



HARIDUS- JA  
TEADUSMINISTEERIUM



## Töajõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA

COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu-  
ja oskuste vajaduse muutusele:  
majutus, toidlustus, turism

Tallinn 2021

SA Kutsekoda

Siinne ülevaade on väljavõte 12.01.2021 avaldatud uuringuaruandest „COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu- ja oskuste vajaduse muutusele“. Vt <https://oska.kutsekoda.ee/oska-valdkonnad/>.

Uuringu viis läbi SA Kutsekoda OSKA uuringumeeskond ajavahemikus juunist novembrini 2020, tehes koostööd Arenguseire Keskusega.

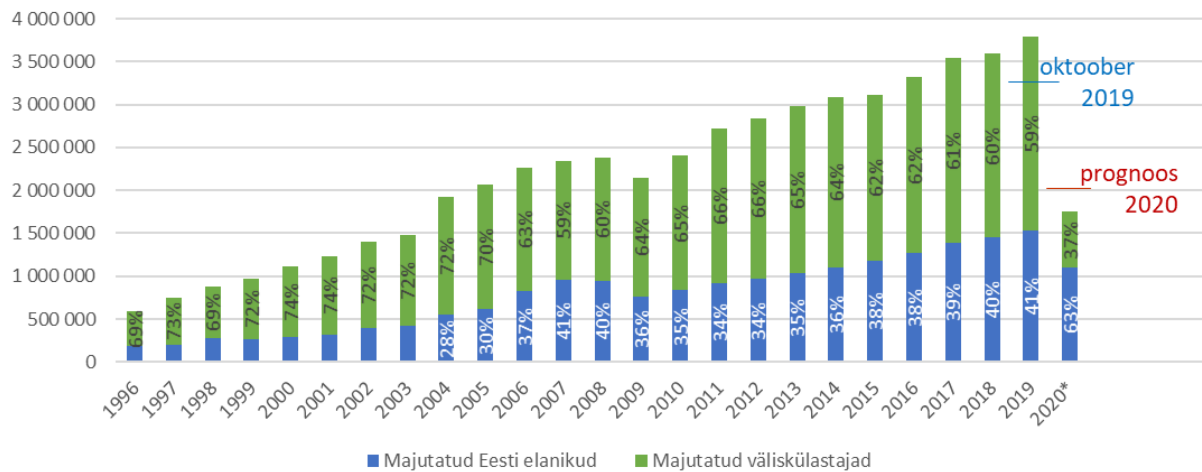
Ülevaate tulemusi täiendab 2020. aasta suvel OSKA meeskonna koostatud valdkonnaspetsiifiliste IKT-oskuste vajaduse ülevaade, mis hõlmas ka viirusekriisist üles kerkinud esmast oskuste täiendamise vajadust. Vt lähemalt [https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2020/06/OSKA-%C3%BClevaade-valdkonnaspetsiifiliste-IKT-oskuste-vajadusest\\_16.06.2020.pdf](https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2020/06/OSKA-%C3%BClevaade-valdkonnaspetsiifiliste-IKT-oskuste-vajadusest_16.06.2020.pdf).

Ülevaates kirjeldatakse COVID-19 kriisi olulisemaid vahetuid (1–2 aasta vaates) mõjusid valdkonnale, sh tööhõivele ning oskuste vajadusele ja koolitusvajadusele. Hinnangud valdkonna kriisist väljumisele ja edasisele arengule 5–10 aasta vaates on koondatud valdkonna jaoks olulisemate mõjutegurite kaupa tabelisse dokumendi lõpus. Mõjutegurite olulisuse hinnang viiepallisel skaalal (5 = olulisim) tugineb valdkondlike fookusartikule, majandusnäitajate, arengutrendide varasemate käsitluste ning teiste seotud uuringute ja kirjalike allikate sisendile. Mõjutegurist lähtuv hinnang tööhõive kasvule või kahanemisele on esitatud kolmesuunalise noole põhimõttel: ↗ teguri mõjul hõive kasvab, → teguri mõju hõivet oluliselt ei muuda, ↘ teguri mõjul hõive kahaneb. Noole suund väljendab ainult konkreetse teguri mõju hõivele ega tähistata hõive üldprognoosi valdkonna või kutsealade lõikes. Üldine hinnang COVID-19 mõjust OSKA varasemale valdkondlikule tööjõu- ja oskuste prognoosile esitatakse eraldi alapeatükina.

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

Ülevaate autoriõigus kuulub sihtasutusele Kutsekoda. Ülevaates sisalduva teabe kasutamisel palume viidata allikale: Rosenblad, Y., Tiik, R., Mets, U., Pihl, K., Ungro, A., Uiboupin, M., Lepik, I., Leemet, A., Kaelep, T., Krusell, S., Viia, A., Leoma, R. (2021). COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu- ja oskuste vajaduse muutusele. Uuringuaruanne. Tallinn: SA Kutsekoda, tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA.

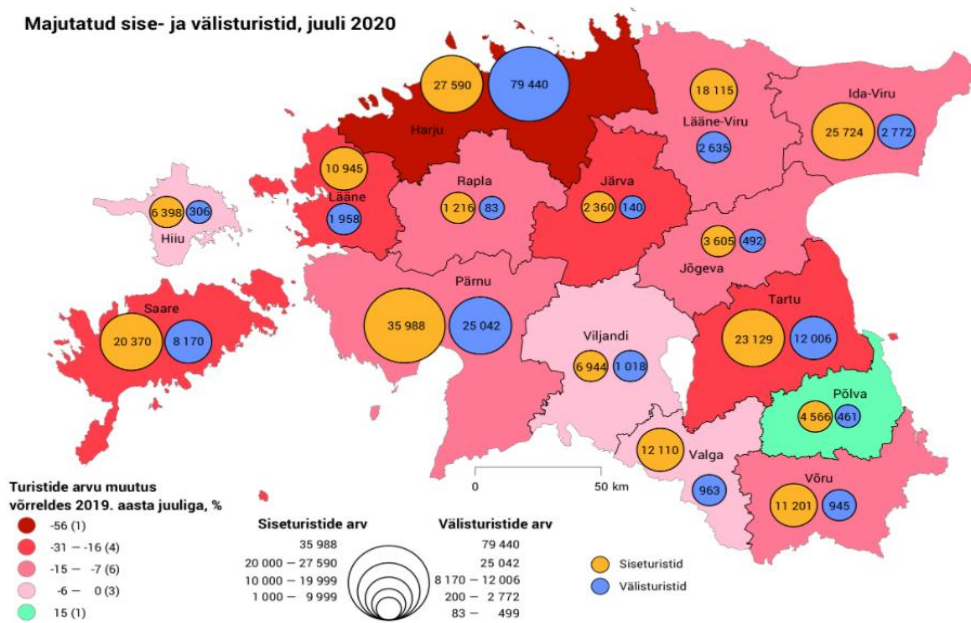
## TAUSTANÄITAJAD



Märkus. Sinine joon tähistab 2019. aasta jaanuarist oktoobrini majutatuid. Punane joon tähistab 2020. aasta majutatute arvu prognoosi, kui maht jääb 46% võrra väiksemaks eelnevast aastast.

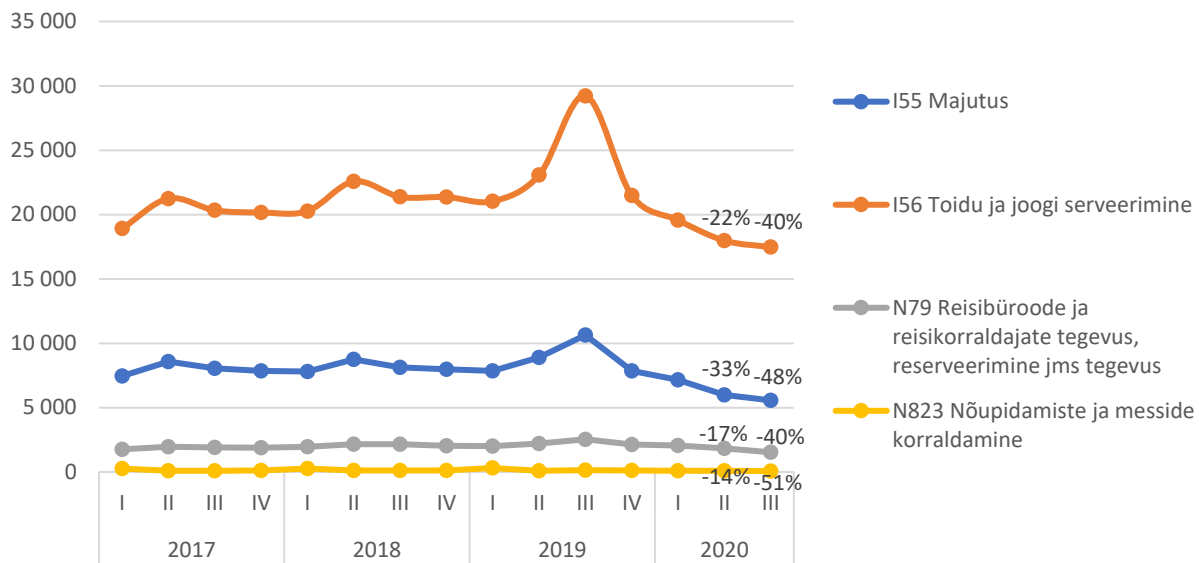
Joonis 35. Majutatud Eesti majutusasutustes. \*jaanuar – oktoober. Allikas: Statistikaamet, TU121

Majutatud sise- ja välisüristid, juuli 2020

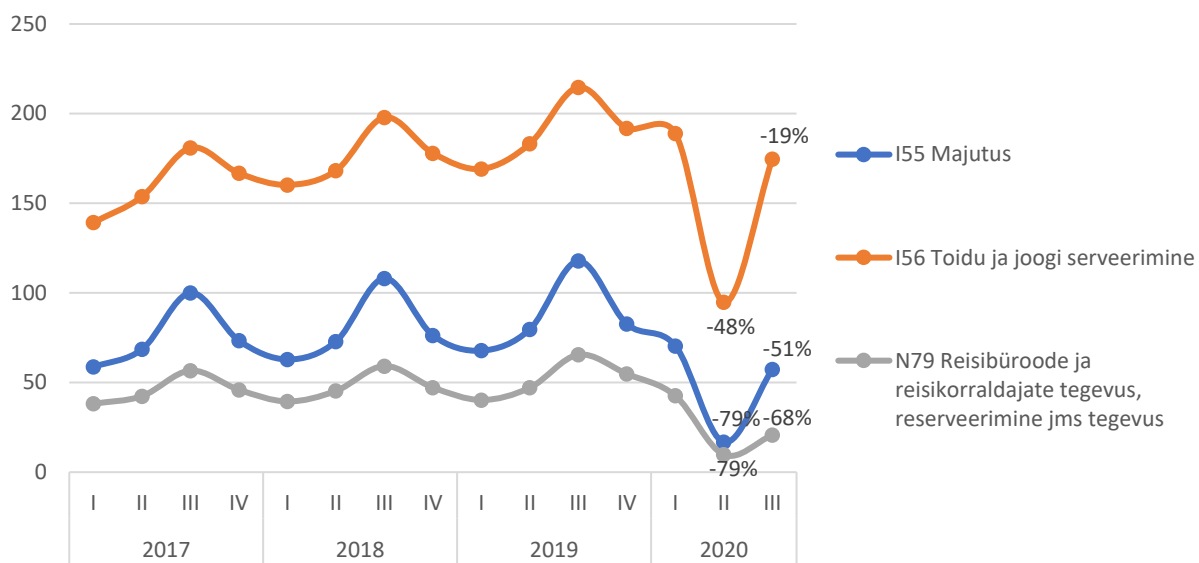


Allikas: Statistikaamet

Joonis 36. Majutatud sise- ja välisüristid maakonna järgi, juuli 2020. Allikas: Statistikaamet (Statistikaameti infograafika)



Joonis 37. Majutuse, toitlustuse ja turismiettevõtetes töötajate keskmine arv 2017–2020 ning 2020. aasta kvartaliandmete võrdlus aasta varasema perioodiga. Allikas: Maksu- ja Tolliamet



Joonis 38. Majutuse, toitlustuse ja turismiettevõtete müügitulu 2017–2020 ning 2020. aasta kvartaliandmete võrdlus aasta varasema perioodiga (miljon eurot). Allikas: Maksu- ja Tolliamet

### COVID-19 KRIISI LÜHIAJALINE MÕJU

- Inimeste reisimis- ja liikumispiirangud on valdkonda tugevalt mõjutanud. Kriisist on esimese ja kõige teravama tagasilöögi saanud turismisektor, sh majutus- ja toitlustusettevõtted.
- Statistikaameti andmetel on alates 1996. aastast majutusasutustes ööbinud küllastajate arv olnud kasvutrendis. 2019. aastaks tõusis see rekordiliselt ligi 3,8 miljoni majutatuni. 2020. aasta COVID-19 viirusekriisi tõttu peatus jaanuarist oktoobrini Eesti majutusasutustes 46% vähem küllastajaid kui aasta varem samal perioodil (1,7 mln varasema 3,2 mln asemel). Senise trendi jätkudes oleks prognoositavalt 2020. aasta lõpuks majutatuid kokku umbes 2 mln, mis on 15 aasta tagune maht.

- **Aprillis riiklikult kehtestatud eriolukorra ajal oli väliskülastajaid kõigest 1% ning siseturiste 11% mullusest.** Juulis, mis on tavaliselt turismi kõrghooaja tippkuu, oli eelnevate kuude madalseisu võrdluses majutatuid küll rohkem, aga siiski kolmandiku võrra vähem võrreldes 2019. aastaga. Reisi piirangute tõttu oli siseturiste juulis eelmise aastaga võrreldes 8% rohkem, kuid väliskülastajaid 58% vähem. **Märtsist augustini oli välituriste mullusega võrreldes 75% vähem.**
- Märkimisväärselt on kahanenud valdkonna ettevõtete käibed. Arvestades väliskülastajate suuremaid kulutusi võrreldes siseturistidega, **ei kompenseeri siseturistid ettevõtetele väliskülastajatest saamata jäänud tulu.** Müügitulu oli majutus- ja reisisettevõtetes 2020. aasta II kvartalis umbes 80% väiksem eelmise aasta II kvartaliga võrreldes. Toitlustusettevõtete käibed on II kvartali võrdluses mullusega vähenenud ligi poole võrra (vt joonis 38). III kvartalis käibed mõningal määral kasvasid, jäädes siiski märkimisväärselt madalamaks aasta varasema perioodiga.
- Valdonna ettevõtted pidid kriisis muutunud oludele väga kiirelt reageerima. Oluliseks sai uuendusmeelsus, vajalik oli leida uusi võimalusi teenuste ja toodete pakkumiseks, muuta ärimudelit ja ümber orienteeruda. Kasutusele võeti lahendused, mis täitsid samal ajal kontaktivabaduse ja tööjõu vähendamise eesmärki. Töötajate digivõimekuse tõstmisele tuli rohkem tähelepanu pöörata. Edukamad olid need ettevõtted, kellel oli varasem kogemus e-teenustena olemas. E-teenuste turule toomine sundis paljusid ettevõtteid mugavustsoonist välja tulema ja kiireid arendusprotsesse läbi tegema. Väga tähtsaks said meeskonnatöö, usaldus ja ausus.
- **Piiriülese liikumise ja teiste piirangute tõttu on sektori ettevõtlusvabadus olnud tugevalt piiratud. Ettevõtete jaoks oli ja on siiani kriitiliseks probleemiks teadmatus, millised piirangud võivad kehtida järgmisel päeval.** Eriti keeruliseks muudab see reisisettevõtete töö, kuna nad on seotud pikaajaliste plaanide ja lepingutega ning väga keeruline on kiirelt muutustele reageerida.

## Hõive

- Paljud ettevõtted on pidanud tegevuse lõpetama. Töötajaskond on viidud miinimumini, paljud on koondatud, vähendatud on nii palku kui ka töökoormust. Oodata on koondamiste jätkumist. Töötukassa toetusmeetmetest oli valdkonnale kevadel palju abi.
- Majutusettevõtetes vähenes tööga hõivatute arv II kvartalis aasta varasemaga võrreldes kolmandiku võrra, toitlustus- ja reisisettevõtetes umbes viiendiku võrra (vt joonis 37). III kvartalis oli valdkonnas kokku töötajaid üle 40% vähem kui aasta varem samal perioodil ning on oodata koondamiste jätkumist.
- Turismisektori mõju majandusele on laiem. Valdkond loob ja hoiab suurt osa tööhõivest ka turismist sõltuvates sektorites (kauba tarnijad, transpordifirmad, pesumajad, joogitootjad jne)<sup>1</sup>. Turismiteenuste eksport, mis on aastaid andnud kuni 10% kogu riigi eksporditulust, on sellel aastal märkimisväärselt kukkunud.
- Turismisektor on saanud riigilt tuge, kuid piirangute jätkumisel sellest ei piisa, et hoida tööl kriitiline arv pikaajalise kogemusega kvalifitseeritud turismisektori töötajaid, kellest sõltub kriisijärgne taastumine.
- Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse Turismiarenduskeskus on 2021. aastal võtnud sihiks turismi valdkonna kompetentsuse säilitamise, et pärast kriisi oleks teenuseid pakkuda. Oluline on valdkonna töötajate digikompetentside tõstmine teenusedisaini, ärimudelite muutmise ja parendamise suhtes, et teenus läheks nutikamaks ja paremaks. Kriis tekitas turismiettevõtete hulgas huvi ärimudelite toetusmeetme vastu, mis tõi kaasa hulgaliselt nutikaid lahendusi.

## Oskused/koolitusvajadus

- **Disainmõtlemine, teenusedisain** (nii kliendi- kui ka ettevõttekeskne).
- Oluline on hügieenipiirangute kui teenuse loomuliku osa selge **teavitamine** tarbijale.

<sup>1</sup> ERR 24.08.2020. Toim. Pärli, M. Tallink: Soome karantiinikohustus viiks Eesti turismi koomasse. <https://www.err.ee/1126962/tlink-soome-karantiinikohustus-viiks-eesti-turismi-koomasse>

- Sündmuste korraldajatel on vaja paremaid teadmisi ja oskusi **virtuaalsete ürituste sisuliseks ja tehniliseks korraldamiseks**. On tekkinud vajadus koolitada töötajaid sündmuste korraldamisel viiruse tõkestamise nõuete järgimise teemadel.
- Valdikond peab hakkama saama vähemate töötajatega, kellel tuleb täita erinevaid ülesandeid, seega on töötajate **multifunktsionaalsus** järjest olulisem. Kriis tõi veelgi enam esile laiapõhjalise õppe vajaduse.
- **Õigusteadmised**. Tööõigusteadmised on töötajatele olulised seoses koondamiste ja lepingute lõpetamisega.
- **Meeskonnatöö ja koostöövõime**. Tähtis on usaldus ja ühise eesmärgi nimel tegutsemine.
- Keerulistes tingimustes on väga oluline allesjäänud töötajate **motivatsiooni hoidmine**. Olulised on **juhtimiskompetentsid ja riskijuhtimine**.
- **Vaimse tervise hoidmine**, kuidas tulla toime ärevuse, hirmu ja suurema töökoormusega.
- **Digipädevused, sh digiturvalisus**. Selleks, et tooteid ja teenuseid digitaalselt müüa, peavad töötajate digioskused paranema. Kriis on sundinud kasutama rohkem tehnoloogiat, sh kontaktivabu teenuseid.
- Vajadus kiiresti muutustega kohaneda toob veelgi enam esile **õpiampsude** vajalikkuse.

## MAJUTUS

- Paljud majutusasutused on pidanud tegevuse lõpetama või kohandanud teenuseid ümber (nt tubade rentimine kaugtöö töökohtadeks). Ressursside olemasolul on mõni ettevõtte peatanud tegevuse suuremateks renoveerimistöodeks. Majutusasutusi on tugevalt mõjutanud konverentsi- ja äriturismi ärajäämine.
- **Märkimisväärselt kukunud nõudluse tõttu vähendati töötajaskonda miinimumini**. Töötajad peavad täitma mitme ametiala ülesandeid, mistõttu on oluline multifunktsionaalsus. Tööjõudu on vähendatud ka õiste vahetuste arvelt või iseteeninduslahenduste kasutamisega.
- Tavapärastest erinevalt on **kliendid hakanud broneerima lühiajaliselt ette**, sagedamini alles samaks või järgmiseks päevaks. See muudab majutusasutustel keeruliseks tööjõu planeerimise ja töögraafikute koostamise, aga ka tervikuna ettevõtte jätkusuutlikkuse.
- Oluline on **hügieenipiirangute kui teenuse loomuliku osa selge teavitamine tarbijale**. Hügieeninõuete järgimine on muutunud klientidele tähtsaks, valdkonna ettevõtted on pidanud hügieeninõudeid alati järgima.
- Klienditeekond on viidud võimalikult **kontaktivabaks** (nt elektrooniliselt saadetud uksekoodid, elektrooniline menüü, veebibroneeringud).
- Maaturismi ettevõtted oli suveperioodil tänu siseturismile mõnevõrra paremas seisus kui linnades olevad väliskülastajatele suunatud majutusasutused, kuid käibed siiski ei kasvanud. Väiksemad rühmad ja reisivad pered ei korva välis- ja äriturismist saamata jäävat tulu. Maaturismi ettevõtted on valdavalt mikroettevõtted, kelle ettevõtte on ühtlasi nende kodu ning ettevõtte jätkuv tegutsemine on paljudele hädavajalik laenukohustuste tagasimaksmiseks. Ettevõtlusega jätkamiseks tuleks lisaks majutusele pakkuda lisateenuseid.<sup>2</sup>

## TOITLUSTUS

- Toitlustusettevõtted pakkusid rohkem kaasamüüki, sh tehes ise toidu kojuvedu, loodi e-poode, pakuti toidutegemise videokoolitusi jne. Lõunapakkumistele orienteeritud ettevõtetel vähenes kaugtöö tõttu nõudlus kohati 80%. Suveperiood oli toitlustusettevõtetele natuke parem, sest siseturismi kasv leevendas välituristide puudumist vähesel määral.

<sup>2</sup> Kivi, E.-L., Maaleht 15.09.2020. Turismiettevõtted on tuleviku osas üllatavalt optimistlikud <https://maaleht.delfi.ee/uudised/uuring-turismiettevõtted-on-tuleviku-osas-ullatavalt-optimistlikud?id=91042313>

- Paljud töötajad koondati või võeti välja puhkused.
- Kevadiste palgatoetuste mõjul on tekkinud ka olukord, kus tööandjal on keeruline töötajaid leida (nt koolide toitlustajad), kuna valdkonnas varem sarnast tööd teinud on suundunud mujale või eelistatakse toetust saades pigem mitte töötada kui madala palga eest tööle naasta.

### REISIETTEVÕTTED JA KONVERENTSIKORRALDAJAD

- Reisiettevõtteid on kriis mõjutanud kõige tugevamalt. **Reisimise ja sündmuste korraldamine peatus** ning paljud spetsialistid on töö kaotanud.
- Intensiivsemalt hakati pakkuma Eesti-siseseid reisipakette ja neid ka kasutati rohkem, kuid käive jäi minimaalseks, sest siseturism ei asenda väliturismist või väljaminevast turismist saadavat tulu. Kruiisiturism seiskus tervikuna ning rahvusvaheliste konverentside korraldamine toimub väga väikeses mahus.
- **Reisiettevõtete puhul ei anna leevendust ärimudelite muutused, sest teenust ei ole võimalik liikumiskiirangute tõttu tarbida.** Ettevõtted panustavad järgmise aasta reisirakendusse, vaatamata teadmatusetele, kas liikumiskiirangud seda lubavad.
- Konverentside pidamine virtuaalselt või hübriidformaadis suurenes hüppeliselt.
- Ärajäänud reisid mitte ainult ei vähendanud reisiettevõtete käibeid, vaid ettemaksete tagastused kohati ületasid müügikäivet.
- Reisisuhted on õigusaktidega reguleeritud (nt finantsgarantiid klientidele) ning töötajad peavad olema nõuetega hästi kursis. Tööle on jäetud ainult pikaaegse kogemusega kompetentsed töötajad. Nende valdkonnast lahkumisel on reisiettevõtetele keeruline reisimise taastumisel uuesti alustada, sest uutel töötajatel ei pruugi olla vajalikke teadmisi, oskusi ja kogemust. Valdkonnale on oluline hoida alles kvalifitseeritud spetsialistid.

### VALDKONNA VÄLJUMINE KRIISIST JA EDASINE ARENG 10 AASTA VAATES

*Vt tabelit valdkonna peatüki lõpus.*

### COVID-19 MÕJU OSKA SENISELE PROGNOOSILE

OSKA 2018. aasta uuringus<sup>3</sup> prognoositi, et hõivatute arv valdkonna põhikutsealadel tervikuna märkimisväärselt ei muutu, tagasihoidlikku kasvu prognoositi teenindustöötajatele.

Keeruline on prognoosida, millised muutused valdkonnas edasi toimuvad. Suure tõenäosusega taastub turismisektor kriisist teistest sektoritest aeglasemalt. Kindlasti reisivõime väheneb lähiaastatel vähem ning muutuvad sihtrühmad ja klientide ootused. Vähemalt mõneks ajaks on valdkonna töötajate arv varasemast märksa väiksem. Oodata võib ka püsivamaid muutusi. Tõenäoliselt väheneb vahetu kontakt teenindajatega ning senisest enam võetakse kasutusele tehnoloogilisi lahendusi, sh ise- või kaugteenindus (nt administraatorite vajadus võib väheneda ning klassikaline vastuvõtuteenus jääb pigem suurtesse ja kõrgetasemelistesse majutusasutustesse, toitlustuses võib väheneda lauateeninduse osa).

Valdkonna arengu riskikoht on, kui kriisi lõppedes ei ole suudetud säilitada kompetentsi valdkonnas, mis võib kaasa tuua olukorra, kus ei suudeta piisavalt kiiresti taastuda, et konkureerida teiste riikidega. See toob kaasa väiksema töötajate arvu pikemaks ajaks. Teisalt võib kriisist õppimine ja kiire kohanemine olla valdkonnale arenguvõimaluseks, toetades näiteks digitaliseerimist, rohepööret ning Eesti kuvandit turvalisest ja puhta loodusega e-riigist.

<sup>3</sup> Lepik ja Uiboupin (2018). Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: majutus, toitlustus, turism. Uuringu terviktekst. Kutsekoda, OSKA. <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/12/Majutuse-toitlustuse-turismi-uuring.pdf>

## KOKKUVÕTE

- Majutuse, toitlustuse ja turismi valdkond on COVID-19 kriisist kõige tugevama löögi saanud. Valdkonna ettevõtetele sai esmatähtsaks kiire reageerimine kriisiga kaasnenud muutustele. Valdkonna töötajaid on massiliselt koondatud, vähendatud on palku ja töökoormust ning paljud ettevõtted on tegevuse lõpetanud.
- Valdkonda alles jäänud töötajad täidavad sageli eri ametiülesandeid, mis eeldab töötajalt multifunktsionaalsust ning laiapõhjalisi teadmisi ja oskusi. Hügieen on väga tähtis ja loomulik osa teeninduses, mille järgimist tuleb veelgi enam ja selgelt teavitada ka tarbijale. Üha olulisem on teadlikkus eri sihtrühmade ootustest, kliendikeskse teenuse väljatöötamise ning digitaalsete lahenduste ja toodete arendamise ja pakkumise oskus.
- Lühiajalised piirangud mõjutavad hetkel valdkonna arengut otseselt ja on seepärast esiplaanil. Esmajoones ootab valdkond piiride avanemist, rahvusvahelise reisimise taastumist ja piirangute lõppemist. Pikemas perspektiivis on valdkonna arengu seisukohalt tähtis toetada digitaalset arengut ja rohepöoret. Tervisele ja hügieenile on valdkonnas alati palju tähelepanu pööratud. Tarbijate ootused on tihedalt seotud rohe- ja terviseteemadega.
- COVID-19 põhjustatud kriis võib mõjutada globaliseerumist pikemaajaliselt. Vahepeal sisuliselt puudunud rahvusvaheline reisimine tõenäoliselt taastub, kuid võivad olla toimunud muutused hoiakutes, nt ärireiside- ja konverentsiturismi osaline asendumine veebikohtumistega ning massiturismi vähenemine.

## SÕNUMID RIIGILE JA TEISTELE PARTNERITELE

- Turismisektor ootab kriisist taastumiseks riiklikku tuge. Vajalik on säilitada valdkonnas oskusteave ja **kriitilisel hulgal kvalifitseeritud töötajaid**, et pärast kriisi võimalikult kiiresti naasta rahvusvahelisse konkurentsi.
- **Valdkonnale on vajalik rahvusvahelise reisimise kiire taastamise soodustamine.**
- Sektori taastumisele aitaks kaasa **uutele vajadustele vastavate teenuste pakkumine**, sh aidata ettevõtetel laiemalt ja süsteemsemalt **üle minna digitaliseeritud teenustele**. Abi oleks ka maksusoodustustest jmt meetmetest, mis aitaksid vähemalt osal valdkonna ettevõtetel madalseis üle elada.
- Vajalik on tervisenõuetest selge teavitamine.
- Piirangute ja nõuete seadmisel on oluline jälgida, et ei tekiks ülereguleerimist. Pikemaajaliselt teavitada ette kehtima hakkavatest piirangutest, et tööandjad jõuaksid reageerida.
- Lisaks tarbijate ostujõule ja kindlustundele on turismisektorile vajalik ka transpordiühenduste toimimine. Ohukoht on rahvusvaheliste lennu- või laevaühenduste taastamise aeg, kui kriisi pikemaajalisel kestmisel on töötajad koondatud ja ettevõtted tegevuse lõpetanud.
- Tööandjad on välja toonud, et tööseadusandlus vajaks ajakohastamist ja suuremat paindlikkust, et kohanduda muutunud töövormidega.
- Rohepöörde toetamine, et aidata valdkonnal püsida rahvusvahelises konkrentsis.



## VALDKONNA VÄLJUMINE KRIISIST JA EDASINE ARENG 10 AASTA VAATES

Mõjutegurid (olulisus 1–5 palli, 5 = olulisim)	Mõju kriisist väljumisele ja edasisele arengule	Mõju tööhõivele	Mõju oskustele ja koolitusvajadusele
<p><b>Digitaliseerimise ja automati-seerimise jõuline toetamine</b> (5)</p>	<p>- Personaalne lähenemine teeninduses muutub pigem luksuseks ning tavapäraseks saab kontaktivaba teenindus.</p> <p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <p>- Digitaliseerimine annab uusi ärivõimalusi, aitab sektoril (osaliselt) ellu jääda, pakkuda klientidele väärtust. Uuised teenused.</p> <p>- Kriis on sundinud rohkem kasutama tehnoloogilisi lahendusi (sh kontaktivabad lahendused, nagu e-müük, digitaalsed menüüd jne).</p> <p>- Suurandmete kasutamine ja andmeanalüüs trendide märkamiseks ja otsuste tegemiseks (nõudluse prognoosimiseks, hinna kujundamiseks jne).</p> <p>- Tsentraalne valdkonna digitaliseerimine koostöös IT-sektoriga (nt sihtkoha terviklik haldamine: sujuv piletite ja majutuse broneerimine, atraktsioonide leidmine jne; majutatute e-register, platvormide lahendused jne). Võimalus IT-eksportiks. E-Eesti ka turismis.</p> <p><u>Riskid:</u></p> <p>- Vähem äriturismi.</p>	<p>↗</p> <p>- Kõrgemalt kvalifitseeritud ja täiendavate IKT oskustega valdkonna töötajate vajadus.</p> <p>↘</p> <p>- Digitaalsete lahenduste kasutamisel võib teatud ametitel tööjõuvajadus väheneda.</p>	<p>- Digioskuste arendamine, sh digiturvalisus.</p> <p>- Digitaalsete toodete (nt veebikonverentsi) disainimise kompetentsi arendamine.</p> <p>- Disainmõtlemine (kliendikeskne innovatsioon).</p> <p>- Teenusedisain.</p> <p>- Ärimudelite arendamine.</p> <p>- Andmeanalüüsi oskus.</p> <p>- Koostöö oskus erinevate valdkondade vahel.</p>
<p><b>Rohepöörde võimendamine</b> (ringmajandus, süsiniku-neutraalsus, elurikkus, kliimamuutus) (5)</p>	<p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <p>- Tähendab valdkonnale suurt arenguhüpet teenusedisainis. Mõeldakse rohkem vastutustundlikule ja keskkonnasäästlikule turismile (sh nt transpordivahend, kasutatud ehitusmaterjalid, jätkusuutlik toidu kasutamine, prügikäitlemine). Järgitakse rohemajanduse põhimõtteid. Ka kapital muutub järjest rohelisemaks.</p> <p>- Keskkonnasäästlike põhimõtete järgimine muutub ettevõtetele konkurentsieeliseks. Rohemärgised.</p> <p>- Looduslähedus ja looduslähedased tegevused ning vastandumine massiturismile on suur trend, mis loob võimalused Eesti turismisektorile konkurentsipüsimeks.</p> <p><u>Riskid:</u></p> <p>- Isikukaitsevahendite kasutamisega kaasneb palju pakendeid ja prügi.</p>	<p>→</p> <p>- Rohepöörde võimendamine ei mõjuta tööjõuvajadust.</p>	<p>- Rohemajanduse põhimõtted.</p> <p>- Teadlikkuse tõstmine keskkonnasäästlikest lahendustest ja jätkusuutlikest ärimudelitest.</p> <p>- Teenusedisain, innovatiivsus.</p> <p>- Kommunikatsioon ja turundus.</p>

<p><b>Tarbija ootuste ja väärtus-hinnangute teisenemine</b> (5)</p>	<p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rohkem tähelepanu kliimamuutustele, keskkonnanohiule ja ökoloogilisele jalajäljele.</li> <li>- Kliendid soovivad turvalist reisisihtkohta ja jätkusuutlikku turismi, mille juures on oluline roll kohalikul turismil. Massiturism väheneb.</li> <li>- Klientide kõrgemad ootused kvaliteedile ja elamusele.</li> </ul> <p><u>Riskid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mõneks ajaks nõudlus väheneb ja valmisolek uuesti reisida võtab aega. Nt viiruse leviku ajal tööandjad keelavad oma töötajatel reisida.</li> <li>- Teenus muutub kallimaks.</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kõrgemalt kvalifitseeritud ja interdistsiplinaarsete oskustega töötajate vajadus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strateegiline mõtlemine.</li> <li>- Teenusedisain vastavalt sihtrühmade ootustele, sh elamuste arendamise kompetentsi tõstmine.</li> <li>- Kliendikeskne teenindus, külalishakus.</li> <li>- Turundus, sh digiturundus.</li> </ul>
<p><b>Inimeste riigiülese liikumise piiramine ja distantsihoidmise vajadus vähemalt kahe aasta jooksul</b> (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uute sündmuste formaatide ja tehniliste lahenduste teke.</li> </ul> <p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Töötajaskond on väiksem ja peavad tegutsema efektiivsemalt, mistõttu oodatakse töötajatelt multifunktsionaalsust.</li> </ul> <p><u>Riskid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tulenevalt liikumispiirangutest ja rahvusvahelise reisimise piirangutest on sektori ettevõtlusvabadus ja ärivõimalused tugevalt piiratud.</li> <li>- Reisimine ja majutusteenused jäävad mõneks ajaks madalseisu, mis toob kaasa jätkuva töötajate koondamise ja/või ettevõtte tegevuse lõpetamise. Piirangute kehtimine veel ühe hooaja tooks kaasa massilise ettevõtete sulgemise.</li> <li>- Siseturism ei kata väliskülastajate puudumisest saamata jäänud tulu.</li> <li>- Kui turismisektorit ei toetata, siis võtab taastumine väga kaua aega ja Eesti langeb rahvusvahelises konkurentsipositsioonis.</li> <li>- Oht ülereguleerimiseks.</li> <li>- Inimtööjõud on vahetus kontaktis olles suur risk. Piisab ühest nakatunust, et asutus sulgeda.</li> </ul>	<p>Lühiajaliselt ∟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valdkonnas tervikuna, eriti reisimistes ja majutuses, on nõudlus mõneks ajaks väiksem, mis vähendab tööjõuvajadust.</li> <li>- (Mass)koondamised kriisi süvenedes jätkuvad.</li> <li>- Üks töötaja täidab mitut rolli, töökoormus suureneb.</li> </ul> <p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vajalik säilitada kriitilisel hulgal erialaste kompetentsidega töötajaid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovatiivsus, võime kiirelt reageerida.</li> <li>- Ärimudelite arendamine.</li> <li>- Juhtimiskompetentsid, riskijuhtimine.</li> <li>- Meeskonnatöö- ja koostööoskus.</li> <li>- Digioskused.</li> <li>- Teenusedisain, sh digitaalsete teenuste ja toodete väljatöötamise kompetentsi arendamine.</li> <li>- Disainmõtlemine (kliendikeskne innovatsioon).</li> <li>- Turundus, sh digiturundus.</li> <li>- Tööandjatele tööõigusteadmised.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interdistsiplinaarsete oskuste omandamiseks sobib laiapõhjaline õpe, sest töötaja täidab eri ametiülesandeid.</li> <li>- <a href="#">Töö kaotanud inimeste ümberõpe (nt sobiksid klienditeenindus- ja võorkeeleoskusega inimesed teistesse valdkondadesse klientide ametikohtadele, hooldustöötajaks).</a></li> </ul>
<p><b>Suurem tähelepanu tervisele ja hügieenile</b> (4)</p>	<p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kõrgemad puhastus- ja ohutusstandardid. Tervisekaitse- ja hügieeninõuete järgimine on rangem ning osa üldisest turvalisusest.</li> <li>- Teadlikkus hügieeninõuete järgimise suhtes tõuseb. Maskide kandmine vmt uued nõuded võivad muutuda tavapäraseks.</li> <li>- Eesti turismisektori üldine kvaliteeditase on juba praegu kõrge ja hügieeninõuete väga hea järgmine võib luua rahvusvahelises</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pikas plaanis tööjõuvajadus ei muutu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nii töötajate kui ka klientide teadlikkuse tõstmine tervise- ja hügieeninõuete järgimise vajalikkusest.</li> <li>- Desinfitseerivate ainete ja biotsiidide teadliku kasutamise koolitused, kuidas järgida ja kuidas suunata kliente neid õigesti kasutama.</li> <li>- Teatud objektidel kasvab vajadus eripuhastusoskuse järele.</li> </ul>

	<p>konkurents uue eeliseid. Oluline on tehtud pingutusi ka tarbijale selgelt edasi anda (nt töötada välja ühtsed ohutusmäärgised vmt).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klientidele turvatunde loomine.</li> </ul> <p><u>Riskid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proovikivi on kohalikule elanikule maski kandmise vm tervishoiu nõude omaseks tegemine.</li> <li>- Ebaselged nõuded ja juhised või nende mittejärgimine on riigi mainerisk.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikatsioon ja turundus. Tervise- ja hügieeninõuete selge teavitamine tarbijale.</li> </ul>
<p><b>Kaugtöö osakaalu püsiv kasv</b> (4)</p>	<p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eesti tugevused (puhas loodus, kliima, turvalisus, e-riigi teenused jmt) võivad saada eeliseks välismaalastele (nt eksootilistest riikidest) kaugtöö tegemiseks ja reisimiseks Eestis. Diginomaadid.</li> <li>- Teenuste paindlikum ümberkujundamine (nt toidu kojuvedu, hotellituba eraldatud kontoritööks, töö ja puhkuse eesmärgil kompleksteenused).</li> </ul> <p><u>Riskid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Äriturism väheneb tugevalt.</li> <li>- Lõunasöögiarestoranide vähenemine, sest ärikinnisvara seisab pooltühjana.</li> </ul>	<p>↘</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lühiajaliselt valdkonna tööhõive väheneb nii majutuses, toitlustuses kui ka turismis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teenusedisain, innovatiivsus.</li> <li>- Turundus, sh e-turundus.</li> </ul>
<p><b>Majandusliku ebavõrdsuse kasv ühiskonnas</b> (3)</p>	<p><u>Riskid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rahaliste võimaluste piiratus ja reisimise kõrge hind võivad takistada sektori taastumist.</li> <li>- Teenuse kallinedes muutub Eesti tervikuna kalliks sihtkohaks ja atraktiivsus võib väheneda. Konkurents püsimiseks on vaja arenguhüpet ja tugevat koostööd.</li> <li>- Valdkonna töötaja on keskmiselt madalama sissetulekuga ja töötab palju naisi, oht süveneda ebavõrdsusel.</li> <li>- Töötajate õigused seoses koondamiste ja lepingute lõpetamisega.</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soodsama massiturismi vähenemine vähendab hõivet, aga seda võib korvata personaalse teenindusega luksusturismi tõusev trend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Õigusteadmised.</li> <li>- <a href="#">Töö kaotanud inimeste ümberõpe.</a></li> </ul>
<p><b>Muutused globaalsetes tarneahelates, proteksionism</b> (2)</p>	<p><u>Arenguvõimalused:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kohalike toodete ja teenuste eelistamine võib olla nii arenguvõimalus kui ka risk.</li> <li>- Kaugreiside vähenemine mõneks ajaks viib fookuse rohkem naaberriikidele. Konverentsi- ja äriturismis on võimalik seda eelisena kasutada.</li> </ul>	<p>→</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teenusedisain, innovatiivsus.</li> <li>- Turundus.</li> </ul>