

Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA

Tulevikuvaade tööjõu- ja
oskuste vajadusele:
**MAJUTUS, TOITLUSTUS,
TURISM**

Uuringu
LÜHIARUANNE
2018



Sihtasutus
Kutsekoda

Esikaanel: Kokk Tallinki hotellis.

Koostajad: Ingrid Lepik, Mare Uiboupin, SA Kutsekoda

Akadeemiline toimetaja: Olav Aarna, SA Kutsekoda

Keeletoimetaja: Kadi Kivilo

Kujundus: Velvet OÜ

Fotod: Aivo Kallas/Velvet OÜ, AS Tallink Group, Kaspar Orasmäe/Visit Estonia, 360kraadi, Tartu Kutsehariduskeskus/SA Innove, Külli Tedre-Gavrilov ja Merit Paenurm/Gigpanel Ltd.

Uuringu aruande terviktekst on leitav: oska.kutsekoda.ee

Täname uuringu valmimisele kaasaaitamise eest: 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; intervjuueeritud, retsensente jt uuringule kaasa aitajaid.

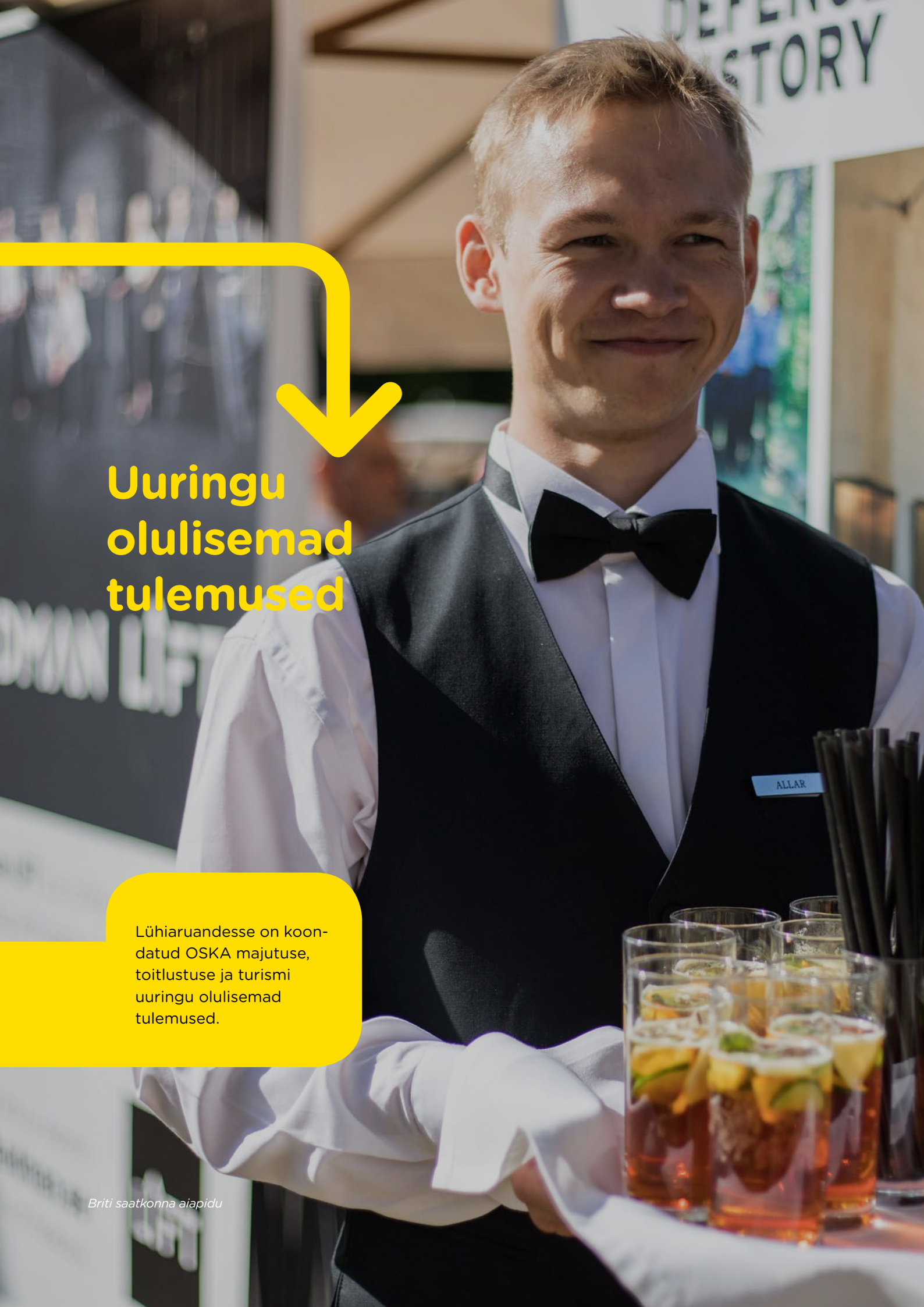
Uuring on valminud „Ühtekuuluvuspoliitika fondide rakenduskava 2014–2020“ prioriteetse suuna „Prioriteetne suund 1: ühiskonna vajadustele vastav haridus ja hea ettevalmistus osalemaks tööturul“ ELi vahendite kasutamise eesmärgi 5: „Õpe kutse- ja kõrghariduses on suuremas vastavuses tööturu vajadustega“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

Väljaandja: SA Kutsekoda

Autoriõigus: SA Kutsekoda, 2018

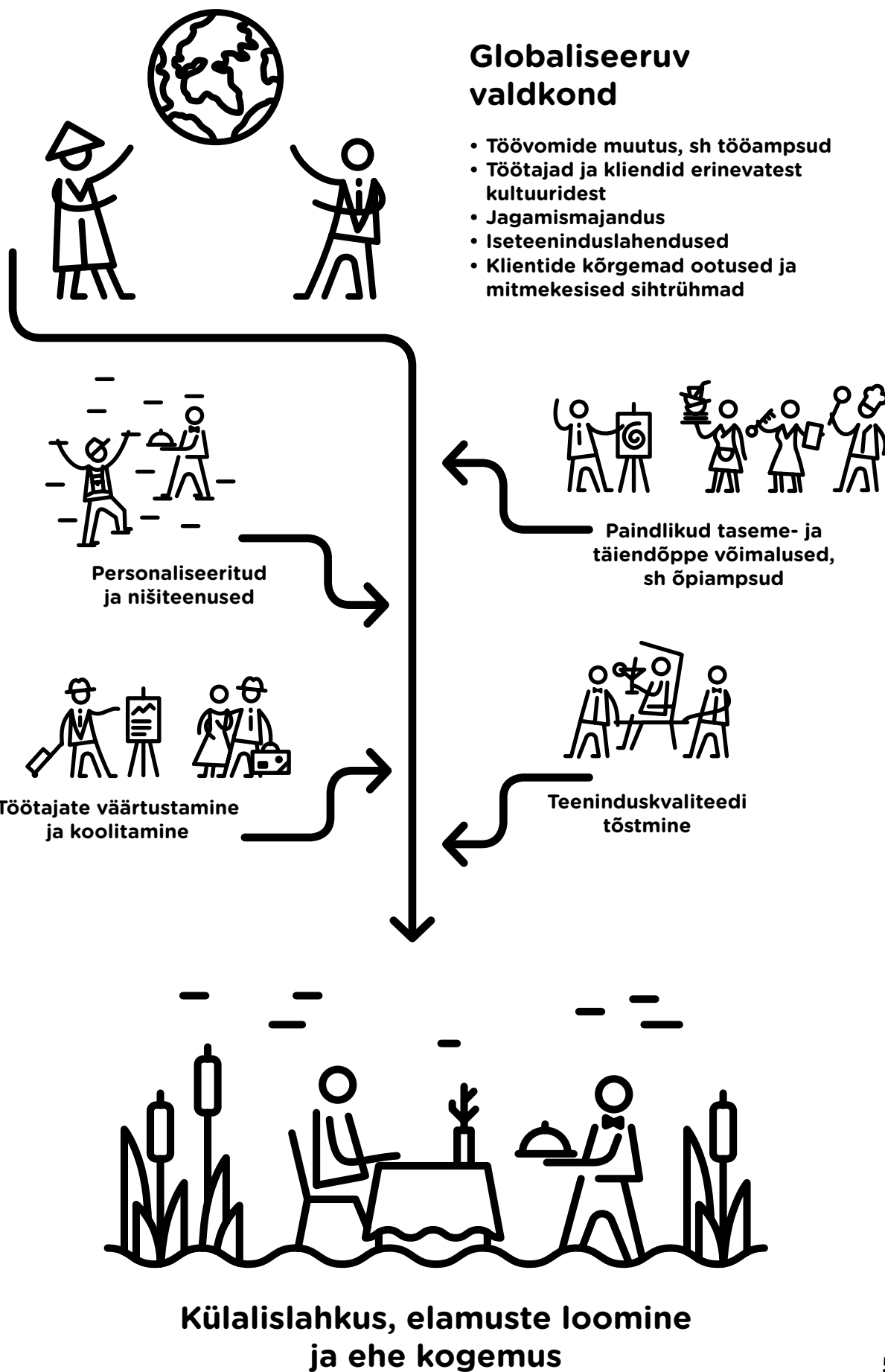
Sisukord

Uuringu olulisemad tulemused	4
Majutuse, toidlustuse ja turismi valdkond ning põhikutsealad	8
Põhikutsealade tööjõu- ja oskuste vajaduse muutused	20
Koolituspakkumise ülevaade	30
Koolituspakkumise vastavus prognoositavale tööjõuvajadusele	36
Uuringu järeldused ja valdkonna eksperdikogu ettepanekud	42

A young man with light brown hair, smiling, wearing a white shirt, a black bow tie, and a black vest. He is holding a silver tray with several glasses of amber-colored drinks garnished with lemons and limes. A name tag on his vest reads "ALLAR". In the background, there are blurred signs, including one that says "DEFENSE HISTORY" and another that says "DOWN LIFT". A large yellow arrow points from the top left towards the text.

Uuringu olulisemad tulemused

Lühiaruandesse on koon-
datud OSKA majutuse,
toitlustuse ja turismi
uuringu olulisemad
tulemused.



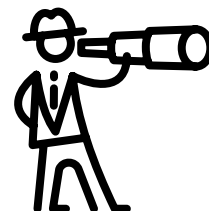
OSKA majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna (edaspidi MTT või valdkond) rakendusuuringsus otsiti vastust küsimusele, kuidas paremini vastata valdkonna põhikutsealade tööjõu- ja oskuste vajadusele lähema 5-10 aasta jooksul ning kuidas peaks selleks muutma koolituspakkumist. Lühikokkuvõtte sisaldab 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 välis- turismis ning tänu ööbivate välis turistide 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.

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, vanema ealiste 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 arvu- lise võrdluse vahel viitab turutõrkele ehk olukorrale, kus ettevõtete värbamis- raskused ei tulene ebapiisavast koolituspakkumisest, vaid valdkonna eripärade ja majandustsükli koosmõjust, millest tulenevalt ei asu kooli lõpetajad eriala- sele tööle või püsivad seal vähe aega. Tagasihoidliku palgatasemega ameti- kohtadele 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 mitmekesistumine, 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, suhtlemisoskust 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 tööl vajavad töötajad mitmekülgeid 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 varest 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 kõrgharidus-õppest, mis oleks suunatud toitlustamise ja toitlustamise korraldamisele ning valmistaks ette rakenduskõrgharidusega toitlustuse valdkonna juhte, tipp- ja keskastmespetsialiste.



Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkond ning põhikutsealad



*Administraatori töö
Tallinki hotellis*

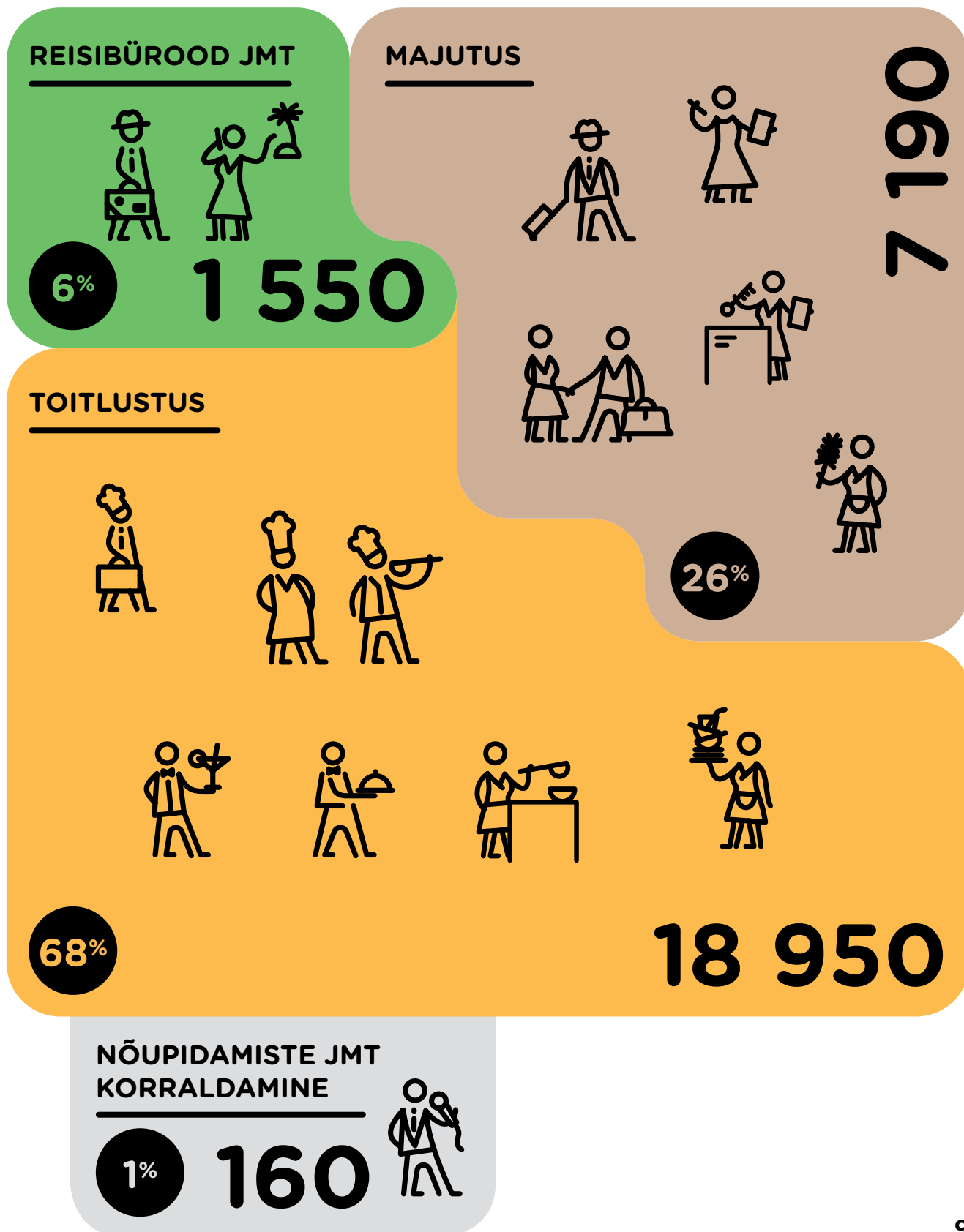
OSKA MTT valdkonna määratlemisel on lähtutud Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatorist (EMTAK)¹. EMTAK-i järgi hõlmati käesolevasse uuringusse tegevusalad I55 „Majutus“, I56 „Toidu ja joogi serveerimine“, N79 „Reisibüroode ja reisikorraldajate tegevus, reserveerimine ning sellega seotud tegevused“ ja N823 „Nõupidamiste ja messide korraldamine“.

Ülaltoodud määratluse alusel on MTT valdkonnas hõivatud umbes 28 000 töötajat*. Üle kahe kolmandiku valdkonna töötajatest on hõivatud toitlustuse tegevusalal ning umbes veerand majutuses. Reisibüroodes jmt ning nõupidamiste ja messide korraldamise tegevusaladel töötab alla kümnen-diku valdkonna hõivatutest. Tulenevalt nõudluse hooajalisusest on mitmete põhikutsealade töötajate arv kõrghooajal märkimisväärselt suurem.

¹ www.rik.ee/et/e-ariregister/emtak-tegevusalad

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

Joonis 1. MTT valdkonna ettevõtetes hõivatud

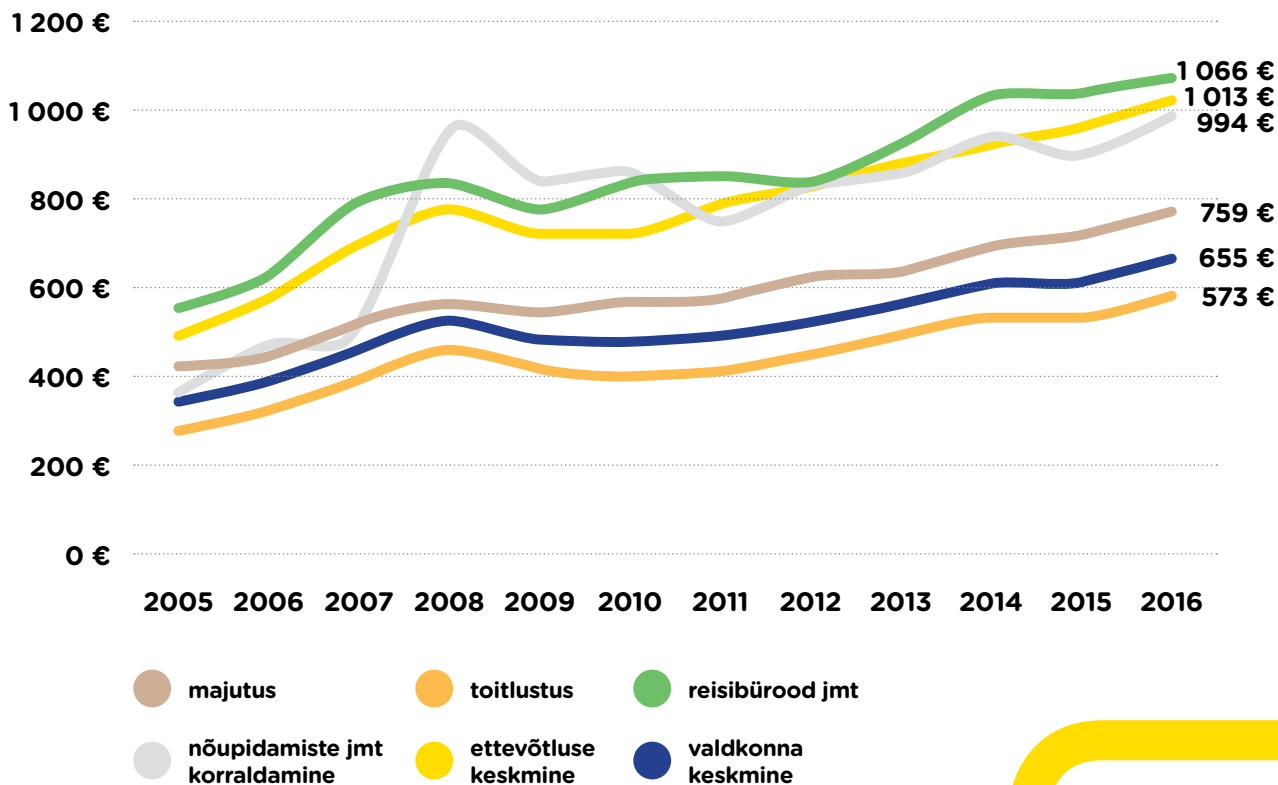


MTT tegevusalade ettevõtted hõlmavad 4% kõigist Eestis tegutsevatest ettevõtetest ning neist 80% on kuni 9 töötajaga mikroettevõtted, mida on osakaalult vähem kui majanduses keskmiselt. Pool valdkonna käibest tuleb toitlustusest ning teise poole annavad majutuse ning reisibüroode jmt tegevusalad. Valdkonna käekäik on tugevasti seotud turistide arvuga. Majutusasutustes ööbinud külastajate arv on olnud aastaid kasvusuunal, tõustes 2017. aastaks rekordiliselt üle 3,5 miljoni külastajani (kokku üle 6,5 miljoni ööbimise). Ootuspäraselt on majutatud külastajate seas kasvanud Eesti elanike osakaal, jäädes siiski veel Euroopa Liidu keskmisest väiksemaks.

MTT keskmine töötasu on üle kolmandiku võrra madalam Eesti keskmisest, mis võib raskendada uute töötajate leidmist ning suurendada tööjõuvoolavust. Majutuses hõivatud saavad keskmisest veerandi võrra ning toitlustuses koguni 43% võrra väiksemat töötasu, olles majanduses ühed madalama ametliku töötasuga tegevusalad, ning nendel tegevusaladel on probleemiks mitteametliku töötasu maksmine. Nõupidamiste jmt korraldamisega ning reisibüroode jmt tegelevates ettevõtetes on töötajate palgad keskmisega samaväärsed või mõnevõrra kõrgemad.

Majutuses ja toitlustuses on palgatase võrreldes Eesti keskmisega üle kolmandiku võrra madalam.

Joonis 2. Tööjõukulu hõivatu kohta MTT tegevusaladel

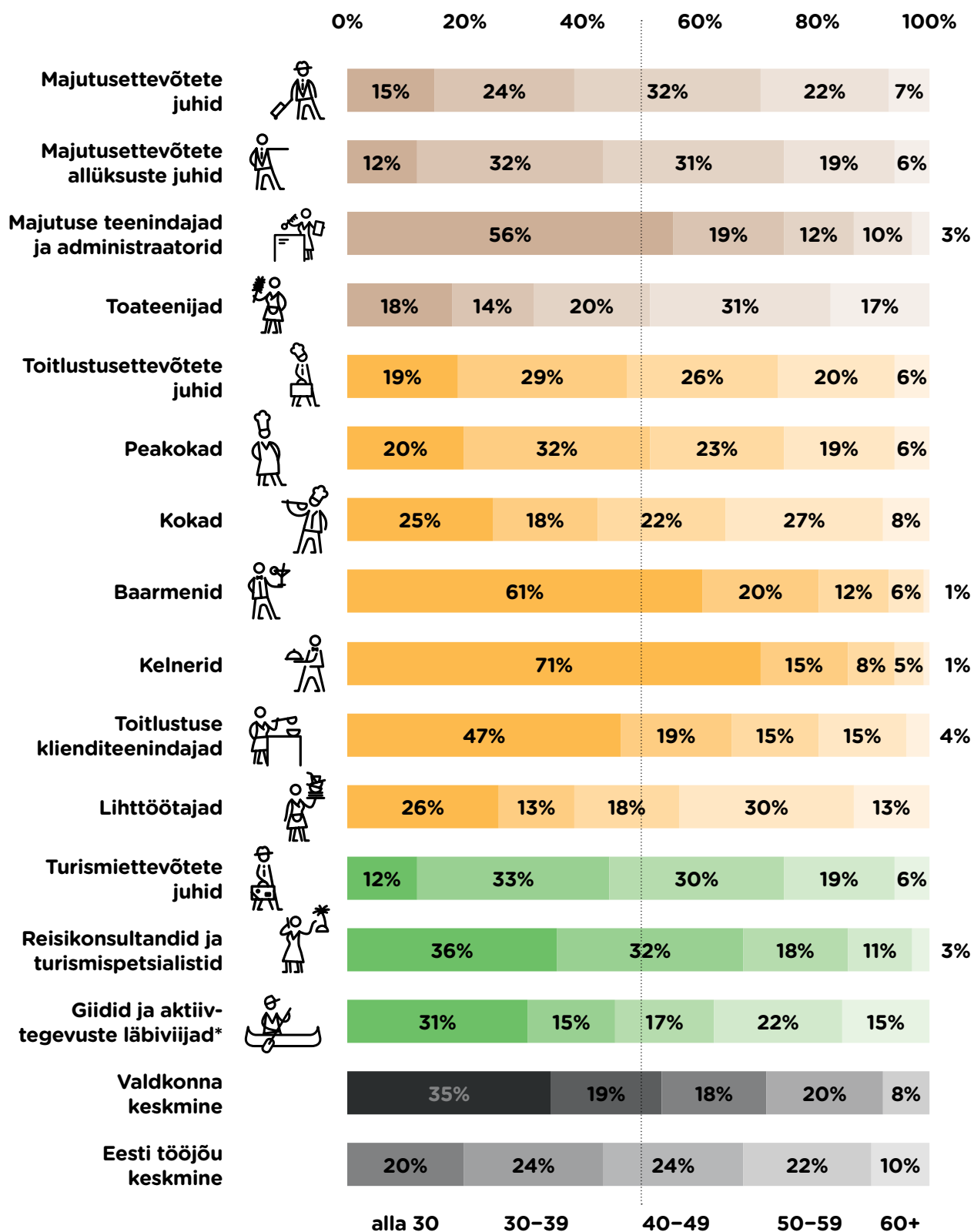


MTT valdkonnaspetsiifilised ametid grupeeriti 17 põhikutsealaks ehk valdkonnale omasteks sarnaseid oskusi nõudvateks ametialade rühmadeks. Põhikutsealade moodustamiseks selekteeriti koostöös ekspertidega valdkonna hõivestatistikast välja valdkonnaspetsiifilisi oskusi nõudvad ISCO² ametialad ning grupeeriti need kvalifikatsioonitaseme, ettevalmistuse ja töö sisu sarnasuse alusel põhikutsealadeks. Tulenevalt ametiala universaalsusest majanduses on mõned ametialad hõlmatud uuringusse tervikuna, st kõikidel tegevusaladel kokku (nt hotellide administraatorid, kokad). Põhikutsealade hulka ei arvestatud ametialasid, mis on omased paljudele tegevusaladele (nn tugitegevused, nt raamatupidajad, laotöötajad) ja/või leiavad analüüsimist teiste OSKA valdkonnauuringute raames (nt pagarid). MTT-s on lihttöötajate osakaal suhteliselt suur, üle viiendiku hõivatutest, mistõttu erinevalt tavapärasest OSKA metoodikast kaasati käesolevasse uuringusse kaks lihttöötajate põhikutseala.

Põhikutsealade käsitlemisel on MTT valdkonna tegevusalad jagatud kolmeks alavaldkonnaks: majutus, toitlustus ja turism. Majutusettevõtte pakub tavaliselt ka toitlustusteenust, kuid käesolevas uuringus käsitletakse toitlustusega seotud ametialasid toitlustuse alavaldkonnas. Konverentsikorraldust ja sellega seonduvaid ametialasid käsitletakse majutuse alavaldkonnas. Lisaks tegeleb rida ettevõtteid/asutusi kõrval- või tugitegevuse raames valdkonnaga seonduvate tegevustega, mistõttu põhikutsealadel töötajaid leidub ka muude põhitegevusaladega ettevõtetes/asutustes (nt koolid, haiglad).

Valdkonna põhikutsealade töötajate seas domineerivad naised (81%). Toitlustuse klienditeenindajate põhikutsealal on naisi koguni 96%. Teiste uuritud põhikutsealadega võrreldes on meeste esindatus suurem peakokkade, baarmenite ning giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate seas. MTT põhikutsealadel hõivatute keskmine vanus on tööjõu keskmisest madalam. Alla 40-aastaseid on valdkonnas üle poole ning kuni 30-aastaseid noori koguni 35%. Eriti paistab noorte suur osakaal (vähemalt pooled) ja üle 50-aastaste märkimisväärselt väike osakaal silma klienditeenindusega seotud põhikutsealadel (kelnerid, baarmenid, majutuse teenindajad ja administraatorid, toitlustuse klienditeenindajad). Üle 50-aastaste töötajate suur osakaal (kolmandik või enam) on giidide ja kokkade seas ning umbes pooled lihttöötajate põhikutsealade (toateenijad, toitlustuse lihttöötajad) töötajatest on vanemaealised.

Joonis 3. MTT põhikutsealadel hõivatute vanuseline jagunemine



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

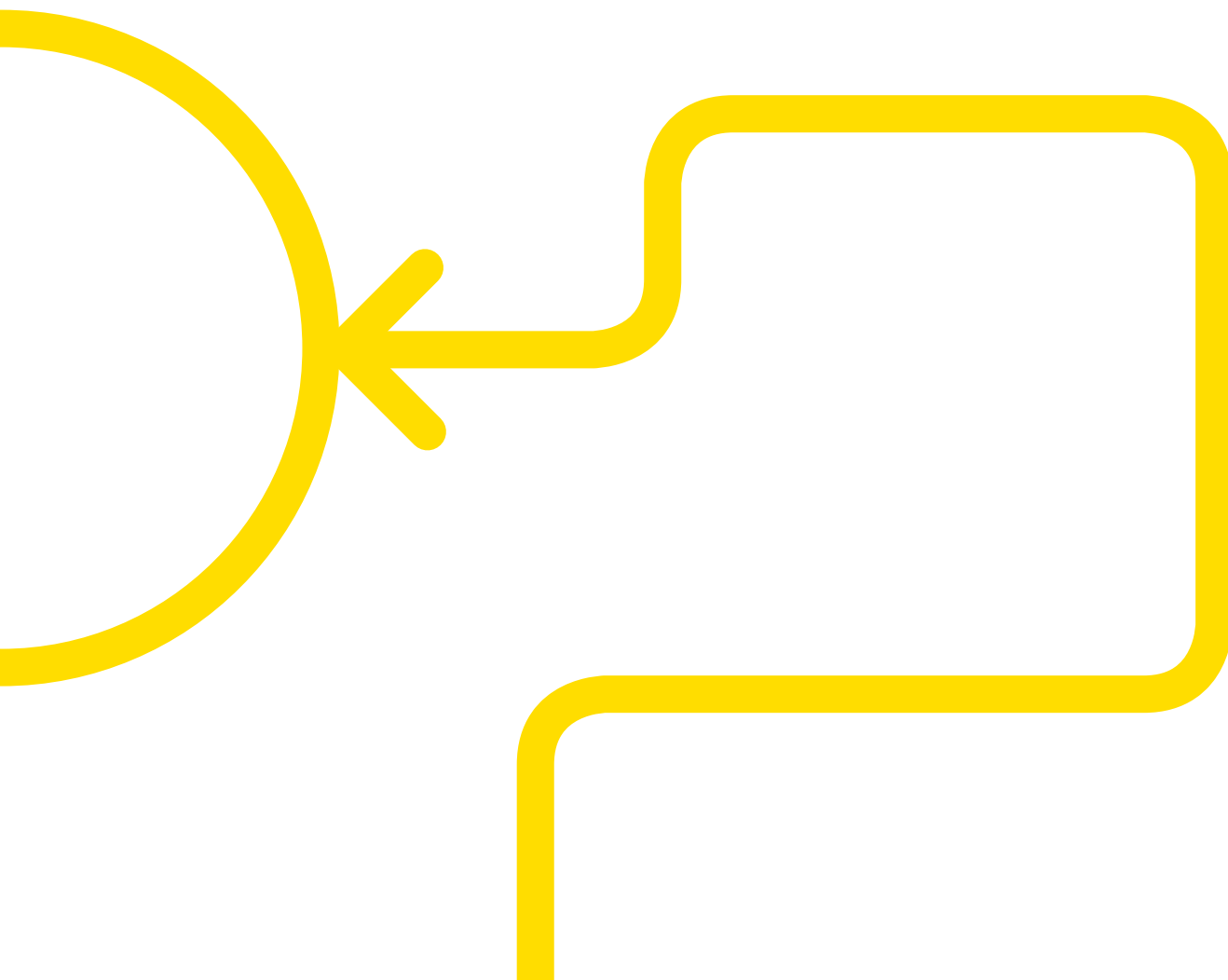


Majutuse ja toitlustuse
töötajad on keskmisest
nooremad.

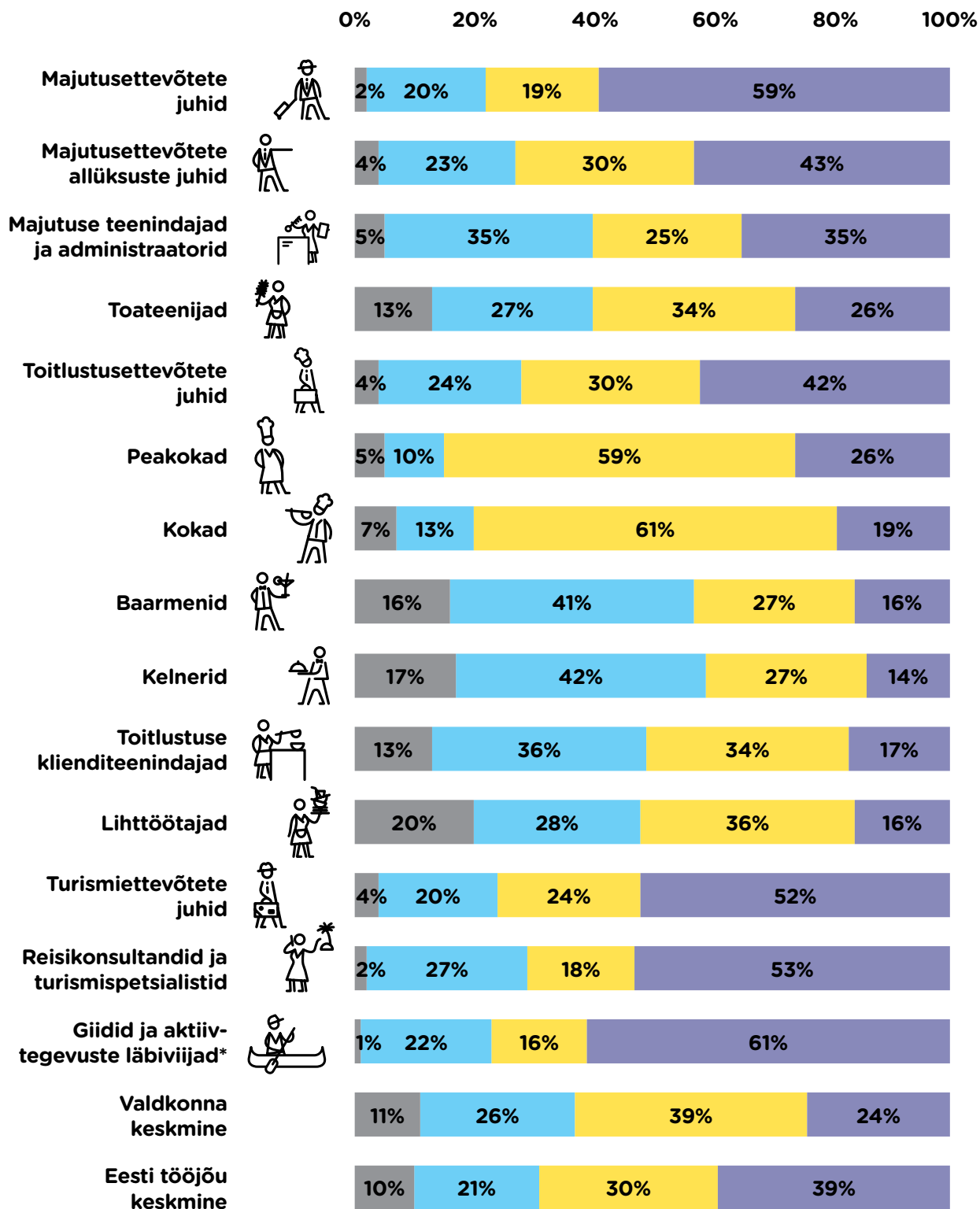
Toitlustuse letiteenindaja
töö hotellis Tallink

MTT tööjõu haridusjaotus erineb tööjõu keskmisest – suhteliselt vähem on kõrgharidusega ning keskmisest enam on kutseharidusega või ilma erialase haridusega töötajaid. Põhikutsealadest eristuvad kokad ja peakokad, kelle töö eeldab erialast haridust ning nende seas on märkimisväärselt palju kutseharidusega ja kõige vähem ainult üldharidust omavaid töötajaid. Toitlustuses klienditeenindusega (baarmenid, kelnerid, toitlustuse klienditeenindajad) ja lihttööga seotud töötajatest umbes pooltel ei ole erialast tasemeharidust ning ekspertide sõnul erialast haridust neilt sageli ei eeldata. 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. Kõrgharidusega töötajate osakaal on Eesti tööjõu keskmisest kõrgem turismi alavaldkonna põhikutsealade töötajate seas (üle poolte). Giidide puhul on tavapärane, et MTT valdkondlikule haridusele lisaks on varasemalt omandatud kõrgharidus mõnel teisel erialal (nt võõrkeeled, ajalugu). Aktiivtegevuste läbiviijate taust võib samuti olla kirjum (nt sport, bioloogia, geograafia) või seotud huvialaga.

Mitmes majutuse ja toitlustuse ametis saab töötada ilma erialase väljaõppeta, mistõttu sobivad need noortele esimeseks töökohaks.



Joonis 4. MTT põhikutsealade töötajate haridusjaotus



Allikas: Statistikaamet, REL2011; MKM

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

põhiharidus või madalam
 üldkeskharidus
 kutseharidus
 kõrgharidus

Tabel 1. MTT valdkonna põhikutsealad ja nende peamised tööülesanded

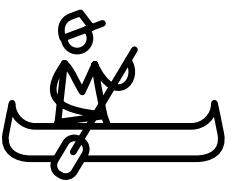
MAJUTUS		Hõivatuid 2014–2016 ³
Majutusettevõtete juhid	650	
Majutusettevõtte juht juhib, planeerib ja analüüsib ettevõtte tegevusi, töötab välja strateegiad, arendab süsteeme ja protsesse, vastutab eelarve eest, tegeleb juriidiliste küsimuste ja turundusega, koordineerib ning juhib meeskonda ja osakonnajuhtide tegevust. Väikese majutusettevõtte (sh turismitalu) juht, lisaks eelnevale, värbab ja koolitab personali, arendab ettevõtte pakutavaid tooteid ja teenuseid ning vajadusel korraldab ja viib läbi külastajatele majutus-, toitlustus-, aktiivtegevus- või seminariteenuseid ning tagab hoonete, rajatiste ja maastiku hoolduse ja korrashoiu.		
Majutusettevõtete allüksuste juhid	420	
Majutusettevõtete allüksuste juht vastutab oma osakonna või vastutusala tööprotsessi tõrgeteta toimimise eest, ressursside jagamise, töö korraldamise ja kvaliteetsete töötulemuste eest ning juhendab töötajaid. Allüksuste juht on hästi kursis ettevõtte toodete ja teenustega, strateegiate ja arengukavadega. Vastuvõtjuht korraldab vastuvõtuosakonna tööd, juhib ja koolitab broneeringutega tegelevat meeskonda ning vastutab broneerimisprotseduuride järgimise eest. Müügijuht kavandab, juhib ja koordineerib müügi ja turundusega seotud tegevusi, töötab välja müügistrateegia, tegeleb kliendisuhete loomisega, koostab müügipakkumisi ning esitleb ettevõtte tooteid ja teenuseid. Konverentsijuht koordineerib konverentside, ürituste, vastuvõttude, seminaride jm sündmuste läbiviimise tegevusi ning teenindab külalisi ja jälgib eelarvet. Majutusjuht (reisilaevas purser) korraldab majapidamisega seotud ülesandeid, milleks on varude haldamine, ladustamine ja väljaandmine. Vajadusel värbab uusi töötajaid, koolitab ja juhendab oma personali ning juhib meeskonnaliikmete tööd, teeb koostööd tarnijatega ja teiste osakonnajuhtidega.		
Juhid ja spetsialistid	Teenindus- töötajad	Liht- töötajad

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

MAJUTUS		Hõivatuid 2014–2016
Majutuse teenindajad ja administraatorid	1 850	
Majutuse teenindaja ja administraator teenindab külastajaid vastuvõtus, registreerib külastajad sisse ja välja, määrab toad, jagab infot ettevõtte toodete ja teenuste kohta, vajadusel organiseerib tubade ettevalmistamist, majapidamistöid või sündmuste teenindamist. Väikestes majutusettevõtetes valmistab külaliste vastuvõtuks ette ruumid ja õueala, valmistab ja serveerib hommikusööki, jagab infot piirkonna ja seal pakutavate turismiobjektide ja -teenuste kohta.		
Toateenijad	2 035	
Toateenija koristab ja puhastab majutusettevõtte numbritubasid või laevas kajuteid, vajadusel varustab hügieenitarvikute ja reklaammaterjalidega. Laeva kajutiteenindajad peavad vajadusel tagama ka päästevõimekuse.		
TOITLUSTUS		
Toitlustusettevõtete juhid	2 370	
Toitlustusettevõtte juht kavandab, korraldab ja juhib ettevõtte tööd, töötab välja ettevõttele omased tooted ja teenused, koolitab ja arendab töötajaid, järgib seadusandlusest tulenevaid nõudeid ning vastutab ettevõtte haldustoimingute, eelarve haldamise ja müügieesmärkide saavutamise eest.		
Peakokad	710	
Peakokk koostab menüüd ning arendab ettevõtte tooteid ja teenuseid. Peakokk juhib köögitööd kogu protsessi vältel, kontrollib pidevalt toitade planeerimist ja valmistamist. Ta juhib, juhendab ja motiveerib köögimeeskonda, vastutab teiste töö korraldamise ja kvaliteetse töötulemuse eest ning tagab köögis tööohutuse. Peakokk töötab välja uute toodete tehnoloogilisi kaarte ja koostab kalkulatsioone. Vajadusel abistab oma meeskonda toiduvalmistamise protsessis, haldab kaubavarusid, suhtleb tarnijatega ning koostab müügidokumentatsiooni ja aruandeid.		
Kokad	8 300	
Kokk kavandab ja valmistab toite toiduretseptide alusel või peakoka juhendamisel, vastutades toitade õigel ajal valmimise eest. Ta käitleb kaupu ja haldab kaubavarusid ning vajadusel juhendab abikokkasid ja köögiabilisi. Restoranikokk serveerib toiduportsjoneid ning tutvustab toite külastajale. Köögiseadmete ja töövahendite puhastamine ja korrashoid ning jäätmete käitlemine on tööprotsessi loomulik osa.		

Tabel 1. MTT valdkonna põhikutsealad ja nende peamised tööülesanded

TOITLUSTUS	Hõivatuid 2014–2016	
Baarmenid Baarmen teenindab külastajaid baariletist või lauas. Ta valmistab, serveerib ja müüb jooke ning nõustab külastajaid jookide valikul ning haldab kaubararusid.	1 890	
Kelnerid Kelner valmistab ette ruumid ja laua külastajate vastuvõtmiseks, suhtleb külastajatega, nõustab toitade ja jookide valimisel, serveerib toite ja jooke, arveldab külastajaga ja küsib tagasisidet ning teeb koostööd köögiga.	4 300	
Toitlustuse klienditeenindajad Toitlustuse klienditeenindaja teenindab külastajaid toidulettide juures, abistades külastajat valiku tegemisel ning võttes vastu makseid ostetud toidu eest. Ta tegeleb lihtsate toitade lõppvalmistusega, serveerib ja pakib toidu, soojendab valmistoitte ning täiendab külmikute, salatiletide ja buffet-laua varusid, pidades arvestust kasutatud toidu koguste üle.	1 050	
Toitlustuse lihttöötajad Toitlustuse lihttöötaja valmistab vastavalt tellimusele piiratud valikus toite või jooke, kasutades selleks lihtsaid tööprotsesse ja vähesel arvul koostisaineid, abistab kokka toitade valmistamisel ja portsjonite serveerimisel, koristab ja puhastab köögiala, -seadmeid ja -tarvikuid, peseb nõud, valmistab ette koostisaineid, eeltöötleb tooraineid ning täidab muid abistavaid ülesandeid.	5 260	

TURISM	Hõivatuid 2014–2016	
Turismiettevõtete juhid Turismiettevõtte juht kavandab, koordineerib ja analüüsib ettevõtte tegevusi, juhib ja motiveerib meeskonda. Juht vastutab klienditeeninduse kvaliteedi parendustegevuste ja eelarve eest, koostab aruandeid, tegeleb juriidiliste küsimuste ja turundusega. Aktiivtegevuste läbiviimist pakkuva ettevõtte juht hindab lisaks eelnevale teenuste pakkumise riske ja tagab külastajate ohutuse, järgides turva- ja ohutusnõudeid.	350	
Reisikonsultandid ja turismispetsialistid Reisikonsultant haldab veebikeskkonnas teenuste pakkumist, nõustab kliente reisiteenuste ja reisisihtkohtade valikul, broneerib ja müüb reisiteenuseid, koostab kliendile reisikavasid ja müügipakkumisi ning valmistab ette reisidokumendid.	830	
Turismispetsialist töötab enamasti avaliku või kolmanda sektori organisatsioonis, mille funktsioonide hulka kuulub turismi arendamine ja korraldamine. Ta kogub ja korrastab informatsiooni turismiteenuste ja huviväärsuste kohta konkreetses piirkonnas ning edastab info huvitatud isikutele. Turismispetsialist teeb turismialast piirkondlikku ja valdkondadevahelist koostööd sihtkoha turismiettevõtluse arendamisel ja turundamisel.		
Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad Giid saadab üksikisikuid või grupe reisidel, vaatamisväärsustega tutvumisel ja ekskursioonidel ning ringreisidel huvipakkuvatesse kohtadesse, arvestades sihtrühmaga, hinnates riske ja tagades külastajate ohutuse. Ta arendab tooteid, teeb koostööd teiste teenusepakkujatega, loob kliendisuhteid, müüb ja turundab oma tooteid. Loodusgiid tutvustab ja vahendab loodus- ja pärandkultuurimaastike, kujundades keskkonnateadlikku eluvaadet, tagades rännakute läbiviimisel looduskeskkonna säilimise.	410	
Aktiivtegevuste läbiviija võimaldab kliendile elamusi aktiivsete tegevuste kaudu, mille eesmärk on pakkuda meelelahutuslikku aktiivset tegevust. Ta arvestab sihtgrupi vajaduste, ea ja võimetega, tunneb grupiprotsesse ja riskijuhtimist ning oskab kasutada erinevaid erialaspetsiifilisi vahendeid. Lisaks juhendab ja koolitab külastajaid, hindab adekvaatselt riske ja tagab külastajate ohutuse.		



Põhikutsealade tööjõu- ja oskuste vajaduse muutused

Tallinna Kaubamaja
püsikliendiõhtu

Valdkonna tööhõive ja töötajatele vajalike oskuste hindamisel on lähtutud järgmisest: põhikutsealade hõive praegu ja lähiminevikus, valdkonna arengusuunad ja majandusnäitajaid, arengukavad, varasemad uuringuid jm, uuringu raames intervjueritud ekspertide ja valdkonna eksperdikogu hinnangud.

Esitatav hõiveprognoos rajaneb järgmistel eeldustel:

- o prognoos lähtub konservatiivsest stsenaariumist, st kehtib stabiilse majandusarengu tingimustes;
- o valdkonna keskmiste ja suurettevõtete arv ei kasva oluliselt;
- o demograafiline olukord ei võimalda hõive ekspansiivset kasvu;
- o majanduses toimub rahvusvahelisest konkurentsiolekorrast tingituna aeglane liikumine kõrgema tootlikkuse ja lisandväärtusega ning väärtusahelas kõrgemal asetseva ettevõtluse suunas;
- o turismiarengut toetava poliitika jätkumine;
- o turismi seisukohast oluliste transpordiühenduste arendamine ning et transpordikulud ei tõuse drastiliselt.

Kõiki MTT alavaldkondi mõjutab peamiselt majandusarengu üldine käekäik ja valdkonnaspetsiifiline areng. Hea majanduskonjunktuur suurendab tellimuste mahtu ning vajadust töötajate järele. Sissetulekute kasvades suureneb Eestis eeldatavalt nõudlus nii sise- kui väliturismis ning tänu ööbivate välituristide arvu kasvule võib oodata eksporditulude suurenemist. Seejuures on oluline vald-

**Jätkuv elatustaseme
tõus suurendab nõudlust
majutus-, toitlustus- ja
turismiteenuste järele.**

konna arengut positiivselt mõjutava turismi- ja maksupoliitika jätkumine ja transpordiühenduse arendamine, mis suurendaks turistide arvu, vähendaks hooajalisust ja piirkondlikke erinevusi. Kasvavad sissetulekud võimaldavad üha enam tarbida teenuseid ka iga päev (nt valmistoidu kaasaost).

Teiseks mõjutavad kõiki alavaldkondi demograafilised trendid, mis avaldavad mõju tööjõu kättesaadavusele ning muudavad kliendisegmente. Tööjõupuudus nõuab, et suuremat tähelepanu pöörataks tööjõu koolitamisele ja motiveerimisele (nt sageli töökohti vahetavad noored, vanema-ealiste ja erivajadustega inimeste kaasamine tööturule) ning erinevate sihtgruppide vajaduste ja ootuste tundmaõppimisele ning 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 mõjutab aga tugevamalt töövormide mitmekesistumine (tööampsud, osaajaga töö, renditööjõud) ning kasvav klientide ja meeskondade mitmekultuurilisus, kuigi ka toitlustuses on tehnoloogia mõju märgatav. Toitlustusteenindajate põhikutsealadel kasutatakse üha enam välistööjõudu (nt kokad, abikokad) ning sageli töötatakse õpingute kõrvalt (sh välisüliõpilased).

Kogu valdkonda mõjutab tarbijate ootuste ja väärtuste muutumine. Üha enam väärtustatakse vaba aega ning kasvanud on keskkonna- ja terviseteadlikkus. Ootused elukvaliteedile on kõrgemad, hinnatakse kvaliteetseid ja eripäraseid teenuseid, soovitakse kogeda uudseid elamusi, kiirelt ja mugavalt teenuseid tarbida.

Valdkonna tööjõuvajadust mõjutab tugevalt hooajalisus, sh piirkondlikud erinevused, mistõttu töötajaid vajatakse kõrghooajal märkimisväärselt rohkem ning madalhooajal tuleb ametikohti vähendada. Töövormide mitmekesistumine ja töötajate väärtuste teisenemine suurendab niigi volava töötajaskonnaga valdkonna tööjõu vahetumist veelgi, eriti majutuses ja toitlustuses, millest tulevalt suureneb ajakulu töötajate värbamisele ja koolitamisele.

Traditsioonilistele majutusettevõtetele pakub konkurentsi jagamismajandus ning tõenäoliselt kasvab lähiaastatel jagamismajanduse osakaal majutuses ja reisikorralduses võrreldes tavamajandusega kiiremini. Ekspertide hinnangul jagamismajandus lähikümnendil Eestis traditsioonilistes majutusettevõtetes töötavate inimeste arvu olulisel määral ei mõjuta, küll aga paneb jagamismajanduse teenuse pakkujate maksukuulekus traditsioonilised ettevõtjad ebavõrdesse konkurentsipositsiooni.

Karmistuvad regulatsioonid puudutavad kõiki alavaldkondi – lähiaja suurimad muudatused tulenevad pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivist (PTD) ja isikuandmete kaitse üldmäärusest (GDPR), mis mõjutavad rohkem majutuse ja turismi alavaldkondi.

Kasvav nõudlus MTT teenuste järele suurendab järgmise 5-10 aasta jooksul MTT põhikutsealadel tervikuna hõivatute arvu tagasihoidlikult (2%), seda peamiselt teenindustöötajate arvu kasvu tõttu.

Tabelis 2 on esitatud ülevaade hinnangutest, kuidas muutub hõivatute arv MTT põhikutsealadel järgneva 5-10 aasta jooksul (erinevalt suunatud nooltena).

Tabel 2. Hõivatute arvu muutuse prognoos MTT valdkonna põhikutsealadel

Alavaldkond	Põhikutseala	Hõivatuid 2014/2016	Hõive muutus	Hõive muutuse mõjurid
MAJUTUS				
	Majutusettevõtete juhid	650	→	Kasvav ööbimiste arv majutusettevõtetes ning konverentsiturism suurendab vajadust töökäte järele. Juhtide arv ei suurene, kuna tehnoloogia võimaldab kõikide tasandi töötajatele anda rohkem vastutust, sh tööprotsesside juhtimiseks. Teenuste personaliseerimisega muutub juhtidel üha olulisemaks suurandmete kasutamine ja andmeanalüüs.
	Majutusettevõtete allüksuste juhid	420	↗	Külastajate kõrgemad ootused teeninduskvaliteedile, töö hooajalisus, osaaajaga töötamine ja tööjõuvoolavus suurendavad majutusettevõtete allüksuste juhtide ja kogenud töötajate töökoormust töötajate värbamisel, koolitamisel ja motiveerimisel. Tehnoloogia tõhustab allüksuste juhtidel teatud tööülesannete täitmist ja võimaldab anda osa keskastme juhi funktsioonidest majutuse teenindustöötajale (nt administraatorile, vahetusevanemale), mistõttu tööülesannete mõttes need põhikutsealad lähenevad teineteisele ning majutuse teenindajate ja administraatorite töö sisu mitmekesistub. Teatud tööloike saab osaliselt automatiseerida (nt sisse- ja väljaregistreerimine iseteeninduses, online-tellimuste haldamine), kuid ka sel juhul jääb alles vajadus kliendi nõustamiseks ja erijuhtumite lahendamiseks.
	Majutuse teenindajad ja administraatorid	1 850	↗	
	Toateenijad	2 035	↗	Nõudluse kasvuga toateenijate tööjõuvajadus suureneb, kuigi kättesaadavad tehnoloogilised lahendused ja seadmed võimaldavad osaliselt toateenijate tööd tõhustada ja tööandjad näevad täiendavaid võimalusi tööprotsesside optimeerimiseks.
Majutus kokku		4 955	↗	

↗ Mõõdukas kasv (6%-10%) → Püsib stabiilsena
↘ Tagasihoidlik kasv (1-5%) ↘ Tagasihoidlik kahanemine (1-5%)

Alavaldkond	Põhikutseala	Hõivatuid 2014/2016	Hõive muutus	Hõive muutuse mõjurid
TOITLUSTUS				
	Toitlustusettevõtete juhid	2 370	→	Tehnoloogilised lahendused võimaldavad toitlustusettevõtete juhtidel kasvava teenuste mahuga paremini toime tulla. Juhtide ja peakokkade töö sisu muutub multifunktsionaalsemaks – toitlustustegevuse juhtimisele lisaks on üha suurem rõhk operatiivsel juhtimisel, kuna sagedasti vahetuv ja osalt hooajaline ning üha enam osaaajaga töötajaskond suurendab juhtide ajakulu värbamisele, väljaõppele ja motiveerimisele. Nii suurkõikide kui ka väikeste toitlustuskohtade kokkade ja peakokkade arvu suurendab tarbijate ootustest tulenev teenuse mahtude kasv: soovitakse kogeda erinevaid toidu- elamusi, suureneb igapäevane valmistoidu kaasaost ja kojuvedu. Tehnoloogilised lahendused võimaldavad pakkuda kõrgema kvaliteediga toitu ning tõhustada toiduvalmistamise protsesse, kuid see ei vähenda peakokkade ja kokkade tööjõuvajadust, kuna konkurents püsimiseks panustatakse rohkem laiemasse toiduvalikusse ja erimenüüde pakkumisse.
	Peakokad	710	↗	
	Kokad	8 300	↗	
	Baarmenid	1 890	→	Professionaalsed trenditeadlikud baarmenid ja kelnerid aitavad luua positiivset kliendikogemust ning toitlustuskohal üha tihenevas konkurents püsida. Tehnoloogilised lahendused tõhustavad baarmenite ja kelnerite tööd, mistõttu nende arv ei suurene, kuid vahetu suhtluse kliendiga on üha tehnoloogiarikkamas maailmas oluliseks osaks positiivse kliendikogemuse kujundamisel ning võimalusel ei asendata teenindajat tehnoloogiliste lahendustega.
	Kelnerid	4 300	→	
	Toitlustuse klienditeenindajad	1 050	→	Kiirelt ja mugavalt kättesaadava igapäevase valmistoidu tarbimise (nt tänavatoit, bistrood) kasvule vaatamata jääb toitlustuse klienditeenindajate vajadus samaks. Kuna palgakulud kasvavad ja teatud tegevusi on kliendirahulolu oluliselt vähendamata võimalik tõhustada, siis automatiseeritakse või korraldatakse ümber osa toitlustuse klienditeenindajate tööloike. Samas täielikult toitlustuse klienditeenindajatest ei loobuta – peab olema inimene, kes näiteks täidab toidu-/joogiautomaadid, valmistab ette buffet-laua.
	Lihttöötajad	5 260	↘	Palgakulude kasvu ja kutseala ebapopulaarsuse tõttu väheneb toitlustuse lihttöötajate osakaal, mida toetavad tehnoloogilised lahendused ja võimalus osa tööprotsesse ettevõttest välja viia.
Toitlustus kokku		23 880	↗	

Tabel 2. Hõivatute arvu muutuse prognoos MTT valdkonna põhikutsealadel

Alavaldkond	Põhikutseala	Hõivatuid 2014/2016	Hõive muutus	Hõive muutuse mõjurid
TURISM				
	Turismiettevõtete juhid	350	→	Vaatamata reisimise hulga üldisele kasvule reisiteenuseid pakkuvate ettevõtete arv ei kasva, kuna konkurentsi pakuvad iseteenindusplatvormid, mis võimaldavad inimestel endil koostada reisimarsruute ja teenuste pakette ning teha broneeringuid. Reisikonsultantide töö sisu muutub, kuna iseteeninduse laialdasema kasutamisega väheneb vahetu suhtlus kliendiga 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 lahendustele alles. Turismispetsilistide hõive püsib turismisektori jätkuva arendusvajaduse tõttu sama. Giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate pakutavate teenuste mahud on hooajati kõikuvad ja väikesed, kuid nõudlus uute teenuste ja elamuste järele üha kasvab. Töökohtade arvu kasvule võib piiranguks saada võimekus tarbijate ootustele vastu tulla ja seda nii teenuste sisu, kvaliteedi kui ka mahtude poolest. Tehnoloogilised lahendused mitmekesistavad teenuseid, kuid elamuse pakumisel jääb oluliseks vahetu suhtlus kliendiga.
	Reisikonsultandid ja turismi-spetsialistid	830	→	
	Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	410	↗	
Turism kokku		1 590	↗	
MTT VALDKOND KOKKU		30 425	↗	

↗ Mõõdukas kasv (6%–10%)

→ Püsib stabiilsena

↘ Tagasihoidlik kasv (1–5%)

↘ Tagasihoidlik kahanemine (1–5%)

Trendid ja oskused

Lähiaastate muutused oskustes on enamasti seotud tehnoloogia arenguga, külastajate ootuste ja väärtuste muutumisega, sihtrühmade ja pakutavate teenuste mitmekesistumise ning ärimudelite muutustega.

Sotsiaal-demograafilistest muutustest põhjustatud arengusuunad:

- o Y- ja Z-põlvkond on kuni aastani 2040 turismi peamine sihtrühm, kellele on olulise tähtsusega *online*-broneerimisvõimalused, teabe kiire kättesaadavus, külastajate arvustused ja sotsiaalmeedia roll.

- o Kasvab nn hõbemajandus, mis toob kaasa nõudluse väärikas eas külastajatele mõeldud turismi- ja heaoluteenuste järele.
- o Sihtrühmad muutuvad mitmekesisemaks, toimub segmenteerumine ja teenuste personaliseerumine.
- o Kasvab soov külastada uusi sihtkohti, tutvuda uute inimestega, kuulda kohalugu, maitsta kohalikku toitu ning kogeda autentsust ja elamusi.

Tehnoloogia arengust põhjustatud arengusuunad:

- o Külastajatele suunatud teenused liiguvad üha enam veebi-rakendustesse, mitmed tööülesanded võtab üle tarbija (nt broneeringud, iseteeninduskassad).
- o Tehnoloogia võimaldab pakkuda teenuseid paindlikumalt (nt iseteeninduskassad, toiduautomaadid).
- o Infotehnoloogilised lahendused ja andmeallikad võimaldavad kaardistada tarbijakäitumist, paremini prognoosida nõudlust ja optimeerida hinnakujundust, sealjuures on üha olulisem isikuandmete kaitse.
- o Tehnoloogilised lahendused tõhustavad teatud töid (nt toiduohutusega seotud dokumentide haldamine, tööjõu leidmine veebiplatvormide abil, lihtsamate tööde automatiseerimine).
- o Tehnoloogiarikkamas maailmas muutub hinnatumaks inimlik kontakt ja personaalne teenindus.

Digilahendused võimaldavad klientidel osa töötajate ülesannetest üle võtta.

Töövormide, töökultuuri ja väärtuste muutustest põhjustatud arengusuunad:

- o Laialdasemat kasutamist leiavad jagamismajanduse töövormid ning kasvab juhutööde, tööampsumajanduse ja renditööjõu osakaal.
- o MTT valdkonnas töötab aina enam noori, kes teevad tööd õppimise kõrvalt ning töösuhte pikkus ühe tööandja juures lüheneb.
- o Teenindustöötajate ametialadel on suur tööjõuvoolavus.
- o Noorte ootused tööle on muutunud: tähtsam on töö- ja eraelu tasakaal, põnevaid väljakutseid pakkuv töö, ettevõtte maine, suhtumine töötajatesse, meeskonnatunne.
- o Tööjõu leidmisel hakkab järjest enam rolli mängima ettevõtte suutlikkus töötajaid tööl hoida ja motiveerida.
- o Kasvab välistööjõu osakaal ning kultuuriline mitmekesisus töökollektiivides.

Kasvab tööampsumajanduse ja renditööjõu osakaal.

Ärimudelite muutumisest, keskkonna ja tarbija ootuste muutustest põhjustatud arengusuunad:

- o Hoogustunud on jagamismajanduse veebiplatvormide (nt Booking.com, Airbnb) kasutamine, mis on muutnud tehingute tegemise lihtsaks ja mugavaks nii teenuse pakkujale kui ka tarbijale.

- o Uued ärimudelid on üha leidlikumad ja koostööle suunatud. Küllastajatele elamuse pakkumiseks ei ole määravaks ainult asukoht, keskkond, hea toit või teenindus, vaid nende kombinatsioon.
- o Reisijate arv kasvab ja reisijate sihtrühmad muutuvad mitmekesiseks (eri- ja eristavate vajadustega, vanemaealised, noored). Oluliselt kasvab Aasia turistide arv.
- o 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, maa- turism, elamusturism).
- o Riigi ja MTT ettevõtetega 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).

Küllastaja soovib kogeda unikaalsust ja elamusi.

Osused

Suhtlemis- ja eneseväljendamise oskus on MMT valdkonna töötajate võtmeoskus, mille kõrval on oluline töötaja hoiak, külalislahke suhtumine ja tahe teenindada. Järjest tähtsamaks saab empaatiavõime ja oskus probleeme lahendada ning suutlikkus luua elamusi, sest küllastajad soovivad saada uusi kogemusi uutes sihtkohtades, kuulda kohalugu, maitsta kohalikku toitu ning kogeda autentsust. Töötaja peab oskama näha teenindusprotsessi kui olulist osa tervikpildis ja mõistma, et tema asjatundlikkusest ja suhtumisest sõltub küllastaja kogemus ja ettevõtte kuvand.

Oluline on töötaja külalislahke suhtumine ja tahe teenindada.

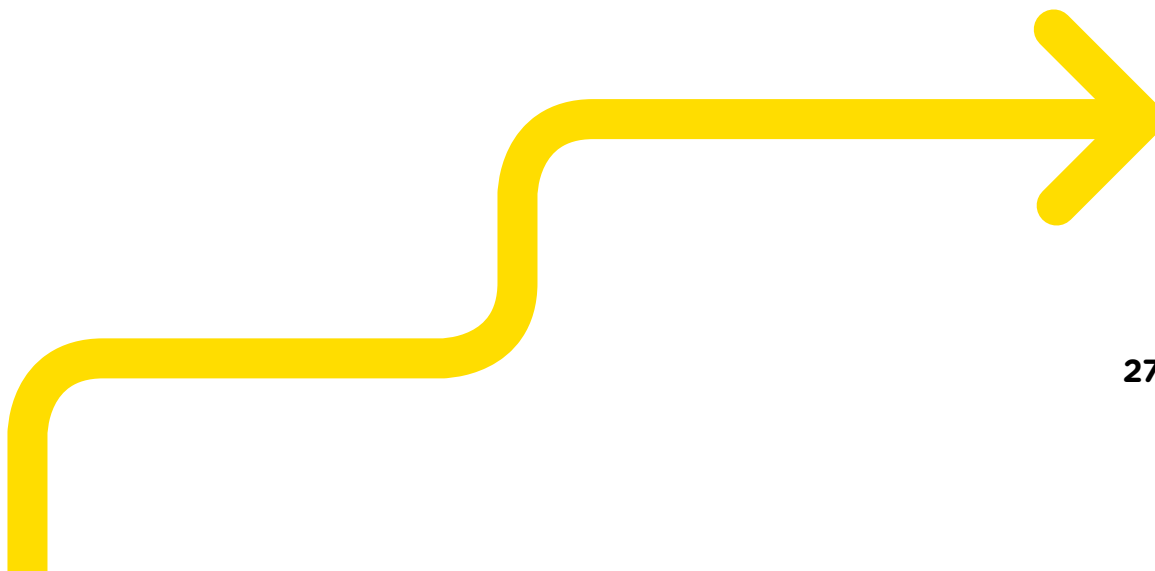
Valdkonda mõjutav hooajalisus ja tööjõuvoolavus nõuab töötajatelt juhendamise oskust, sest pidevalt tuleb tegeleda uue personali väljaõpetamisega, ning lähiaja väljakutseks on oskus töötajaid motiveerida ja organisatsiooniga siduda. Mitmekultuurilisus nii küllastajate hulgas kui ka töökollektiivides toob kaasa vajaduse tunda erinevaid kultuure ja osata võõrkeeli, sh Aasia keeli. Tehnoloogia areng, teenuste digitaliseerimine, automatiseerimine ja laialdasem nutirakenduste kasutamine eeldab töötajatelt paremaid IKT-oskusi kõikidel ametitasanditel. Kasvab valdkonda puudutavate õigusaktide teadmise olulisus, sh 2018. aastal kehtima hakanud isikuandmete kaitse üldmäärus ja pakettreisidirektiiv.

Järjest olulisem on ettevõtte suutlikkus töötajaid tööl hoida ja motiveerida.

Vastavalt muutuvatele küllastajate arvudele tuleb osata planeerida tegevusi ja tööprotsesse, kindlustada teenuse pakkumiseks vajaliku tööjõu ja muude ressursside olemasolu, mistõttu on vaja planeerimisoskust. Siht-rühmade mitmekesisus, eri- ja eristavate vajadustega külaliste teenindamine ning küllastajate muutunud ootused ja väärtused nõuavad töötajalt teistsuguseid teadmisi ja lähenemist. Järjest olulisemaks muutuvad toote- ja teenuse disainimise ja arendamise, müügi- ja turundusalased (sh hinnakujundus) teadmised ja oskused, sest ettevõtetel tuleb konkurentsipüsimiseks eristuda, pakkuda lisateenuseid elamuste loomiseks, vastates siht-rühmade ootustele. Lisateenuste puhul kasutatakse sageli koostöö-partnereid, mis nõuab head koostööoskust ning valdkonnas üha enam kasutatav projektipõhine töökorraldus nõuab paremat projektijuhtimisoskust. Sihtkoha terviklikul arendamisel ja turundamisel on tähtis võrgustikutöö.

Üleilmsete suundumuste ja valdkondliku arengu mõjul muutuvad ekspertide hinnangul MTT kutsealade kõikidel ametipositsioonidel järjest olulisemaks järgmised teadmised, oskused ja isikuomadused:

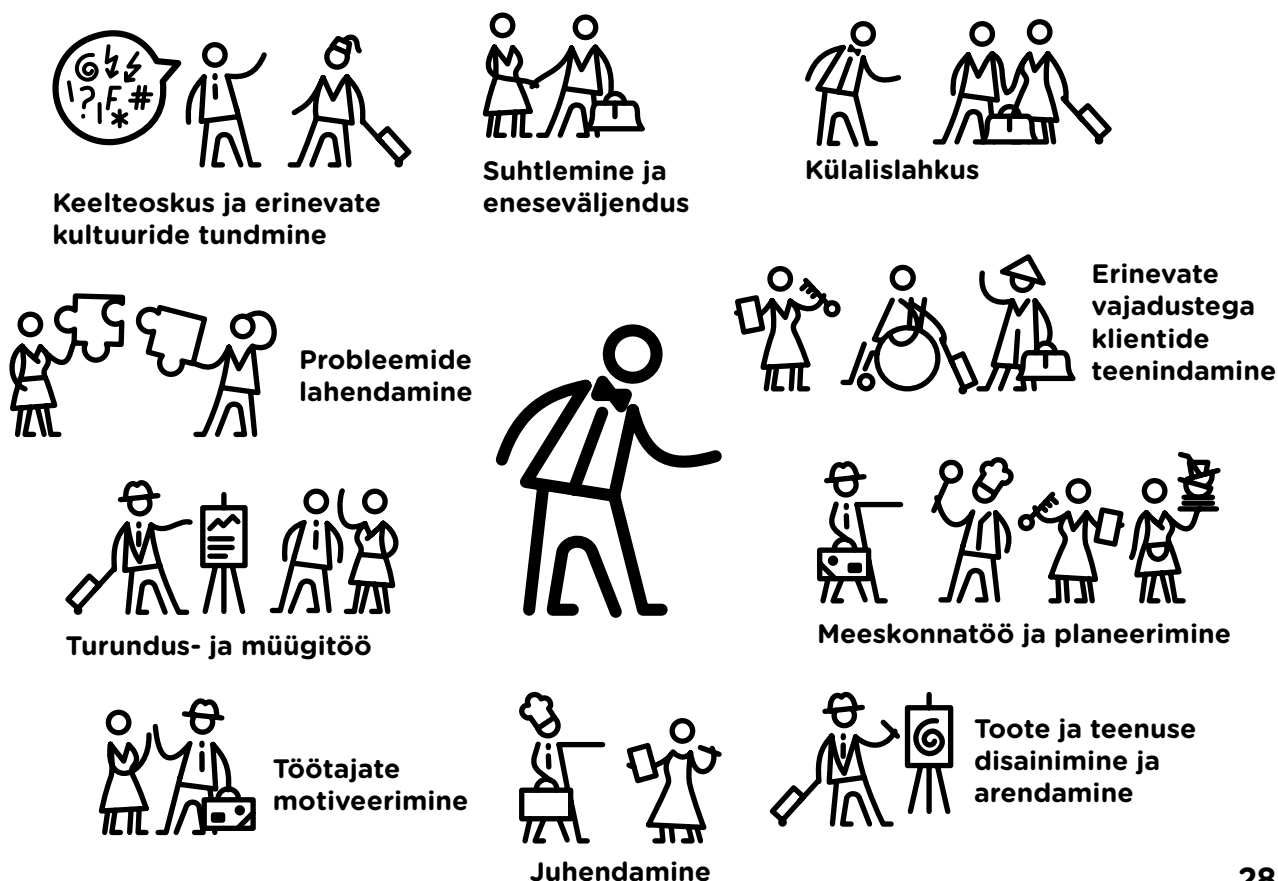
- külalislahkus ja avatud suhtumine;
- suhtlemis- ja eneseväljendusoskus;
- empaatiavõime ja probleemilahendusoskus;
- meeskonnatöö ja planeerimisoskus;
- elamuste loomise oskus;
- erinevate kultuuride tundmine, eri- ja eristavate vajadustega külaliste teenindamine ning oskus luua neile suunatud tooteid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

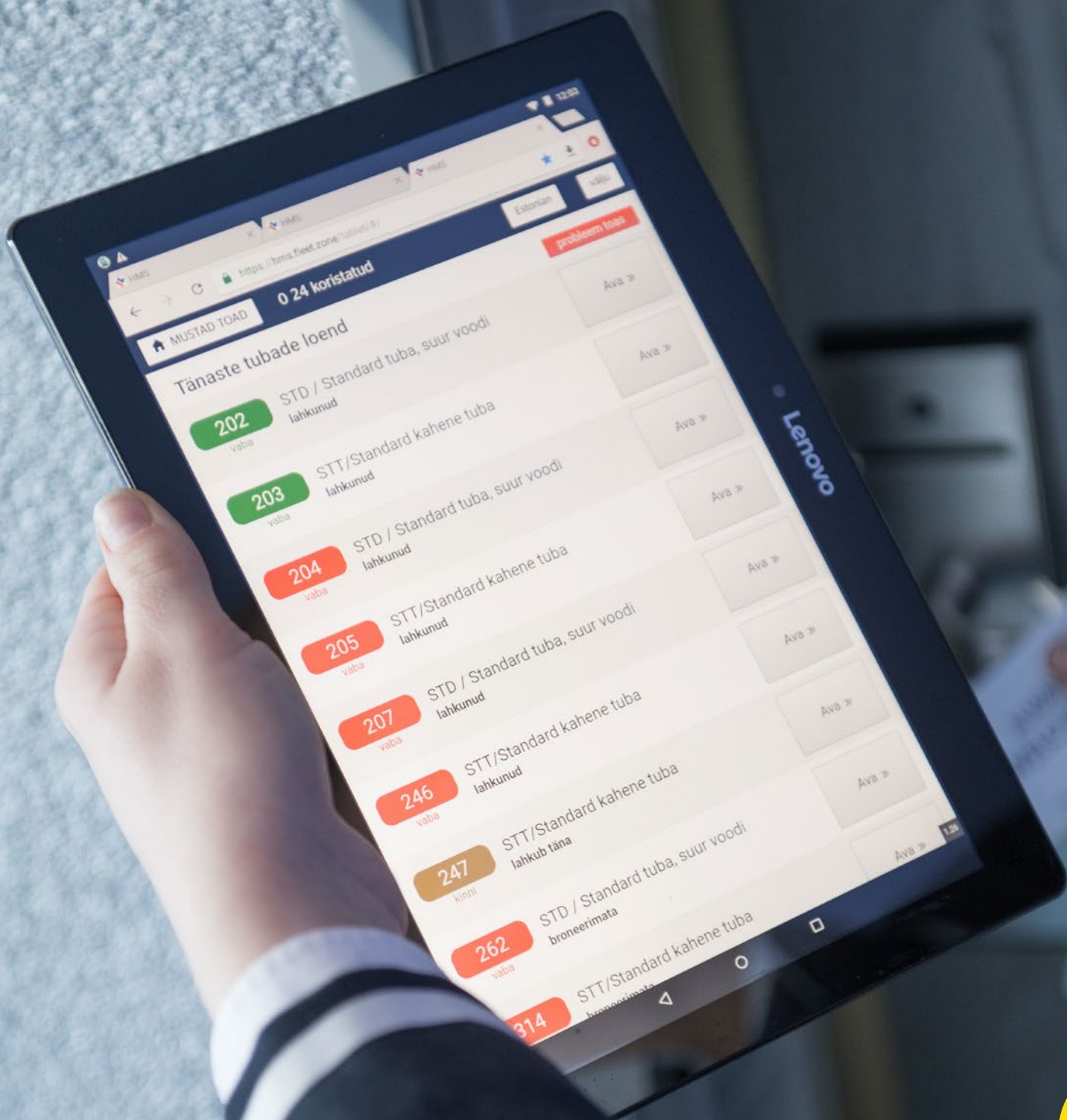


**MTT kutsealade juhtide ametipositsioonidel ning turismiteenuseid pakku-
vate ettevõtjate puhul muutuvad järjest olulisemaks järgmised teadmised,
oskused ja isikuomadused:**

- töötajate motiveerimine ja sidumine organisatsiooniga;
- probleemilahenduoskus;
- juhtimis-, juhendamise- ja koostööoskus;
- õiguslased teadmised;
- majanduslik mõtlemine, hinnakujundus- ja finantslased teadmised;
- analüüsi- ja tõlgendamisoskus;
- toote ja teenuse disainimise ja arendamise oskus;
- turundus- ja müügi lased teadmised ja oskused;
- planeerimis- ja projektijuhtimise oskused;
- võrgustikutöö.

Joonis 5. MTT valdkonna töötajate vajalikud oskused





Laialdasem nutirakenduste kasutamine eeldab töötajalt paremaid IKT-oskusi.



Koolituspakkumise ülevaade

*Kokaõpe Tartu
Kutseharidus-
keskuses*

Tasemeõpe

Valdkonna erialase õppena käsitletakse neid õppekavu, millel on ekspertide hinnangul otsene seos valdkonna põhikutsealadega. Peamised õppekavade rühmad (ÖKR), kuhu kuuluvad analüüsitud MTT õppekavad, on majutamine ja toitlustamine ning reisimine, turism ja vaba aja veetmine. Mitmetel MTT valdkonna põhikutsealadel on võimalik töötada ka erialase tasemeharidusega (nt kelnerid, baarmenid, toitlustuse klienditeenindajad) – sageli loeb enam sobiv haridustase, isikuomadused ning valmisolek töö käiagus õppida.

Kõrghariduses toimus 2017/18 õppeaastal vastuvõtt 9 MTT õppekaval 5 kõrgkoolis. Kõrgkoolidest on valdkonnaga seotud õppekavasid ning üliõpilasi enim Tartu Ülikoolis (õppe toimumiskoht TÜ Pärnu Kolledž). Kutsehariduses toimus vastuvõtt 17 koolis kokku 80 MTT põhikutsealadega seotud õppekaval. Kutseõppeasutustest on enim vastuvõtuga õppekavasid Tartu Kutsehariduskeskuses. 2015. aastal lõpetas tegevuse Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool, mis oli oluline valdkondliku rakenduskõrghariduse pakkuja. 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. Baarmenite väljaõpet tasemehariduses ei pakuta.

***Enim lõpetajaid
on koka erialal.***

Tabel 3. Valdkonna 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	Tasemeõpe puudub
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

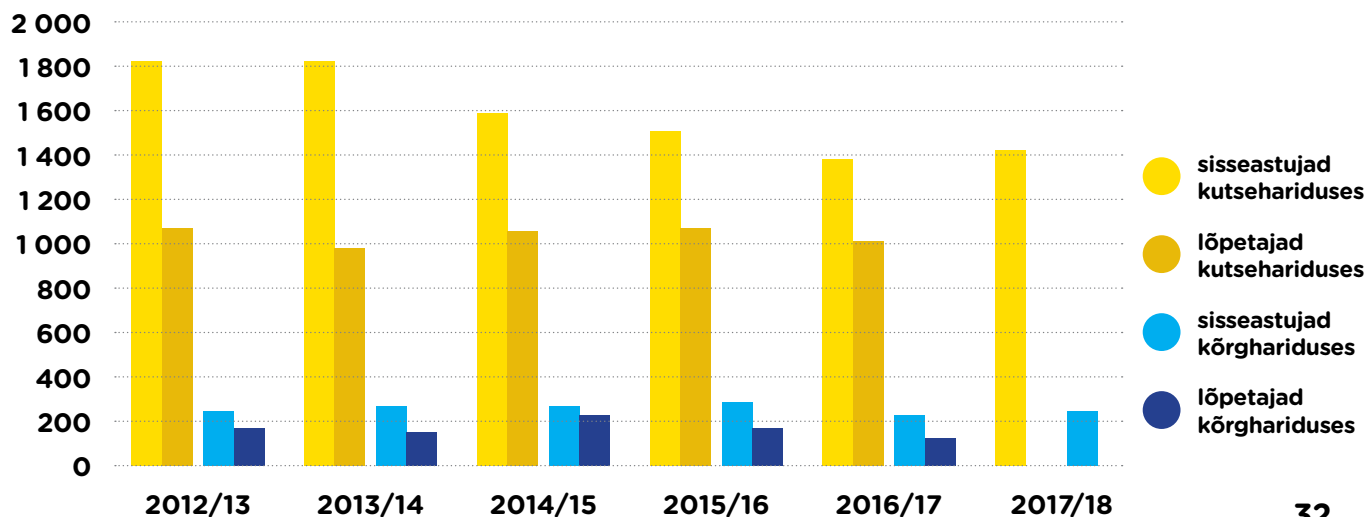
MTT põhikutsealadega seotud kutse- ja kõrgharidustaseme õppekavadel kokku on sisseastujate arv perioodil 2013/14–2017/18 vähenenud viiendiku võrra, mis on keskmisest enam. Vastuvõetute arvu kahanemine tuleneb peamiselt kutseõppesse sisseastumise vähenemisest (22%), kõrghariduses vastuvõtt on vähenenud tagasihoidlikumalt (4%). Ainukesena on vastuvõtt suurenenud tootlustuse lihttöötajaid ettevalmistavatel õppekavadel (abikoka eriala).

Lõpetajate arv on MTT põhikutsealadega seotud õppekavadel nii kutse- kui ka kõrghariduses kahanenud viimastel aastatel samuti keskmisest enam – kümnendiku võrra. Suurem lõpetajate arvu vähenemine on toimunud kõrghariduses (veerandi võrra), kutseõppe lõpetajaid on ligi kümnendiku võrra vähem. Kutseõppes paistavad lõpetajate arvu kõige suurema vähenemisega silma reisikonsultantide ja turismispetsialistide erialad, mille lõpetajate arv on viimastel aastatel vähenenud ligi kahe kolmandiku võrra. Märkimisväärsem lõpetajate arvu langus on toimunud ka kelnerite ning giidide ja aktiivtegevuste läbiviijate erialadel. Koka eriala lõpetajate arv on kahanenud suhteliselt vähe. Ainsana on lõpetajate arv kasvanud tootlustuse lihttöötajaid ettevalmistavatel õppekavadel (abikoka erialal poole võrra). Kõrghariduses on lõpetajate arvud vähenenud kõikidel põhikutsealadel.

Lõpetajate arvu prognoosi järgi (kolme viimase õppeaasta keskmiste alusel, arvestades tööjõus osalemise määra ja sisseastujate arvu muutust, vältides haridusastmetevahelist topeltarvestust) omandavad erialase tasemehariduse ja võiksid potentsiaalselt asuda MTT valdkonnas lähiaastatel tööle umbes 700 inimest aastas, neist valdav enamus kutsehariduse tasemel ja umbes kümnendik kõrghariduse tasemel.

Joonis 6. Sisseastujate ja lõpetajate arv MTT põhikutsealadest ettevalmistavatel tasemeõppekavadel

Kõrghariduses on lõpetajate arv vähenenud veerandi võrra ja kutsehariduses ligikaudu kümnendiku võrra.



Tasemehariduse arenguvajadustena töid eksperdid välja, et tasemeõppe lõpetajatel peaks olema laiapõhjalised erialased baasteadmised ja -oskused, hea suhtlemisoskus ning sobivad isikuomadused ja hoiakud. Kutseõppes on oluline roll tööturule sisenevate õppurite tööga seotud väärtuste, hoiakute ja oskuste kujundamisel ning õpi- ja tööharjumuste omandamisel. Laiapõhjaline baasharidus aitaks õppijal paremini erinevaid erialasid (kutseid) mõista ja omavahel seostada enne kitsamat spetsialiseerumist hilisemas õppeprotsessis. Laiapõhjalisem õppekava tagaks parema õppegruppide täituvuse ning annaks vajaliku ettevalmistuse valdkonnasiseselt erinevatel ametikohtadel liikumiseks, tagades nii töötajatele kui ka tööandjatele parema toimetuleku muutuval tööturul. Lisaks toodi välja, et Eestis puudub võimalus tasuta õppida toitlustamise ja toitlustamise korraldamisele suunatud erialal kõrgharidusõppes, mis on oluline toitlustusettevõtte juhtidele, tipp- ja keskastme spetsialistidele professionaalseks arenguks, Eesti toitlustusteeninduse, -kultuuri ja teeninduskvaliteedi arendamiseks.

Eriala lõpetajatel peaksid olema laiapõhjalised baasteadmised ja -oskused.

Täiend- ja ümberõpe

Üleilmsete trendide mõjust tulenevalt muutuvad töökeskkond, töö sisu ja töövormid pidevalt, eelistatakse õppimist väikeste osadena, et kiiresti tööturule siirduda. Arvestades MTT valdkonna eripära, kus töötajad liiguvad ettevõtete vahel ja töötavad sageli hooajati või pakutakse teenuseid põhitöö kõrvalt, soodustaks õppimist paindlikumad õppevormid. Tööampsude kõrvale peaks täiskasvanutele ja töötavatele spetsialistidele tulema ka nn õpiampsud, mis võimaldaks õppida ja omandada kompetentse moodulite kaupa, lühemate kursustena või kitsamate osade kaupa.

Täiskasvanutel peaks olema võimalik paindlikult omandada erialaseid oskusi, nt õpiampsudena.

Üha enam täiskasvanuid osaleb MTT erialadel ümberõppes lisaeriala omandamiseks, et olla tööturul konkurentsivõimelisem (nt matkajuhtimine, giiditöö) ja pakkuda mitmeid turismiteenuseid. MTT lihttöötajate ametialadele suunatud täiendkoolitusi on vaja pakkuda nii ümberõppeks pensionieelses vanuses inimestele kui ka erivajadustega inimeste paremaks kaasmiseks tööturule.

MTT valdkonna täiendõpet pakuvad erakoolitusasutused, erialaliidud, kutseõppeasutused ja valdkonna ettevõtted. Tööandjate hulgas on hinnatud täiendkoolituste pakkuja Eesti Sommeljeede Erakool, mis pakub koolitusi sommeljee põhikompetentside omandamiseks, ning Baarmenite Assotsiatsiooni Koolituskeskus, mis pakub joogi ning teeninduse täienduskoolitusi.

Töötukassa ja Haridus- ja Teadusministeerium pakuvad vajaduspõhiselt täiend- ja ümberõppe võimalusi oma sihtrühma kuuluvatele inimestele. Aastatel 2015–2017 MTT põhikutsealadele sobivatel täienduskoolitustel osalenutest valdav enamus õppis toitlustuse alavaldkonnaga ning vähem

majutuse ja turismi alavaldkonnaga seonduvatel kursustel. Koolituskursuste kaupa on levinumad koka ja abikoka, toiduhügieeni ja toidlustusteenindusega seonduvad kursused. Lisaks pakutakse üldoskusi arendavaid kursuseid ja keeleõpet.

MTT valdkonna juhtide ametirühmas vajatakse ekspertide hinnangul täienduskoolitusi järgmistes suundades:

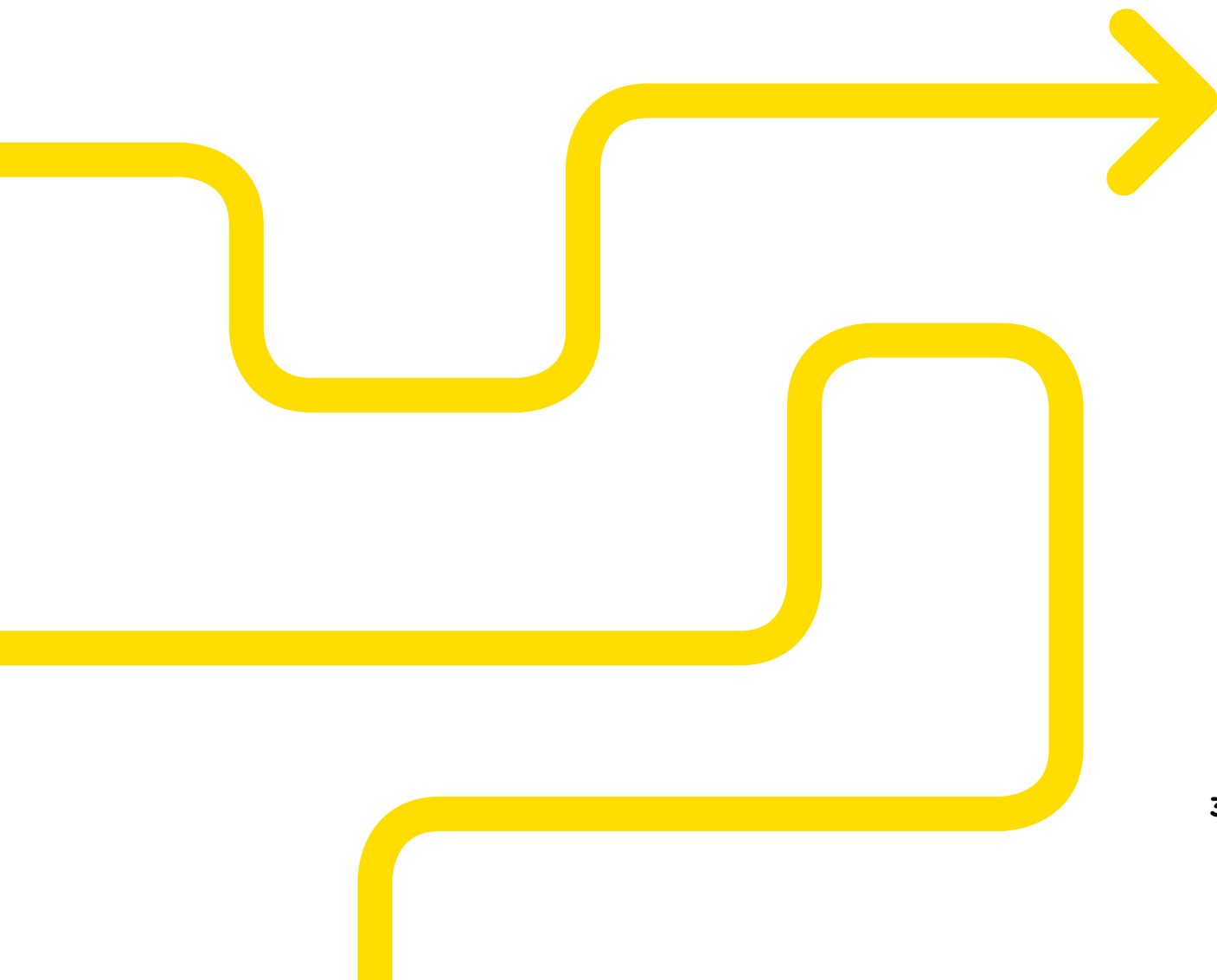
- o **Ettevõtte ja meeskonna juhtimine.** Sageli on juhid MTT erialase haridusega, kuid neil puudub ettevalmistus ettevõtte juhtimiseks. Toitlustuse alavaldkonnas täidavad tihti ettevõtte juhi rolli peakokad, kes vajavad juhtimise täienduskoolitusi.
- o **Juhendamise oskus.** Valdkonda mõjutab tugevalt hooajalisus ning uue personali väljaõpetamisega tuleb tegeleda pidevalt, mistõttu on oluline juhendamise oskus.
- o **Õiguslased teadmised.** 2018. aastal kehtima hakanud isikuandmete kaitse üldmäärus, mis kehtestab MTT ettevõtetele senisest rangemaid reegleid füüsiliste isikute andmete kaitseks, 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.
- o **Projekti juhtimine.** Kiired muutused töömaailmas ning valdkonnas üha enam kasutatav projektipõhine töökorraldus tingib vajaduse paremate projekti juhtimise oskuste järele.
- o **Tootearenduse ja teenuste disaini, turunduse ja müügitöö oskused (sh hinnakujundus).** MTT ettevõtetel tuleb konkurentsipüsimiseks eristuda, tuleb pakkuda midagi, mis loob elamust, mistõttu on nii tootearendus kui ka müügitöö juhtide ametitasanditel töö oluline osa. Puudust tuntakse kaas-aegse turunduse (sh veebi- ja rahvusvaheline turundus) ja toodete disaini koolitustest.

Järgnevalt on välja toodud MTT valdkonna töötajate üldised täiendõppe vajadused:

- o **Avatud suhtumine, suhtlemine, külalislahkus.** Teenindustöös on oluline teadvustada, et avatud suhtlemise ja külalislahkusega saab luua külastajale positiivse kogemuse. Teenindustöötajad peavad oskama näha suurt pilti ja mõistma, et nende suhtumisest ja professionaalsusest sõltub nii ettevõtte kui ka teenindustöö kuvand.
- o **Suhtlemispsühholoogia.** Teenindajad peavad valmis olema erinevate inimestega suhtlemiseks ja ettearvatuteks situatsioonideks. Kriitilistes olukordades toimetulemisel on oluline empaatiavõime, mida toetavad teadmised suhtlemispsühholoogiast.
- o **IKT-oskused.** Tehnoloogia areng, teenuste digitaliseerimine (tellimused, broneeringud, arved, kassasüsteemid) ja automatiseerimine ning uued

tarkvarad ja tööprotsesse toetavad veebirakendused toovad kaasa vajaduse täiendada IKT-kompetentse kõikidel ametitasanditel.

- o **Mitmekultuurilisus, eri- ja eristavate vajadustega külastajad.** Meeskonnad on järjest enam mitmekultuursed, mistõttu tuleb tunda erinevaid rahvuskultuure. Suureneb eri- ja eristavate vajadustega külastajate osakaal, kelle teenindamine nõuab teistsuguseid teadmisi ja lähenemist neile teenuste koostamisel ja pakkimisel.
- o **Keeleoskus.** Erinevad rahvused ja mitmekultuurilisus toovad kaasa suurema keelteoskuse vajaduse. Eelkõige nähakse valdkonnas vajadust väga hea inglise keele ja eriti vene keele oskuse järele. Muukeelsed teenindajad aga vajavad eesti keele õppimise võimalust. Aasia turistide arvu kasv toob kaasa vajaduse Aasia keelte oskuse järele.
- o **Koostööoskus.** Järjest tuleb juurde lisateenuste pakkimisi elamuste loomiseks, selleks kasutatakse sageli koostööpartnereid, mis nõuab head koostööoskust.
- o **Planeerimisoskus.** Vastavalt muutuvale külastajate arvule (nt külastajate arv võib varieeruda ühest kuni mitme tuhande külastajani) tuleb osata planeerida tegevusi ja tööprotsesse, kindlustada teenuse pakkimiseks vajalik tööjõud ja muud ressursid.





Koolituspakkumise vastavus prognoositavale tööjõuvajadusele

*Administraatoritöö
Tallinki hotellis*

Valdkonna uue tööjõu vajaduse hindamisel on arvestatud kahte tegurit – vanuse tõttu tööturult lahkuvate töötajate asendusvajadust ning valdkonna ja kutseala hõive muutusest tingitud kasvu- või kahanemisvajadust. Valdkonna kohta tervikuna võib öelda, et tööjõupakkumine tasemeõppe lõpetajatest ületab tööjõuvajaduse. Kuid ekspertide hinnangul on tööjõupuudus MTT põhikutsealadel üheks suurimaks probleemiks valdkonnas.

Asendusvajadust ja töökohtade arvu muutust arvestades vajab valdkond igal aastal kokku u 500 uut töötajat, nendest 110 majutuse, 360 toitlustuse ja 25 turismi alavaldkonna põhikutsealadele.

Prognoositav uue tööjõu pakkumine tasemeõppest valdkonna põhikutsealadele on umbes 700 inimest aastas – 130 majutuse, 500 toitlustuse ja 70 turismi alavaldkonda. Valdava enamuse prognoositavast tööjõust moodustavad kutsehariduse ja kümnendiku kõrghariduse lõpetajad.

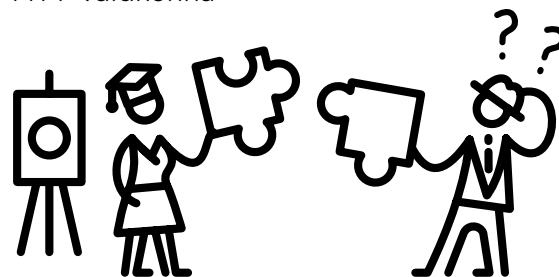
Valdkonda tervikuna vaadates ületab koolituspakkumine arvuliselt uue tööjõu vajadust kõikides alavaldkondades, eriti toitlustuses. Arvuliselt on suur ülepakkumine ka turismi alavaldkonnas, kuid hõivatute arvu ebatapsuse tõttu on alavaldkonna tegelik tööjõuvajadus alahinnatud. MTT põhikutsealadest mitmel ei nõuta töötamiseks tingimata erialast haridust, mis võib ülepakkumist suurendada (nt kelneritel, toitlustuse klienditeenindajatel, toitlustuse lihttöötajatel).

Arvestades lihttöötajate suurt osakaalu MTT valdkonnas, võrreldi tööjõu nõudluse ja koolituspakkumise vastavust ka nendega. Seejuures tuleb

meeles pidada, et lihttöötajatelt üldjuhul erialast tasemeõpet ei eeldata. Samas haridus- ja sotsiaalpoliitilistest eesmärkidest tulenevalt tuleb tagada võrdsed õppimisvõimalused erinevatel sihtrühmadel võtmepädevusi arendada, erialaseid oskusi ja teadmisi ning kvalifikatsiooni omandada⁴. Ametirühmi tervikuna vaadates on koolituspakkumine nõudlusega arvuliselt tasakaalus juhtide, spetsialistide ja lihttöötajate puhul. 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. Uuringus osalenud eksperdid nägid tööjõunappuse põhjustena majandustsükli mõju (madal töötuse määr), 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. Väga suurt tööjõupuudust tunnetatakse just teenindustöötajate (eriti kokkade ja administraatorite) ja lihttöötajate (eriti toitlustuse lihttöötajate) puhul ning kõrghooajal teravneb probleem veelgi. Tööjõupuudusega toimetulekuks värvatakse üha enam välistööjõudu, eelkõige toitlustuses. MTT valdkonna juhi tasandil on tööandjate hinnangul tööjõu kättesaadavus üldiselt hea. Toitlustusettevõtete juhtide ja peakokkade koolituspakkumine on ebapiisav nii statistiliselt kui ka ekspertide hinnangul – puudust tuntakse rakenduslikust kõrgharidustaseme õppest, mis oleks õppijale tasuta.

Vastuolu tööandjate tunnetuse ja nõudlus-pakkumise arvulise võrdluse vahel viitab turutörkele ehk olukorrale, kus ettevõtete värbamisraskused ei tulene tingimata ebapiisavast koolituspakkumisest, vaid valdkonna eripärade (nt hooajalisus, madal töötasu, tööjõuvoolavus) ja majandustsükli koosmõjust. Ka hiljutiste rahvusvaheliste analüüside⁵ põhjal võib järeldada, et ettevõtete tunnetatud tööjõunappus ja raskused tööjõu värbamisel ei pruugi tingimata olla seotud ebapiisava tööjõupakkumisega või oskuste puudujäägiga, vaid pigem laiemalt töötin-gimuste ja töökohtade kvaliteediga, mis vähendab inimeste soovi nendel ametikohtadel töötada. Teenindusega seotud sektorid paistavad reeglina silma suure tööjõuvoolavusega ja pidev värbamine on tavapärane. Sageli vahetuva töötajaskonnaga ettevõtetes kannatab teeninduskvaliteet ja langeb kliendi rahulolu, mistõttu on ettevõtetel oluline probleemiga tegeleda, näiteks pöörates rohkem tähelepanu töötajate motivatsiooni ja pühendumise tõstmisele.



Majutuse ja toitlustuse teenindus-töötajaid koolitatakse uue tööjõu vajadusest rohkem, kuid töötajaid on raske leida.

⁴ Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja Teadusministeerium (2014). www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf

⁵ 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>

Tabel 4. Tööjõuvajaduse ja koolituspakkumise võrdlus.

Alavaldkond, ametirühmad	Põhikutseala	Eeldatav haridustase, EKR tase	Hõive muutuse suund	Hõive 2014/16 keskm	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas	Prognoositud pakkumine lähiaastatel	Ekspertide hinnang nõudluse-pakkumise tasakaalule
MAJUTUS JA TURISM							
Juhid ja spetsialistid	Majutusettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	→	650	10	35	Pakkumine tasemeõppest on uue tööjõu vajadusega tasakaalus. Õppekavad sobivad ettevalmistuseks ka majutusettevõtete allüksuste juhtidele. Tööjõu kättesaadavuses esineb piirkondlikke erinevusi – lihtsam on tööjõudu leida põhikutsealale tasemeõpet pakkuvate koolide piirkonnas ning mõnevõrra keerulisem mujal Eestis.
	Turismiettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	→	350	5		
MAJUTUS							
Juhid ja spetsialistid	Majutuse allüksuste juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	➔	420	10	5	Üldjuhul kasvatakse allüksuse juhiks valdkonna seest kõrgematele ametipositsioonidele liikudes ning kui võtta juurde kutsehariduse jätkuõppekavad, mida prognoosimudelil pakkumisse ei arvestata, siis on nõudlus ja pakkumine tasakaalus. Tööjõu ettevalmistamiseks sobivad ka mõned majutusettevõtete juhte ettevalmistavad õppekavad.
Teenindustöötajad	Majutuse teenindajad ja administraatorid	KUT (EKR 4–5)	↗	1 850	30	90	Pakkumine tasemeõppest ületab uue tööjõu vajadust, kuid tööandjad tunnetavad tööjõupuudust, eriti majutuse administraatorite osas. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem.
Lihttöötajad	Toateenijad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	↗	2 035	60	10	Põhikutsealal töötamine ei eelda tingimata erialast tasemeharidust, mistõttu vaatamata arvulisele puudujäägile on koolituspakkumine uue tööjõu vajaduse katmiseks piisav. Enamasti toimub lühiajaline väljaõpe töökohal.
TOITLUSTUS							
Juhid ja spetsialistid	Toitlustusettevõtete juhid	KUT, RAK (EKR 5–6)	→	2 370	35	40	Pakkumine tasemeõppest on puudujäägis. Valdkonnas tuntakse puudust toitlustusalasest tasuta rakenduskõrgharidusest.
	Peakokad	KUT, RAK (EKR 5–6)	↗	710	20		
Teenindus-töötajad	Kokad	KUT (EKR 4)	↗	8 300	190	290	Pakkumine tasemeõppest ületab uue tööjõu vajadust, kuid tööandjad tunnetavad teravat tööjõupuudust. Paljud kooli lõpetajad ei asu erialasele tööle või püsivad seal lühikest aega. Eriti keeruline on töötajaid leida maapiirkondades ja kõrghooajal.
	Baarmenid	KUT, täiendõpe (EKR 4–5)	→	1 890	10	0	Tasemeõpe puudub. Koolitatakse töökohal või erialastel erakoolitustel, mille pakkumine on piisav. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem.

Allikas: REL2011, MKM tööjõuvajaduse prognos, EHIS, autorite arvutused

* Väikesed erinevused summade ja liidetavate vahel tulenevad ümardamisest.

↗

Mõõdukas kasv (6%–10%)

➔

Püsib stabiilsena

➔

Tagasihoidlik kasv (1–5%)

➔

Tagasihoidlik kahanemine (1–5%)

Tabel 4. Tööjõuvajaduse ja koolituspakkumise võrdlus.

Alavaldkond, ametirühmad	Põhikutseala	Eeldatav haridustase, EKR tase	Hõive muutuse suund	Hõive 2014/16 keskm	Nõudlus: uue tööjõu vajadus aastas	Proгноositud pakkumine lähiaastatel	Ekspertide hinnang nõudluse-pakkumise tasakaalule
TOITLUSTUS							
Teenindus-töötajad	Kelnerid	KUT, täiendõpe (EKR 3–5)	→	4 300	20	50	Pakkumine tasemeõppest ületab uue tööjõu vajadust, kuid tööandjad tunnetavad tööjõupuudust. Põhikutsealadel töötamine ei eelda alati erialast tasemeharidust ja koolitatakse ka töökohal. Põhikutsealad sobivad noortele tööelu alustamiseks, osaaajaga või kõrvaltööks, tööjõuvoolavus on kõrge, sh valdkonnast välja. Paindlik tööaeg ja lühikeste tööampsude võimalus leevendab teatud piirkondades (eelkõige ülikoolilinnades) tööjõu kättesaadavuse probleemi. Kuna prognoosimudel ei võimalda alusandmete puudumise tõttu arvesse võtta sektoritevahelist tööjõuliikumist, võib asendusvajadus olla alahinnatud ning tegelik tööjõuvajadus suurem.
	Toitlustuse klienditeenindajad	KUT, täiendõpe (EKR 3–4)	→	1 050	10		
Lihttöötajad	Lihttöötajad	KUT, täiendõpe (EKR 2–3)	→	5 260	80	120	Pakkumine tasemeõppest ületab uue tööjõu vajadust, kuid tööandjad tunnetavad tööjõupuudust. Põhikutsealal töötamine ei eelda alati erialast tasemeharidust, mistõttu ületab pakkumine tööjõuvajadust veelgi rohkem. Põhikutseala sobib töötamiseks ka erivajadustega inimestele, kelle paremaks tööellu kaasamiseks on tasemeõpe vajalik.
TURISM							
Teenindus-töötajad	Reisikonsultandid ja turismispetsialistid	KUT, RAK (EKR 4–6)	→	830	10	25	Reisikonsultantide pakkumine tasemeõppest on uue tööjõu vajadust arvestades ebapiisav ning turismispetsialistidel tasakaalu lähedal või mõnevõrra suurem. Turismispetsialistid töötavad lisaks maaturismi ettevõtetele ka avalikus ja kolmandas sektoris ning nende tööjõu vajadus on prognoosimudelis alusandmete puudumise tõttu alahinnatud.
	Giidid ja aktiivtegevuste läbiviijad	KUT, RAK (EKR 4–6)	↗	410	10	35	Pakkumine tasemeõppest on uue tööjõu vajadusega tasakaalus arvestades, et hõivatute arv ja seega uue tööjõu vajadus on prognoosimudelis alahinnatud, kuna põhikutsealal töötatakse sageli kõrvaltööna või hooajaliselt ja see ei kajastu statistikas. Tööjõu kättesaadavus on parem suuremates keskustes. Kõrghooajal tunnetatakse kvalifitseeritud, mitmekesisema keeleoskusega ja laiemat piirkonda tundvate giidide puudust.
MAJUTUS KOKKU				4 955	110	130	
TOITLUSTUS KOKKU				23 880	360	500	
TURISM KOKKU				1 590	25	70	
MTT KOKKU				30 425	495	700	

Allikas: REL2011, MKM tööjõuvajaduse prognos, EHIS, autorite arvutused

↗

Mõõdukas kasv (6%–10%)

↗

Tagasihoidlik kasv (1–5%)

→

Püsib stabiilsena

→

Tagasihoidlik kahanemine (1–5%)

* Väikesed erinevused summade ja liidetavate vahel tulenevad ümardamisest.



Uuringu järeldused ja valdkonna eksperdikogu ettepanekud

360° fatbike'ide
matk

Kitsaskohad

1. Valdkonna kutsekeskhariduse õppekavad on liiga kitsad ja sageli ei vali noored eriala teadlikult, mistõttu on probleemiks õpingute katkestamine. Lisaks on kitsastel õppekavadel õppida soovijate vähesuse tõttu õppegrupe 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.

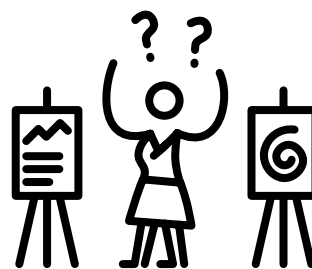
- Puudub võimalus õppida giidi eriala lühikesel esmaõppe õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusest.
- Puudub võimalus õppida majutusettevõtte administraatoriks lühikesel õppekaval eelneva erialase ettevalmistuse ja töökogemusest.

3. Aktiivtegevuste teenused varieeruvad laial 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 koolituspakku mine uue tööjõu vajadust, kuid sellele vaatamata tunnetavad valdkonna tööandjad tööjõupuudust, sest lõpetajad ei suundu erialasele tööle või püsivad seal lühikest aega.

1. Valdkonna 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 üha enam põimunud. Probleemiks on ka õpingute katkestamine, sest sageli ei tee noored teadlikku erialavalikut. Mitme põhikutseala ühine baasharidus aitaks õppijal paremini 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. Laiapõhjalise õppekava aitaks õppegruppe paremini täita, see 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 aastast 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:

- o Arvestades potentsiaalset õpilaste arvu vähenemist ning erialade baasõppe ühisosa, kaaluda võimalust luua kutsekeskhariduse õppes majutuse, toitlustuse ja turismi laiapõhjalisi õppekavasid, kus esimesel õppeaastal õpitakse baasteadmisi ja -oskusi koos ja edasi õppeprotsessis toimuks spetsialiseerumine.

- o Kaaluda reisikonsultandi eriala õppe ühendamist laiapõhjalise turismi õppekavaga, kas ühe osana sellest õppest või spetsialiseerumisena.
- o Analüüsida reisikonsultant, tase 5, kutsestandardi vajadust ning kaaluda reisikonsultandi kompetentside kirjeldamist mõnes teises turismi valdkonna kutsestandardis kas spetsialiseerumisena või osakutsena.



2. Valdkonna 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 tõtsid 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 kutseharidusstandardi⁶ järgi on 5. taseme esmaõppe vähemalt kaheaastane. Giidide järel 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 esmaõppe on töötavale täiskasvanule liiga pikk aeg, mis võib 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:

- o Pakkuda operatiivsemalt tööandjate vajadustest lähtuvaid paindlikke lühiajalisi täiendõppe võimalusi valdkonna töötajatele.
- o 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.
- o 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.

⁶ Kutseharidusstandardi järgi on 5. taseme esmaõppe maht 120 kuni 150 arvestuspunkti.
www.riigiteataja.ee/akt/119062018016

- o 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.
- o Lähtuvalt vajadusest pakkuda majutusettevõtte administraatori kompetentside omandamiseks lühiajalisi õppevõimalusi, analüüsida majutuse valdkonna kutsestandardeid ja kaaluda administraatori tööks vajalike kompetentside koondamist või administraatori osakutse määratlemist.

3. Aktiivtegevuste teenused varieeruvad laial 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 spetsialiseerumisi (kanuumatkad, jalgrattamatkad, seikluspargid jne) ei ole võimalik ja otstarbekas koolis õpetada. Ekspertide hinnangul on oluline, et koolis omandatakse baas-teadmised 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.

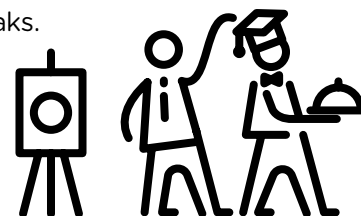


Eelnevast tulenevad ettepanekud:

- o Kaardistada koostöös tööandjatega aktiivtegevuste teenuse pakkuja baasoskused ja -teadmised ning uuendada aktiivtegevuse instruktori kutsestandardid ilma kitsamate spetsialiseerumisteta.
- o 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.

4. Toitlustuse valdkonnas puudub riiklikult rahastatud õppimisvõimalus kõrghariduse tasemel.

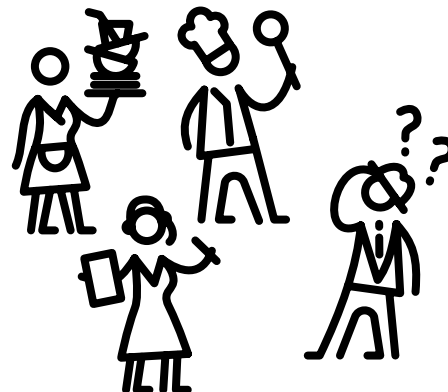
Eestis puudub kõrgharidusõppes toitlustamise ja toitlustamise korraldamise eriala tasuta õppimise võimalus, mis on oluline toitlustusettevõtte juhtidele, tipp- ja keskastme spetsialistidele professionaalseks arenguks, Eesti toitlustusteeninduse, -kultuuri ja teeninduskvaliteedi arendamiseks. Olemasolevad toiduainete tehnoloogia õppekavad on suunatud toiduainete tööstusele, 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, avaliku toitlustusettevõtete tööpõhimõtted ja tervikkontseptsiooni loomine jms.



Eelnevast tuleneb ettepanek:

Kaaluda toitlustuse eriala rakenduskõrghariduse õppekava loomist, näiteks TTÜ ja TÜ ühise õppekavana, või toitlustuse eriala spetsialiseerumise lisamist mõne olemasoleva õppekava juurde.

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.



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 osaajaga 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:

Olukorras, kus koolituspakkumine on majutuse teenindajate ja administraatorite, kokkade, kelnerite, toidlustuse klienditeenindajate ja toidlustuse 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.

Eelnevast tulenevad tähelepanekud:

- o 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.
- o Vajalik võib olla anda täiendav hinnang MTT põhikutsealade nõudlus-pakkumise tasakaalule pärast seda, kui OSKA valdkondlike uuringutega on kaetud kõik majanduse tegevusalad.

Tähelepanekud ja soovitused õppe sisu ja kvaliteedi osas

- o Üldoskuste arendamine ja erialaga lõimimine vajab suuremat tähelepanu. Oluliste arendamist vajavate oskustena märgiti ajaplaneerimise, suhtlemis-, arvutamise-, koostöö- ning IKT-oskusi.
- o Kõrghariduse õppekavad peaks enam toetama ettevõtluse, turunduse, tootearenduse, kultuurierisuste teadmiste, keeleoskuste ja võrgustikutöö oskuste arendamist.
- o Teenindustöötajate õppes pöörata rohkem tähelepanu külalislahkusele 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).
- o Õppes pöörata tähelepanu isikuandmete kaitse üldmäärusele ning pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivile.
- o Kokaõppes pöörata rohkem tähelepanu eripärase toidu valmistamisele, tehnoloogilise kaardi kasutamisele ja koostamise oskusele ning restoranikoka tööle.
- o Giidiõppes pöörata rohkem tähelepanu tootearendusele, turundusele ja müügile, oskusele gruppi kaasata ning infot paeluvalt edasi anda.

- o Giidi kutsestandardites vajavad ülevaatamist ja täiendamist turunduse ja müügi ning IKT-kompetentside osad.
- o Turismierialade õppes pöörata rohkem tähelepanu IKT-oskuste õpetamisele, protsessi- ja projektijuhtimisele ning turundusele.
- o 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.
- o 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.

Tähelepanekud ja soovitused täienduskoolituste kohta

- o 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), ekskursiooni-juhtimine, reisisaatmine, suhtluspsühholoogia, eri- ja eristavate vajadustega inimestega arvestamine.
- o Arvestades Aasia turistide arvu kasvu tuleks pakkuda Aasia kultuuri eripära ja nende reisikäitumist tutvustavaid koolitusi ning keeltekursuseid (nt hiina, jaapani), et saabuvatele Aasia külastajatele pakkuda nende ootustele paremini vastavat teenindust.
- o Arvestades, et teenindussektoris töötab järjest rohkem välistööjõudu, tuleks neile pakkuda eesti keele koolitusi ja paindlikke lühiajalisi erialaseid inglise- ja venekeelseid täienduskoolitusi.

Üldised tähelepanekud ja soovitused

- o 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.
- o Turismi edendamise ja arendamisega tegelevaid organisatsioone on palju, kuid puudub süsteemne alavaldkonna ülene arendustegevuste juhtimine. Killustatuse vähendamiseks ja turismiarengu terviklikuks juhtimiseks peaksid turismiorganisatsioonid tõhustama omavahelist koostööd.
- o 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.
- o Tööandjad tunnetavad puudust koka eriala kitsamatest spetsialiseerumistest (näiteks magusakokkadest). Sellest tulenevalt soovitatakse järgmine kord koka kutsestandardite uuendamisel analüüsida osakutsete ja spetsialiseerumiste vajadust.
- o 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.
- o 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 rohkem oma kodukandist. See suurendaks huvi MTT valdkonna erialade vastu, soodustaks töötamist turismi kõrghooajal abitööjõuna ja kasvataks seeläbi valdkonda potentsiaalset tööjõudu.



Puhta looduse ja tervislike eluviiside väärtustamine suurendab nõudlust loodus- ja ökoturismi ning aktiivtegevuste järele.

*Kõrgseiklusrada
Lontova seikluspargis*

Millised on külastajate ootused täna?

Millised on uued töövormid MTT valdkonnas?

Millised oskused on teenindustöötajatele kõige olulisemad?

Millised on karjäärivõimalused MTT valdkonnas?

**Tutvu uuringu terviktekstiga
oska.kutsekoda.ee**



Mis on OSKA?

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

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

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

Järgmisena ilmumas:

Kultuur ja vaba aeg
Loomemajandus
Vee- ja jäätmemajandus ning keskkond

Ilmunud:

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

oska.kutsekoda.ee