikes – millistel õppekavadel ja millistel õppetasetel omandatakse peamised kompetentsid/oskused valdkonna põhikutsealadel?

- Milliste koolide / valdkondlike erialade (õppekavade) lõpetajaid näete eelistatuna? Millise haridusliku taustaga tööjõudu värbamisel eelistate? Miks?
- Millise haridusliku ettevalmistusega inimesi teie konkurssidel kandideerib?
- Mis eriala lõpetajad (peale teie esimese eelistuse) veel sobivad siia tööle?
- Millise haridusega inimesi võiks rohkem olla?
- Millised valdkondlikud õppekavad (koolid) ei taga piisavat ettevalmistust (töötajate arv, oskused)?
- Võimalusel tooge palun välja ebakõlad praeguse ja soovitava olukorra vahel (nt õpetatakse liiga kõrgel või madalal haridustasemel).

Millised on teie viimase aja kogemused värskete koolilõpetajatega?

- Millised oskused ja teadmised nendel inimestel olema peaks?
- Millised oskused on teie arvates koolilõpetajatel heal tasemel?
- Millised oskused võiksid olla paremad?
- Kas nad on omandanud haridussüsteemis sellised oskused ja teadmised, nagu teie ettevõttes tarvis on?
- Kas sobiva haridusega inimesi on põhikutsealadele lihtne või raske leida (täpsustada põhikutsealati)?

Täiend- ja ümberõpe

- Mil määral võiks ümberõpe olla lahenduseks uute vajalike oskustega inimeste värbamisel?
- Millistel kutsealadel on võimalik rakendada ümberõpet (asutusepõhine, Töötukassa poolt pakutavad kursused jne)? Milliste erialade esindajatega on teie ettevõtetel reaalne kogemus? Milliste valdkondade/erialade lõpetajaid eelistaksite ümberõppes?
- Millisena näete soovivat täiendõpet põhikutsealadel (millised võimalused on vajalikud)?
- Kas on täienduskoolitust (juurdeõppimine, värskendatakse oskusi), mida ei pakuta (ei pakuta piisava kvaliteediga), aga võiks Eestis pakkuda?
- Kas teie ettevõtetel on olemas kogemus koostööst koolidega/Töötukassaga, milline on see olnud?
- Kes peaks teie arvates korraldama ümberõppe, kas riik või ettevõtte ise?

Karjääriteed (põhikutsealade kaupa)

- Milline praktiline töökogemus on vajalik selleks, et omandada põhikutsealadel edukaks töötamiseks vajalikud kompetentsid (lisaks tasemeõppes omandatud baasharidusele)?
- Millise taustaga inimesed veel sobivad siia tööle? Töökogemus, huvid, eeldused?
 - Millised on karjäärivõimalused põhikutsealadel?
 - Millelt saab sellele töökohale soovi korral liikuda?
 - Millele saab sellelt töökohalt soovi korral edasi liikuda?

Kutsestandardid/kutsetunnistused/sertifikaadid

- Millised need on ja miks nad on vajalikud? Kas ja miks tööandja tähtsustab / millise eelise annab?
- Kutseeksamid – valdkonnaspetsiifilised (mida see tähendab / annab / miks oluline)?
- Kas kutsestandardid on sellisel tasemel, et on sisendiks taseme- ja täienduskoolituse kavandamiseks?

Milliseid muudatusi on vaja teha haridussüsteemis, et lõpetajate oskused vastaksid paremini tööandjate vajadustele?

Täiendavad teemad (vajadusel). Kas soovite mingit teemat veel omalt poolt täiendada (nt mida seni ei ole käsitletud, kuid mis on oluline välja tuua)?

Lisa 4. Keskmine brutotunnitasu MTT valdkonnas

Tabel 9 on esitatud töötasu struktuuriuuringu brutotunnitasud MTT põhikutsealades analüüsitud ametialade kohta. Võrdlusena on toodud ka vastavate ametialade pearühmade keskmised brutotunnitasud (st kõikidel tegevusaladel käsitletud ametiala pearühmas). Tabelis ei ole esitatud nende ametialade andmeid, kus andmed ei olnud kättesaadavad või asjakohased. Näiteks müügiesindajate ametialalt on uuringusse hõlmatud väike osa ning tõenäoliselt ei peegeldaks andmed MTT valdkonna müügiesindajate keskmist tasu, mistõttu neid esitatud ei ole.

Tabel 9. Keskmine brutotunnitasu MTT põhikutsealades analüüsitavatel ametialadel ja vastavate ametialade pearühmades, 2010, 2014

Alavaldkond	Ameti-rühm	Põhikutseala	ISCO kood	ISCO ametiala	Keskmine bruto-tunnitasu 2010, eurot	Keskmine bruto-tunnitasu 2014, eurot
MAJUTUS	Juhid ja spetsialistid	Majutusettevõtete juhid	1411	Hotellide, motellide ja hostelite juhid	5,37	6,04
		Majutusettevõtete allüksuste juhid	1221	Juhid müügi- ja turundusalal	-	-
			1439	Teenuste juhid, mujal liigitamata	-	-
			5151	Ametiasutuste, hotellide ja muude asutuste koristus- ja majapidamistöõde juhatajad	3,20	4,07
			5152	Kodumajapidajad	-	-
	Teenindus-töötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	3322	Müügiesindajad	-	-
			3332	Konverentside ja ürituste korraldajad	-	-
			4224	Hotellide administraatorid	3,20	4,04
	Liht-töötajad	Toateenijad	5111	Reisi- ja lennusaatjad	-	-
			9112	Abilised ning koristajad kontorites, hotellides jms asutustes	2,18	2,62
TOITLUSTUS	Juhid ja spetsialistid	Toitlustusettevõtete juhid	1412	Restoranide ja kohvikute juhid	4,34	5,03
			1221	Juhid müügi- ja turundusalal	-	-
		Peakokad	3434	Peakokad	6,77	-
			3322	Müügiesindajad	-	-
	Teenindus-töötajad	Kokad	5120	Kokad	2,78	3,62
		Baarmenid	5132	Baarmenid	3,06	3,55
		Kelnerid	5131	Kelnerid ja ettekandjad	3,34	3,34
		Toitlustuse klienditeenindajad	5246	Toitlustuse letitöötajad	2,70	3,09
	Liht-töötajad	Toitlustuse lihttöötajad	9411	Kiirtoitlustuskettide abitöölised	-	3,12
			9412	Köögiabilised	2,18	2,67
TURISM	Juhid	Turismiettevõtete juhid	1439	Teenuste juhid, mujal liigitamata	-	-
			1431	Spordi-, vabaaja- ja kultuurikeskuste juhid	-	-
			1221	Juhid müügi- ja turundusalal	-	-
	Teenindus-töötajad	Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	3322	Müügiesindajad	-	-
			4221	Reisikonsultandid ja reisibüroo ametnikud	5,00	5,29

		Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	5113	Giidid	3,27	4,76
			3423	Tervisespordi- ja vabaajateenuste instruktorid ja programmijuhid	-	-
Ametialade pearühmade keskmine					4,77	5,63
Juhtide pearühma keskmine (1-ga ISCO koodid)					8,01	8,50
Ametnike pearühma keskmine (4-ga ISCO koodid)					3,94	4,80
Teenindus- ja müügitöötajate pearühma keskmine (5-ga ISCO koodid)					2,92	3,60
Lihttööliste pearühma keskmine (9-ga ISCO koodid)					2,62	3,47

Allikas: Uuring „Töötasu struktuur“ 2014, Statistikaamet, tabel PA633, PA623

Lisa 5. Analüüsitud õppekavad ja tasemeõpet pakuvad õppeasutused

Lisa 5 tabelites 10 ja 11 on kajastatud kõik aruande koostamisel analüüsitud kutse- ja kõrghariduse õppekavad (st kus viimase viie õppeaasta jooksul oli vastuvõetuid, õpilasi, katkestajaid või lõpetajaid). Õppekavade arv erineb peatükis 6.1 toodust, kuna seal vaadatakse hetkel n-ö aktiivseid õppekavasid, st kus 2017/18. õppeaastal toimus vastuvõtt. Tabelis 12 on esitatud MTT põhikutsealade tasemeõpet pakuvad õppeasutused 2017/2018 õppeaasta seisuga.

Tabel 10. Analüüsis vaadeldud MTT valdkonna põhikutsealadega seotud kõrghariduse õppekavade täielik loetelu koolide järgi

Õppeasutus ²³⁴	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastuvõttuga	Õpilastega
Eesti Ettevõtlus-kõrgkool Mainor	139319	Toitlustusteenuste korraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1019 Isikuteenindus, mujal liigitamata		x
	139320	Hotellimajandus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1019 Isikuteenindus, mujal liigitamata		x
	139321	Reisikorraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1019 Isikuteenindus, mujal liigitamata		x
	147817	Turismi- ja restoraniettevõtlus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool*	103	Hotellimajandus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	105	Reisikorraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	3318	Toitlustusteenuste korraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Eesti Maaülikool	80519	Loodusturism	614 magistriõpe (3+2)	0529 Keskkond, mujal liigitamata	x	x
	80520	Loodusturism	511 bakalaureuseõpe	0529 Keskkond, mujal liigitamata	x	x
Tallinna Tehnika-ülikool	1870	Turismi- ja toitlustuskorraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	3358	Ettevõtlus ja elamusmajandus	514 rakenduskõrgharidusõpe	0413 Juhtimine ja haldus	x	x
Tallinna Ülikool	1620	Rekreatsioonikorraldus	511 bakalaureuseõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	1738	Rekreatsioonikorraldus	614 magistriõpe (3+2)	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
Tartu Ülikool	3233	Turismi- ja hotelliettevõtlus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	84925	Heaolu- ja spaateenuste disain ja juhtimine	614 magistriõpe (3+2)	0413 Juhtimine ja haldus	x	x
	108444	Teenuste disain ja juhtimine	614 magistriõpe (3+2)	0413 Juhtimine ja haldus	x	x
Võrumaa Kutseharidus-keskus	3234	Turismi- ja toitlustuskorraldus	514 rakenduskõrgharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		

Allikas: EHIS, koolide kodulehed, intervjuud

²³⁴ Täkniga on tähistatud koolid, mis on suletud või liidetud teise kooliga.

Tabel 11. Analüüsis vaadeldud MTT valdkonna põhikutsealadega seotud kutsehariduse õppekavade täielik loetelu koolide järgi

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
Eesti Hotelli- ja Turismi- kõrgkool*	81808	Reisikorraldus (spetsialiseerumisega giiditööle või äriturismile)	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	84957	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	84976	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	102929	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	109345	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109346	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	112517	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	119297	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	119298	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Haapsalu Kutseharidus- keskus	84251	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	84394	Loodusturismi korraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	85078	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85079	Kodumajandus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	85401	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85402	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85403	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	103924	Majutusteenuste korraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	106768	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	108145	Toitlustusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	110234	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	110235	Majutusteenindus	Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	115741	Maaturismi ettevõtlus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		

²³⁵ Tärniga on tähistatud koolid, mis on suletud või liidetud teise kooliga.

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	133637	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	133657	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134754	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134763	Vastuvõtu- ja majapidamistööde korraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	134765	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134899	Toitlustuskorraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134911	Majutusettevõtte juhtimine	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	178777	Giid	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	189158	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Hiiumaa Ametikool	85689	Loodusturismi korraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus	85117	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85118	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85121	Hotelliteenindus (toateenindus)	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	105184	Kelner	Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	112958	Abikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	119477	Baarmen	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	130239	Hotelliteenindaja (osakutse toateenija)	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	130240	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134779	Hotelliteenindaja (osakutse hommikusöögi teenindaja)	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	134788	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	144387	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	157217	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	157237	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	157238	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	157242	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	157244	Hotelliteenindaja (osakutse toateenija)	Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	157245	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus	x	x
	157247	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	157363	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	157368	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	157371	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Järvamaa Kutseharidu- keskus	85346	Puhastusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85347	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		x
	104585	Kodumajandus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	104907	Puhastusteenindus	Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	115952	Puhastusteenindus(pu hastamine ja koristamine)	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	131037	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus	x	x
	134865	Puhastus- ja kodumajandus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1011 Koduteenindus		x
	137778	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	141849	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	141851	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		x
	141853	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	141957	Suurköögikokk	Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Kehtna Kutseharidu- keskus	85055	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85062	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85063	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85064	Toitlustusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	107464	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	107465	Kelner	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	131819	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	134810	Toitlustuskorraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	136717	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	139050	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	139051	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	140757	Vanemkelner	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Kuressaare Ametikool	80749	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	81551	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	84934	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	85394	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85398	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85508	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85509	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85510	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	101564	Maaturismi ettevõtlus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	101565	Toitlustusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	104085	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	108166	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109566	Rekreatsioonikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	113237	Majutusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	113238	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	127357	Abikelner	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	127377	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	127837	Toitlustuskorraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	138879	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	138898	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	152477	Kelner	Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	152478	Giid	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
Luua Metsandus- kool	84492	Loodusturismi korraldus, spetsialiseerumisega retkejuhtimisele	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	141790	Matkajuht	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
Narva Kutseõppe- keskus*	84219	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	84952	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	84978	Hotelliteenindus (toateenija)	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85253	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85654	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	104564	Baarmen	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109928	Abikokk	Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	114579	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	134897	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus		
	134939	Hotelliteenindaja (osakutse toateenija)	Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	134940	Hotelliteenindaja (osakutse hommikusöögi teenindaja)	Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	134941	Kelner	Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	134963	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	140947	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Olustvere Teenindus- ja Maamajandus- kool	81065	Maaturismi teenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	83111	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	85281	Maaturismi teenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	85546	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	115778	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	116041	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	116077	Reisikorraldus (Giid)	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	134994	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134995	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	141277	Giid	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	176717	Turismikorraldaja	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	179817	Turismiettevõtte teenindaja	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Põltsamaa Ametikool*	85160	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85165	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85650	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85652	Abikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85655	Kokk	Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85683	Baarmen	Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Pärnumaa Kutseharidus- keskus	81276	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85348	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85357	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	104144	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	108644	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109772	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	112137	Majutusteenindus (HEV)	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	114997	Puhastusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	128737	Abikelner	Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	128797	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	129797	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	130261	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	130262	Hotelliteenindaja	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	147177	Hotelliteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	147197	Hotelliteenindaja	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	177877	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	177897	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	185197	Turismiettevõtte teenindaja	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Rakvere Ametikool	85107	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85108	Maaturismiteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	85517	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	105965	Kokk	Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109766	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109767	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	115221	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	135397	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	135477	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	135497	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	135577	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	151637	Turismikorraldaja	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	152283	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Sillamäe Kutsekool*	85370	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	134902	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	141694	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
Tallinna Erasteenindus- kool	81188	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	100499	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
Tallinna Kopli Ametikool	101686	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85381	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	114797	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	131740	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus	x	x
Tallinna Teeninduskool	81318	Puhastusteenindaja	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85388	Majutusteenindaja	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85445	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85448	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85454	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85455	Kelner	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85456	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85468	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85862	Puhastusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	101924	Kodumajandus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	108908	Puhastusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	115700	Kodumajandus	Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	119837	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	119838	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	131237	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	131258	Vanemkelner	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	134972	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134974	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134976	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	139279	Hotelliteenindaja	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Tartu Kutseharidus- keskus	80455	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	80457	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	80459	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	80968	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	80969	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	80971	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	84064	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	84074	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	85231	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85233	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85234	Toitlustusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85235	Toitlustusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85236	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85240	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85391	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	85392	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	85393	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	103066	Loodusturismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	103067	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	103068	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	103069	Rekreatsioonikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	109470	Kodumajandus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	109474	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	109475	Majutusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	109476	Toitlustusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109477	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109479	Kelner	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109480	Toitlustusteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	113897	Reisikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	113898	Rekreatsioonikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	113899	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	114179	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	114537	Majutusteenuste korraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	125897	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus	x	x
	130061	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	130062	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	130077	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	130757	Hotelliteenindaja	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	134862	Turismiettevõtte juhtimine	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	136777	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	136778	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	136779	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	138997	Giid	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	138998	Reisikonsultant	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		x
	138999	Turismikorraldaja	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	143557	Toitlustuskorraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	163137	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	171137	Aktiivtegevuste instruktor	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
Valgamaa Kutseõppe-keskus	80813	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85429	Abikokk	Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85430	Suurköögikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85434	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	104188	Kodumajandus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	128017	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	131719	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	131720	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus		
	144597	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	152286	Hotelliteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Vana-Vigala Tehnika- ja Teenindus-kool	85432	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	85675	Suurköögikokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	133197	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	133217	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	138777	Puhastus-ja kodumajandus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1011 Koduteenindus		x
Viljandi Kutseõppe-keskus	85092	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85096	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	109376	Kokk	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	127217	Kelner	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	127237	Kokk	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	128677	Abikelner	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	128857	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	133177	Puhastusteenindaja	06Kolmanda taseme kutseõpe	1011 Koduteenindus	x	x
	138020	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Võrumaa Kutseharidus-keskus	83446	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	83447	Loodusturismi korraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	83492	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85313	Majutusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85315	Turismikorraldus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	85316	Hotelliteenindus	02Kutseõpe keskhariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85318	Majutusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109225	Maaturismi teenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	109226	Maaturismi teenindus	Kutseõpe põhihariduse baasil	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		
	115139	Kodumajandus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	128277	Toitlustuskorraldus	12Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	128837	Pärandturismi korraldaja	Neljanda taseme kutseõppe jätkuõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine		

Õppeasutus ²³⁵	ÕK ID	Õppekava nimetus	Õppekavajärgne õpe	Õppekavarühm	ÕK 2017/18	
					Vastu- võtuga	Õpilas- tega
	129517	Majutuskorraldus	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	131798	Majutusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine		x
	133577	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	151627	Giid (spetsialiseerumisega loodusgiid)	10Viienda taseme kutseõppe esmaõpe	1015 Reisimine, turism ja vaba aja veetmine	x	x
	152117	Hotelliteenindaja	07Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	152299	Toitlustusteenindus	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
Väike-Maarja Õppekeskus*	85699	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85701	Suurköögikokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	85703	Puhastusteenindus	01Kutsekeskharidusõpe	1011 Koduteenindus		
	109685	Abikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	109805	Puhastusteenindus	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1011 Koduteenindus		
	113557	Kokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	113558	Suurköögikokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	113559	Abikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	119757	Kokk	01Kutsekeskharidusõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	119777	Abikokk	03Kutseõpe põhihariduse baasil	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	120297	Abikokk	04Põhihariduse nõudeta kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine		
	130317	Abikokk	06Kolmanda taseme kutseõpe	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x
	130878	Kokk	08Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe (kutsekeskharidusõpe)	1013 Majutamine ja toitlustamine	x	x

Allikas: EHIS, koolide kodulehed, intervjuud

Tabel 12. MTT põhikutsealade tasemeõpet pakuvad õppeasutused 2017/2018 õppeaasta seisuga

	Põhikutseala	Õppeasutus
MAJUTUS	Majutusettevõtete juhid	Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Eesti Maaülikool, Tallinna Tehnikaülikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Tartu Ülikool
	Majutusettevõtete allüksuste juhid	Haapsalu Kutsehariduskeskus
	Majutuse teenindajad ja administraatorid	Haapsalu Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Rakvere Ametikool, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus, Valgamaa Kutseõppekeskus
	Toateenijad	Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Järvamaa Kutsehariduskeskus, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Tallinna Kopli Ametikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Viljandi Kutseõppekeskus
TOITLUSTUS	Toitlustusettevõtete juhid	Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Haapsalu Kutsehariduskeskus, Kehtna Kutsehariduskeskus, Tallinna Tehnikaülikool, Tartu Ülikool
	Peakokad	Haapsalu Kutsehariduskeskus, Kehtna Kutsehariduskeskus
	Kokad	Haapsalu Kutsehariduskeskus, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Järvamaa Kutsehariduskeskus, Kehtna Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Rakvere Ametikool, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus, Valgamaa Kutseõppekeskus, Vana-Vigala Tehnika- ja Teeninduskool, Viljandi Kutseõppekeskus, Väike-Maarja Õppekeskus
	Baarmenid	-
	Kelnerid	Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Kehtna Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Rakvere Ametikool, Tallinna Teeninduskool, Tartu Kutsehariduskeskus, Viljandi Kutseõppekeskus, Võrumaa Kutsehariduskeskus
	Toitlustuse klienditeenindajad	
	Toitlustuse lihttöötajad	Haapsalu Kutsehariduskeskus, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus, Järvamaa Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Rakvere Ametikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Valgamaa Kutseõppekeskus, Vana-Vigala Tehnika- ja Teeninduskool, Viljandi Kutseõppekeskus, Võrumaa Kutsehariduskeskus, Väike-Maarja Õppekeskus
TURISM	Turismiettevõtete juhid	Eesti Maaülikool, Tallinna Tehnikaülikool, Tallinna Ülikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Tartu Ülikool
	Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool, Rakvere Ametikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Tartu Ülikool
	Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	Eesti Maaülikool, Haapsalu Kutsehariduskeskus, Kuressaare Ametikool, Luua Metsanduskool, Tallinna Ülikool, Tartu Kutsehariduskeskus, Võrumaa Kutsehariduskeskus

Allikas: EHIS, koolide kodulehed, intervjuud

Lisa 6. MKM-i koostatud tööjõuvajaduse prognoos uuringuvaldkonnale

Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna moodustavad järgmised tegevusalad:

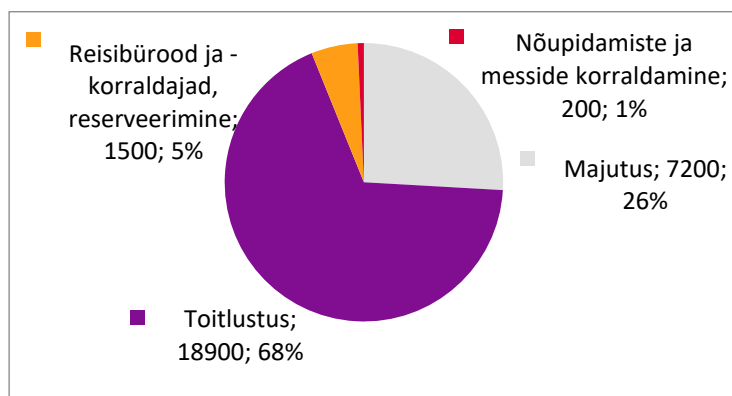
I55 Majutus;

I56 Toidu ja joogi serveerimine;

N79 Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus, reserveerimine ning sellega seotud tegevus;

N823 Nõupidamiste ja messide korraldamine.

Valdkonna suurimaks allharuks on toitlustus, kus töötab kaks kolmandikku sektoris hõivatutest, majutuse osatähtsus on umbes veerand. Viimastel aastatel on hõivatute arv tõusnud üle 25 000. Enne majanduskriisi liikus sektori hõive kasvutrendil, kuid kriis tegi omad korrektiivid ning tarbimise kasv ei kergitanud tükk aega veel hõivatute arvu. Nüüdseks on hõivatute arv jõudnud uuele rekordtasemele.



Joonis 24. Hõivatute arvu jagunemine majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonnas tegevusalati, 2014–2016

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring, Rahvaloendus 2011

Majutus- ja toitlustussektori käekäik on tugevasti seotud turismi arenguga. Turismimajanduse osatähtsus Eesti SKP-s ja tööhõives on kaudseid mõjusid arvestades umbes 6%, turism annab olulise panuse ekspordituludesse. Eesti turismimajandus toetub suures osas väliskülastajatele. Suure osa väliskülastajatest (üle 15%) moodustavad soomlastest ühepäevakülastajad, samas on teiste riikide külastuste arv suurenenud kiiremas tempos ning sõltuvus Soome turust vähenenud.

Majutussektori käekäik sõltub tugevasti välisturistide nõudlusest – üle kahe kolmandiku ööbimistest läheb välisturistide arvele, rahaliselt on välisturistide mõju veelgi suurem. Ka toitlustuses on oluline roll turismil (umbes pool), milles samuti on valdav roll väliskülastajatel.

Peamiseks turismimagnetiks on Tallinn, kuhu on koondunud suur osa turismimajanduse ettevõtetest. Aasta-aastalt on tõusnud huvi ka teiste piirkondade vastu, millele on kaasa aidanud taastusravikeskuste, majutus- ja teiste teenindusettevõtete lisandumine.

Eestis tegutseb üle 700 majutusettevõtte (lisaks veel arvukalt füüsilisest isikust ettevõtjaid ja ettevõtteid, kelle põhitegevusalaks on märgitud mõni muu tegevus), toitlustusettevõtteid on ligi 2000. Reisibüroode ja -korraldajate ning reserveerimise tegevusalal tegutseb umbes 400 ettevõtet, nõupidamiste ja messide korraldamine on põhitegevuseks umbes sajale ettevõttele. Suuremad majutusettevõtted on OÜ TLG Hotell (Tallink, Piritä TOP SPA Hotell), AS Sokotel (Hotell Viru),

Hotell Olümpia AS, Meriton Hotels AS, OÜ Swisshotel Estonia ja OÜ SPA Tours. Toitlustusettevõtetest on suuremad Premier Restaurants Eesti AS (McDonald's), AS Hesburger ja Baltic Restaurants Estonia AS. Suuremate reisibüroode ja -korraldajate hulka kuuluvad AS ESTRAVEL, Novatours OÜ, OÜ TEZ Tour ja CWT Estonia AS. Ligikaudu 60% sektori töötajatest töötab Tallinna ettevõtetes, teistest piirkondadest võib esile tuua Tartut ja Pärnut, kuid majutus- ja toitlustussektor on esindatud üle Eesti.

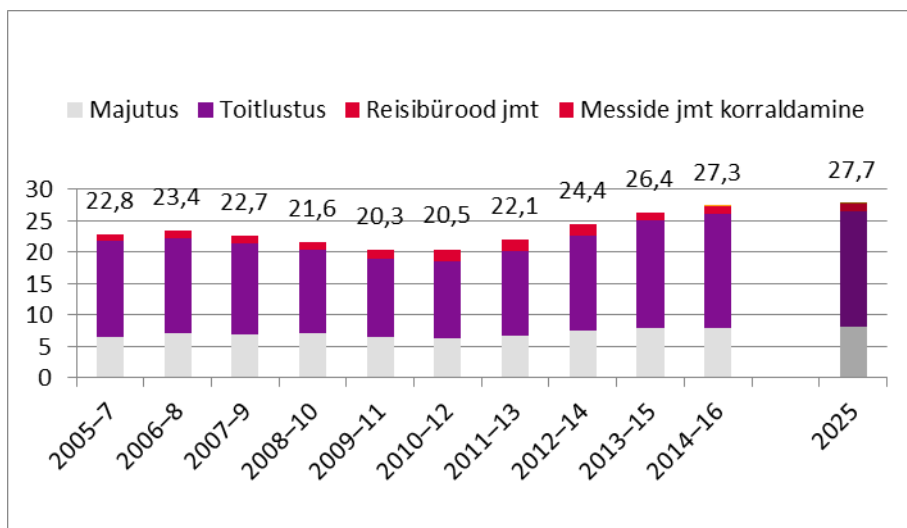
Tulevikus on oodata reisimise kasvu, mis toetab ka Eesti ettevõtteid. Eeldatavalt suureneb nõudlus nii sise- kui väliturismis, mistõttu kasvab ka teenuste pakkumine (lisandub uusi majutus- ja toitlustuskohti), kuid pikaajalisem kasv saab olema varasemast aeglasem. Majutussektoris pakub traditsioonilistele ettevõtetele konkurentsi jagamismajandus. Eelkõige on tänu ööbivate välituristide saabumiste kasvule oodata eksporditulude suurenemist. Pakkumise kasv tähendab turismisektoris kasvavat vajadust täiendava tööjõu järele. Sissetulekute kasvades suureneb pikemas perspektiivis nii Eesti elanike siseturism kui ka välisreiside arv. Turismipoliitikaga püütakse suurendada Eestis reisimise kestuse pikenemist ning nõudlust sesoonselt ja geograafiliselt hajutada.

Sektori ametialade struktuuris olulisi muutusi ei prognoosita. Kõige enam (ligi 60%) on valdkonnas teenindajaid – kokad, kelnerid ja ettekandjad, baarmenid, hotellide administraatorid. Kutse- ja kõrgharidusega töötajatega kaetus on teenindajate puhul üldiselt hea või rahuldav, kuid vajadus on tõenäoliselt alahinnatud, sest liikumine teistele tegevusaladele on suhteliselt suur. Kokkade puhul domineerib selgelt kutseharidus (majutamine ja toitlustamine). Teiste nimetatute puhul on pilt mitmekülgsem, üsna palju on üldkeskhariduse või madalama haridusega töötajaid. Kuna sektor on noortele oluliseks hüppelauaks töömaailma, siis töötatakse ka õpingute kõrvalt.

Kui kokkade puhul on eriala lõpetajatega varustatus hea, siis peakokkade puhul (spetsialistid) ei toimu kiiret liikumist koolist ametialale, seal on vajalik töökogemus. Peakokkade hariduslik taust on sarnane kokkade omale ehk põhiline on kutseharidus, samuti tõuseb esile rakenduslik kõrgharidus.

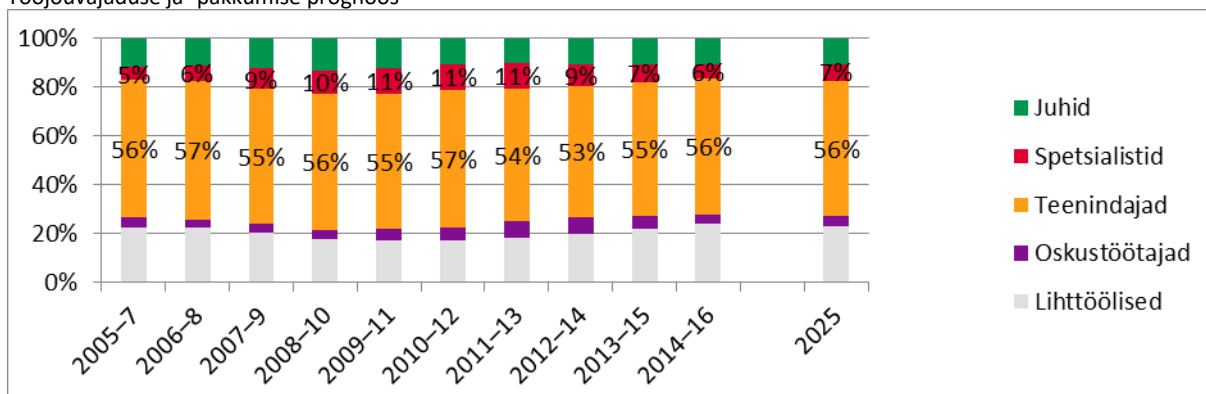
Reisifirmade töötajatest pooled on reisikonsultandid ja reisibüroo ametnikud. Kõige rohkem on töötajaid akadeemilise kõrghariduse ja üldkeskharidusega, kuid üsna palju on ka rakendusliku kõrghariduse ja kutseharidusega. Viimaste aastate lõpetajatest on ametikohale rohkem tulnud juhtimise ja halduse, reisimise, turismi ja vabaajaveetmise ning võõrkeelte ja -kultuuride õppekavariühmadest.

Suhteliselt palju on majutuses, toitlustuses ja turismis ka lihttöölisi (üle viiendiku hõivatutest), nagu köögiabilised, koristajad.



Joonis 25. Hõivatute arv majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonnas (kolme aasta keskmine, tuhandetes)²³⁶. Joonisel esitatud arvud näitavad majutuse, toitlustuse ning reisibüroode jmt tegevusalal hõivatud inimeste arvu, ei sisalda muudel (messide jmt korraldamise) tegevusaladel töötavaid inimesi.

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring, Rahvaloendus 2011; Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tööjõuvajaduse ja -pakkumise prognoos

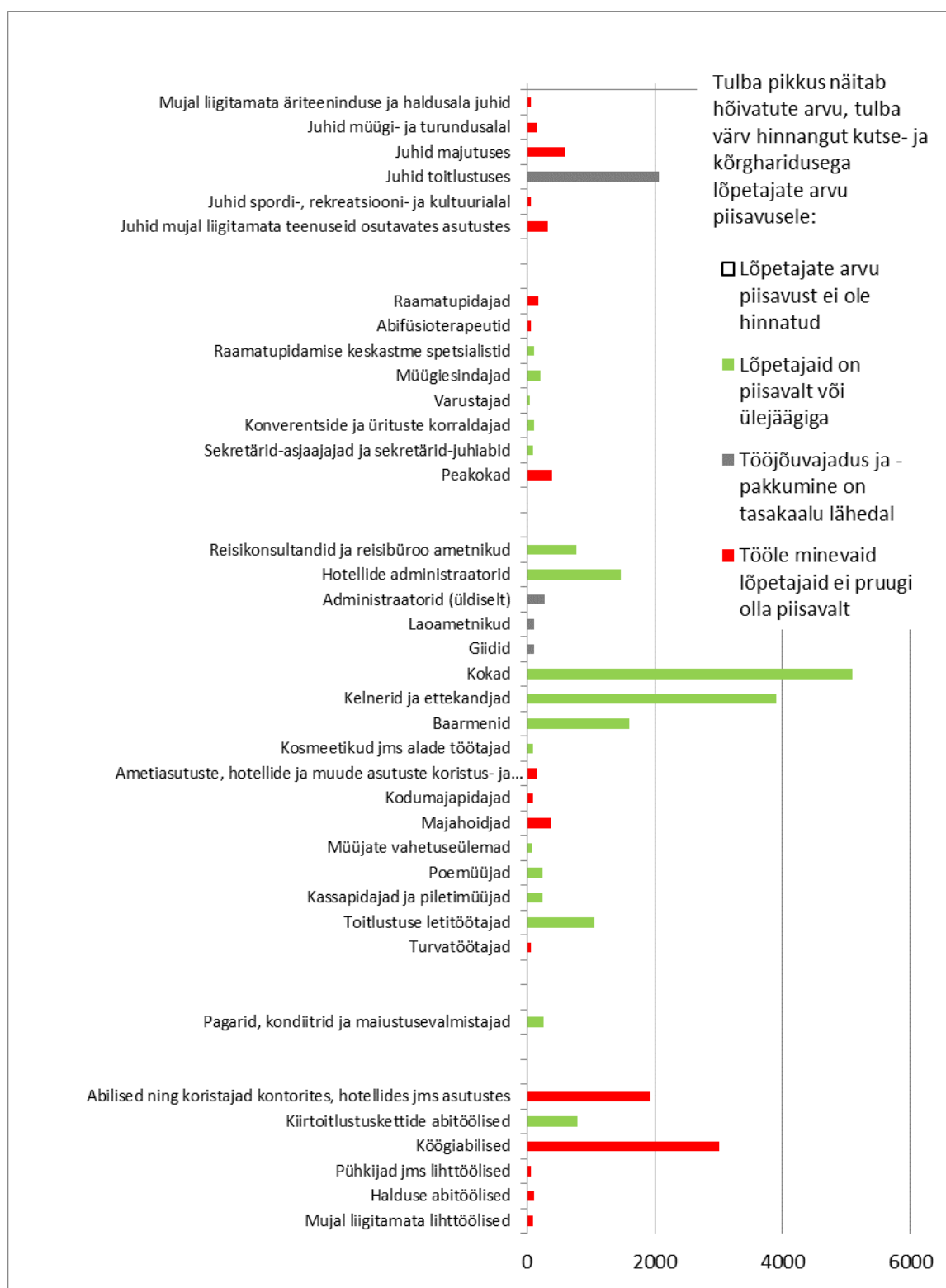


Joonis 26. Hõivatute jagunemine majutuse, toitlustuse ning reisibüroode jmt tegevusaladel ametialagruppide lõikes (kolme aasta keskmine, %)²³⁷. Ei kajasta muudel (messide jmt korraldamise) tegevusaladel töötavaid majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna ametialasid.

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring; Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tööjõuvajaduse ja -pakkumise prognoos

²³⁶ Prognoosis on eeldatud, et majutuse ja toitlustuse tegevusala omavahelised proportsioonid ning reisibüroode jmt osatähtsus haldus- ja abitegevustes on sama suur kui perioodil 2014–2016.

²³⁷ Eeldatakse, et reisibüroode jmt tegevusalal toimuvad ametialade muutused järgivad haldus- ja abitegevustes prognoositud muutusi.



Joonis 27. Peamised ametialad majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonnas 2014–2016 (hõivatute arv)

Allikas: Statistikaamet, Eesti tööjõu-uuring, Rahvaloendus 2011; Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi arvutused (puuduva tegevusala jm mittetäielike andmete korrigeerimine, kaetuse indikaator)²³⁸.

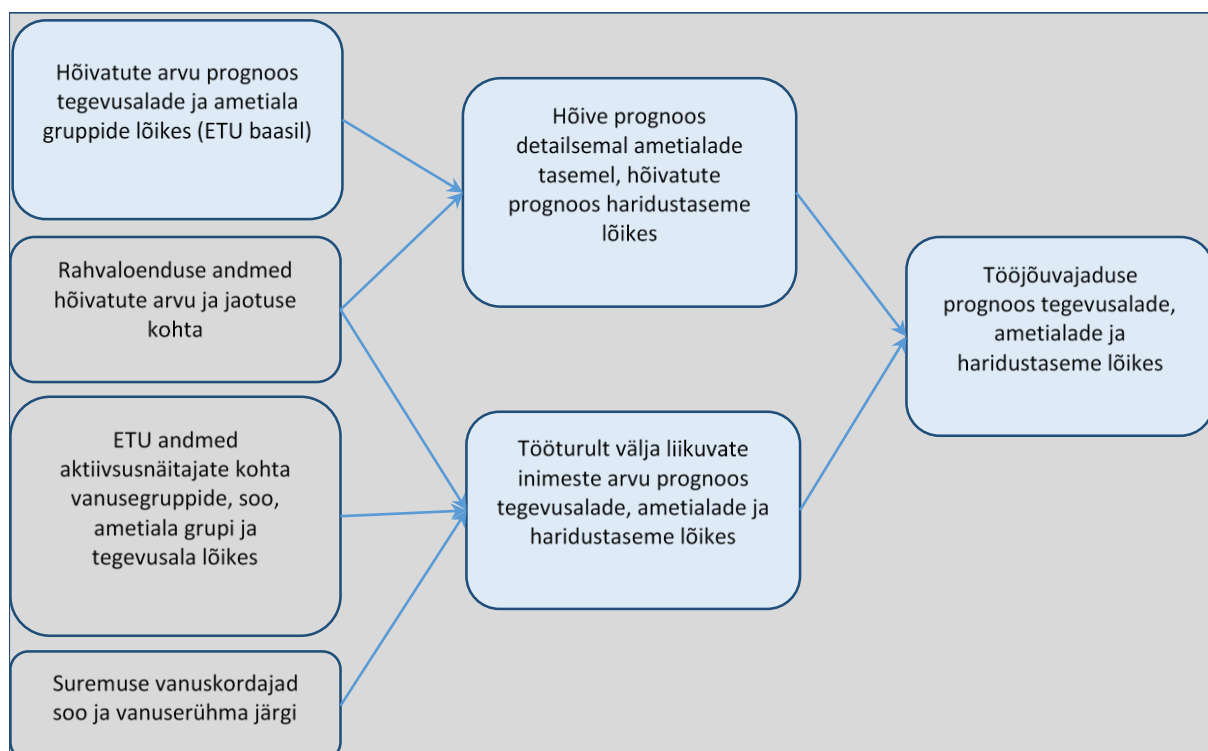
²³⁸ Tasakaalu lähedaseks on hinnatud olukorda, kui kutse- ja kõrghariduse lõpetajatest ametialale jõudvate inimeste prognoositud arv aastani 2025 erineb hinnangulisest ametiala tööjõuvajadusest kuni 20%. Suuremat lahknevust on joonistel tähistatud võimaliku puudujäägina või lõpetajate arvu piisavusena.

Lisa 7. MKM-i tööjõuvajaduse prognoosi metoodika

Mario Lambing

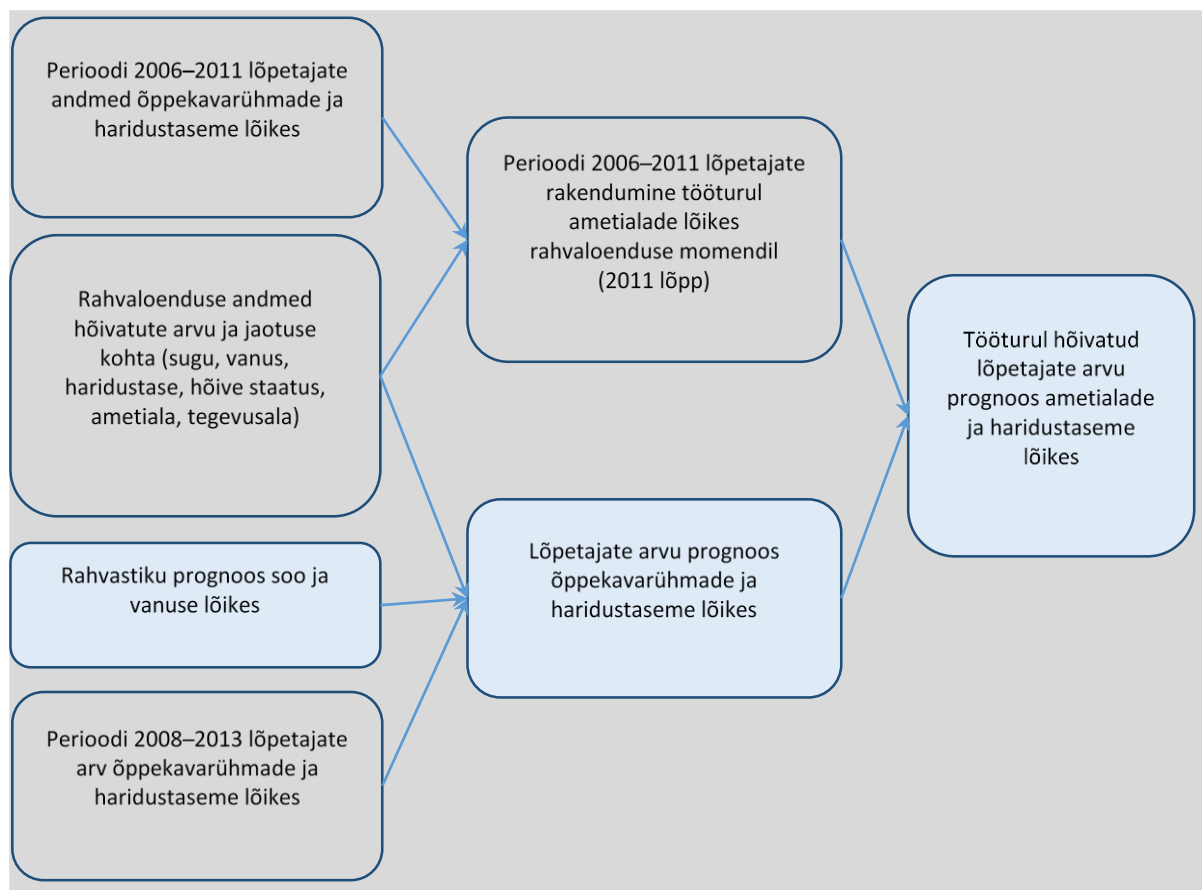
Prognoosi aluseks on peamiselt Eesti tööjõu-uuringu (ETU) andmed ning 2011. aasta rahvaloenduse tulemused. Hõivatute arv sisaldab ka välismaal töötajaid. Prognoosi põhimõtteline skeem on esitatud joonisel 28. ETU põhjal on prognoositud hõive muutusi tegevusalade ning viie ametiala grupi lõikes, sisend tuleb peamiselt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi sektorianalüütikutelt. Prognoosi koostamisel on kasutatud minevikutrende, teiste (arenenud) riikide võrdlusandmeid, arengukavasid, sektori ja teiste riikide majandusandmeid, sektoriuuringuid, eksperthinnanguid jmt infot, mis analüütikute hinnangul võib olla abiks hõive prognoosimisel. Kuna ETU on valimiuuring, kus kitsamates lõigetes on valim väike, on hinnangute usalduspiirid üsna laiad, seda eriti väiksemate tegevusalade puhul. Andmete silumiseks on kasutatud kolme aasta libisevaid keskmisi näitajaid.

Tegevusalade ja viie ametiala grupi kohta tehtud hõive muutuse prognoos seoti rahvaloenduse detailsemate andmega. Eeldati, et ametialadel toimuvad muutused vastavalt tegevusalade ja ametiala gruppide tasemel prognoositud hõive kasvule või kahanemisele. Kui tegevusala hõivatute arvu puhul on aluseks ETU andmed, siis ametialade struktuuris on eeldatud, et rahvaloendusega saadud andmed on adekvaatsemad ja on lähtutud neist. ETU andmeid on kasutatud ametialade gruppide tasandil toimunud minevikutrendide ja üldise tulevikuprognoosi koostamiseks.



Joonis 28. Tööjõuvajaduse prognoosi põhimõtteline skeem

Allikas: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tööjõuvajaduse prognoos



Joonis 29. Kutse- ja kõrgharidusega töötajate pakkumise prognoosi põhimõtteline skeem

Allikas: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tööjõuvajaduse prognoos

Tööturult välja liikuvate inimeste asendusvajaduse hindamise aluseks on rahvaloenduse põhjal leitud hõivatute sooline ja vanuseline struktuur ning ETU andmetele tuginevad elanike majandusliku aktiivsuse näitajad soo, vanuserühma ja ametiala grupi lõikes tegevusalati ning suremuse vanuskordajad soo ja vanuserühma lõikes. Mineviku andmetele tuginedes on hinnatud, kui palju suureneb koos vanusega püsivalt tööturult eemal olemise tõenäosus. Selleks vaadatakse, kui suur osa inimesi mingis vanusegrupis konkreetse ametiala grupis mingil tegevusalal soo lõikes on hõivest jäädavalt lahkunud (mitteaktiivsetel aluseks viimane töökoht), põhjuseks kas pensionile jäämine, haigus, vigastus või puue, ja kui suur on suremuse tõenäosus vanusegrupiti ja soo lõikes ning kuidas muutub tulevikus pensioniiga.

Eeldatud on suremuse jätkuvat langust ning arvestatud on pensioniea tõstmisega. Suremuse languse puhul on üldiselt aluseks võetud kaks korda aeglasem olukorra paranemine kui minevikus, välja arvatud juhtudel, kui Eesti suremuse näitajad on juba lähedal Soome tasemele või seda saavutamas. Sellisel juhul on kasutatud aeglasema muutuse eeldusi. Pensioniea tõstmisel on aluseks võetud praeguseks vastu võetud otsused, mille kohaselt tõuseb vanaduspensioni iga järk-järgult aastaks 2026 65. eluaastani.

Tööturule sisenevate noorte arvu hinnangu aluseks on Statistikaameti viimane rahvastikuprognoos (26.02.2014, variant 1). Rahvaloenduse põhjal on hinnatud noorte haridusteed haridustasemete lõikes. Noorte hõive ja tööjõus osalemise määrad vanusegrupiti ja sooti pärinevad ETU-st ja teiste riikide vastavatest uuringutest.

Lõpetajate tööturul rakendumise hindamiseks ühildati viie aasta (2006–2011) kutse- ja kõrghariduse lõpetajate haridusandmed rahvaloenduse tulemustega (vt joonis 29). Ühildatud andmestik annab ülevaate, millise kõrgeima haridusega (haridustase, õppekavarühm) lõpetajad ja kui suur osa neist töötas konkreetsel ametialal 2011. aasta lõpu seisuga. Lisaks võeti arvesse võimalikke muutusi tulenevalt lõpetajate üldarvu vähenemisest ning hinnati, kui hästi katab kutse- ja kõrgharidusega lõpetajate arv vajadust kutse- ja kõrgharidusega töötajate järele tulevikus. Viimaste aastate kutse- ja kõrghariduse lõpetanute jagunemise põhjal ametialati hinnati, milline võiks olla tulevaste lõpetajate liikumine konkreetsetele ametialadele erinevatelt õppekavarühmadelt ja haridustasemetelt, kasutades nende hõive määra ja ametialadele liikumise proportsioonide paikajäämise eeldusi. Lõpetajate arv langeb prognoosi kohaselt tulenevalt nooremate vanusegruppide vähenemisest. Prognoositud liikumist ametialadele võrreldi ametialade tööjõuvajadusega kutse- ja kõrgharidusega töötajate järele. See tugineb peamiselt praegusele hariduslikule struktuurile, arvestamata seda, kas antud haridustase on ametialal nõutav või mitte. Haridustaset korrigeeriti juhtide, spetsialistide ja lihttööliste ametialadel. Juhtide ja spetsialistide puhul eeldati, et alg- ja põhiharidusega töötajate asendamisel nõutakse kõrgemat haridustaset, lihttöölistel aga piirduti kõrgharidusega töötajate asendamisel madalama haridustaseme nõudega. Võimaliku üle- või puudujäägi hindamisel on vaadeldud vaid ametialasid, tegevusala mõõde on kõrvale jäetud (ei vaadelda ametiala tegevusala spetsiifikat).

Oluline on silmas pidada, et prognoosis on kasutatud **mitmeid kitsendavaid eeldusi**, mida tuleb tulemuste tõlgendamisel arvestada. Paljudel juhtudel on aluseks võetud tänane struktuur – ametialad, haridustasemed, lõpetajate liikumine tööturule. Sisuliselt eeldatakse, et näiteks minevikus toimunud lõpetajate liikumine tööturule konkreetses majandussituatsioonis kandub edasi ka tulevikku, mis võib lõpetajate ette seada hoopis teisi võimalusi. Ka ei pruugi tänane töötajate formaalne haridusstruktuur vastata töökohal nõutavale, arvesse pole võetud ettevalmistust töökohal, täiend- ega ümberõpet.

Üldisi trende (näiteks ametiala gruppide lõikes) on laiendatud ühteviisi teatud andmete lõigetele (kõigile mingi tegevusala ametiala gruppi kuuluvatele ametialadele). Arvesse pole võetud töötajate liikumist töökohtade vahel. Tööturult väljaliikumine tegevus- ja ametialati on seetõttu kallutatud viimase töökoha suunas, mis võib olla seotud vanusega.

Lisa 8. Tööjõunõudluse ja -pakkumise tasakaal

Tabel 13. MTT valdkonna tööjõunõudluse ja -pakkumise võrdlus

Alavaldkond	Ametirühm	Põhikutseala	Eeldatav haridus / EKR	Hõive 2014/2016 keskm	Hõive muutuse suund	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas			Pakkumise ja nõudluse vahe	Pakkumine: tasemeõppe lõpetajate arv aastas (2014/15-2016/17 keskm)								Ekspertide hinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule	
						Tööjõu-vajadus kokku	sh kasvu-/kahanemis-vajadus	sh asendus-vajadus		Prognoositud pakkumine lähiaastatel	Pakkumine* aktiivsuse-määr	Pakkumine – topelt-arvestus	Pakkumine kokku	Kutseharidus		RAK	BA		MA
														esma	jätku				
Turism	Juhid ja spetsialistid	Turismi-ettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	350	→	5	0	5	20	35	45	55	75	10	15	45	alla 5	5	Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tööandjad ülepakkumist ei tunnetata, kuid tööjõu kättesaadavuses esineb piirkondlikke erinevusi – lihtsam on tööjõudu leida põhikutsealale tasemeõpet pakkuvate koolide piirkonnas (nt Pärnu, Tallinn) ning mõnevõrra keerulisem mujal Eestis. Majutusettevõtete juhte ettevalmistavad õppekavad sobivad ka allüksuse juhtide ettevalmistuseks. Kokkuvõttes on nõudlus ja pakkumine tasakaalus.
		Majutus-ettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	650	→	10	0	10											
		Majutus-ettevõtete allüksuste juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	420	↗→	10	alla 5	10	-5	5	15	20	25	5	5	15		Pakkumine tasemeharidusest on puudujäägis. Üldjuhul kasvatakse allüksuse juhiks valdkonna seest kõrgematele ametipositsioonidele liikudes, mistõttu tööandjad töötajate leidmisel puudujääki ei tunnetata. Oluline on pakkuda paindlikke (sh täiend-) õppevõimalusi allüksuse juhi positsioonile asunud töötajatele, et täiendada end juhile vajalike kompetentsidega. Tööjõu ettevalmistamiseks sobivad ka mõned majutusettevõtete juhte ettevalmistavad õppekavad ning kui arvestada, et viimastel aastatel on lisandunud kutsehariduse jätkuõppe võimalus, mida prognoosimudel is pakkumisse ei arvestata, siis on kokkuvõttes nõudlus ja pakkumine tasakaalus.	
	Teenindustöötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	KUT (EKR 4–5)	1850	↗	30	15	15	60	90	150	185	185	185				Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tööjõu asendusvajadus võib olla alahinnatud sektoritevahelise liikumise tõttu, mida prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta. Huvi õppe vastu on märgatavalt vähenenud ning lõpetajad ei asu erialasele tööle. Tööandjad tunnetavad tööjõupuudust, eriti majutuse administraatorite osas. Sellega toimetulekuks värvatakse ilma erialase ettevalmistuseta tööjõudu ja koolitatakse ettevõttes välja, kuid tegelik soov on saada erialase haridusega töötajaid.	
		Lihttöötajad	Toateenijad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	2035	↗	60	10	50	-50	10	20	25	25	25				Pakkumine tasemeharidusest on puudujäägis, kuid põhikutsealal töötamine ei eelda tingimata erialast väljaõpet tasemeõppes. Enamasti toimub lühiajaline väljaõpe töökohal ning seda peavad tööandjad oluliseks. Põhikutsealal töötab keskmisest enam vanemaealisi, kellel on sageli muu erialane taust ja töötamise kogemus, mistõttu suur osa töötajaskonnast ei ole tavapärase tasemeõppe sihtgrupp. Täiskasvanutele piisab täiend- või töökohapõhisest õppest. Võrreldes MTT valdkonna keskmisega on toateenijad suhteliselt püsiv personal. Kokkuvõttes on pakkumine tasemeharidusest uue tööjõu vajaduse katmiseks piisav.
Toitlustus	Juhid ja spetsialistid	Toitlustus-ettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	2370	→	35	0	35	-15	40	40	55	55		15	40			Pakkumine tasemeharidusest on puudujäägis. Valdtkonnas tuntakse puudust toitlustusalasest õppeteenustasuta rakenduskõrgharidusest. Eesti ettevõtetele pakuvad tööjõu leidmisel konkurentsi välisriikide kõrgem palgatase ja paremad töötingimused, mistõttu on kõrgetasemeliste peakokkade leidmine pakutava palga eest keeruline.
		Peakokad	KUT, RAK (EKR 5–6)	710	↗	20	10	10											
	Teenindustöötajad	Kokad	KUT (EKR 4)	8300	↗	190	60	130	100	290	335	420	435	435					Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Ettevõtjad tunnetavad teravat tööjõupuudust. Paljud koka eriala lõpetajad ei asu erialasele tööle või lahkuvad kõrgema palgatasemega valdkondadesse või välisriikidesse. Eriti keeruline on kokka leida maapiirkondades ja kõrghooajal. Kutsetunnistuse olemasolu lihtsustab välismaale tööle asumist, väljastatud kutsetunnistuste arv on järjest kasvanud, kuid kvalifitseeritud tööjõu juurdevoolu valdkonnas ei tunnetata.
		Baarmenid	KUT, täiendõpe (EKR 4–5)	1890	→	10	0	10	-10	-	alla 5	alla 5	alla 5	alla 5					Ettevalmistus tasemeharidusest puudub. Väljaõpe toimub töökohal või erialastel erakoolitustel, mille pakkumine on tööandjate hinnangul piisav. Tegemist on noortele tööelu alustamiseks või kõrvaltööna sobiliku põhikutsealaga, mistõttu on tööjõuvoolavus keskmisest kõrgem, sh teistele tegevusaladele. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem.
		Kelnerid	KUT, täiendõpe (EKR 3–5)	4300	→	20	0	20	20						5				Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Tegemist on noortele tööelu alustamiseks või kõrvaltööna sobilike põhikutsealadega ning tööjõuvoolavus on kõrge, sh teistele tegevusaladele. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem. Samas ei eeldata nende põhikutsealade töötajatelt alati erialase tasemehariduse olemasolu ja väljaõpe toimub töökohal. Tööandjad tunnetavad pigem raskusi sobivate hoiakutega töötajate leidmisel, samas võimaldab töö paindlikku tööaega ja lühikesi tööampse, mis leevendab teatud piirkondades (eelkõige ülikoolilinnades) tööjõu kättesaadavuse probleemi. Toitlustuse klienditeenindajatele tuleb kasuks toitlustuse tausta olemasolu. Ekspertide hinnangul on üldise tööjõupuuduse olukorras madalama palgatasemega töötajaid keeruline leida.
		Toitlustuse klienditeenindajad	KUT, täiendõpe (EKR 3–4)	1050	→	10	0	10		50	85	105	110	105					

Alavaldkond	Ametirühm	Põhikutseala	Eeldatav haridus / EKR	Hõive 2014/2016 keskm	Hõive muutuse suund	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas			Pakku-mise ja nõud-luse vahe	Pakkumine: tasemeõppe lõpetajate arv aastas (2014/15-2016/17 keskm)									Eksperthinnang nõudluse ja pakkumise tasakaalule	
						Tööjõu-vajadus kokku	sh kasvu-/kahanemis-vajadus	sh asendus-vajadus		Prognoosi-tud pakku-mine lähi-aastatel	Pakku-mine* aktiivsus-määr	Pakkumine – topelt-arvestus	Pakku-mine kokku	Kutse-haridus		RAK	BA	MA		
														esma	jätku					
	Lihttöötajad	Toitlustuse lihttöötajad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	5260	↘→	80	-25	105	40	120	85	105	105	105						Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Kui arvestada, et lihttöötajad ei vaja üldjuhul tasemeõpet, siis ületab pakkumine tööjõuvajadust veelgi rohkem. Põhikutsealal töötab keskmisest enam vanemaealisi ning täiskasvanutele piisab ümberõppeks täiend- või töökohapõhisest õppest. Põhikutseala sobib töötamiseks ka erivajadustega inimestele ning nende paremaks tööellu kaasamiseks peavad eksperdid tasemeõpet väga vajalikuks. Vaatamata koolituspakkumise ülejäägile tunnetavad tööandjad tööjõu leidmisel suuri raskusi ning probleemiks ei ole niivõrd väljaõppega tööjõu puudujääk, kuivõrd see, et madalama palgatasemega ja kohati füüsiliselt rasketele ametialadele on üldise tööjõupuuduse olukorras töötajaid keeruline leida.
Turism	Teenindustöötajad	Reisi-konsultandid ja turismi-spetsialistid	KUT, RAK (EKR 4–6)	830	→	10	0	10	15	25	40	50	50	40		10				Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Väljaõppinud reisikonsultantidest tuntakse puudust ning reisikonsultandi eriala populaarsus on noorte seas märgatavalt vähenenud ja tööandjate sõnul nendeni koolilõpetajad ei jõua. Viimasel kahel aastal ei ole reisikonsultandi õppesse õpilasi vastu võetud. Tööjõupuudusega toimetulekuks värvatakse erialase ettevalmistuseta tööjõudu ja koolitus toimub ettevõttes. Samas kestab põhikutsealale väljaõpe teistest valdkonna teenindustöötajatest kauem ning eksperdid peavad erialase hariduse olemasolu vajalikuks. Arvutatud koolituspakkumisest 2/3 moodustab turismispetsialiste ettevalmistavate õppekavade lõpetajad. Turismispetsialistid töötavad lisaks matuuri ettevõtetele ka avalikus ja kolmandas sektoris valdkonna arendamisega tegelevatel ametikohtadel (nt turismipoliitika eesmärkide elluviimine, turismisihtkoha arendamine) ning seetõttu on nende tööjõu vajadus prognoosimudeliga arvatust mõnevõrra suurem. Kokkuvõttes on reisikonsultantide pakkumine ebapiisav ning turismispetsialistidel tasakaalu lähedal või mõnevõrra suurem.
		Giidid ja aktiiv-tegevuste läbiviijad	KUT, RAK (EKR 4–6)	410	↗	10	alla 5	10	25	35	40	50	50	40		5	alla 5			Pakkumine tasemeharidusest ületab uue tööjõu vajadust. Hõivatute arv on eksperthinnangute põhjal alahinnatud , kuna sageli töötatakse põhikutsealal kõrvaltööna või hooajaliselt ja see ei kajastu statistikas. Seepärast on tegelik koolitusvajadus suurem. Valdakond peab kvaliteetse turismiteenuse tagamiseks tasemeõppe ja kvalifitseeritud töötajate olemasolu väga oluliseks. Kvalifitseeritud, mitmekesisema keeleoskusega ja laiemat piirkonda tundvatest giididest on puudus . Tööjõu kättesaadavuses esineb regionaalseid erinevusi – võrreldes muu Eestiga on enam giide suuremates keskustes. Nii giidide kui ka aktiivtegevuste läbiviijate vajadus kasvab märkimisväärselt kõrghooajal . Giidide õppesse on vastuvõetute arv viimastel aastatel suurenenud. Aktiivtegevuste läbiviijatel on vastuvõtt langustrendis. Tasemeõppes õppijatest on paljud täiskasvanud, kes soovivad täiendada baasoskusi või omandada lisaeriala. Seetõttu peab õppe kavandamisel lisaks esmaõppele pakkuma täiskasvanud õppijate vajadustele sobivaid õppevorme (paindlik, lühiajaline (jätkuõpe), hooajaväline). Kokkuvõttes on põhikutseala alusandmete puudulikkuse, hooajalisuse ja kõrvaltegevuse eripärasid arvestades giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate koolituspakkumine tasakaalus .
Majutuse alavaldkond kokku				4955	↗→	110	25	85	20	130										
Toitlustuse alavaldkond kokku				23880	↗→	360	40	320	140	500										
Turismi alavaldkond kokku				1590	↗→	25	alla 5	25	45	70										
MTT KOKKU				30425	↗→	495	70	430	205	700										

Väikesed erinevused summade ja liidetavate vahel tulenevad ümardamisest.

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

b Kasvu-/kahanemisivajadust kirjeldavate noolte täpsem selgitus ptk-s 4.

c Tööjõuvajadus kokku = kasvu-/kahanemisivajadus + asendusvajadus.

d Koolituspakkumises on kutseõppe, kõrghariduse I (BAK + RAK) ja II astme (MA) vahelise lõpetajate topeltarvestuse vältimiseks hinnanguliselt arvestatud maha see osa kõrghariduse I astme ning kutseõppe lõpetajatest, kes järgmisel astmel edasi õpivad. Pakkumine on läbi korrutatud 25–49-aastase rahvastiku tööjõus osalemise määraga (80,1%) (tuginedes ETU andmetele).

e Prognoositud pakkumine lähiaastatel e lõpetajate prognoos sisseastujate põhjal – muutus vastuvõtu näitajates (2012/14 vs 2015/17) on üle kantud lõpetajate arvule (aluseks 2014/16), parema võrreldavuse huvides on koefitsiendina arvestatud ka tööjõus osalemise määra ja välditud lõpetajate topeltarvestust.

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