

TURISMISEKTORI TÖÖJÕU JA OSKUSTE VAJADUSE UURING NING POLIITIKASOOVITUSED

2022



HAAP
Consulting

Uuring valmis Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellimusel ja rahastusel.



MAJANDUS- JA KOMMUNIKATSIOONI- MINISTEERIUM

Uuringu koostajad: Age Toomla, Kristjan Kaldmaa, Linda Tarto, Karl Haljasmets, Laura Kalda, Marleen Pedjasaar, Tiina Viin (Tartu Ülikool)
Keeletoimetaja: Linda Tarto

Tänuavaldused

Eriline tänu kuulub Ede Teinbasile ja Külli Kranerile Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumist. Täname ka uuringu juhtrühma liikmeid Külli All (Haridus- ja Teadusministeerium), Piret Mürk-Dubout (Tallink Grupp), Anna-Liina Väkrum (Sotsiaalministeerium), Tatjana Koor (EASi ja Kredexi ühendasutus), Killu Maidla (Eesti Hotellide ja Restoranide Liit), kes aitasid avada valdkondlikku tausta, abistasid teabe hankimisel ning tegid asjakohaseid ja edasisuunavaid märkusi uuringu käsikirja kohta.

Täname ka valdkonna eksperte ja praktikuid, kes panustasid uuringu valmimisse:

Ailen Vessmann (Töötukassa); Aire Toffer (Eesti Spaaliit); Andra Piirsalu (Radisson Tallinn); Anne Roosipõld (Tartu Ülikool); Anneli Entson (Eesti Tööandjate Keskliit); Anneli Haabu (EASi ja Kredexi ühendasutus); Anneli Kana (Eesti Maaturism); Anneli Lille (Tallinna Lennujaam); Annika Kalmet (Tervis Spaa Grupp); Ave Svarts (Tallink Hotels); Ene Sarapuu (Eesti Giidide Liit); Ene Valgemäe (Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus); Enna Kallasvee (Haapsalu Kutsehariduskeskus); Helen Sildna (Tallinn Music Week); Herkki Ruubel (Toidutiim OÜ, Pärnu Kutsehariduskeskus); Juhan-Madis Pukk (Flowit); Kadri Jalonen (Ida-Virumaa Turismiklaster); Kadri Karu (Eesti Konverentsibüroo); Kadri Salev (Restoran UKAS); Kaia Lehtsaar (Lõuna-Eesti Turismiklaster); Kaimar Palm (Tallinna Teeninduskool); Kairi Luur (Estravel); Karl Niilo (Nopri Talumeierei); Katrin Koit (Eesti Meremuuseum); Katrin Roomet (Tallinna Giidide Ühing); Kristel Vene (TalTech); Kristi Suur (Sotsiaalministeerium); Kristjan Markii (Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon); Kristjan Peäske (LEE jt restoranid); Ksenia Rosenthal (Ida-Virumaa Kutsehariduskeskus); Külli Karing (Eesti Turismi- ja Reisifirmade Liit); Laur Ihermann (Eesti Baarmenite Assotsiatsioon); Madis Laid (Eesti Hotellide ja Restoranide Liit); Margit Kikas (Eesti Baarmenite Assotsiatsioon); Margus Haidak (Haridusministeerium); Mari-Liis Seer (Haridusministeerium); Maris Nõgu (Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor); Maris Reinman (Lossispaa Wagenküll); Martin Sõgel (Seven & Sons); Merili Vipper (Palmse Mõis, Luureretked); Pilvi Kolk (Ahhaa Teaduskeskus); Raili Mengel (Eesti Maaturism); Rain Tunger (Rataskaevu 16 jt restoranid); Reeda-Tuula Fjodorov (Tallinna Ülikool); Reeli Engelbercht (Tartu Rakenduslik Kolledž); Reelika Eerik (Eesti Kelnerite Liit); Reimo Mürgimäe (Wanderlust); Rein Oselin (Järvamaa Kutsehariduskeskus); Sirle Puusepp (Eesti Rahva Muuseum); Taavi Kotka (KOOS); Taigo Lepik (Eesti Peakokkade Ühendus); Taisi Talviste (Pärnu Kutsehariduskeskus); Tiina Teska (AQVA Spa); Urmas Kõiv (Kõiv Invest); Veiko Kommusaar (Siseministeerium); Verni Loodmaa (Hotell Pallas jt hotellid); Viibeke Turba (Võrumaa Kutsehariduskeskus)

Soome, Suurbritannia ja Portugali juhtumialalüüsi läbiviimisel ja järelduste tõlgendamisel soovime tänu avaldada järgnevatele ekspertidele: Tom Baum, University of Strathclyde, (Suurbritannia); Carlos Manuel Batista Cardoso Ferreira, University of Coimbra (Portugal); Sanna-Mari Renfors, Satakunta University of Applied Sciences (Soome).

Täname ka kõiki õppureid ja ettevõtjaid, kes vastasid ankeetküsimustikele. Lisaks täname haridusasutuste spetsialiste, kes aitasid küsimustikke õppurite seas levitada.

Sisukord

Uuringu eesmärk ja uurimisstrateegia	4
Järeldused ja soovitused	6
Turismisektori olukord ja vajaminevad oskused	10
Tasemeharidus ja täienduskoolitus	13
Turismisektori kriiside ja ohtude mõju oskustele	14
Eestis turismisektori tööjõu olukord ja oskuste ning koolituste vajadus	15
Välisriikide juhtumianalüüs	19
Soome	19
Suurbritannia	22
Portugal	23
Lühiajalise töötamise võimalused Soomes, Suurbritannias, Portugalis ja Eestis	25
Turismisektori tööturu olukord ja atraktiivsus	29
Kriiside mõju Eesti turismisektorile	29
Tööturu olukord ja tulevik	31
Turismisektori tööandjate atraktiivsus ja selle toetamise võimalused	33
Vajamineva tööjõu leidmine	38
(Tuleviku)oskused ja tööjõu vajadus	42
Üldoskuste vajadus turismisektoris	43
Erialaste oskuste vajadus turismisektoris	45
Rohepöörde ja kestliku turismiga seostatavad oskused	47
Tulevikus vajaminevad digitaalsed ja tehnoloogilised oskused	48
Tasemeharidus ja täienduskoolitus	52
MTT valdkonna koolide ja ettevõtjate koostöö	56
Täienduskoolituse võimalused	58
Kasutatud kirjandus	60

Uuringu eesmärk ja uurimisstrateegia

Turismistrateegia aastateks 2022–2025 järgi on muuhulgas turismisektori peamisteks proovikivideks sektori siseriiklik maine ja töajõupuudus, hariduse innovatsioon. Lisaks COVID-19 pandeemiast tekkinud kriisist taastumisele peab turismisektori järgnevatel aastatel läbi tegema rohe- ja digipöörde. Võimalik, et need arengud ning muutus töösse suhtumises eeldavad ka uusi või süvendatud oskusi valdkonnas töötavatel või tööle asuvatelt inimestelt.

Varem on on turismisektori oskuste ja töajõu vajaduste teemat süvendatult uuritud SA Kutsekoja OSKA töajõu- ja oskuste valdkonnauuringus „Majutus, toitlustus, turism“ aastal 2018, COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju 2021. a eriuuringus: „COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju töajõu ja oskuste vajaduse muutusele: majutus, toitlustus, turism“ ning 2022. aastal läbi viidud OSKA seireuuringus, mis hindas 2018. aasta uuringus tehtud ettepanekute asjakohasust. OSKA uuringute osa pole või on väiksemal määral olemasolevate ja võimalike tööturupoliitika meetmete analüüs, soovitusel tööandjatele ja täiendkoolitusasutustele, pikem vaade sektori töajõu ja oskuste vajadusele rohe-, digi- ja innovatsioonipöörde järel ning võrdlev analüüs turismisektori töajõukriisi lahendamise poliitikatest ja meetmetest teistes riikides. Nende teemadega seotud uurimisküsimused saavad tähelepanu käesolevas uuringus. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada järgnev:

- 1) milliste oskuste ja pädevuste profiiliga ja kui palju töötajaid vajab turismisektor lühema, kriisist taastumise ja pikema ehk sektori rohe-, digi- ja innovatsioonipöörde järel;
- 2) poliitikakujundajate ja sektori praktikute võimalused mõjutada tööturu ning töötajaskonna haridust ja oskusi; vähendada töajõu voolavust; motiveerida töötajaid, kes suudaksid ellu viia sektori rohe-, digi- ja innovatsioonipöörde.

Selles uuringus arvestatakse turismisektori osalisteks majutusettevõtjad, toitlustusettevõtjad, turismi- ja reisikorraldajad. Edaspidi viidatakse neile kui MTT valdkonnale.

Uuringus oli kolm peamist sihtgruppi:

- turismisektori ettevõtjad, erialaliidud ja sihtkohtade esindajad;
- MTT valdkonna erialasid ja koolitusi pakkuvad kõrg- ja kutsekoolid (töötajad, õppurid ja vilistlased);
- turismisektorit puudutavate poliitikate kujundamisega seotud avaliku sektori asutused.

Uuring käsitleb töajõuküsimustega seotud kolme valdkonda ja nendega seotud uurimisküsimusi:

1) Turismisektori tööturu olukorda ja tööandjate atraktiivsust

- ? Missuguste meetmetega saab kiiresti turismisektorisse lisatöajõudu tuua?
- ? Kuidas on võimalik tagada jätkuv kvaliteetsete turismiteenuste osutamine pandeemia lõppedes ja nõudluse kasvades?
- ? Mis tegevused aitavad turismiettevõtetal muutuda edukateks ja ahvatlevateks tööandjateks?
- ? Kuidas peab muutma haridus- ja tööseadusandlust, et see vastaks tööandjate ja töövõtjate muutunud ootustele?

2) Tulevikuoskuseid ja töajõuvajadust sellest lähtuvalt

- ? Milliste oskuste ja töajõu järele on puudus Eesti turismisektoris?
- ? Milliseid tulevikuoskuseid ja kui palju töajõudu vajab turismisektor pikemas perspektiivis, arvestades ootust läbi teha rohe-, digi- ja innovatsioonipöörde?

3) Tasemehariduse ja täienduskoolituste vastavust osapoolte soovidele

- ? Mil määral vastavad majutuse, toitlustuse ja turismi kõrg- ja kutsehariduse õppekavade ja koolituste sisu, ülesehitus ja õppetöö korraldus ettevõtjate ja õppurite ning tööandjate ootustele? Missugused uued oskused on õppe- ja koolituskavades puudu?
- ? Missugused on üleliigsed ning aegunud oskused õppe- ja koolituskavades?
- ? Kuidas peaks valdkonna formaalharidust ja täiendkoolitusi ümber korraldama, et tagada paindlik õppe- ja tööaja ühildamine?

- ? Missugused takistused on haridusasutustel formaal- ja täiendõppes vajalike muudatuste tegemiseks?

Aruande ülesehitus ja uurimisstrateegia

Esimese peatükis esitame järelduste ja soovitude koondvaate, mis võtab kokku uuringu tulemused. Aruande teine ja kolmas osa sisaldavad dokumendianalüüsi põhjal tehtud ülevaadet turismisektori olukorrast ja töötamiseks vajalikest oskustest ning valitud riikide juhtumianalüüsi, mille fookus on tööjõu tagamisel ja oskuste arendamisel turismisektoris COVID-19 pandeemia järel. Ülevaate uuringu tulemustest annavad aruande neljas kuni kuues peatükk, mis lähtuvad peamiselt uuringu raames kogutud andmetest:

- neljandas peatükis käsitleme turismisektori olukorda ja atraktiivsust tööandjana;
- viiendas peatükis on vaatluse all tulevikuoskused ja tööjõuvajadus;
- kuuenda peatüki fookus on MTT valdkonna tasemeharidus ja täienduskoolitus.

Uurimisülesannete täitmiseks valitud uurimisstrateegia koosneb dokumendianalüüsist, valitud riikide kogemuse analüüsist, intervjuudest tööandjate, tasemehariduse ja täienduskoolituste pakujate, turismivaldkonna arenguga seotud poliitikakujundajatega ning küsitlustest MTT valdkonna ettevõtjate ning valdkonna õppekavadel õppijate seas. Küsitlused võimaldasid hinnata üldiseid seisukohti, mis puudutavad tulevikuoskusi ning töötamist ja õppimist MTT valdkonnas. Intervjuude abil oli võimalik uurida nende seisukohtade põhjuseid ja probleemide omavahelisi seoseid. Dokumendianalüüs annab uuringu raames kogutud kvalitatiivsetele ja kvantitatiivsetele andmetele taustsüsteemi ning valitud riikide juhtumianalüüs võimaldab leida meetmeid, mida teised riigid on sarnaste probleemide lahendamiseks kasutanud. Uuringu järeldused ja soovitud põhinevad lauaanalüüsi ja uuringu käigus kogutud andmete ühendamisel. Täpsemalt on uurimisstrateegia osasid, valimeid ja andmete tõlgendamise piiranguid kirjeldatud uuringu juurde kuuluvas meetodikaraportis. Kvantitatiivsete andmete analüüsimiseks ja tulemuste visualiseerimiseks kasutasime rakendustarkvara R ja selle erinevaid pakette.

Uuringu tulemuste tõlgendamisel on oluline meeles pidada, et ettevõtjate küsitluse vastamismäär oli 4%, mis on veebiküsitluste puhul pigem tavapärane. Õppijate küsitluse vastamismäär on 21%. Õppijate küsitluse puhul on tegemist mittetõenäosusliku valimiga, kuna meile ei ole kättesaadav MTT õppekavadel õppijate täielik nimekiri. Seega ei ole põhjendatud statistiliste näitajate (nagu veapiir) arvutamine ja välja toomine. Ühtlasi ei ole võimalik väita, et tulemused on üldkogumi ehk kõigi MTT valdkonna õppijate suhtes esinduslikud. See ei tähenda, et tulemused ei annaks sissevaadet MTT õppekavadel õppijate ja valdkonnas tegutsevate ettevõtjate seisukohtadesse. Lihtsuse huvides oleme tulemuste kuvamiseks vastuste kategooriad koondanud. Kui vastajal oli võimalik valida nelja vastusevariandi hulgast, siis tulemuste esitamiseks liitsime sageli omavahel positiivsed (näiteks variandid "Täiesti nõus" ja "Pigem nõus" ja negatiivsed (näiteks "Pigem pole nõus", "Üldse pole nõus") vastused. Küsimuste puhul, kus vastajatel oli võimalik valida mitu vastusevarianti oleme arvutanud osakaalud valitud vastusevariantide summast mitte vastajate koguarvust. Jooniste ja graafikute aluseks olevad andmed on kogutud 2022. aasta sügisel uuringu raames läbi viidud turismivaldkonna ettevõtjate ja õppijate küsitluste raames, kui ei ole märgitud teisiti.

Järeldused ja soovitused

Uuringu tulemuste põhjal tegime järgnevad järeldused ja neile vastavad soovitused turismisektori tööjõuvajaduse ja oskuste tagamiseks Eestis. Igale järeldusele järgnevad soovitused ja iga soovituse järel on sulgudes märgitud soovituse elluviimisega seotud MTT valdkonna osapooled. Selles alaosas ei ole välja toodud soovitusi, mis seotud kitsaskohtadega, mis pole ainuüksi turismivaldkonna sõlmküsimusteks nagu põhikoolijärgse (4. taseme) kutsehariduse omandajate või ka täiskasvanud õppijate vähene valmisolek asuda tööle õpitud erialal, kuigi käsitleme neid hiljem analüüsis.

MTT valdkonna hariduse pakkujad ja tööandjad näevad vajadust süsteemse koostöö järele.

- ✓ Kaaluda riikliku turismikoolituse kogu kokku kutsumist (seotud ministeeriumid, st vähemalt MKM ja HTM, SoM, valdkonna kõrghariduse ja kutsehariduse õppekavade esindajad, kutseandjad, valdkonna tööandjate esindajad, piirkondade esindajad), et esmalt paremini mõista üksteise tööprotsesse, seejärel asuda lahendama konkreetseid tööjõu ettevalmistuse ja täiendõppega seotud kitsaskohti ning planeerida tegevusi, arvestades ka tulevikutrende. (MKM, HTM)
- ✓ Õppeasutused ja tööandjad saavad haarata initsiatiivi koostöö soodustamiseks – erialaste ainete õpetamise, külalistundide, õppekäikude korraldamise, õpetajate stažeerimisvõimaluste ning läbimõeldud ja süsteemse praktikaprotsessi kaudu. (Haridusasutused, erialaliidud, tööandjad)

Turismisektori tööandjate mainet on negatiivselt mõjutanud mitu aastat kestnud COVID-19 pandeemia ning energiahindade järsk tõus. Turismisektoris töötamine ja MTT erialade õppimine võib tunduda ebakindel valik. Mitmetel MTT valdkonna õppekavadel ei avatud 2022. aastal vastuvõttu.

- ✓ Toetada turismisektori usaldusväärse tõusu mh mainekampaaniate (edulugude esile toomine) ja tugevate eestkõnelejate abil, nagu on tehtud näiteks õpetajaameti maine kujundamiseks. (Erialaliidud, MKM)
- ✓ Turundada turismisektori töö- ja õppimisvõimalusi ka vanemaealistele – ka kogemustega inimesed otsivad uusi väljakutseid või (hooajalisi) lisatöid enda arendamiseks. (Haridusasutused, erialaliidud)
- ✓ Kaaluda MTT valdkonna kutsehariduse pakkujate spetsialiseerumist selle asemel, et paljudes koolides õpetada sama eriala. Toetada kutseõppeasutusi eriala tippkeskusteks kujunemisel. (Haridusasutused, HTM)

Turismisektor konkureerib töötajate leidmise pärast paljude teiste valdkondadega, kus väärtustatakse sarnaseid oskuseid ja kogemusi. Kuigi töötajate arv on 2022. aastal sarnane kriisile eelnenud 2019. aastale¹, lahkus COVID-19 pandeemia ajal arvestatav osa kogenud ja koolitatud töötajaid ja paljud neist pole turismisektoris naasnud.

- ✓ Pöörata tähelepanu sellele, et töö võimaldaks töötajail õppida uusi asju, töökeskkond oleks mugav ning töö kõrvalt jääks piisavalt vaba aega hobide, pere jmt tegelemiseks. Neid kolme tingimust peavad küsitluse põhjal MTT õppekavadel õppijad kõige olulisemaks. (Tööandjad)
- ✓ Katsetada, kuidas toetada hooajatöölise roteerumist piirkonniti või sektorite vahel ehk suunata inimesi tööle "õigel ajal õigesse kohta" nagu Soomes piloteeritud programmi "Matkailudiili" raames². (MKM, SoM)

¹ Statistikaamet, allikas: EM041

² Centres for Economic Development, Transport and the Environment. SESONGISTA SESONKIIN – Skaalautumiskokeilu matkailualalle. Leitav:

https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/30003218/Valmennusmajakka_esite_2019.pdf/b0b839bc-d278-440d-b5a9-18f328f1d95c [Kasutatud 30.11.2022]

Tööandjate sõnul on paljudel tööle jõudvatel noortel vähe kokkupuudet MTT ettevõtete igapäevaga ja vahel on ebaselge, miks nad MTT valdkonnas hariduse omandasid.

- ✓ Kaaluda tasustatud praktikavõimaluste pakkumist, mille eelduseks on konkreetsed ülesanded, mille täitmise eest praktikant ka vastutab, ning põhjalik juhendamine. Tasustamata praktika on (eriti töötavate) õppijate hinnangul oluline takistus praktikate sooritamisel. (Tööandjad)
- ✓ Leida enam võimalusi terviklikuks karjäärivalikute toetamiseks kutsehariduses kogu õpingute perioodi jooksul, muutes karjäärinõustamise õppekavade kohustuslikuks osaks. (Haridusasutused, HTM)
- ✓ Toetada õpipoisiõppe ehk töökohapõhise õppe atraktiivsemaks muutumist MTT erialadel, tuues esile selle rakendamise kasu tööandjatele, või suurendades tööandjate motivatsiooni õppijaid tasustada näiteks riikliku koolituskompensatsiooni abil nagu Soomes³. Pöörata tähelepanu ka sobival kutsetasemel juhendajate koolitamisele ja tasustamisele. (HTM, MKM, SoM)
- ✓ Mõelda koos praktikabaasidega läbi praktika korralduse aspektid (sh juhendajale antav info; praktika eesmärkide selgus, et saadud kogemus oleks väärtuslik; praktika ajastus, arvestades valdkonna hooajalisust ning jälgides, et kõik praktikad ei satuks samale perioodile). (Haridusasutused, tööandjad)

Keskastmejuhtide ettevalmistus on tagasihoidlik.

- ✓ Pöörata tähelepanu ettevõtete keskastmejuhtide ettevalmistusele ja koolitamisele, sest see määrab suures osas ka töötajate kogemuse ja suhtumise enesearengusse. (Ettevõtete omanikud, haridusasutused)
- ✓ Pakkuda keskastmejuhtidele nii tasuta kui tasulisi lühiõppekavasid ning mentorprogramme, mis õpetaksid, kuidas oma meeskondi arendada, sisekoolitusi läbi viia ning kuidas hoida töötajate vaimset tervist. (Haridusasutused)

Osapooled vajavad paindlikumaid õppevorme.

- ✓ Jälgida, et VÕTA-süsteemi kasutamisel oleks õppijal võimalik ka õppeaega lühendada. Näiteks võiks õppija oma pädevuse tõendamise järel õppida lühikaval ehk läbida õppekava kolme aasta asemel näiteks pooleteisega. (Haridusasutused, HTM)
- ✓ Kaaluda, milliseid teadmisi on vaja sageli ja korduvalt edasi anda ning arendada selleks e-õppe formaate (ka eesti keelt emakeelena mitte kõnelevatele õppijatele). Need nõuavad palju iseseisvust, kuid suurendavad õppija vastutust õppimise ees. Katsetada, kuidas täiendada e-õppes omandatud praktilise väljundiga. (Haridusasutused, MKM)
- ✓ Tagada, et õppijail oleks võimalik keskhariduse järgse kutse- ja kõrghariduse vahel paindlikult liikuda, mille üheks võimaluseks võivad olla integreeritud õppekavad. (HTM, haridusasutused)
- ✓ Soodustada nii tasemehariduse kui täienduskoolituste õppekavade jagamist mikro kvalifikatsioonideks, mis oleks seaduses selgelt piiritletud. (HTM)

³Oppisopimus. Recruit or train staff. Leitav: <https://oppisopimus.fi/en/employer/recruit-or-train-staff/> [Kasutatud 30.11.2022]

Paljud tööandjad koolitavad suures ulatuses oma uusi töötajaid ise – kogenumad kolleegid jagavad oma kogemusi. Osa tööandjaid peab seda ainuvõimalikuks, muu hulgas selle pärast, et hindab valdkonnas pakutavaid täienduskoolitusi väheväärtuslikeks.

- ✓ Koordineerida riigi rahastatud (näiteks nii HTM kaudu Euroopa Liidu struktuurifondidest kui ka Töötukassa kaudu) MTT valdkonna täienduskoolitusvõimalusi ja -pakkumist. (HTM, SoM, MKM)
- ✓ Korraldada riigi toetatud ehk tasuta täienduskoolituste rahastamine nii, et koolituste korraldaja oleks motiveeritud täienduskoolitustena välja pakkuma esmajoones seda, mida tööturul oodatakse, teemade asemel, mille grupid kindla peale täituvad. (HTM, SoM)
- ✓ Toetada ettevõtjaid selliste koolitusvajaduste rahuldamisel, mida riiklikult rahastatud täienduskoolitused ei kata; näiteks võimalik maksutagastus või soodustus tööandjatele, kes investeerivad oma töötajate koolitusse; "koolitusosaku" taotlemise võimalus sarnaselt Kredexi ja EASI ühendatud varasema programmiga. (MKM)
- ✓ Ühendada jõud sarnaste koolitusvajaduste katmiseks samas piirkonnas) saavad ühendada jõud, et pakkuda töötajatele sobivaid koolitusi, nagu näiteks Ülemiste City ettevõtetele mõeldud programm "Koolituskrediit". (Tööandjad)

Nii tööandjad kui õppurid peavad erialastest oskustest tulevikus olulisemaks üldoskusi. Intervjuudes rõhutatakse läbivalt suhtlemisoskuse olulisust. Küsitluse tulemuste kohaselt peavad nii õppijad kui ettevõtjad määravaks sotsiaalset intelligentsust, kohanemist ja erialast vaistu ning meeskonnatööd. Nende oskuste arendamine tagab ka paindlikud ja multifunktsionaalsed töötajad, kes on valmis toime tulema paljude ülesannetega, piltlikult öeldes vastuvõtust hommikulaua teenindajani, turundajast koristajani.

- ✓ Pöörata valdkondlikus tasemehariduses ja täienduskoolitustes tähelepanu üldoskuste arendamisele, pidades silmas mitte ainult seda, "mida" õpetatakse, vaid ka "kuidas" õpetatakse. (Haridusasutused)
- ✓ Pöörata täienduskoolituste ja tasemehariduse õppekavades senisest enam tähelepanu vaimse tervise hoidmise oskusele ja säilenõtkusele ehk kohanemisvõimele ning keerulistes olukordades toimetuleku võimekusele. (Haridusasutused, HTM)

COVID-19 pandeemia tõi tugevamalt esile vajaduse teenuseid ja nende pakkumist automatiseerida ja digitaliseerida. Taustatööde lihtsustamine digitaliseerimise abil vabastab inimeste aega meeldejäävate elamuste pakkumiseks. Rohepöörde elluviimiseks vajalike oskuste arengu eelduseks peavad tööandjad mõtteviisi muutust, mis algab juhtimistasandil.

- ✓ Õpetada rohe-, digi- ja innovatsioonipöördega toime tulekuks vajalikku tasemehariduse ja täienduskoolituste õppekavades läbivalt. (Haridusasutused)

Arvestades turismisektori hooajalisust ning seda, et hõivatute hulgas on palju noori, on selge vajadus paindlikumate töösuhete järele. Pidades silmas ka vananeva rahvastiku trendi ja inimeste soovi kauem töötada, võidaksid paindlikest töösuhetest ka mitmed teised grupid peale noorte, nagu vanemaealised ja vanemapuhkusel olevad lastevanemad. Tööandjad peavad paratamatuks ning arvestavad sellega, et mõne aja pärast töötab nende juures palju, aga väikse koormusega töötajaid.

- ✓ Võimaldada paindliku koormusega töösuhteid (näiteks muutvtunnilepingud), mis on reguleeritud töölepinguseadusega; arvestada vajadusel sotsiaalmaksu minimaalse kohustuse aluseks oleva kuumäära jaotumist mitme töösuhte peale. (SoM)

Tööjõu nappust silmas pidades on turismisektori ettevõtted huvitatud ka välistööjõu värbamisest, kuid seda raskendavad kehtiv kvoot ja palgakriteerium.

- ✓ Leevendada välistööjõu värbamisele kehtivaid nõudeid (kvoot, keskmise brutopalgaga nõue), mis võimaldaks värvata töötajaid ka väljaspool hooajalisi töid. (SiM)

Tööandjate hinnangul on B1 tasemel eesti keelt rääkivate töötajate leidmine raske ja vähe õigustatud, kui enamik ettevõtte külastajaid ei räägi eesti keelt ega vaja eestikeelset teenindust.

- ✓ Leevendada keelenõuet teenindavatel ametikohtadel või kohustada ettevõtteid tagama võimalus saada eestikeelset teenindust, mis aga ei tähenda, et kõik klientidega kokkupuutuvad töötajad peavad oskama keelt B1 tasemel. (HTM)

Turismisektori olukord ja vajaminevad oskused

Maailma Turismiorganisatsiooni hinnangul moodustab turismisektor maailmas ühe töökoha 11-st (World Tourism Organization (a)). Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni hinnangul loodi 2019. aastal iga neljas uus töökoht kiiresti kasvavas turismisektoris, mis omakorda lõi 1,5 kaudset töökohta turismiga seotud majandustegevustes. Tööorganisatsiooni andmetel oli ülemaailmne turismisektor enne 2020. aastat kogenud peaaegu kuut aastakümnet pidevat kasvu ja laienemist. 2019. aastal oli turismisektor üks maailma kiiremini kasvavaid majandussektoreid – reisimine ja turism moodustasid 2019. aastal maailma SKT-st 10,4% (8 triljonit dollarit) ja pakkusid tööd 334 miljonile inimesele. Kuigi Eestisse jõudis viirus hiljem, on 2019. aastal maailmas alanud COVID-19 haiguspuhangust alates erinevate piirangute tõttu olnud turismisektor üks suurem kahju saaja, kaotades oluliselt nii käibes kui ka tööjõus. Võrreldes 2019. aastaga langes 2020. aastal turismisektori osakaal maailma SKT-s 5,5%-ni (4,5 triljonit dollarit) ja 62 miljonit inimest kaotas töö. (International Labour Organization, 2022)

Pandeemiajärgne taastumine seab valitsustele ja tööandjatele proovikivi, kuidas tulevikus turismisektorit ümber korraldada ja muutustega kohaneda. Pandeemia tagajärjel on Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni hinnangul esile kerkinud mitmed trendid, näiteks siseturismi soodustamine rahvusvahelise turismi languse tingimustes ja sektori digitaliseerimise ning tehnoloogilise potentsiaali ära kasutamine. Lisaks iseloomustab valdkonda vajadus kestlikuma ja keskkonda säästvama turismi järele, mis arvestaks kliimamuutuse ja looduslike ökosüsteemide säilitamisega. Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni hinnangul on muutusteks turismisektoris vaja riikidelt kindlat poliitika kujundamist, mille eesmärk on parandada turismisektori vastupanuvõimet majandusšokkidele ja kriisidele, soodustada turismisektori säästvat arengut ning tagada sektori arenguks vajaminev kompetentne tööjõud. (International Labour Organization, 2022)

Maailma Majandusfoorumi hinnangul on kompetentse tööjõu tagamine üha keerulisem, kuna turismisektor muutub kiiresti ning sama pädevusega töötajad on nõutud ka teistes valdkondades (näiteks sotsiaalmeedia turundajad, müügispetsialistid jne). Maailma Majandusfoorumi andmetel ei eksisteerinud kümme või viis aastat tagasi mitmeid ametikohti, mis on erinevates tööstusharudes nüüd kõrgelt nõutud. (World Economic Forum, 2016) Euroopa Komisjoni valdkondlikus initsiatiivis „Euroopa Liidu oskuste pakt – turismi ökosüsteemi oskuste partnerlus“ tuuakse esile, et 2030. aastal eksisteerivatest töökohtadest on veel 85% välja mõtlemata. Turismisektori puhul on antud protsent hinnanguliselt madalam, kuid siiski viitab see uute töökohtade tekkimisele ja tööturul asetleidvatele muutustele tulevatel aastatel. (European Commission, 2021)

Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni käsitluse kohaselt on muutused tööjõus ja oskuste vajaduses otseselt seotud nelja globaalse megatrendiga, mis on järgnevad (International Labour Organization, 2022):

- 1) **Globaliseerumine** – Turismisektori tööjõurändele on globaliseerumisel olnud suur mõju, sest see võimaldab tööandjatel täita migrantide abil olulisi puudujääke koduriikide tööturgudel. See kehtib nii ajutiste (nt hooajaliste) kui ka alaliste töökohtade puhul. Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni hinnangul suureneb pandeemia järel nende töötajate ränne, kes soovivad taas töötada turismisektoris. Sisserändajatele pakutavad töövõimalused erinevad praegu märgatavalt: vaesematest riikidest pärit inimesed töötavad tavaliselt madalamat kvalifikatsiooni eeldavatel ja väiksema palgaga ametikohtadel. Arenenud riikidest pärit töötajatel on tõenäolisemalt kõrgem kvalifikatsioon, töötades üldjuhul juhtivatel ja tehnilisi oskusi nõudvatel ametikohtadel. Migrantid on üldiselt teiste töötajatega võrreldes ebasoodsamas olukorras ning nende olukorra parandamine esitab riikidele olulise katsumuse. See eeldab poliitikakujundajatelt otsuseid, mis tagaks välistööjõupoliitika kestlikkuse, vähendaks mitteametlikku töötamist ja parandaks migrantide töötamise tingimusi.
- 2) **Tehnoloogiline areng ja digitaliseerumine** – Turismisektor on juba varem olnud esirinnas digitaalsete ja uudsete lahenduste kasutuselevõtul (uudsete tehnoloogiate rakendamine hotellides, reisimisel jm). Nüüd ja tulevikus on digitaliseerimise keskmes tehisintellekti (*Artificial Intelligence*), liitreaalsuse (*Augmented Reality*) ja virtuaalreaalsuse (*Virtual Reality*), plokiahela tehnoloogia (*Blockchain Technology*), asjade interneti (*Internet of Things*) ja asukohapõhiste teenuste kasutamine (*Location-based Service*). Digitaliseerimine ja laialdasem tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõtt annab võimaluse pakkuda tooteid ja teenuseid, mis on mitmekesisemad, tõhusamad ning keskkondlikult ja sotsiaalselt kestlikumad. Siiski pole paljud turismiettevõtted veel suutnud erinevate digitehnoloogiate potentsiaali ära kasutada ning sobivate oskustega töötajatest on puudus. See on eriti ilmne, kui võtta arvesse COVID-19 kriisi mõju väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele (VKE). Võrreldes suurettevõtetelega on neil

keerulisem leida töötajaid, kellel oleks sobiv oskuste kombinatsioon (*skill mix*), mis vastaks turismisektori (tuleviku)vajadustele.

- 3) **Demograafia (mitmekesine ja mitut põlvkonda hõlmav)** – Vananeva tööjõu puhul on oluline elukestev õpe, mis tagaks töötajatele pidevad võimalused enesetäiendamiseks ja ümberõppeks. Kuigi turismisektor meelitab tihti nooremaid töötajaid, viitavad demograafilised muutused tuleviku tööjõule, mis on üha mitmekesisem ning hõlmab üha rohkem ka vanemaid ja erivajadustega töötajaid. Erivajadustega töötajate töölevõtmine ja koolitamine võib kaasa aidata teenuste kujundamisele kaasavamal ja ligipääsetavamal viisil, mis omakorda aitab soodustada juurdepääsetava turismi arengut (nt vaegnägijatele ja -kuuljatele, liikumispiirangutega inimestele). Samuti suureneb vanemate ja erivajadustega klientide arv, mis eeldab turismiettevõtelt läbimõeldud ligipääsetavuse tagamist nii infotehnoloogiate kui teenusele endale.
- 4) **Kliimamuutus ja õiglane üleminek keskkondlikule jätkusuutlikkusele** – Säästva ja kestliku turismi puhul on oluline, et sihtkohtades ei kasutataks üleliigselt loodusressursse, kuna see võib pärssida piirkondlikku majanduslikku arengut. Turismisektori pikaajalise kestlikkuse tagamine on lahutamatu osa ka COVID-19 kriisist väljumise strateegiatel, milles nähakse võimalusi rohelise majanduse põhimõtete juurutamiseks. See eeldab roheliste töökohtade loomist ja keskkonnasõbralike praktikate juurutamist turismiga seotud transpordis, majutuses, toitlustamises jt teenuste raames.

OECD toob **globaliseerumise** ja töörändega seoses esile, et migrantide puhul on kõige olulisem piisava keeleoskuse saavutamine. Eriti oluline on keeleküsimus värskest riiki saabunute tööle asumisel. Keeleõppe toetamine aitab migrantidel kiiremini integreeruda ühiskonna ja kultuuriliste eripäradega ning tööturu vajadustega (vajaminevate oskuste õpe või eelnevate oskuste valideerimine vastavalt sihtriigi nõuetele). Riigid saavad toetada keeleõpet tasuta kursustega, töökohapõhise keeleõppe toetamisega ja erinevate veebikursuste abil. (OECD, 2019) Jones ja teised toovad esile, et keele ja sotsiaalsete oskuste kiiremaks omandamiseks on katsetatud mobiilset õpet, nt Suurbritannias MASELTOVi projekti raames. Migrantidele võimaldati nutiseadmest keeleõpet, mis toetas igapäevastes olukordades toimetulekut, pakkus sihtriigi kohta vajaminevat kultuurilist infot ning foorumis suhtlemise võimalust. (Jones, et al., 2017)

Tehnoloogiliste ja digitaalsete lahenduste rakendamiseks oskuste tagamine on Carlisle ja teiste arvates tööturul üks olulisemaid proovikive. Enam ei iseloomusta maailma „digitaalne lõhestumine“ nende vahel, kellel on ligipääs IKT tehnoloogiale ja kellel pole. Viimase kümne aasta jooksul on toimunud selge üleminek IKT-le ligipääsult tehnoloogia kasutamise **oskuste ja võimekuse suurendamisele**. (Carlisle, et al., 2021) Euroopa Kutseõppe Arenduskeskuse (CEDEFOP) hinnangul on tehnoloogilised muutused tulevaste töökeskkondade oskuste ja vajaduste muutumise peamine tõukejõud. Nende läbiviidud „Euroopa oskuste ja töökohtade uuring“ toob esile, et digitaliseeritud majanduses eeldab ligikaudu 85% kõigist EL töökohtadest oma töötajatelt digitaalsete põhioskuste taset. (CEDEFOP, 2018) OECD hinnangul vajavad traditsioonilised turismisektori töökohad (nt kokad, teenindajad, administraatorid ja vastuvõtutöötajad) tulevikus järjest enam digioskuste kasutamist ka põhiülesannete täitmisel. Turismisektorile vajalikud digioskused (OECD andmetel) on välja toodud Tabelis 1. (OECD (a), 2021)

Tabel 1. Digitaalsete oskuste vajadus MTT valdkonna ametikohtadel (OECD (a), 2021)

Vajadus valdkondades	Oskuste/kompetentsuste nõuded
Üldised oskused kontoritarkvara kasutamiseks	Oskus kasutada levinud programme (Excel, Powerpoint, Word) ning tarkvara äriprotsessides ja klientidega suhtlemises.
Võrgusuhtlus	Oskus kasutada internetti ja erinevaid kommunikatsioonisüsteeme (e-kirjavahetus), läbi viia veebikoosolekuid, jne.
Veebiostud	Digitaalsete müügipunktide ja muude ostusüsteemide andmete haldamise ja töötlemise oskus.
Andmekirjaoskus	Andmete otsimine, esmane analüüsimine, aruandluse koostamine ja oskus andmebaasi andmeid sisestada. Lisaks on oluline CRM (Customer Relationship Management) ehk kliendisuhtlus, mis võimaldab andmete abil paremini planeerida tehinguid, kliendisuhteid jm tegevusi.
Suurandmed ja analüüs	Oskus lugeda erinevatelt platvormidelt (nt Facebook, Twitter, Booking.com, jne) pärit andmeid ja neid mõtestada.
Sisuloome	Oskus luua, arendada ja integreerida sisu digitaalsete süsteemide ja kasutajate jaoks. Lisaks on oluline autoriõiguste ja litsentside haldamine.
Andmete ja süsteemide julgeolek	Pädevused seoses andmete privaatsuse, andmeturbe ja küberturvalisuse protokollide ja eeskirjade järgimisega.
Reisi- ja broneeringute haldamise tarkvara	Oskus kasutada erinevaid maailmas levinud turustus- ja broneerimissüsteeme, reisibüroode spetsiaalseid haldustarkvarasid jm.

CEDEFOP-i (2018) "Euroopa tööjõu ja oskuste küsitluse" kohaselt pole digimajanduse ajastul ellujäämiseks tarvis mitte ainult häid digioskusi, vaid ka tugevat kombinatsiooni (*healthy mix*) kognitiivsetest ja sotsiaal-emotsionaalsetest (suhtlemine, koostöö) oskustest (CEDEFOP, 2018). OECD (2021) hinnangul nõuab turismisektori digitaliseerimine inimestelt täiendavaid omadusi ja võimeid, sealhulgas: analüütiline mõtlemine ja uuendusmeelsus; aktiivõppes osalemine; loovus, originaalsus ja algatusvõime; tehnoloogiline disain ja programmeerimine; probleemide lahendamine; juhtimine ja sotsiaalse mõju suurendamine; emotsionaalne intelligentsus. Need omadused pole iseloomulikud ainult turismisektorile, vaid on kõrgelt nõutud ka teistes sektorites. (OECD (b), 2021) On oluline tähele panna, et need ei ole tingimata erialased oskused, mida tasemeõppes või täienduskoolituse raames omandada, vaid kõrgelt väärtustatud üldoskused.

Demograafiliste muutustega seoses toob Rahvusvaheline Tööorganisatsioon esile turismisektori vajaduse kohaneda järjest vanemate reisijatega ja nende erivajadustega. Prognoositakse, et üle 60-aastaste reisijate arv kasvab 2040. aastaks 1,7 miljardini, mis on 89% kasv võrreldes 2015. aastaga. Turismis kasvab vajadus ligipääsetavuse järele (füüsiline ligipääs, info edastamine jne), mis omakorda eeldab töötajatelt vastavaid teadmisi. (International Labour Organization, 2022) Lisaks vanemaealiste sihtrühma kui potentsiaalselt suureneva kliendisegmendiga arvestamisele tasub silmas pidada ka nende tööjõus osalemise potentsiaali. Tööjõu puuduse leevendamise kõrval on see võimalus tuua sektorisse kogemust ja teadmisi, kuidas disainida ja pakkuda vanemaealistele klientidele sobivamaid ning vajadustele vastavaid teenuseid. (Cheung ja Woo, 2021) ENAT (*European Network for Accessible Tourism*) hinnangul on ligipääsetavust oluline juurutada juba ka õpingute raames. Õpingud peaksid sisaldama vähemalt esmast käsitlust erivajadustest ja ligipääsetavuse põhiküsimustest ning infot selle kohta, kuidas keerulisemates olukordades käituda. (European Network for Accessible Tourism, 2015)

Läbiva joonena iseloomustab kogu turismisektorit ja tuleviku oskuste vajadust **kestlikkus**. ÜRO 2030 säästva arengu eesmärgid kujutavad endast ühiskondlikku üleminekut, mis eeldab muutusi nii hariduspakkumises kui ka tänases ettevõtluses (World Tourism Organization (c)). Maailma Turismiorganisatsiooni visiooni ja ülemaailmse turismieetika koodeksi põhjal võib öelda, et turismisihikohti ja -ettevõtteid kutsutakse üles toetama kestlikku (mitte ainult keskkonnahoiu mõttes) arengut ja pakkuma küllastajatele turvalist ja täisväärtuslikku kogemust, mis on kõigile kättesaadav olenemata soolisest või rassilisest kuuluvusest või erivajadusest (World Tourism Organization (b)). Baum ja teised rõhutavad, et selle saavutamiseks peavad kõik osapooled väga hästi tundma oma sihtrühmasid ja tegema koostööd, et turu ootustele vastata. See seab kõrged nõudmised suhtluse ja mitmekesisuse arvestamisega seotud oskustele. (Baum et al. 2016) Carlisle ja teised toovad välja, et säästva ja kestliku arengu tagamiseks vajaminevaid oskusi on keeruline ette näha. Üheks põhjuseks on tehnoloogiline areng, mis võib tulevikus külalismajanduses teatud oskuste vajadusi asendada (näiteks automatiseeritud prügi kogumine, isesõitvad autod jne). Siiski rõhutavad Carlisle ja teised vajadust pidevate ettevõttesiseste keskkonnajuhtimise koolituste järele, et arendada töötajate ning tööandjate keskkonnaalaseid teadmisi ja oskusi. Teadlik keskkonnajuhtimine võimaldab tuvastada puudujääke ettevõtte tegevuses ning lahendada paremini erinevaid keskkonnaga seotud probleeme. Tabelis 2 on esile toodud keskkonnaga seotud oskused ja teadmised, mis on vajalikud turismiettevõtte igapäevases keskkonnajuhtimises. (Carlisle, et al., 2022)

Tabel 2. Oskused ja teadmised, mis on olulised ettevõtte keskkonnajuhtimises (Carlisle, et al., 2022)

Oskused ja teadmised	Kirjeldus
Oskus vähendada elektri ja vee kasutust kõige efektiivsemal viisil	<ul style="list-style-type: none"> Oskus rakendada ettevõttes energiatõhususega seotud meetmeid (nt uudsete energiasüsteemide kasutamine), mis aitavad saavutada energiasäästu ja süsinikuheitme vähendamist. Samuti on oluline juhtimisoskus, et edendada töötajate ja küllastajate seas keskkonnasõbralikku käitumist.
Oskused seoses reovee, prügi, taaskäitlemise ja komposteerimisega	<ul style="list-style-type: none"> Oskused ja teadmised, mis aitavad edendada majutusettevõtetes, restoranides jm asutustes taaskasutust, ümbertöötlust ja kompostimist. Oskused on olulised näiteks asutuste tehnilistele töötajatele ja koristajatele, et vältida üleliigse plasti teket või vee üleliigset saastumist kemikaalidega.
Teadmised kliimamuutuste kohta	<ul style="list-style-type: none"> Arendamist vajavad teadmised riskijuhtimisest, näiteks kuidas tagada hoonete vastupidavus erinevates ilmastikuoludes (nt hoonete vastupidavuse tagamine ranniku- ja üleujutusohupiirkondades jm). Oluliseks peetakse teadmisi, mis võimaldavad aru saada turismisektori panusest kliimamuutustesse. Süsinikdioksiidi koguse arvutamine nõuab asjakohaseid oskusi, et ettevõtte oleksid võimelised jälgima ja hindama seadmete ja tehnoloogia energiakasutust ning hindama ja rakendama strateegiaid süsinikuheitmete vähendamiseks.
Oskus edendada keskkonnasõbralikke	<ul style="list-style-type: none"> Ettevõtjate ja DMO-de (sihtkohtade juhtimise organisatsioonid) jaoks on oluline keskkonnaalase informatsiooni tõlgendamise oskus. See eeldab, et

toodete ja teenuste kasutust	<p>turismiettevõtete töötajad oleksid võimelised turistidele lahti seletama ja tutvustama keskkonnahoidlikke tavasid, mis omakorda aitavad juurutada klientides keskkonnasõbralikku käitumist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuste keskkonnasõbralikuks kujundamisel peetakse oluliseks teadlikkust erinevatest ökomärgistustest ja sertifikaatidest, mille rakendamisel on võimalik paremini keskkonda hindavaid kliente kõnetada. • Eriti oluliseks peetakse turundamist (sh sotsiaalmeedias), mille kaudu on võimalik tõsta inimeste teadlikkust keskkonnasõbralikust turismist (nt alternatiivsete transpordiviiside eelistamine, plastjätmete vähendamine, kohalike toodete eelistamine jm).
Teadmised bioloogilise mitmekesisuse säilitamisest	<ul style="list-style-type: none"> • Kuna bioloogilisel mitmekesisusel on oluline roll turismi sihtkoha atraktiivsuse tagamises, siis on vaja teadmisi, mis võimaldavad säilitada bioloogilist mitmekesisust ja keskkonda turismiettevõtetes ja nende ümbruses. • Ettevõtete juhtidel ja töötajatel peaks olema põhjalik arusaam oma ettevõtte mõjust ökosüsteemile, kuid ka ettevõtte enda sõltuvusest ökosüsteemist (nt puhas vesi ja õhk, looduskeskkond).
Oskus edendada keskkonnasõbraliku transpordi kasutamist	<ul style="list-style-type: none"> • Tähelepanu tuleb pöörata oskusele julgustada turiste kasutama säästvaid transpordiliike (nt ühistransport). On oluline, et ettevõtjad oleksid võimelised edastama turistidele kvaliteetset ja kättesaadavat infot keskkonnasõbralike reisimis- ja transpordivõimaluste kohta.

Tasemeharidus ja täienduskoolitus

Turismisektori üldise konkurentsivõime tagamiseks soovitab Maailma Turismiorganisatsioon hariduse pakkumisel ja oskuste arendamisel tähelepanu pöörata järgnevatele tegevustele (World Tourism Organization, 2019):

- 1) Suurendada uuringute mahtu, mis aitavad selgitada turismi väärtusahelas vajalikud ja ebavajalikud oskused tööturul.
- 2) Soodustada digitaalsete vahendite kasutamist hariduse pakkumises ja oskuste arendamisel. Lisaks tuleb soodustada elukestvat õpet, arendada nn pehmeid oskusi (loovus, innovatsioon, empaatia jne) ning põhilisi tehnoloogilisi kompetentse.
- 3) Arendada võtmeoskuseid, näiteks kommunikatsioon, kliendikesksus, turundamis- ja müügi oskused (eriti veebipõhised oskused), rahvusvahelistele standarditele vastavuse tagamine (eriti toiduohutus, majutuskvaliteet).
- 4) Toetada üleminekut koolist tööle ja töölt kooli, arendades ümber- või täiendusõpet.

Turismiga seotud erialasid pakutakse nii kõrge- kui kutsehariduse kui erialaste täienduskoolituste kaudu. CEDEFOP rõhutab seoses Euroopa tööturu oskuste puudujäägiga, et akadeemilise kõrghariduse omandamise määra edasine suurendamine ei pruugi alati olla parim viis tööhõive tagamiseks. Seevastu kvaliteetne ja tööturule vastav kutseharidus ja täienduskoolitused, mis soodustavad rohkem töökohapõhist õpet, on juba tänaseks ennast õigustanud ja muutuvad üha olulisemaks. Samuti on laialt aktsepteeritud seisukoht, et võtmepädevuste (nt IKT oskused) ja nn pehmete oskuste (nt tiimitöö, planeerimine, võõrkeeled) tugevdamine õppekavades on soovitatav, kuna suur osa tööandjate värbamisraskustest peegeldavad just nende oskuste puudujääke. (CEDEFOP, 2018)

Euroopa Komisjoni turismisektori oskuste partnerluse pakt toob esile vajaduse muuta koolitamise meetodeid paindlikumaks, et need arvestaksid varakult oskuste puudujäägiga ja uute ametikohtade vajadustega. See eeldab formaalses ja mitteformaalses hariduses põhjalikke muutusi, mis võimaldaks turismisektori uute vajaduste kiiret lisamist õppetegevustesse ning elukestvat õpet. (European Commission, 2021) Hariduse õppekavade üldiseks trendiks peab OECD (2021) seda, et kõigile ühtse lähenemise tähtsus väheneb ja isikupärastatud õppevormid muutuvad üha olulisemaks (OECD (c), 2021). Kimi ja teiste (2018) hinnangul on õppe- ja koolituskavade arendamisel oluline soodustada aktiiv- ja eksperimentaalõppe meetodite laiemat kasutamist (nt grupitööd, praktikavõimalused, väljasõidud jne). Lisaks on tulevikus oluline õppekavade rahvusvahelistumine (välismaal õppimise võimalus), erisuste mõistmine (individuaalsete ja kultuuriliste eripäradega arvestamine) ja veebipõhine õpe. Veebipõhise õppe puhul tuleb arvestada õppurite vajadustega, sest inimesed võivad eelistada kontaktõpet või kontakt- ja veebiõppe kombineerimist. (Kimi ja Jeong, 2018)

Tiwari ja teiste (2021) hinnangul on lisaks kõrghariduse läbimisele esile kerkinud mikrokvalifikatsioonide olulisus, seda eelkõige COVID-19 pandeemiast taastumise taustal. Tegemist on lühikeste hinnatavate kursuste või õppemoodulitega, mis võivad toimuda nii veebipõhiselt kui klassiruumis. Lühikursuste abil

on turismisektori töötajatel võimalik parandada enda konkurentsivõimet tööturul ja omandada uusi pädevusi. Lühikursuse läbinud saavad vastava tunnistuse, milles nähakse motiveerivat mõju turismisektori töötajatele oma oskuste täiendamiseks. (Tiwari, *et al.*, 2020)

Turismisektori kriiside ja ohtude mõju oskustele

Shrivastava märgib, et sõna „kriis“ pärineb kreekakeelsest sõnast „*krisis*“, mis tähendab otsustamist. Sellega kirjeldati haiguse faasi, kus toimus otsustav pööre paremuse või halvemuse poole. Kaasaegses tähenduses kasutati sõna „kriis“ esmakordselt meditsiinkirjanduses, kus see tähistas eluohtlikku tervislikku seisundit, millest polnud võimalik välja tulla ilma püsivate kahjustusteta või välise sekkumiseta. Tänapäevaks on sõna kasutuses paljudes erinevates valdkondades (majandus, julgeolek, kultuur jne) ning sellele viidatakse mitmesugustes kontekstides (hädaolukorrad, erikorrad, õnnetused jne). (Shrivastava, 1993) Turismis viitab kriis üldjuhul äkilistele ja planeerimata häiretele, millel on negatiivne mõju turistide arvule või sihtkoha tulule (Öberg, 2021). OECD hinnangul on kolm keskset turismi mõjutavat kriiside allikat järgnevad: **loodusõnnetused; sotsiaalne ja poliitiline ebastabiilsus ning terrorism; rahvatervis** (OECD (b), 2021).

Turismisektorile mõju avaldanud kriisidest toovad Gössling ja teised esile näiteks terrorirünnakut USAs (2001), SARS-i puhangut (2003), majanduskriisi 2008–2009 ning MERS-i puhangut (2015). Ükski neist ei mõjutanud globaalse turismisektori arengut märkimisväärselt, näiteks SARS-i puhul täheldati 0,4% ja majanduskriisi puhul 4% langust sektoris. (Gössling, *et al.*, 2020) Pandeemiate tõttu kannatavad Ozbay ja teiste hinnangul kõige enam piirkonnad, kus puhang aset leiab. Näiteks tühistati Ebola puhangu ajal 2004. aastal Nigeeria hotellides 75% broneeringutest ja mitmetesse Aafrika riikidesse lõpetati Maailma Terviseorganisatsiooni soovitusel rahvusvahelised lennud. 2009. aasta globaalse seagripi (H1N1) näitel tuuakse esile Mehhikot, kust puhang alguse sai. Mehhiko kannatas suurt majanduslikku kahju, töötuse määr kasvas ja paljud turismiettevõtted lõpetasid tegevuse, kuna reisibürood tühistasid kõik broneeringud. (Ozbay, *et al.*, 2022)

Kuni COVID-19 pandeemiani on turismisektor üles näidanud vastupidavust erinevatele välistele šokkidele, kuid COVIDi puhul on tegemist pretsedenditu olukorraga (Gössling, *et al.*, 2020). Ozbay ja teiste hinnangul on COVID-19 ja teiste varasemate haiguspuhangute vahel märkimisväärsed erinevused, mis muudab need võrreldamatuks. Erinevused väljenduvad levimiskiiruses, levikualas, inimelude kaotuses ja pikaajalistes negatiivsetes piirkondlikes tagajärgedes. (Ozbay, *et al.*, 2022) Samuti ennustab Maailma Majandusfoorum, et tulevikus nakkuspuhangute arv sageneb ning maailm pole puhangutega toimetulekuks veel piisavalt valmis (World Economic Forum, 2019).

Rahvusvaheline Tööorganisatsioon toob esile neli peamist valdkonda, milles COVID-19 ajal puudujäägid ilmsesid ning mida on vaja kriisideks valmisolekuks arendada (International Labour Organization, 2020):

- 1) **Nakkuse haldamine ja ohutu töötamine** – vajadus põhjalikumate puhastusvõtete järele; personali oskus kasutada korrektselt kaitsevahendeid ja hoida vajaminevat distantsi
- 2) **Klienditeenindus ja keeruliste olukordade lahendamine** – kommunikatsioonioskus keeruliste olukordade lahendamiseks ja info edastamiseks; suhtlemisoskus maske kandes
- 3) **Järelevalve ja juhtimisahel** – oskus jälgida töötajate tervist ja heaolu; tagada kehtestatud nõuete järgimine (nt koristamine)
- 4) **Juhtimisoskused** – oskused seoses paindlikkuse ja innovatsiooniliste lahenduste rakendamisega

Oskuseid, mis kerkisid turismisektoris esile just COVID-19 tagajärjel, on vähe käsitletud. Eesti puhul toob OSKA (2021) raport välja järgnevad peamised oskused ja koolitusvajadused (Rosenbald, *et al.*, 2021):

- 1) Valmidus disainimõtlemiseks ja teenusdisainiks, et vajadusel kohanduda uudse olukorraga;
- 2) Valmidus klientide teavitamiseks muutustest (nt hügieenipiirangud);
- 3) Tehniliste oskuste vajadus virtuaalsete ürituste korraldamiseks;
- 4) Töötajate multifunktsionaalsuse ja laiapõhjalisema õppe vajadus;
- 5) Õigusteadmised, mis võimaldaksid töötajatel paremini aru saada oma töösuhtega seotud õigustest;
- 6) Meeskonnatöö ja koostöövõime;
- 7) Motivatsiooni säilitamine, juhtimiskompetentsid ning riskijuhtimine;
- 8) Vaimse tervise väärtustamine ja suurenenud koormuse ning ärevusega toime tulemine
- 9) Õpiampsude vajadus, et kiiresti muutustega kohaneda;
- 10) Digipädevuste, sh digiturvalisuse arendamine.

Fragniere jt (2021) hinnangul muutub tulevikus üha olulisemaks digipädevus, muuhulgas küberturvalisuse fookusega. Turismisektoris, sh lennufirmades ja hotellides, kogutakse palju klientide personaalseid andmeid. Digitaliseerimise tulemusel töötavad inimesed üha rohkem haavatavates keskkondades, mis on avatud häkkerite ja pahavara rünnakutele. Näiteks Marriott Hotel Group andmebaasist varastati 340 miljoni kliendi andmed, mille tagasi saamiseks tuli välja käia 20 miljonit dollarit. Küberturvalisuse alased töökohapõhised koolitused on üks paremaid viise taolise ohuga tegelemiseks. Koolitused peavad olema regulaarsed, kuna pidevalt ilmneb uusi küberohte. (Fragniere et al., 2021)

Erinevus COVID-19 ja teiste kriiside vahel on see, et varasemad on avaldanud mõju kindlatele regioonidele ja riikidele (Tartu Ülikool, 2021). Alates 2022. aasta veebruarist toimub Ukrainas ulatuslik sõjategevus, mis mõjutab Euroopa majandust ning mille tõttu on Euroopasse põgenenud miljonid inimesed. Sõja mõju otseselt turismi tööhõldele on vähe uuritud, kuna olukord Euroopas on erandlik. Üldjuhul toovad sõjalised või siseriiklikud konfliktid kaasa põgenike arvu suurenemise. ÜRO rahvusvahelise õiguse määratluse põhjal on põgenikud need, kes põgenevad sõjaliste konfliktide eest ja otsivad varjupaika. Võrreldes migrantidega, kes otsivad üldjuhul võimalusi elujärje parandamiseks ja saavad koju naasta, oleks põgenikele koju naasmine ohtlik ning nad on sunnitud kohanema uue keskkonnaga. (United Nations High Commissioner for Refugees)

OECD raport peab põgenike integreerimisel esmatähtsaks kindlat hindamissüsteemi, mis võimaldaks anda hinnangu põgenike oskustele ja olemasolevatele kvalifikatsioonidele. Seoses põgenike oskuste ja koolitamisega tuuakse välja järgnevat (OECD, 2016):

- 1) Keeleõpe on nüüd ja tulevikus esmane oskus, mille põgenikud peavad sihtriigis omandama. OECD soovib tagada keeleõppe ja kursused, mis võtavad arvesse põgeniku individuaalseid vajadusi. Keelekursused peaksid olema modulaarsed ehk etapilised vastavalt raskusastmetele.
- 2) Keeleõpe töökohas on üheks võimaluseks põgenikule, kelle kodumaa kvalifikatsioon pole võrdväärne sihtriigi nõuetega. Selle abil omandatakse uued oskused ja keeletase, mis võimaldavad vastaval kohal sihtriigis töötada.
- 3) Olulised on programmid, mis võimaldaksid põgenikele eelneva, pooleliloleva haridustee lõpetamist või uue eriala õppimist. Heaks näiteks on Saksamaal veebipõhine platvorm „Kiron“, mis pakub põgenikele võimalust tasuta õppida ja valmistuda tööturule või ülikooli astumiseks, läbides erinevaid veebipõhiseid kursusi.

Eestis turismisektori tööhõlde olukord ja oskuste ning koolituste vajadus

Eesti „Turismistrateegia 2022–2025“ seab eesmärgiks elujõulise ja kohanemisvõimelise turismisektori saavutamise. Üheks keskseks teemaks on nõudluse taastamine, mille raames soovitakse 2025. aastaks ületada turismiteenuste ekspordis kriisieelset taset ja saavutada ekspordiks 2,3 mld eurot. Lisaks näeb strateegia ette, et turismisektoris on toimunud arenguhüpe, mille tulemusel ettevõtted ja sihtkohad on paindlikult ja uuenduslikult kohanenud tarbija ootustega. Strateegia näeb paindlikkuse ja uuenduslikkuse raames ette kohanemist turismisektori tänaste trendidega, milleks on kestlik turism, digimine, COVID-19 turvalisus, muutuvad tarbija käitumisharjumised ning heaolu kasv. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2022)

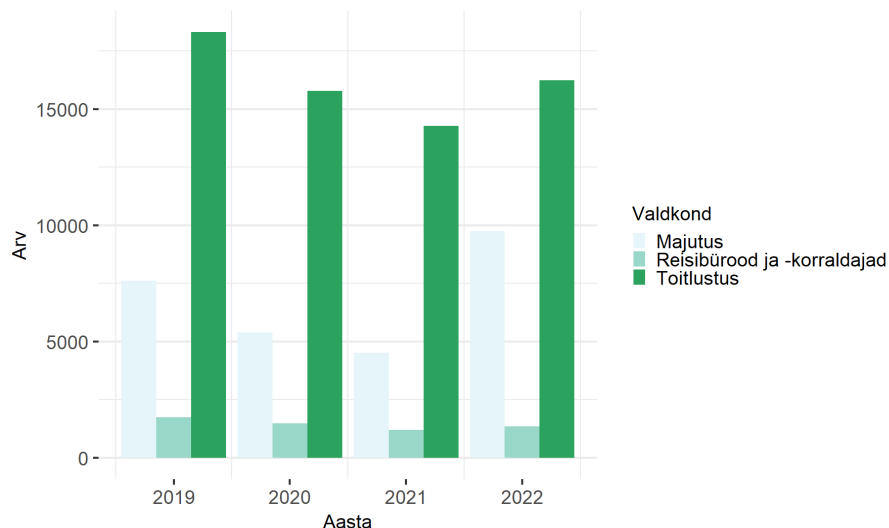
Selleks, et kaasas käia turismisektori trendidega ja tagada konkurentsivõimelisust, on üheks strateegia teemavaldkonnaks teadmiste ja oskuste arendamine, mis on otseselt seotud pikaajalise arengustrateegia „Eesti 2035“ oskuste ja tööturu strateegilise sihi saavutamise. Strateegia eesmärgiks on saavutada ajakohased ja valdkonna vajadustele vastavad õppekavad, mis aitaks ette valmistada piisavalt turismisektorile vajalike oskustega töötajaid. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2022) Strateegia „Eesti 2035“ tegevuskava kirjeldab oskuste ja tööturu alateemas vajaliku muutusena teiste seas haridussüsteemi paindlikkust ja õppijast lähtumist (Eesti 2035). See on oluline ka turismisektorile, arvestades ametikohtade ja töötajaskonna mitmekesisust.

Kutsekoja programmi OSKA COVID-19 eriuuringu kohaselt oli turismisektoris töötajate arvu languse põhjuseks peamiselt ettevõtete tegevuse lõppemine majanduslike raskuste tõttu ning ebakindlus tuleviku suhtes, mille tagajärjel inimesed kas leidsid töökoha teises sektoris, nad koondati või vähendati tunduvalt nende töökoormust. Keeruline on prognoosida, millised muutused valdkonnas edaspidi aset leiavad, kuid suure tõenäosusega taastub turismisektor teistest sektoritest aeglasemalt ja mõneks ajaks on valdkonna töötajate arv varasemast väiksem. Sellest tulenevalt on peamiseks küsimuseks, kuidas tagada tulevikus valdkondlik kompetents. Juhul, kui kompetentsi säilitada ei suudeta, toob see kaasa taastumisperioodi pikenedamise ja rahvusvahelise konkurentsivõime languse. (Rosenbald, et al., 2021) Kuna siiani on Eesti tugevaks küljeks olnud turismitulude kõrge osakaal SKP suhtes (2020. aastal 5,8%), siis võrreldes nende

naaberriikidega, kus turismi osakaal SKP-st on madalam, on Eesti tagasilangus COVID-19 tõttu turismisektoris majanduslikult suurem (EAS, 2021).

Langus väljendub selgelt töajõu hõivatuses (joonis 1). Statistikaameti andmetel oli 2019. aasta Eesti turismisektoris hõivatusest rekordiaasta, kus aastaks keskmiselt (arvestatud kvartalikeskmiste põhjal) oli hõivatud ligikaudu 27 600 inimest. Sellele järgnes järsk langus kõigis MTT alavaldkondades – 2020. aastal oli hõivatuid ligikaudu 22 600 ning 2021. aastal suurusjärgus 20 000. 2022. aastal läheneb (arvestatud III kvartali andmeid) MTT valdkonna töötajate arv taas kriisile eelnenud, 2019. aasta tasemele. Statistikaameti andmeil (25.12.2022 seisuga) moodustavad majutuse ja toitlustuse valdkonna töötajaid 7% ajutise kaitse saanud või teistel alustel Eestis viibivad Ukraina kodanikud.

Joonis 1. MTT valdkonna töötajate kvartalikeskmine arv 2019–2022



Allikas: Statistikaamet, EM041; 2022. a kolme kvartali keskmine

Turismisektori tööturгу aitavad mõista ka prognoosisüsteemi OSKA valdkondliku uuringu põhijäreldused. Koolituspakkumine ületab arviliselt uue töajõu vajadust, kuid tööandjad tunnevad endiselt suurt töajõupuudust. Näiteks prognoositi 2018. aastal, et igal aastal vajab turismisektor kokku 500 uut töötajat (110 majutus, 360 toitlustus, 25 alavaldkonnad), kuid samal ajal oli prognoositav töajõu pakkumine valdkonna tasemeõppest 700 inimest (89% kutseharidus, 11% kõrgharidus). Tegemist on turutõrkega, kuna ettevõtete värbamisraskused ei tulene ebapiisavast koolituspakkumisest, vaid valdkonna eripärade ja majandustsükli koosmõjust. Tihti ei asu koolilõpetajad erialasele tööle või püsivad seal vähest aega. Kõige enam on puudu lihttöötajatest (nt toitlustuses) ja teenindustöötajatest (kokad, kelnerid, administraatorid). Valdkonda iseloomustab jätkuvalt madal palgatase, võrreldes teiste sektorite ja Eesti keskmise palgatasega. (SA Kutsekoda, 2018)

Leppiku analüüsi kohaselt on Eestis kutsehariduse lõpetanute palgatase võrreldes kõrghariduse lõpetajatega üldiselt madalam. Sarnane trend on nähtav ka turismisektoris. Aastatel 2018–2020 jäi majutuse ja toitlustuse brutopalk selgelt alla 1000€, samuti on 2020. aastal kriisist tulenevalt näha eelmise aastaga võrreldes langust. Muude teenindavate tegevuste puhul on märgata keskmise palga järkjärgulist kasvu, ulatudes 2020. aastal veidi üle tuhande euro. (Leppik, 2021) Huvitav on ka valdkondliku õppe lõpetajate sissetulekute võrdlus erialasel ja mitte-erialasel tööl. Sellist analüüsi võimaldab OSKA haridusvõti⁴. Valdkondliku kõrghariduse omandanud inimeste töötasu on erialasel tööl suurem kui mitte-erialasel tööl, kui valdkondliku kutsehariduse omandanud teenivad mitte-erialasel tööl enam kui erialasel. Seda võib pidada üheks põhjuseks, miks tööandjatel on raske uusi töötajaid leida või olemasolevaid hoida. (Lepik et al., 2022)

Palk on sektori atraktiivsuse ja töajõu säilitamisel keskseks küsimuseks. OSKA soovib ettevõtjatel töötajate säilitamiseks pöörata tähelepanu nende väärtustamisele, motiveerimisele, sobivate töötingimuste tagamisele, koolitus- ja karjäärivõimaluste pakkumisele ning erialase ettevalmistusega töötajate tunnustamisele. Töötajate karjäärivõimaluste soodustamine aitab tagada elukestvat õpet. Olulisel kohal on tulevikus väikesed õpiampsud ja lühikursused, mis aitavad kiiresti omandada vajalikud kompetentsid. Paindlikud õpivõimalused aitavad töö kõrvalt omandada ka kitsamaid erialaseid teadmisi. (SA Kutsekoda, 2018) Balti Uuringute Instituut rõhutab uuringus teiste riikide kogemuse näitel

⁴ Haridusvõti on OSKA andmemudeli osa, mis näitab teoreetilist seost omandatud hariduse ja töökoha vahel. Leitav: <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2021/05/Haridusvoti.pdf> [Kasutatud 12.12.2022]

mikrokvalifikatsioonide rakendamise olulisust elukestva õppe ja tööturutingimustega kohanemisel (Kivistik, *et al.*, 2021).

OSKA uuringu kohaselt on paljudel põhikutsealadel turismis võimalik töötada ka ilma erialase tasemehariduseta (baarmen, kelner, toitlustuse klienditeenindaja jne). Lisaks toob OSKA esile, et kutse- ja kõrghariduse õppekavade sisseastujate arv on vahemikus 2013/14–2017/18 vähenenud viiendiku võrra, mis on teiste valdkondadega võrreldes (4%) palju suurem langus. (SA Kutsekoda, 2018) Haridusministeeriumi (2021) analüüsi "Edukus tööturul 2019–2020" andmetel võivad langust põhjustada mitmed asjaolud, näiteks sektori jätkuv madal palk, erialade vähene atraktiivsus, ebakindlus tööle saamise suhtes ja COVID-19. Analüüs hõlmab endas kogu Eesti kutse- ja kõrghariduse lõpetajate käsitlust (sh turismiga seotud erialade lõpetajad) ning üldiste tähelepanekutena tuuakse esile järgnevat (Leppik, 2021):

- Tööturul on ebasoodsamas seisus nooremad vanuserühmad. Kutseharidusõppe lõpetanute hulgas langes nooremates vanuserühmades hõivatute osakaal 5% võrra või enam, kõrgharidusõppe lõpetanute puhul ei ole kõikumised nii suured. 2019. aastal olid kuni 19-aastasest põhiharidusel baseeruva kutseõppe lõpetanutest 2020. aastal tööga hõivatud alla poole, kutsekeskhariduse lõpetanutest ligi 70%.
- Kriis on mõjutanud rohkem kutseõppe kui kõrghariduse lõpetanute palkasid: kutseharidusõppe lõpetanute lõpetamisjärgne ja üldine palgaskasv on sõltumata lõpetamise aastast aeglustunud. Kõrgharidusõppe lõpetanute palgad seevastu on 2019. ja 2020. aasta vahetumisel pigem kasvanud.
- Palgad on langenud 2019–2020 võrdluses eelkõige kutseõppe lõpetanute seas, nt transporditeenustes ja isikuteeninduses.
- Kutseõppe lõpetanutest on kõrgemad palgad 25–34-aastastel.

Eestis koolitatakse turismisektori töötajaid valdavalt kutsekoolides. 2021.–2022. aastal oli kutseõppes kokku 64 MTT valdkonna õppekava. Kõrgkoolides ja ülikoolides oli kokku 9 õppekava, mida pakuti kas Tallinna Tehnikaülikoolis, Tartu Ülikoolis, Eesti Maaülikoolis, Tallinna Ülikoolis või Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor (Lepik *et al.*, 2022). Kutseõppe üldiste puudustena 2021. aastal toob Eesti Hariduse Kvaliteediagentuuri (HAKA) kvaliteedihindamine välja mitmeid valdkondlike probleeme. Tegemist on tagasisidega kogu kutsehariduse tasemele, mis hõlmab endas ka turismisektorile omaseid erialasid. Tugevuste kõrval osutatakse järgnevatele takistustele (Eesti Hariduse Kvaliteediagentuur, 2022):

- 1) Õppekavadel pole valikute tegemise protsess õppijatele piisavalt selge ega läbipaistev ning õppijatel ei ole võimalik neid huvitavaid valikmooduleid realselt valida.
- 2) Praktikakorralduses tuuakse esile, et kooli ja ettevõtete koostöö ei ole süsteemne ning praktikakohtade sobivuse hindamine ei ole järjepidev.
- 3) Õppijate tagasiside kogumine pole süsteemne ning tulemusi kasutatakse parandustegevusteks vähe.
- 4) Kuigi digi- ja distantõppest on saanud loomulik õppeprotsessi osa, siis digiõppe ja digitaalse tarkvara kvaliteet on kõikum.
- 5) Raske on leida kutseõpetajaid ning nende järelkasv on vähene.

HAKA täienduskoolituste kvaliteeti käsitlevas raportis toovad Kumpas-Lenk ja teised positiivse tähelepanekuna esile, et Eestis pakutakse elukestva õppe soodustamiseks täiskasvanutele laialdaselt täienduskoolitusi, mille arv on aasta-aastalt kasvanud. Samal ajal tõdevad nad, et Eestis on kriitiliselt suur hulk koolitusi, millel puudub piisav kvaliteet ning mis ei vasta õppijate ega tellija ootustele. Täienduskoolituste olukorda hinnates rõhutavad uurijad, et kvaliteetset koolitust iseloomustab õppimis- ja õppijakesksus ning õppija vajadustega arvestamine õppimise korraldamisel ja õppesisu loomisel. Koolitusvaldkonna arendamisel on oluline tagada ka pidevad enesetäiendamise võimalused. Ühe suurema puudusena Eestis tõstab uuring esile ebaühtlase tasemega täienduskoolitused. Autorid leiavad, et täienduskoolituste koolitajatel oleks kasu suhtlemise, psühholoogia ja gruppide juhtimise kursustest, sest koolitustel osalejate sotsiaalsed oskused on tihti tagasihoidlikumad. Gruppide juhtimiseks oleks vaja välja selgitada õppijate tase enne kursust, kuna see aitab grupe paremini komplekteerida. (Kumpas-Lenk, *et al.*, 2020)

OSKA programmi eriuuringu kohaselt on turismi, majutuse ja toitlustuse valdkondade arenguks oluline, et tudengid või täienduskoolitustel osalejad saaksid omandada kvaliteetse hariduse või oskused. Üldjuhul peegeldavad tänased puudujäägid vajaminevates oskustes ka tuleviku trende. Valdkonda allesjäänud töötajad täidavad sageli eri ametiülesandeid, mis eeldab töötajalt multifunktsionaalsust ning laiapõhjalisi teadmisi ja oskusi. Lisaks rõhutab OSKA analüüs, et töötajad ja ettevõtjad peavad olema teadlikud eri sihtrühmade ootustest ning oskama reageerida keerulistele olukordadele (nt COVID-19). (Rosenbald, *et al.*, 2021) Uuringu lisa 1 toob esile turismisektoris vajaminevad oskused, mis on loetletud OSKA (2018)

uuringuks. Tegemist on vajalike oskustega, mida majutuse, toitlustuse jt turismisektoriga seotud valdkondade töötajate puhul oluliselt peetakse.

Eelnevat kokku võttes võib väita, et turismisektori tööjõupuuduse leevendamine vajab kompleksseid meetmeid, mis arvestavad üheaegselt nii ettevõtjate, õppurite kui haridusasutuste vajadustega. Praegusel hetkel ei peegelda turismihariduse õppekavade sisu piisaval määral oskusi, mida kiiresti muutuv turismisektor nõuab, samas on aga turismierialadele sisseastunute arv vähenenud sektoris pakutavate madalate palkade ning tuleviku osas valitseva ebakindluse tõttu. Samuti on ebapiisav ettevõtete ja koolide vaheline koostöö kvaliteetsete praktikakohtade pakkumisel. Eelnimetatud probleemidele otsis lahendusi OSKA 2022. aasta seirearuanne, mille eesmärgiks oli 2018. aastal tehtud ettepanekute hindamine ja uuendamine. Seire tulemusel uuendatud olulisemad ettepanekud koos tegevustega nende rakendamiseks on järgnevad (Lepik et al., 2022):

- Laiapõhjalised õppekavad, mis annavad noorele ettekujutuse valdkonna eri suundadest ning ettevalmistuse tulevikus nende vahel liikumiseks, jääb ettepanekuks, mida seiratakse. Küll aga vajavad koolid selgust selles osas, kuidas saab ja võib laiapõhjalisi õppekavu koostada, muuhulgas vajatakse õppekavaspetsialistide tuge.
- Kutseõppe kvaliteedi tõstmiseks tehakse ettepanek panustada süsteemselt praktikajuhendajate koolitustesse, et muuta need sisukamaks ja anda juhendajale praktilisi oskusi ja teadmisi, võimaluse korral tuleks lühendada koolituse kestust. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit veab eest praktikakohtade tunnustamise projekti.
- Vajatakse nii lühikest tasemeõpet täiskasvanud õppijatele kui ka laiapõhjalist kutsekeskhariduse õpet noortele, kes alustavad erialaseid õpinguid. Näiteks tuleks pakkuda võimalust omandada majutusettevõtte administraatori kompetentsid lühikesel tasemeõppe õppekaval ja pakkuda majutusettevõtte administraatori täienduskoolitusi.

Välisriikide juhtumianalüüs

Järgnevalt antakse ülevaade kolme riigi – Soome, Suurbritannia ja Portugali – lahendustest, riiklikest meetmetest ja programmidest turismisektori tööjõuprobleemi leevendamiseks ning valdkonna arendamiseks. Portugal ja Suurbritannia on valitud juhtumianalüüsi, kuna neis riikides on turismisektoril majanduses kaalukas roll, riigid sõltuvad suurel määral väliturismist ning nendes riikides esineb turismisektoris suur tööjõupuudus. Soome osutus valituks, kuna tegemist on Eestile kultuuriliselt sarnase riigiga, kus valdkonna edukus sõltub samuti peamiselt väliturismist. Juhtumianalüüsi lõpus käsitletakse välistööjõu õigusi riigis töötada. Välistööjõu töötamise võimalusi on vaadeldud lühiajalise töötamise ja hooaj töö näitel. Lisaks tuuakse näiteid seoses hooaj töö võimalusega turismisektoris töötamisel.

Soome

Soome turismisektor näitas vahemikus 2017–2019 igal aastal 8% kasvu ning turismi osakaal SKT-st oli 2,7%. 2020. aastal langes osakaal SKT-st COVID-19-kriisi tõttu 1,7%-ni. Kriisi eel moodustas turismisektor ligikaudu 5,8% kõigist hõivatutest Soomes. 2019. aastal toimus valdkonna hõivatuses suur langus – töötajate arv kahanes 16% ehk 154 000-lt 128 700-le. Soome kogemus sarnaneb Eestiga kohati just hajaasustuse tõttu – Soome eri piirkonnad elasid kriisi väga erinevalt üle ning enim kannatasid välituristidest sõltuvad piirkonnad. Samal ajal oli märgata siseturismi osakaalu suurenemist, mis ületas 2021. aastal pandeemiaeelse taseme. (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland)

Strateegia „Visit Finland 2021–2025“ kohaselt on Soome eesmärk saada hinnatuks ja kestlikuks rahvusvaheliseks sihtkohaks, seejuures peetakse oluliseks suurendada teadmisi, mis vastaksid tänapäevastele turismitrendidele (nt koolitused digitaalsete võimaluste tutvustamiseks, andmete töötlemine jm) (Business Finland, 2021). Soomel on selge soov püüelda eelkõige rahvusvahelise turismi kasvatamise poole, mis ühtib ka Eesti eesmärkidega.

Soome 2022.–2028. aasta riiklik turismistrateegia kannab nime „**Saavutame koos rohkem – kestlik areng ja uuenemine Soome turismis**“. Strateegia defineerib arengueesmärgid kuni 2028. aastani ning meetodid, mis 2022. ja 2023. aastal eesmärkide saavutamiseks kasutusele võetakse. Soome püüab saada kõige kestlikumalt kasvavaks turismisihtkohaks Põhjamaades ning riigi jaoks on väga tähtis, et turism oleks vastutustundlik ja pidevalt arenev valdkond, mis looks heaolu ja töökohti kogu riigis. Strateegiast avaldati 2022. aasta juulis uus versioon, mida oli varasemaga võrreldes täiendatud, võttes arvesse 2019.–2021. aastal rakendatud meetodite toimivust ning koroonapandeemiast ja sõjast Ukrainas tulenenud muutusi. Et turismitööstusel oleks võimalik järsult muutuvates olukordades kiirelt reageerida, on tähtis mitmekülgne turismiturg, pidevalt arenev ja innovaatiline ettevõtlus ning infojuhtimine. (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022)

Strateegia põhisuunaks on eri sektorite vahelise koostöö parandamine. Kasutusele võetud meetodite rakendamist jälgib Soome majandus- ja tööhõiveministeeriumi poolt määratud kõrgetasemeline turismi töögrupp (*matkailufoorumi*), kuhu kuuluvad erinevate ministeeriumite, erinevate regioonide avaliku sektori ning sihtkohtade esindajad. Soome turismistrateegia määratleb 4 prioriteeti (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022):

- kestliku arengu toetamine;
- digipöördega kaasaskäimine;
- turismi kättesaadavuse parandamine, võttes arvesse turismisektori vajadusi;
- konkurentsi toetava tegevuskeskkonna kindlustamine.

Piisavate oskustega tööjõu tagamiseks on turismistrateegias välja toodud järgnevad 2022. ja 2023. aastal kasutusele võetud/võetavad meetmed (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022):

- Arendada turismitööstuses vajalike kutseoskuste prognoosimise võimekust, kasutades riikliku kutseoskuste prognoosimise foorumi (osaamisen Ennakointifoorumi) abi ning turismi- ja toitlustussektori töökaarti.
- Rakendada tuvastatud oskuste saavutamiseks vajalikke meetmeid.⁵
- Arendada turismitööstuse kuvandit, tõstes selle prestiiži ja atraktiivsust, sh edendada töötajate heaolu.
- Propageerida välisriikide oskustööliste värbamist.
- Parandada töötajate kutseoskusi, võttes arvesse turismitööstuse vajadusi, selle multidistsiplinaarset olemust ning oskuste uuendamise vajadust.

⁵Finnish National Agency for Education, 2019. National Forum for Skills Anticipation – Deck of skills cards. Leitav: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit_verkkoversio-en_1_0.pdf [Kasutatud 12.12.2022]

2020. ja 2021. aastal algatas Soome valitsus ka riikliku turismiprogrammi „**Kestlik turism 2030**“, mille eesmärgiks on toetada kestlikkuse kasvu turismisektoris. Programmi jaoks eraldati viis miljonit eurot. Lisarahastus peaks innustama turismiettevõtteid arendama oma teenuseid kõrgema kvaliteedini (pidades sealhulgas silmas kestlikkust ja digitaliseerimist) ja võtma enam arvesse ka siseturismi. Suurendatakse konkreetsetele sihtgruppidele suunatud turismiturunduse osakaalu ning püütakse kohandada turismitooteid täpsemalt sihtgruppide soovidele. Turistide vajaduste mõistmine ning turismimajanduse efektiivsuse mõõtmine nõuab tugevat teadmusjuhtimist, mis seda toetaks. (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland)

Soome tööhõive statistika näitab, et valdkonnas on nii turismialase õppe läbinud töötajaid kui vabu töökohti. Seejuures ei vasta töötajate oskused sellele, mida vajavad vabad töökohad. 2018. aasta jaanuaris käivitas Soome majandus- ja tööhõiveministeerium turismisektori oskustöölise puuduse leevendamiseks kaheaastase programmi „**Turismileping**“ („**Matkailudiili**“). Kahe aasta jooksul viidi läbi üle 30 pilootprojekti, mis sisaldasid treeningprogramme töötajatele, potentsiaalsetele töötajatele (nt Soomes elavad immigrandid) suunatud turunduskampaaniad, turismi kõrghooajal teiste sektorite töötajate (nt metsandus) kaasamise algatusi ning digitaalplatvormide arendamist, mille kaudu inimesi töövõimalustest teavitada. Programmi tulemusena on suurenenud turismisektoris osalejate vaheline koostöö, teadlikkus turismialasest õppest ning töövõimalustest, riigisisene ja rahvusvaheline huvi vabade turismisektori töökohtade vastu ning arenenud arusaam turismisektori tööhõiveolukorrast, vajadustest ning töötajatele esitatavatest nõuetest. (OECD (a), 2020)

Kestlik areng

Soome jaoks on kestlik areng üks olulisemaid teemasid turismisektoris. Eesmärgiks on muuta Soome 2025. aastaks maailmas tuntud kestlikuks, usaldusväärseks ja turvaliseks reisisihtkohaks. Selle jaoks on loodud programm „**Soome kestlik areng**“ („**Sustainable Travel Finland**“ ehk **STF**) ning märk, mille programmi nõuetele vastavad ettevõtted omandavad. Tegevuskava vastutustundlikuma turismi poole liikumiseks on järgnev (Business Finland, 2021):

- Koondada kestlik turism STF-i märgi ümber ning suurendada rahvusvahelist teadlikkust Soome kestlikkuse poole pürgivate tegevuste kohta.
- Jõuda selleni, et enamik rahvusvahelise müügiga tegelevaid ettevõtteid kasutaksid STF-märki. Seada esikohale ettevõtted ja sihtkohad, mis järgivad kestlikkuse printsiipe.
- Muuta kestlikkus Soomet välismaal turundades keskseks teemaks.
- Muuta kestlikkus Visit Finlandi turunduses keskseks teemaks ja sõnumiks.
- Lisada kestlikkus turismiprojekte, -teenuseid ja -tooteid arendades oluliste kriteeriumite hulka.
- Keskenduda eksklusiivsust otsivatele / kogenud reisijatele kui kestliku reisimise sihtgrupile.

Digitaliseerimine

Tuginedes OECD 2020. aasta turismitrendide analüüsile, on Soome võtnud selge suuna turismi digitaliseerimiseks. Eesmärk on digitaalsete oskuste kasvatamine, mis võimaldaks paremini hallata andmeid ja võtta kasutusele uusi lahendusi. (OECD (a), 2020)

Sanna-Mari Renfors on toonud esile, et tänastel turismivaldkonna töötajatel pole piisavalt oskusi, et kasutada digijastust tulenevaid võimalusi näiteks müügis ja turunduses. Rahvusvahelise turismi edendamiseks ja konkurentsivõimelisuse tagamiseks rõhutab ta vajadust uuendada seniseid õppekavasid. Üheks sellealaseks ettevõtmiseks oli Euroopa Liidu rahastatud projekt „**Tõhustatud**“ („**BOOSTED**“) (1.11.2016–31.10.2019), mille ülesandeks oli identifitseerida Soome, Eesti ja Läti rahvusvahelise turismi sektoris töötajatele vajalikud oskused ning luua nende õpet sisaldav *online*-ühisõppekava kõrgkoolidele. Vajalike oskuste kategooriateks olid (Renfors, 2017):

- toodete ja elamuste disaini arendamine;
- (digitaalse) müügitöö ja turunduskommunikatsiooni arendamine;
- turismisektori sisese ja sektorite vahelise koostöövõrgustiku loomine ja arendamine;
- rahvusvahelistumine,
- ettevõtluse arendamine.

Nüüdisaegne platvormiühiskond on loonud olukorra, kus tarbija saab valida sobiva turismiteenuse mis tahes maailma paigast ning seetõttu on teenusepakkujale elutähtis nähtavus digitaalplatvormidel. Mida aeg edasi, seda enam peavad digiteenused olema individuaalsed, kohandatud konkreetsele tarbijale, automatiseeritud ja intelligentsed. Näiteks loovad tehisintellekt ja virtuaalreaalsus, robotika ja mängustamine uusi võimalusi turismiteenuste arenguks ning turistide soovide ja käitumise mõistmiseks

ja analüüsiks, kasutades inimestelt saadud infot. Pidevalt kasvab nende andmete loomisel ja analüüsimisel just tehisintellekti roll. Lisaks võib tehnoloogia kiire areng tuua füüsilisele turismile virtuaalseid alternatiive. Nõnda peavad turismiteenuse pakkujad olema pidevalt valmis arenguga kaasas käima, uusi oskusi omandama ja oma ettevõtet uuendama. (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022)

Turismiettevõtted ja sektorile suunatud meetmed peaksid olema seotud laiemate programmide, meetmete ja rahastusega, mille eesmärgiks on digitaliseerimise arendamine riiklikul tasandil. Näitena võib tuua programmi „**Tehisintellekt 4.0**“⁶, mis keskendub eri sektorite väike- ja keskmise suurusega ettevõtete digitaliseerimisele, toetades teiste hulgas ka turismisektori digiarengut. (Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022)

Visit Finland on loonud algatuse „**Digitaliseerumise ABC**“, et arendada turismiettevõtetes e-õpet (eelkõige fookusega VKE-del). Praegu on Soome kõrgharidustaseme turismiõppekavades mõned e-kaubanduse moodulid ning vähemalt ühes ülikoolis on võimalik omandada sel alal magistrikraad. Sellegipoolest on murekohaks, et osades ülikoolides ei käida kaasas muutuvate platvormide ja arenevate digiökosüsteemidega. „Digitaliseerumise ABC“ sisaldab 10 moodulit, mis kätkevad endas digitaalse sisu loomist, e-müüki, sotsiaalmeedia kanaleid ja sisu- ning digiturundust. (OECD (a), 2021)

Teised kaks digiarengu algatust Soomes on „**Visit Finlandi oskuste akadeemia**“ ja „**Põhjamaade digiturism**“. Neist esimene sisaldab ettevõtetele suunatud digioskuste mooduleid – algatuse raames on võimalik tellida spetsialist akadeemia õppejõudude võrgustikust, kes tuleb ettevõttesse kohapeale digioskuste mooduleid läbi viima. „Põhjamaade digiturismi“ tegevus toimub koostöös Islandi, Gröönimaa ja Fääri saartega ning selle eesmärgiks on arendada Põhjamaade digikogukonda ja „digitööriistakasti“. (OECD (a), 2021)

Õppekavade rahvusvahelistumine

Sanna-Mari Renfors märgib, et Soomes on tulevikus üha olulisem õppekavade rahvusvahelistumine (*Internationalization of the Curriculum*), seda eelkõige kõrghariduse õppekavade puhul. Renfors toob oma uurimuses välja, et hetkel ei ole õppekavade rahvusvahelistumise areng kõigis institutsioonides ja õppekavades süsteemne, jäädes üksikõppejõudude õlule ja vastutuseks. Rahvusvahelistamise osakaal sõltub seega konkreetse õppejõu kompetentsist ja suhtumisest. Kõrgkoolides kasutusel olevad rahvusvahelised teenused eksisteerivad hetkel vaid vahetusüliõpilasi silmas pidades, kuid oleks vaja süsteemset tegutsemist, et luua ja hoida väliskontakte, koordineerida rahvusvahelisi praktikakohti ning võrrelda külalisõppejõude. (Renfors, 2021)

Rahvusvahelistumise juures on oluline siduda õpetamine-õppimine multikultuurilise tiimitööga, rõhutades dialoogi klassiruumis, et arendada õpilaste rahvusvahelist perspektiivi. Nõnda on välisüliõpilaste panus väga hinnatud, kuivõrd rahvusvahelised juhtumianalüüsid on konkreetselt näidanud, kuidas üht ja sama küsimust võib olenevalt kultuurilisest kontekstist näha täiesti erisugusel viisil. (Renfors, 2021)

Soovitused selleks, et muuta õppekavasid konkurentsivõimelisemaks ning edukamalt rahvusvahelistuda, on järgnevad (Renfors, 2021):

- Arutada programmijuhtide ja kooli juhtkonnaga institutsionaalseid tõkkeid, mis takistavad rahvusvahelistamise süsteemset arengut.
- Arutada juhtkonnaga võimalusi saada rohkem toetust ja lisaväljaõpet, et rahvusvahelistamise elemente edukalt õppekavadesse lisada.
- Vaadata läbi ja arutada õppejõudude tiimiga põhilisi otsuseid turismiõppekava osas, mis puudutavad õppimist, õpetamist ja hindamist, et õppekava süsteemselt arendada ning lisada sellele rahvusvahelistumise programmi kursused ja tegevused. Selle jaoks soovitab Renfors näiteks rahvusvahelistamise 5-astmelist mudelit.
- Avardada kursust detailsete ja põhjalike juhtumiuuringutega, millel on rahvusvaheline perspektiiv, tuua esile näiteid ja uurimispraktikaid teistest riikidest ja kultuuridest.
- Luua akadeemia-tööstusevaheline koostöö rahvusvaheliste turismiettevõtetele.
- Viia läbi kohustuslikud või valikkursused välisülikoolides: pikaajaline üliõpilasvahetus, lühiajalised õppeprogrammid välismaal, ühised online-kursused ja väliskoolid välisülikoolidega, ühised Euroopa Liidu rahastatud projektid, hariduse eksport.
- Luua ühised või topeltõppekavad partnerülikoolidega välismaal.
- Haarata üliõpilased dialoogi: arutelud ja grupitöö, et arendada neis rahvusvahelist perspektiivi,

⁶ Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland. Artificial Intelligence 4.0 programme accelerates business digitalisation. Leitav: tem.fi/en/artificial-intelligence-4.0-programme [Kasutatud 12.12.2022]

õppida teiste kultuuride kohta, hakata mõistma erinevaid kultuurilisi tähendusi ning saada teadlikuks kultuuride erinevustest ja sarnasustest.

- Rakendada läbipaistvaid hindamiskriteeriume ja selget kommunikatsiooni õppetulemustes.
- **Integreerida** rahvusvaheline ja kultuuridevaheline vaatepunkt õpitavate oskuste sekka ning hinnata üliõpilaste edasiminekut selle omandamisel.

Suurbritannia

Pandeemia eel, 2018. aastal, moodustas turismisektor 6,7% Suurbritannia SKT-st, kuid kriisiaastad on avaldanud suurt mõju (UK Office for National Statistics). OECD järgi oli Suurbritannia valitsuse eesmärgiks enne kriisi tagada, et sektor oleks produktiivne ja rahvusvaheliselt konkureeriv, mille saavutamisel oli peamiseks sihiks tagada sektoris piisav tööjõud (OECD (b), 2020). Suuresti väliturismist sõltuvas riigis koondati aga piirangute tulemusel hinnanguliselt 10–25% kogu turismisektori töötajatest (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021).

OECD andmeil on Suurbritannia tööjõu küsimustele tähelepanu pööranud ka varasemalt. Näiteks sätestab 2019. aastal valitsuse ja turismitööstuse vahel sõlmitud Turismisektori Leping eesmärgi pakkuda 2025. aastaks 30 000 praktikakohta aastas. Lisaks hõlmab leping mentorprogrammi, mille eesmärk on toetada ettevõtjaid 10 000 töötaja hoidmiseks, et neil oleks suurem tõenäosus sektorisse edasi jääda. (OECD (b), 2020) Turismisektori Lepingu asendas 2021. aastal muutunud situatsiooniga seoses programm „**Turismisektori taasteplaani**“, mis ehitub varasema lepingu alustele (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021).

„Turismisektori taasteplaani“ väljendub, et Suurbritannia valitsus on kindlameelselt otsustanud taastada 2023. aastaks pandeemiaeelsed numbrid. Eesmärgiks on jõuda turismisektorini, mis oleks varasemast püsivam, kestlikum ja innovaatilisem, peaks silmas turistide enda eelistusi ning hõlmaks lisaks üliolulisele Londonile ka teiste paikade kiiret taastumist ja arengut. On oluline, et turistide arv kasvaks, kuid seda keskkonnasõbralikult ning kohalike elanike heaolu silmas pidades. Lisaks on Suurbritannia eesmärgiks muuta turismi avatumaks ning kaasavamaks kõigile, sh nt liikumispuudega inimestele. Selleks, et taasteplaani edukalt läbi viia, vajab Suurbritannia pühendunud, andekat ja mitmekülgset tööjõudu, kes oleks piisava ja asjakohase kvalifikatsiooniga ning näeks turismi sektorina, mis pakub heade tagatistega aastaringset tööd ja karjäärivõimalusi. Turismitööstusel on praegu neli strateegilist prioriteeti, mis puudutavad tööjõu küsimust (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021):

- Heade töökohtade ja karjääri tegemise võimaluste loomine,
- Pikaajase töötuse probleemi lahendamine,
- Kutseõppe arendamine ja professionaalsed standardid,
- Mitmekesisus ja kaasamine.

Valitsus on tööjõu oskuste arendamisega seoses vastu võtnud erinevaid meetmeid (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021):

- 2019. aastal võeti vastu „Riiklik oskuste rahastamise programm“, mille raames panustati 2,5 mld naela täiskasvanute harimisse. 2020. aasta septembris kuulutas peaminister välja „**Elukestva õppe garantii**“, mis sisaldab tasuta juurdepääsu üle 400 kursusele ning tasuta intensiivkoolitusi. Kuigi tegemist pole otseselt turismile suunatud programmiga, pakub see siiski võimalusi harida ennast näiteks IKT vallas, turunduses jt ka turisminduses vajalikel aladel.
- Valitsus võttis käibele ka **kava toetada praktikakohti ettevõtetes**. 31. juulini 2022 kehtinud kavas pakuti ettevõtjatele 1000-naelast toetust, et nad võtaksid endale 16–24-aastasi noori praktikale. Lisaks maksti erandkorras vahemikus 01.04.2021–30.09.2021 toetust uute praktikantide/töötajate võtmiseks, et aidata ärisid taasavada.
- **Praktika ja tehnikahariduse instituut** varustab igasuguse taustaga inimesi kutseõppega. Instituut töötab koos tööandjatega, et disainida praktikakohti, mis hõlmavad just praegu vajalikke tehnilisi oskusi.
- Suurbritannia-ülene **Elustusprogramm (Kickstart Scheme)** pakub tööandjatele rahastust, et luua 16–24-aastastele sadu tuhandeid uusi töövõimalusi. Valitsus innustab tööandjaid looma kõrgevaliteedilisi n-ö elustustöökohti, mis investeeriksid uue põlvkonna arengusse ning mille eesmärgiks oleks muuhulgas lihtsustada töötajatel tulevastele töökohtadele kandideerimist.
- 2020. aasta juunis toetas digi-, kultuuri-, meedia- ja spordiministeerium platvormi „**Digitõustus**“ („**Digital Boost**“) loomist, mis pakub tasuta nõu ja tuge turismisektori väikeettevõtetele, et arendada nende digitaalset võimekust COVID-19 põhjustatud probleemidele tõhusalt reageerida.
- Pandeemia vältel korraldas VisitEngland veebiseminare koos Google Digital Garage'iga, et anda turismiettevõtetele praktilisi nippe taastumiseks. Seminarid jätkuvad siiani.

- 2021. aasta riigieelarve osana algatas valitsus kaks uut üleriigilist programmi – „**Aitame edasi: juhtimine**“ ja „**Aitame edasi: digitehnoloogia**“. Neist esimese eesmärgiks on toetada turismisektori ettevõtjaid uute oskuste õppimisel ning pakkuda tasuta nõustamist uute lahenduste kasutuselevõtul. Kolme aasta jooksul püüab programm toetada oskuste arendamisel 30 000 väike- ja keskmise suurusega ettevõtet. Sektoriga koostöös arendatud programm ühendab ärikoolide riikliku õppekava praktiliste juhtumiuuringute ning mentorlusega kogenud äriprofessionaalidelt. 12-nädalane 90% valitsuse poolt rahastatud programm varustab ettevõtted tööriistadega, mille abil jõudsalt areneda. „Aitame edasi: digitehnoloogia“ eesmärgiks on aidata 100 000 väike- ja keskmise suurusega ettevõtet säästa aega ja raha, võttes kasutusele produktiivsust tõstvat tarkvara ning muutes oma äritegemise viisi. Programm sisaldab kuni 50%-list heaks kiidetud tarkvara hinna kompensatsiooni ning tasuta sõltumatut nõu.

Suurbritannia valitsus arvestab ka, et turismisektori oluliseks osaks on töajõu rahvusvaheline mobiilsus. Selle suurendamiseks on ellu kutsunud **Noorte Mobiilsusviisa**, millele saavad kandideerida 18–30-aastased noored Austraaliast, Kanadast, Hong Kongist, Jaapanist, Monacost, Uus-Meremaalt, Korea Vabariigist, San Marinost ja Taiwanist. Viisa kehtib kaks aastat. Valitsus on avatud mobiilsusviisale kandideerijate päritoluriikide nimekirja laiendamisele, piirdumata üksnes Euroopa Liidu liikmesriikidega. Noorte Mobiilsusviisa on loodud innustamiseks kultuurivahetust ning võimaldamaks selle saajatel nii töötada kui õppida. (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021)

Lisaks uuendati 2021. aastal rahvusvahelist haridusstrateegiat, mis propageerib **inglise keele kursusi külaliskandajate osana**. 2018. aastal oli Suurbritannias 35 700 töökohta, millele olid juurde määratud toetavad inglise keele kursused. (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021)

Digitaliseerimine

Koroonapiirangute ajal tuli turismitööstusel õppida looma virtuaalseid lahendusi. Piirangute kadumisega taastub küll nõudlus füüsiliste kogemuste järele, kuid ettevõtted saaksid palju kasu, kui nad jätkaksid oma töömudeli mitmekesistamisega. Koroonapandeemia näitas turismisektorit kui innovaatilist digitehnoloogiaga kohanejat ning sel moel jätkamine võimaldaks külalistajate kogemust uute loojutustamise viiside abil avardada. Et muuta uut moodi mõtteviisi ja lahenduste otsingut püsivaks, tuleb töajõudu varustada digiturunduse oskustega. (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021)

VisitBritain on välja arendanud Digitaalturunduse Tööriistakasti⁷, mis aitab väike- ja keskmise suurusega ettevõtetel turundusvõimalusi maksimaalselt ära kasutada. Tööriistakast pakub paindlikku, modulaarset lähenemist, et enda digitaallettevõtluse oskusi arendada, ning sisaldab eraldi seksioone kodulehe, sisu- ja konfiguratsioonihalduse, andmeanalüüsi ning selle kohta, kuidas neid oma äritegemisse liita, samuti nõuandeid sotsiaalmeedia jt digikanalite rakendamise kohta. (OECD (e), 2021)

Suurbritannia on võtnud eesmärgiks ka **Turismi Andmebaasi (Tourism Data Hub)** loomise, mis aitaks organisatsioonidel, sh väike- ja keskmise suurusega ettevõtetel andmerekolutsiooni maksimaalselt ära kasutada – mõista tarbijate käitumist ja eelistusi konkreetsetes piirkonnas ning oma teenuseid vastavalt sellele kohandada. Andmebaas võimaldaks valitsusel jälgida turistide eelistusi reaajas (sh uurides nende turistide käitumist, kes otsivad infot Suurbritannia kohta, kuid valivad lõpuks teise sihtkoha) ning mõista selle abil turuauke. (OECD (b), 2020)

Portugal

Portugali majandus sõltub väga olulisel määral turismisektorist. McKinsey analüüsi kohaselt võib Portugal vahemikus 2020–2023 kaotada koroonakriisi tõttu 60 mld eurot, mis on võrdne 26% kogu riigi SKT-st 2019. aastal. (McKinsey, 2021) Siiski näitavad andmed turismisektori üldist jõudsat taastumist. 2022. aasta oktoobriks ületas turistide ja ööbimiste arv 2019. aasta oktoobrikuu taset vastavalt 5% ja 6% võrra. (Statistics Portugal, 2022)

2020. aastal kaotas turismisektoris töö vähemalt 92 000 inimest, mis 2019. aastaga võrreldes kujutab endast pea 20% langust. 2022. aastal on turismisektorist lahkumine põhjustanud sektoris töajõupuuduse ning hinnanguline turismisektori töajõu puudujääk nõudlusega võrreldes on 11% ehk puudu on 1 töötaja 9-st vajaminevast töötajast. (Schengen Visa Info (a), 2022)

Töajõu tagamine ja töötajate oskuste arendamine on Portugalis turismisektori kestlikkuse hoidmisel

⁷Visit Britain. Digital Marketing Toolkit. Leitav:

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/visitengland_digital_marketing_toolkit_full_document_for_web_accessible_0.pdf [Kasutatud 12.12.2022]

peamiseks raskuseks. Piisava kvalifikatsiooni olemasolu on eriti oluline segmentides, mis nõuavad rohkem erioskusi, näiteks loodusturism (sh paadisõit ja meresõit), terviseturism, religiooniturism, üritus- ja äriturism, gastronoomia, veiniturism. (Santos & Moreira, 2021)

2022. aasta augustis avaldatud Maailma Reisi- ja Turisminõukogu uurimus on välja selgitanud, et Portugalis jääb lähiajal täitmata 50 000 turismisektori töökohta. Mõned **märksõnad nii valitsusele kui erasektorile olukorra lahendamiseks** on järgnevad (World Travel & Tourism Council, 2022):

- Võimaldada töajõu rahvusvahelist mobiilsust parema viisapoliitikaga.
- Võimaldada paindlikku ja kaugtööd, kus võimalik; võimaldada osalise ajaga või projektipõhiseid töid, kus võimalik.
- Pakkuda häid tagatiseid.
- Arendada töökohti ja nende kuvandit, et töötajaid ligi tõmmata; pakkuda karjäärivõimalusi.
- Arendada ja toetada oskuslikku töajõudu põhjalike haridusprogrammidega.
- Võtta kasutusse innovaatilised tehnoloogilised ja digilahendused, et parandada kasutajakogemust ja muuta töötajate igapäevatöö lihtsamaks.

2017. aastal käivitas Portugal **Turismistrateegia 2027**, mille eesmärgiks on juhtida majanduslikku, sotsiaalset ja keskkondlikku arengut ning viia Portugal maailma kõige konkurentsivõimelisemate ja kestlikemate turismisihtkohtade hulka. Strateegiaga kohakuti paigutub projekt „Turismitalentide treenimine“ (TTT), mille eesmärgiks on kasvatada tudengite seas ettevõtlikku vaimu ja innovatsioonikultuuri, mis lähtub Portugali pikast külalislahkuse traditsioonist. Projektis osalevate koolide turismiõpe on väga põhjalik ja laialdane, kuid Portugali turismikoolid⁸ püüavad minna veelgi kaugemale, pakkudes n-ö 360 kraadi lähenemist, kus tudengid puutuvad juba õpingute algusest peale kokku nii turismisektori kui seotud sektorite ja ettevõtete ga. (OECD (c), 2020)

2021. aastal käivitas Portugali valitsus **riikliku taasteplaani**. Mõned töajõuprobleeme puudutavad soovitusel, mis plaanis välja on toodud, on järgnevad (Portugali Arendusministeerium, 2021):

- Reformida koostööd ülikoolide ning avaliku sektori ja ettevõtete vahel, kaasajastada koostööstiimuleid ja toetust õppe mitmekesisuse ja elukestva õppe suhtes.
- Vähendada ebakindlaid töösuhteid näiteks kollektiivläbirääkimiste soodustamise ja koolituse ning kvalifikatsiooni väärtustamise kaudu, pidades silmas ajutisi töölepinguid, renditöajõu kasutamist ja digitaalsete platvormide kaudu teenuse osutamise populaarsust.
- Vähendada ebavõrdsust naiste ja meeste vahel ning võidelda diskrimineerivate praktikate ja soostereotüüpidega, mis piiravad eelkõige naiste karjäärivõimalusi.

Digitaliseerimine

Turismisektori digimajandusele ülemineku, innovatsiooni ja ettevõtlikkuse edendamise ja uudsete lahenduste kasutuselevõtu soodustamiseks on Portugalis loodud programm „Turism 4.0“. Programmi põhiline projekt on **NEST (Portugali Turismiinnovatsiooni Keskus)**. NEST-i eesmärgiks on edendada ettevõtlust, innovatsiooni ja teadusuuringuid turismi vallas, toetada loovat ja uuenduslikku lähenemist arendavaid ettevõtteid, luua koostöös ülikoolide, turismikoolide, inkubaatorite ja teadmiskeskustega innovatsioonilaboreid ning hankida teadmisi ja anda neid edasi ettevõtetele. Põhilised algatused on (OECD (c), 2020):

- *start-up*ide digiakadeemia;
- inkubaatorid;
- mikro- ning väike- ja keskmise suurusega ettevõtete nõustamine;
- uute projektide ja tehnoloogiate arendamine ning prototüüpide loomine, katsetamine ja valideerimine;
- rahvusvaheline *start-up*ide ja innovatsiooni propageerimine;
- rahvusvaheliste digiturismitrendide monitoorimine.

2019. aastal loodi **Riiklik Turismi Väljaõppe Komisjon** (The National Training Commission), mis viis seoses pandeemiaga ellu **programmid „Uuendus“ ja „Targa turismi äriharidus“ („Business Education for Smart Tourism“ ehk BEST)** – mõlemad suunatud turismiprofessionaalide digioskuste parandamisele, et COVID-19-kriisist välja tulla. Programmi „Uuendus“ raames pakuti turismisektori väikeste ja väga väikeste ettevõtete töötajatele võimalust koguda teadmisi ja oskusi digitaalse tuleviku jaoks. Pakuti 116-tunnist

⁸ Turismisektori töötajate väljaõppe, sh 12 turismikooli juhtimise ning kutsenõuete sätestamise eest vastutab majandusministeeriumi juurde kuuluv turisiamet (Turismo de Portugal).

kursust „Digiuuendus“, mis koosnes viiest moodulist – alates baasdigioskusest nõudlikuma digiturunduseni. Samuti pakuti 80-tunnist kursust „Kestlikkuse uuendus“. Kaht kursust oli võimalik võtta paralleelselt, aga ka mõlemat eraldi. Programmi jaoks sobilikest ettevõtetest osalejatele pakuti kursuste tarbeks rahalist toetust. BEST-i eesmärk oli eelkõige koolitada ettevõtete juhtkondi, et nad oskaksid pakkuda oma töötajatele praegusele olukorrale vastavat väljaõpet. BEST-i näol oli tegemist tasuta veebipõhise koolitamisega. (OECD (f), 2021) Koroonapandeemia eel oli Portugal digitaliseerumise vaates väga polariseerunud, lõhe suurettevõtete ning VKE-de digitaalsete oskuste vahel oli tohtu. Pandeemia ajal on mitmed varem mahajäänud ettevõtted digilahendusi kasutusele võtnud (nt *online*-broneerimine, digitaalsed menüüd ja tellimine, kontaktivaba makse). Siiski on mitmed vanemaealiste juhtidega või pereettevõtted endiselt digitaalsetest lahendustest vähe teadlikud või ei oma vajalikke oskusi, et neid ellu viia. Sageli on võetud kasutusele küll digitaalsed COVID-19-turvalisusmeetmed, kuid digilahendusi ei ole integreeritud ettevõtte ärimudelisse laiemalt ning need arengud ei ole varustanud töötajaid oskustega, mida neil digipöördega seoses tarvis oleks. (OECD (f), 2021)

Puudujäävad **tulevikuoskused puudutavad tõenäoliselt programmeerimist, tehisintellekti, robotikat, liitreaalsuse arendamist ja töösse rakendamist ning virtuaalreaalsust**, ehkki enamik ettevõtteid, v.a kõige suuremad, valivad ilmselt vastava töö ostmise sellele spetsialiseerunud ettevõtelt. Kindlasti on aga murettekitav ka lihtsamate digiteadmiste puudumine VKE-de ja mikroettevõtete juhtide puhul, mis vajaks järgnevat lähenemist (OECD (e), 2021):

- Laialdane ettevõttejuhtide teadmiste ja arusaama kasv sektoris toimuva digiarengu osas ning sektori taastamise ja püsivamaks muutmise jaoks vajaliku digitaliseerimise küsimuses.
- Digitehnoloogia võimaluste väärtustamine, mida ettevõtetel tõenäoliselt tarvis läheb, ning töötajate ümber- ja täienduskoolituse vajaduse teadvustamine ja lahenduste leidmine, et seda võimalikult paindlikult ja kuluefektiivselt läbi viia.
- Endale ja teistele juhtivtöötajatele vajalike digioskuste teadvustamine, mis aitaksid optimeerida ettevõtte võtmefunktsioone ja vajaliku tööjõu olemust ja hulka.

2020. aastal käivitati **Portugali Digitaalsete Kiirendamise Strateegia**, mille eesmärgiks on digitaliseerida kõik Portugali ettevõtted. Strateegia kolm põhisammast on (OECD (e), 2021):

- Inimressurss – fookus digitaalsuunaga haridusel, kutseõppel ja ümberkoolitamisel, hõlmates nelja uut programmi: „Digiliider“ („Líder digital“), „Digitöö“ („Emprego digital“), „Diginoored“ („Jovem + Digital“) ja „Portugali digiakadeemia“, samuti käib siia alla turismispetsiifiline programm „Uuendus“ („Upgrade Program 2.0“).
- Ettevõtted – fookus ettevõtete digitaalsel transformatsioonil kolmes faasis – teadlikkus (programmi „Kogemus 4.0“ abil), jõustamine („Co3so Digital“, „Koolitamine 4.0“ abil) ja omaksvõtmine („VKE-de tarneahela digitaalühenduse“ ja „Suurendame VKE-de digitaalset tegevust“ abil). Neile lisaks eksisteerivad juba varasemast e-residentsuse programm, „Tehnoloogilised vabatsoonid“, „Digitaalsete innovatsiooni andmebaas“ ja „Koolitamine 4.0“. Kõigil neil on eriline fookus VKE-de muutumise toetamisel.
- Riik – avalike teenuste (täpsemalt 25 kõige rohkem kasutatud avaliku teenuse) digitaliseerimine.

Lisaks mainitutele on välja toodud, et Portugal vajab digioskuste maastiku muutmiseks eraldi **Digivõimekuse Ehitusplaani**, mille suunitlus oleks järgnev (OECD (e), 2021):

- Võtta aktiivselt käsile juhtkondade madal teadlikkus turismiettevõtete digitaliseerimise võimalustest ja eelistest.
- Võimaldada turismi digitaalset juhtimist, võttes efektiivselt kasutusele digisüsteemid ja -tööriistad ning integreerides neid ärimudelisse. Seejuures oleks sobilikesse digilahendustesse investeerimisel kättesaadav tehniline nõu ja majanduslik toetus.
- Mõista ja võimaldada tööjõu arengut vastavalt olukorrale, oma praegusi töötajaid vastavalt vajadustele ümber- ja täienduskoolitada.
- Jälgida digitaalsete võimalusi, teadmisi ja oskusi kõigis turismiettevõtetes ja turismiharidust pakkuvates asutustes, jälgida soovitusi tulevikuoskuste vajaduse kohta.

Lisaks on 2022. aastal töösse võetud ka projekt „**Digiakadeemia**“, kus kuni 800 000 osalejat saavad isikliku hinnangu oma digioskustele ning sellele järgnevad *online*- ja näost näkku digikoolitused vastavalt tuvastatud vajadustele. (European Commission)

Lühiajalise töötamise võimalused Soomes, Suurbritannias, Portugalis ja Eestis

Turismisektoris lühiajaliselt või hooajaliselt töötamise võimalused juhtumianalüüsis käsitletud riikide kohta on esile toodud tabelis 3. Võrdluse loomiseks on esitatud ka ülevaade Eesti nõuetest.

Kõigis juhtumianalüüsis käsitletud riikides on välistööjõud turismisektori tööjõu tagamiseks olulisel kohal. Eriti toetutakse välistööjõule suurema turismisektoriga riikides nagu Suurbritannia ja Portugal. Soome ja Eesti puhul on rõhk olnud pigem hooajaliste töökohtade täitmisel.

Soome, Portugal ja Eesti kuuluvad ELi, mille tõttu kehtivad neil ühtsed tingimused EL-i ja Euroopa Majanduspiirkonna kodanike värbamiseks. Erisused tulevad esile kolmandate riikide kodanike puhul. Portugal on võrreldes teiste riikidega kehtestanud tööviisade saamiseks karmimad nõuded, kuna töökohtade täitmiseks eelistatakse riigi elanikke. Kõigis kolmes riigis on võimalik ka hooajaliselt tööd teha, kuid ainult Eesti ja Soome eristavad hooajaliste töötajate värbamisel turismisektori töökohti. Portugalis ei põhine hooajalise töötamise nõuded kindlate sektorite eelistamisel.

Suurbritannia eristub, kuna ei kuulu enam ELi. Suurbritannias on kasutusel keerukas tööviisade süsteem ning hooajalisi töid võimaldatakse ainult põllumajandussektoris, kuid mitte turismisektoris. Pärast COVID-19 pandeemiat on elavnenud arutelud selle üle, et hooajatööd peaks võimaldama ka turismisektoris tööd soovivatele välismaalastele, et katta tööjõuvajadust. Turismisektoris on võimalik töötada oskustöölise tööviisa alusel, kuid see eeldab B1 inglise keele oskust. Soomes ja Portugalis pole kehtestatud eraldi keelenõudeid lühiajaliseks või hooajaliseks tööks. Nelja riigi võrdluses on Eesti kõige nõudlikum seoses teeninduses töötamiseks vajaliku keeleoskusega.

Tabel 3. Ülevaade (lühiajalise) töötamise võimalustest Soomes, Portugalis, Suurbritannias ja Eestis.

	Eesti	Soome	Portugal	Suurbritannia
Tööviisa tingimused ja palganõuded	<ul style="list-style-type: none"> Elamisloa alusel Eestis elavatel välismaalastel on õigus Eestis töötada. Tööluba pole vaja EL-i riikide ja EEA riikide ja Šveitsi kodanikel, kes võivad Eestis elada ja töötada ilma tähtajalist elamisõigust registreerimata kuni 3 kuud. 	<ul style="list-style-type: none"> Tööviisat ei vaja EL-i riikide ja Euroopa Majanduspiirkonna (EEA) riikide ja Šveitsi kodanikud. Nende riikide kodanikud on kohustatud registreerima enda õiguse riigis viibida ja töötada pärast kolme kuud. Kolmandate riikide kodanikud peavad taotlema töötamiseks elamisluba, vaatamata kas nende töötamisperiood on vähem või rohkem kui 90 päeva. 	<ul style="list-style-type: none"> Tööviisat ei vaja EL-i riikide ja EEA riikide ja Šveitsi kodanikud. Nendest riikidest pärit kodanikud on kohustatud taotlema elukohatõendit (Residence Certificate), kui nad plaanivad riigis viibida rohkem kui kolm kuud. Tööviisa saamiseks peab eelnevalt olema tööpakkumine Portugali tööandjalt. Töötajatena eelistatakse Portugali ja ELi kodanikke. Portugali tööandjad on kohustatud töökuulustust avalikuna hoidma vähemalt kuu aega ametikoha täitmiseks. Juhul kui 30 päevaga positsiooni ei täideta, siis Portugali Tööhõive ja Kutseõppe Instituut (IEFP) lubab neid positsioone täita ka mitte ELi kodanikega. (Expatica, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Välismaalastel on Suurbritannias töötamiseks vaja taotleda tööviisat, mis eeldab eelneva tööpakkumise olemasolu. Suurbritannias kehtib keerukas immigratsioonisüsteem, kus eksisteerib palju erinevaid pika- ja lühiajalisi tööviisade liike. Pikaajaliste viisade periood jääb vahemikku 2–10 aastat, mis sõltub töö iseloomust. Pikaajalisi viisaid antakse kõrgelt kvalifitseeritud töötajatele, sh tervishoiutöötajad (nt hooldajad), investitorid jne. Turismisektoris töötamiseks tuleb taotleda kvalifitseeritud töötaja viisat, mille kestus on kuni 5 aastat. Ametipositsioonide nimekiri, kus on lubatud antud viisaga töötada ja kus esineb tööjõupuudus, on valitsuse poolt kinnitatud. Turismisektoris otsitakse peamiselt kvalifitseeritud kokkasid. (GOV.UK (a))
Lühiajalise töötamise tingimused	<ul style="list-style-type: none"> Lühiajalist töötamist saab registreerida kuni 365 päevaks 455 päevase perioodi jooksul. Lühiajalise töötamise hooajatööks saab registreerida kuni 270 päevaks aasta jooksul. Hooajatöö on mõeldud kolmandate riikide kodanikele, kes viibivad või saabuvad Eestisse Eestisse viisa või viisavabaduse alusel. Tööandja on kohustatud lühiajaliseks töötamiseks sõlmima tähtajalise töölepingu. 	<ul style="list-style-type: none"> Soomes on võimalik taotleda hooajalist elamisluba töötamise eesmärgil maksimaalselt üheksaks kuuks. Töö peab olema hooajalise iseloomuga (nt marjade korjamine). Lisaks peab olema sõlmitud tööleping. Riigid, kelle kodanikelt Soome ei nõua elamisluba, peavad registreerima enda õiguse hooajaliselt töötada. 	<ul style="list-style-type: none"> Portugal on võimalik taotleda ka lühiajalisi viisaid hooajatöödele. Nende pikkus ei tohi ületada üheksat kuud (Foreigners and Border Service of Portugal). Tulenevalt COVID-19 pandeemiast ja tööjõupuudusest turismi- ja ehitussektoris võimaldatakse kuni 120 päevaseid ajutisi tööviisaid, mida on võimalik maksimaalselt pikendada kuni 60 päeva. (Schengen Visa Info (b), 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Lühiajaliste tööviisade maksimaalne kestvus jääb vahemikku 6 kuud kuni 2 aastat. Lühiajalistel tööviisadel on kuus liiki: loovtöö, heategevus, religioon, rahvusvahelise lepinguga töötajad (nt rahvusvaheliste organisatsioonide töötajad), vahetustöö (nt tööpraktika), hooajaline töö. Suurbritannia koosseisu kuuluval Mani saarel pakutakse külalislahkusektoris töötamiseks eraldi lühiajalist viisat kuni üheksaks kuuks, et toime tulla tööjõupuudusega. Viisa on mõeldud välismaalastele, langetatud on keelenõudeid ning tööandja peab tagama üheksaks kuuks miinimumpalga, mis on kokku 20 800£ (ca 24 000€). (BBC, 2022) Sarnase lahenduse üle käib arutelu ka Suurbritannias. Näiteks on algatatud petitsoon, et anda ELi riikide kodanikele võimalus töötada külalislahkuse sektoris kuni kaks aastat. Valitsuse hinnangul aga peaksid ettevõtted investeerima hoopis siseriikliku tööjõu arendamisesse, mitte sõltuma välistööst. (UK Government and Parliament)
Hooajatöö tingimused	<ul style="list-style-type: none"> Hooajatööde nimekirja kuuluvad turismisektori tegevusaladest majutus ning toidu ja joogi serveerimine (Politsei- ja Piirivalveamet). 	<ul style="list-style-type: none"> Turismiga seonduvatele töökohtadele on võimalik taotleda hooajalist tööalust järgnevates valdkondades töötamiseks: <ul style="list-style-type: none"> reisijate veetransport (sisemaa ja rannik) majutus ja toitlustus; reisikorraldus; muud broneerimisteenustega seotud valdkonnad; etendus kunstide tugitegevused; lõbustus- ja teemapargid; 	<ul style="list-style-type: none"> Hooajalise iseloomuga töid on võimalik teha lühiajalise tööviisa raames. 	<ul style="list-style-type: none"> Hooajalise töö viisad on mõeldud maksimaalselt kuueks kuuks aianduse valdkonnas töötamiseks (kõõgiviljade korjamine jm) (GOV.UK(a)). Turismisektoris töötamiseks hooajalise töö viisa ei rakendu ning vaja on kvalifitseeritud töötaja viisat.

		<ul style="list-style-type: none"> o suusakeskused. (Finnish Immigration Service) 		
Palganõuded	<ul style="list-style-type: none"> • Hooajalistele töötajatele ei kohaldu töötasu suuruse nõue (Eesti aasta keskmine brutopalk). • Lühiajalisel töötamisel on tööandja kohustatud maksma välismaalasele tasu, mille suurus on vähemalt võrdne Statistikaameti viimati avaldatud Eesti aasta keskmise brutokuupalgaga. (Politsei-ja Piirivalveamet) 	<ul style="list-style-type: none"> • Välistööjõule kehtivad samad palganõuded, mis Soome kodanikele. Miinimumpalka ei ole seadusega ette nähtud. Töötasu kokkuleppimisel on tööandja kohustatud järgima kehtiva siduva kollektiivlepingu sätteid. Kui sektoris on olemas kehtiv kollektiivleping, peavad ka tööandjad, kellele kollektiivleping otse ei kohaldu, järgima selle sätteid. (Tyosuojelu) 	<ul style="list-style-type: none"> • Välistööjõule kehtivad samad palganõuded, mis Portugali kodanikele. Tööandjatel on kohustus maksta töötajatele vähemalt miinimumpalka. Miinimumpalgale on õigus alates 18. eluaastast. • Tööandjad võivad praktikantide puhul miinimumpalka 20% võrra vähendada. (Expatica, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • Välistööjõule kehtivad samad palganõuded, mis Suurbritannia kodanikele. Tööandjatel on kohustus maksta töötajatele vähemalt miinimumpalka. • Tavapärasele miinimumpalgale (10,42£/t alates 2023. apr) on õigus alates 23. eluaastast. Noorematel kui 23 sõltub palk nende vanusest, näiteks 21-22a (10,18£/t), 18-20a (7,49£/t), praktikandid ja alla 18 aastased (5,28£/t). • Erisus kehtib ka alla 23 aastastele praktikantidele. Näiteks on 21-aastaselt esimese aasta praktikandil õigus saada minimaalset tunnitasu 5,28£. 21-aastaselt praktikandil, kes on lõpetanud oma praktika esimese aasta, on õigus saada minimaalset tunnitasu vastavalt vanusele 10,18£. (GOV.UK (b))
Keelenõuded	<ul style="list-style-type: none"> • Lühiajalise töötamise või hooajatöö puhul ei nõuta lihttööstelt eesti keele oskust. Keeleoskuse nõue B1 rakendub neile, kes töötavad teeninduses ja peavad igapäevaselt klientidega suhtlema. (Tomusk, 2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lühiajalise või hooajalise töötamise puhul ei eeldata soome keele oskust. Samas hinnatakse välismaalaste juures kõrgelt Soome ametlike keelte (soome ja rootsi keele) oskust, lisaks peetakse oluliseks inglise keele oskust. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lühiajalise töötamise puhul ei eeldata portugali keele oskust. Siiski nõuavad tööandjad välismaalastelt inglise keele oskust, kuna riigis on kõrge välituristide osakaal (Internations). 	<ul style="list-style-type: none"> • Hooajalisele töötajale keelenõudeid seatud pole. Selleks, et töötada turismisektoris, on vaja kvalifitseeritud töötaja viisat, mis eeldab inglise keele B1 keeletaset. (GOV.UK (a))

Turismisektori tööturu olukord ja atraktiivsus

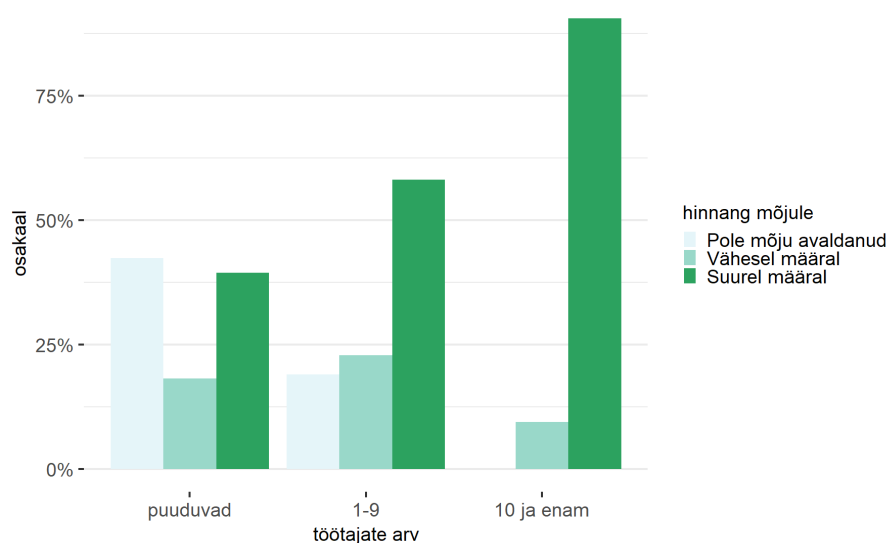
Majutuse, toidlustuse ja turismi (MTT) valdkonna esindajate hinnangul valitseb tööturul lähiaastatel jätkuvalt ebakindlus, mis on valdavalt seotud kriisidega. Turismisektori ettevõtjat nähakse kui ebakindlat tööandjat, kohati rohkem kui varem, mis raskendab vajaminevate töötajate leidmist. Lisaks kriisidele mõjutab turismisektori tööturgu intervjuueeritavate arvates jätkuv tööjõupuudus, demograafilised ja piirkondlikud eripärad, tehnoloogiline areng ning suurenev valdkondade vaheline konkurents.

Kriiside mõju Eesti turismisektorile

Alates 2020. aasta esimesest kvartalist on MTT valdkonna käekäik olnud keerukas. Piltlikult öeldes on turismisektor astunud kriisist kriisi ning sektoris valitseb tuleviku suhtes jätkuvalt ebakindlus. Esmalt mõjutas sektorit COVID-19 pandeemia, mille tõttu sulgesid paljud MTT valdkonna ettevõtted oma ukсед, töötajaid tuli koondada ning muutliku olukorra tõttu liikusid ka paljud kogenud töötajad, kes tundsid valdkonda ja ettevõtte töökultuuri, teistesse valdkondadesse.

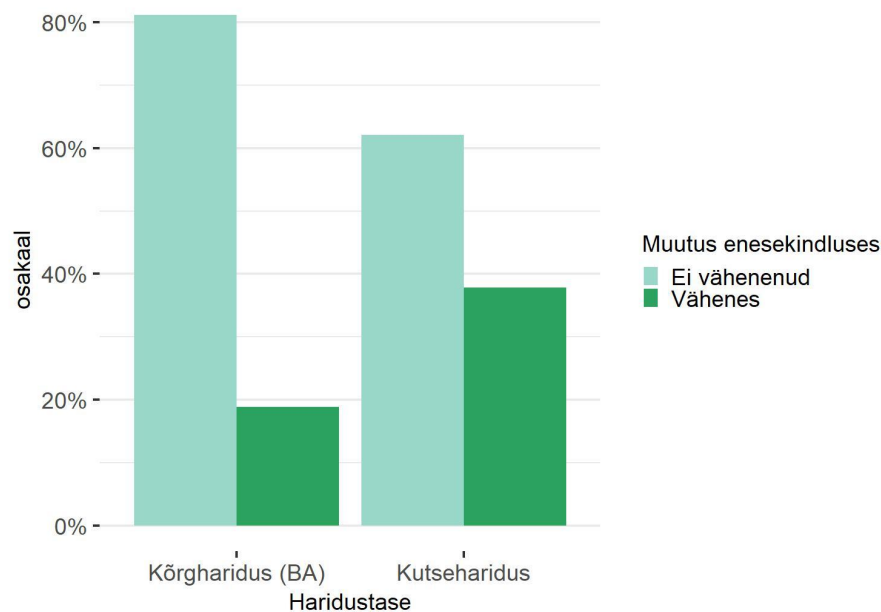
Uurisime küsitluses MTT valdkonna ettevõtjailt, mil määral on viimaste aastate kriisid, nagu COVID-19 pandeemia ja sõda Ukrainas, mõjutanud tööjõu olukorda nende ettevõttes. 58% vastajatest leidis, et kriisid on tööjõu olukorda mõjutanud suurel määral, 19% pidas mõju väheseks ja 22% leidis, et kriisid pole mõjutanud. Joonisel 2 on kujutatud vastajate hinnanguid tööjõu olukorrale sõltuvalt töötajate arvust (ehk ettevõtte suurusest). Nende vastajate hulgas, kelle ettevõttes töötajad puuduvad, on pea võrdselt neid, kelle hinnangul kriisid pole mõju avaldanud (42%), kui neid, kelle hinnangul oli mõju suur (39%). Üks võimalik seletus on, et esimestel polnud töötajaid ka enne kriiside algust ja teistel on tulnud kriiside tõttu töötajatest loobuda. Mitte ükski kümne või enama töötajaga ettevõtte ei märkinud, et kriisid pole mõju avaldanud ja ülekaalukalt on nende seas enim vastajaid, kelle hinnangul on kriiside mõju tööjõu olukorrale olnud suur.

Joonis 2. Kriiside mõju tööjõu olukorrale ettevõttes töötajate arvu järgi



Uuringu raames läbi viidud intervjuudes tõid tööandjate esindajad välja, et vähesed endised töötajad on sektorisse naasnud, sest suurem osa on leidnud tööd teistes sektorites (nt klienditeenindajatena jaekettide poodides) või on hoopiski eriala vahetanud (nt suundunud IT-d õppima). Samas ei paista intervjuudes läbivalt kirjeldatud ebakindlus drastiliselt silma selle uuringu raames küsitletud turismivaldkonna õppurite seas (Joonis 3). MTT valdkonna kõrghariduse (BA) omandajaist 81% leidis, et nende enesekindlus ja soov õpinguid jätkata ning töötada tulevikus turismisektoris COVID-19 kriisi mõjul ei vähenenud. Kutsehariduse omandajate hulgas oli selliseid vastajaid veidi vähem, kuid siiski üle poole ehk 62%.

Joonis 3. Muutused õppijate enesekindluses ja soovis õpinguid jätkata ning tulevikus turismivaldkonnas töötada



Ka tasemehariduse pakkujad tõid intervjuudes välja, et kartsid 2022. aastal õppekavasid avada, kuid otsustasid seda siiski teha ja sisseastujaid oli oodatust rohkem. Nad jagasid ka näiteid (küll eelkõige keskhariduse järgse kutseõppe ja kõrghariduse) õppijatest, kes nägid COVID-19 pandeemia ajal turismisektoris pigem uusi arenguvõimalusi ja asusid seetõttu erialale õppima. Samuti täheldati sissastumisel, et täiskasvanud õppureid motiveeris soov panustada sektori muutusesse, tulla turule uudsete teenustega või võimalus teha asju varasemaga võrreldes teisiti.

Kuigi 2021. aasta lõpp ja 2022. aasta algus andis sektorile mõningat lootust taastumiseks, siis 2022. aasta veebruaris alanud sõda Ukrainas tõi kaasa uued negatiivsed mõjud. Ettevõtjad ja sektori esindajad tajuvad peamise probleemina kiiret inflatsiooni, mida veab energiahindade kiire kallinemine. Üleüldine elukalliduse tõus seab ettevõtjad olukorda, kus suurenenud tegevuskulude kõrval tuleb vastata ka tööturu suurenevale palgasurvele, et töötajaid enda juures hoida. Intervjuudes kõlas arvamus, et kiire inflatsiooni tingimustes võib edaspidi esineda tööjõu probleeme asutustes (nt muuseumides), kus töötajate palgad on määratud terveks eelarveaastaks ning vahepeal pole võimalik palkasid tõsta. Samuti toodi intervjuudes näiteid ettevõtetest, kus kasvavate tegevuskulude katteks tuleb vähendada töötajate motiveerimiseks mõeldud lisaboonuseid või neist hoopiski loobuda, mis omakorda võib suurendada töötajate töölt lahkumise riski.



“Majanduskriis on pannud ettevõtjaid palku üle vaatama kaks korda aastas. Tööjõu volavus on pannud palkasid samuti üle vaatama. Paljud inimesed tahavad teha karjääripööret ja vahetada elukutset, see seab ka väljakutse.”

Väljendati seisukohta, et juba on kätte jõudnud või jõudmas laiem majanduskriis. Osa intervjuueeritavaid peab tõenäoliseks ettevõtete käibe langust, kuna hindade kallinemine mõjutab ka tarbijate võimalusi turismiteenuseid kasutada. Mitmel juhul toodi esile, et meelelahutuse, toitlustuse ja heaoluteenuste tarbimine on luksus, millest inimesed esimesena vajadusel loobuvad. See võib sarnaselt COVID-19 pandeemiaga tuua kaasa tööjõuvajaduse languse, kuna ettevõtted on sunnitud oma tegevusi koomale tõmbama, kui küllastajaid on vähem.

Kuigi kriisid tekitavad sektoris enamasti ebakindlust ja teadmatust tuleviku suhtes, selgus intervjuudest, et nii MTT valdkonna poliitikakujundajad kui ka tööandjad nägid kriisides võimalust tööd efektiivsemalt ümber korraldada. Kui enne COVID-19 pandeemiat nautis turismisektor pikalt kasvunumbreid, siis üsna kiiresti tuli kohaneda uute oludega. Tööjõupuuduse leevendamiseks otsiti kokkuhoiukohti ja lahendusi, kuidas saaks teenuseid efektiivsemalt pakkuda, andmata järele nende kvaliteedis. Rakendati erinevad tehnoloogilisi lahendusi ja hakati aktiivsemalt otsima automatiseerimise võimalusi töökoormuse

vähendamiseks. Samas ei olnud sellega nõus kõik intervjueritavad. Kohtasime ka kriitikat, et tegemist on tagantjärele tarkusega, kuna sarnaseid lahendusi oleks ettevõtteid võinud kasutusele võtta juba viis kuni kuus aastat tagasi. Kuna sektoril läks enne COVID-19 pandeemiat hästi, siis aktiivselt tõhusamaid lahendusi tookord ei otsitud.

“Kui COVIDi poleks tulnud, oleksid väga paljud asjad jäänud loorberitele lebama. Kes tahab areneda, kui kõik on niigi hästi, kui inimesed nagnii tulevad su juurde, üks läheb ära, teine tuleb asemele.”



Kokkuvõttes on MTT valdkond ilmutanud COVID-19 pandeemia järel taastumise märke, kuid valdkonna tööandjad on murelikud, sest tajuvad kriiside negatiivset mõju tööjõule. Tööandjad kasutasid valdkonna ettevõtete kui tööandja mainest rääkides sageli sõna “ebakindel”. Sellele vaatamata ei ole valdkonna haridust omandavate õppijate hinnangul olukord nii kehv – nende enesekindlus valdkonnas õppida ja töötada pole kriiside mõjul väga palju kannatanud.

Tööturu olukord ja tulevik

Valdavalt seostasid intervjueritavad tuleviku tööjõuvajadust sektoris hetkel valitseva tööjõupuudusega, kuna ka edaspidi nähakse jätkuvat vajadust värvata inimesi samadele positsioonidele. Seega võib öelda, et strateegilise tulevikuvaate asemel mõeldakse eelkõige praeguste probleemide lahendamisest. Nii majutuse, toitlustuse kui turismi valdkonna puhul toodi intervjuudes peamiselt esile vajadust erialase väljaõppega teenindustöötajate ehk eesliinitöötajate (nt kokad, toateenindajad, kelnerid) järele. Intervjueritavad on valdavalt seisukohal, et eesliinitöötajate järele säilib vajadus, kuna neid positsioone pole võimalik asendada täies ulatuses tehnoloogiliste lahendustega. Üldiselt usutakse, et lihtsamad protsessid on võimalik automatiseerida. Tehnoloogilistes lahendustes (nt robottolmuimejad, iseteeninduskassad, tööplaani- ja broneerimisrakendused jm) nähakse võimalust töökoormuse vähendamiseks või selle paremaks juhtimiseks. Siiski peeti oluliseks seda, et MTT valdkonnas peab säilima suhtlus ning inimkontakt neis teenustes, millega soovitakse pakkuda klientidele elamusi (nt teenindajad) või ainulaadseid kogemusi (nt loodusmatkad).



“Kõik puhtad inimlikud mitteautomatiseeritavad asjad on need, mida 10–20 aasta pärast tingimata vajame. Mulle tundub, et mis selleks ajaks pole automatiseeritud, see polegi automatiseeritav.”

Mõningatel juhtudel selgitasid intervjueritavad, et ka tehnoloogiliste lahenduste kasutusele võtmine ei kaota sektorist kõiki teenindavaid ametikohti, sest kliendid eeldavad ja ootavad üha paindlikumat teenindust, mis vastaks nende personaalsetele ootustele. Seda saab pakkuda inimkontakti abil. Inimkontakti rolli peetakse määravaks eelkõige nendes teenustes, mis on seotud elamuse pakkumisega (nt restoraniteeninduses, giididega ekskursioonidel, ürituskorralduses).



“Teenindus ikkagi jääb ja kliendid lähevad personaalsemaks, soovivad personaalselt disainitud teenust ja tahavad erandeid saada.”

Nõudluse kasvu täheldatakse tulevikus ka pädevate juhtide järele, kel on kõrgharidus ja turismisektori kogemus ning kes oskaksid ettevõtteid strateegiliselt juhtida, arvestades turismisektori eripärasid. Hästi läbimõeldud juhtimises nägid intervjueritavad võimalust tõsta töö efektiivsust ja tagada rahulolu kollektiivis ning töötajate heaolu. Intervjueritavad pidasid seda väga oluliseks, sest vähese ettevalmistusega juhid, kel on ebapiisavad teadmised turismivaldkonnast, võivad oskamatusel põhjustada kollektiivis töö oskamatu korraldusega pingeid, mis omakorda võib kaasa tuua ülemäärast tööjõu voolavust.

Peale juhtide toodi intervjuudes näiteid ka spetsialistidest, keda professionaalne turismiettevõtte võib vajada. Digitaliseerumise ning tehnoloogia arengu üldistest trendidest (vt lk 10-11) lähtub suurenev nõudlus professionaalsete turundajate ja *copywriter*’ite järele. Kuid valdkonna arendajatega läbi viidud intervjuudes selgitati, et ettevõtteid peavad konkurentsisis püsimiseks ja teistest eristumiseks üha rohkem pingutama toodete ja teenuste arendamiseks, sest pelgalt paremast turundusest ei piisa. Mitu intervjueritavat nimetas vajadust ka spetsiifiliste oskustega tehniliste töötajate järele, nagu spaade tehnikud, lennujaama reisiteenindajad ja turvatöötajad, tehniline personal seadmete hooldamiseks.

Ühe suurema kitsaskohana tööjõu leidmisel toodi intervjuudes esile konkureerimist teiste valdkondadega. Intervjueritavad kinnitasid, et turismisektoris vajaminevate oskustega töötajad on nõutud ka teistes sektorites. Näiteks otsitakse klienditeenindajaid ja hea suhtlusoskusega töötajaid kaubandusse, puhastusteenindajaid vajavad suurettevõtteid, turundajad on üha enam nõutud paljudes teistes valdkondades (nt IKT sektoris, avaliku sektori asutustes jm). Rääkides intervjueritavatega sellest, milline

mõju on nende hinnangul rohepöördel töajõu oskuste ja vajaduste muutusele, toodi välja, et kasvab konkurents neile töötajatele, kellel on teadmised sellest, kuidas kujundada keskkonnasõbralikumalt ja kestlikumalt turismiteenuseid. Vananeva ühiskonna trend kui kolmas eelpool kirjeldatud (vt lk 11-12) globaalne megatrend ehk tööealise elanikkonna vähenemine muudab tiheda konkurentsi töajõu pärast veel karmimaks. Vähenevate töökäte pärast tuleb konkureerida näiteks jaemüügiketidega, kes pakuvad kohati kõrgemat palka.



“Kandideerime klienditeenindajate leidmisel õlg-õla kõrval Lidli ja teiste asutustega.”

Seda kinnitavad ka läbiviidud küsitluse tulemused. Tabel 4 koondab MTT valdkonna ettevõtjate töajõuga seonduvad proovikivid ja hinnangud vajalike oskustega töajõu piisavusele tööturul. Tabeli kolmas lahter näitab, mitu korda vastajad valisid üht või teist takistust. Valida oli võimalik kuni viis varianti. Ilmneb, et MTT valdkonna ettevõtjad kõige keerulisemaks vastava kvalifikatsiooniga töötajate leidmist. Seda peavad sama kaalukaks (hinnangute vahe vaid kolm protsendipunkti) probleemiks nii need vastajad, kelle hinnangul on piisavalt vajalike oskustega töajõudu, kui need, kelle hinnangul pole. Ka intervjuudes sai sama proovikivi palju tähelepanu. Tähtsusetult teiseks on ettevõtjate hinnangul see, et noored ei soovi tööle tulla, seejuures ei olenenud vastuse valik sellest, kas vastajad hindasid vajalike oskustega töajõu olemasolu piisavaks või ebapiisavaks. Kolmandaks takistuseks peeti seda, et ettevõtte ei ole võimeline maksma konkurentsivõimelist palka. On tähelepanu väärt, et seda peetakse kõige kaalukamaks just nende vastajate seas, kelle hinnangul on tööturul piisavalt vajalike oskustega töajõudu. Kõiki teisi takistusi valisid vastajad vähem. Veel on oluline märkida, et need vastajad, kelle hinnangul pole vajalike oskustega töajõudu piisavalt, pidasid etteantud nimekirjast relevantseks (võimalik oli valida kuni viis vastust) mitu korda enam takistusi kui need, kelle hinnangul on vajalike oskustega töajõudu piisavalt. Võib pidada ootuspäraseks, et sellised vastajad näevad enam probleeme.

Tabel 4. Töajõuga seonduvad proovikivid MTT valdkonna ettevõtetes ning hinnangud vajalike oskustega töajõu piisavusele

	Piisavalt	Ebapiisavalt	Valikute arv
Raske on leida vastava kvalifikatsiooniga töötajaid	16%	19%	171
Noored ei soovi tööle tulla	11%	13%	139
Ettevõtte ei ole võimeline maksma konkurentsivõimelist palka	25%	10%	120
Personali oskused ei vasta tänastele vajadustele	4%	9%	75
Personali motivatsiooni hoidmine	6%	7%	74
Personali soovimatus ennast arendada	3%	3%	68
Personali vähene probleemide lahendamise oskus	8%	8%	64
Personali vähene initsiatiivikus	7%	8%	63
Personali voolavus (püstitakse vähest aega töökohal ja tööandjal esineb raskusi teenuse tagamiseks vajalike kohtade)	3%	8%	60
Vähened arenguvõimalused (nt pole võimalik ametikohal tõusta)	9%	6%	47
Keelebarjäär kollektiivis/ teenuste osutamisel (nt vähene inglise keele oskus)	5%	4%	43
Korrektne tööaegade jälgimine (nt põhjendamatult tööle mitteilmumine)	2%	6%	32
Kuni viis valikut vastaja kohta			

Sobiva kvalifikatsiooniga töötajate leidmist pidasid intervjuudes eriti keeruliseks need, kes pakuvad teenuseid maapiirkondades, väljaspool tõmbekeskusi. Olulise mõjuga on seejuures noorte lahkumine

tööle linnadesse või linnalähedastesse piirkondadesse, kus on rohkem võimalusi. Intervjueeritavad hindasid, et tööjõupuudus võib süveneda ja see takistab mitmekesiste ja kättesaadavate turismiteenuste pakkumist. Kokkuvõttes on sellel negatiivne mõju maapiirkondade turismiteenustele.

“Tegelikult turism on olnud väärsti mõistetud – sellel on kohalikus ettevõtluse ökosüsteemis oluline roll. Kui pole teenuseid, mida kohalikud ja ärimehed tarbida sooviksid, siis teistel valdkondadel ka keerulisem kanda kinnitada. Koht on kolgas, kui pole toitlustust ja atraktsioone.”

Eelnevalt nimetatud proovikivid – raskused maksta konkurentsivõimelist palka ja leida vastava kvalifikatsiooniga töötajaid – on vähemalt osaliselt (hariduskorraldusega seotud mõjuteguritest kuuendas peatükis) viinud olukorrani, kus paljud ettevõtted värbavad sageli erialase ettevalmistuseta inimesi, kuna nende palgaootus on madalam. Tööandjad selgitasid intervjuudes, et sageli erialase ettevalmistuseta töötajad kaua töö ei püsi ning näevad seda töökohta ajutise sissetulekuallikana. Samas olid mõned tööandjate esindajad ka veidi optimistlikumad, viidates, et erialase ettevalmistuseta inimeste töökohal püsimisel on tihti määravaks see, kes uut töötajat juhendab ja toetab ning kui hästi suudetakse ta välja koolitada. Samas kui tööandja ei soovi koolitusse ja sisseelamisse panustada, toob see kaasa jätkuva tööjõuvoolavuse ning tõenäoliselt languse teenuste kvaliteedis.

“Kui võtad tänavalt inimese, siis talle ei pea nii palju maksma. Mugavam tänavalt võtta, ise välja koolitada, täpselt nii nagu mulle vaja on. Mõeldakse endale, mitte töötajale.”

Turismisektori tööandjate atraktiivsus ja selle toetamise võimalused

Turismisektori kui tööandja atraktiivsuse ja selle toetamise küsimuses kujunesid uuringus kesksed teemadeks töötamise paindlikumaks muutmine ja töötajate soovidega arvestamine. Küsitluses paistis silma nii õppijate vajadus kui tööandjate soov pakkuda paindlikke töötamise võimalusi, intervjuudes laiendati seda teemat vajadusega teha muudatusi regulatsioonides ja kirjeldati suhtumise muutumist töötajaisse. Järgnevas alapeatükis avamegi neid teemakäsitlusi.

“Mida rohkem lisandub süsteemi häid inimesi, siis see genereerib omakorda muutusi. Ma väidan, et kui süsteemi tekib rohkem inimesi, siis tulevad ka muutused. Enamus ettevõtted, mis on vanamoelised, tegu pole pahatahtlikkusega, vaid oskamatusena. Täna süsteem ongi selliselt välja kujunenud – vanamoeliselt.”

Täiendava tööjõu leidmise suurimaks takistuseks peetakse sektori kehva mainet. Paljusid töötasingul olevaid inimesi ei kõneta turismisektoris töötamine, kuna sektorit nähakse ebakindla tööandjana. Kuigi õppijate küsitluse tulemus seda ebakindlust ei peegeldanud, kirjeldasime tööandjate ja haridusasutuste muret ka eelnevas alapeatükis. Negatiivse maine kujunemist on intervjueeritavate hinnangul võimendanud ka turismisektori tööandjad ise oma sõnumitega – meediasse jõudnud koondamisteed, lood ettevõtete toimetulekuraskustest, kus näiteks spaad muretsevad kõrgetest elektrihindadest tingitud lahtiolekuaegade muutuse ja piletihinna tõusu pärast.

“Eks oleme natuke ise ka süüdi, et huvi pole enam nii suur, kaks aastat avalikkuses rääkisime, et on raske ja peame koondama – see teadmine jõudis ka kodudesse.”

Kuigi probleemidele tuleb tähelepanu juhtida, siis intervjueeritavate hinnangul peaks rõhutama ka positiivseid aspekte, tutvustades arenemisvõimalusi ja mitmekülgse ning väherutiinse töö eeliseid MTT valdkonnas.

“Turg on töövõtja nägu. Me teeme selleks kõik, et töötajad tahavad siia tulla ja sektoris töötada. Enesearendus ja eneseteostus on võtmekohti neile, kes pikaajaliselt tahavad sektoris karjääri teha.”

Seejuures on intervjueeritavate arvates on noorte jaoks olulised just väljakutsed ja arenguvõimalused, mitte rutiinsed tegevused. Need ootused võiksid vähemalt osaliselt ühtida turismisektoris pakutavaga. Tööandjatel on intervjuude põhjal kogemusi sellega, et töötajate motiveerimiseks võimaldatakse neil teenindavate tööde kõrval proovida ka näiteks turundus- või tootearendusülesandeid. See ühtib sooviga õppida midagi uut, mis oli õppijate küsitluse põhjal (Tabel 5) õppijate olulisim ootus tööandjaille.

Positiivse kuvandi toetamise võimalusena nimetasid intervjueeritavad erinevate üleriigiliste kampaaniatega läbiviimist. Ka Suurbritannia MTT valdkonna tööjõu tagamise kogemust analüüsid koostasime näiteid

kampaaniatest⁹ või liikumistest¹⁰, mis tutvustavad vabu töökohti, toetavad sobivate inimeste värbamist ning sobivate koolituste leidmist. Mitmed intervjuueeritavad pidasid lastevanemaid omaette tähtsaks sihtrühmaks, kellele teavitustööd suunata. Nenditi, et lastevanemad ei ole toetavad või koguni keelavad noorel asuda MTT valdkonna erialal õppima. Korduvalt toodi esile, et nii noortel kui nende vanematel puudub selge arusaam arenguvõimalustest MTT valdkonnas, mistõttu ei julgustata noori MTT valdkonna erialasid valima. Intervjuueeritavate hinnangul on karjäärivõimaluste tutvustamisel oluline roll kõikidel osapooltel – haridusasutustel, ettevõtetel, erialaliitudel ja riigil. Intervjuudes osalenud leidsid, et selline maine kujundamine võiks toimuda koostöös riigiga, kuna väiksematel ettevõtetel ja ühingutel pole piisavalt raha ulatuslike kampaaniate läbiviimiseks. Samas kohtasime intervjuudes ka kriitilisi seisukohti. Mitmel juhul toodi esile, et kiired meetmed ei tööta või aitavad vaid lühikeseks ajaks. Näiteks võivad kampaaniaid MTT valdkonna ametikohtade tutvustamiseks või maine parandamiseks küll ajutiselt töötajate tähelepanu köita, kuid see ei lahenda töajajaprobleemi pikemas perspektiivis, kui lahendamata jäävad suuremad probleemid nagu madal palgatase.

Kuivõrd maineküsimus on oluline laiemalt kui vaid töajaja tagamise kontekstis, esines intervjuueeritavate seas hinnanguid, et turismisektori olulisust ei tähtsustata Eestis piisavalt. Sellele ei pöörata poliitilisel tasemel suurt tähelepanu ning turismi arendamisega seotud küsimused jäävad tihti teisejärgulisteks teiste sektorite (nt IKT spetsialistid, õpetajad, päästjad) töajajapuuduse ja palganõudmiste kõrval.



“Ka riigi tasandil on fookuses hästi palju mingid teised valdkonnad. Küll õpetajate palga tõstmised, siis räägime päästjate palga tõstmisest, politsei olulisusest. Jaa, kõik on oluline muidugi. Ma ei ole kuulnud, et riigi tasandil teenindussektori palkasid oleks arutatud, tehtud streike ja kõike muud.”

Turismisektori arengu eelduseks pidasid mitmed intervjuueeritavad sektori laiema sotsiaalmajandusliku mõju mõistmist. Sageli tuuakse esile turismisektori panust SKT-sse, kuid suuremat, ühiskondlikku mõju ei käsitleta. Intervjuueeritavate hinnangul tuleks rohkem esile tuua turismisektori panust näiteks töökohtade loomisse, maapiirkondade arengusse ja Eesti kui sihtkoha arengusse.



“Nii mõneski teises riigis on turism au sees, kus riiklikul tasandil nähakse lisandväärtust tervele majandusele. Ei mõõdetata ainult SKT põhjal, vaid mõju laiemalt, sest paljud teised sektorid saavad turismist kasu. Eesti näitel, tänu turistile on Saaremaa Coopis parem kaubavalik ka kohalikel inimestel. Kui lisanduvaid inimesi poleks nii palju, siis poes poleks ka nii palju kaupa. Just seda on vaja, et igal pool nähtaks turismi vajalikuna.”

Mitmete intervjuueeritavate arvates mõjub inimeste huvile turismisektoris töötada negatiivselt madalate palkade sage esiletoomine, võrreldes teiste sektoritega. Nii ettevõtjad kui valdkonna poliitikakujundajad rõhutasid intervjuudes, et makstavad palgad võivad olla tunduvalt kõrgemad valdkonna statistilisest keskmisest ning teenindussektoris lisanduva töötajate sissetulekutele ka jootrahad. Selleks, et näidata sektori reaalselt olukorda, on oluline jälgida andmete esitamise aluseks olevaid põhimõtteid: kuidas arvestada tükitööd, hooajalist tööd, tööpäse ja taandada neid võrdlemiseks täistööajale.



“Ühesõnaga, mis on töötajate arv ja palk, kas see kajastub õigesti? Kas võetakse täistööaeg? Kas osaja palk kajastatakse täistööajana?”

Kuvandi parandamiseks tuleks mitmete intervjuueeritavate arvates jälgida ulatuslikumalt ettevõtete majandustegevust, et vähendada “ümbrikupalkade” maksmist, mis ilmselgetel põhjustel palgastatistikas ei kajastu. Mitmel juhul toodi esile vajadust, et Maksu- ja Tolliamet teostaks sagedamini ettevõtete kontrolli. Intervjuueeritavate hinnangul oleks regulaarse kontrolli abil võimalik vähendada turul ebaausalt tegutsevate ettevõtete osakaalu.



“Kui üks pubi tuleb ja pakub fritüüri opereerimise eesti 10€ tunnis kätte, siis ta pakub ilmselgelt seda mustalt. Maksuamet ka sellega ei tegele. Mina olen numbrites loll inimene, aga isegi mina saan aastaaruannet vaadates aru, et nad maksavad mustalt.”

Kuna paljud MTT valdkonna ülesanded on seotud klienteendusega, mõjutavad teenindaja ja kliendi suhted olulisel määral töötaja kogemust. Ettevõtjad saavad sellesse ise panustada oma organisatsioonikultuuri kujundamise kaudu ning juhtides ka avalikkuse tähelepanu selle, kui oluline on viisakas ja austav suhtumine teenindajaisse. Suurbritannias näiteks korraldati 2021. aastal sel teemal

⁹ UK Hospitality. Hospitality Works. Leitav: <https://www.ukhospitality.org.uk/page/hospitalityworks> [Kasutatud 15.11.2022]

¹⁰ Hospitality Rising. Leitav: <https://hospitalityrising.org/> [Kasutatud 15.11.2022]

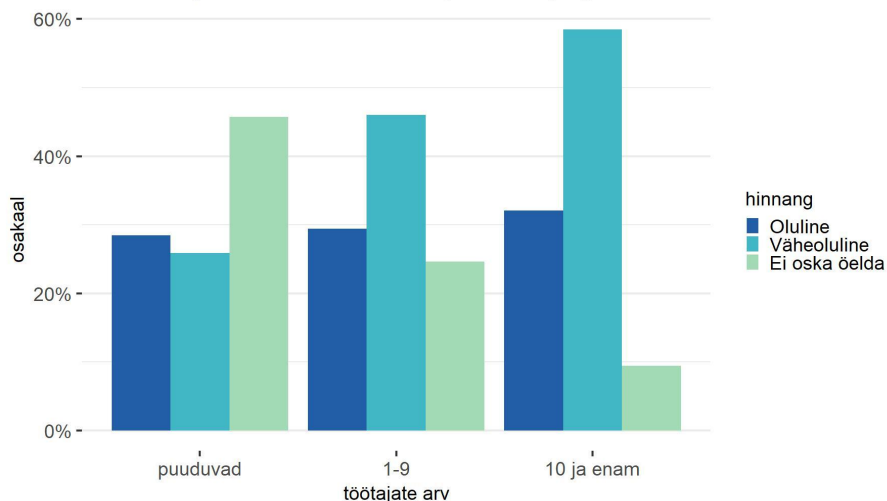
avalik kampaania¹¹, mida toetasid nii parlamendiliikmed kui riiklik meediaväljaanne BBC. Eestis on nüüdseks 19 aastat igal märtsikuul korraldatud “Kiida teenindajat” kampaaniat, mis kutsub üles silmapaistvalt head teenindust märkama ja sellest teada andma.¹² Intervjueeritavad leidsid, et töötajate motivatsiooni ja sektoris jätkamise soovi vähendab ebameeldivate ja üleolevate klientide teenindamine. Siinkohal peeti oluliseks, et tööandja seisaks oma töötaja eest.



“See tekitab inimestes kindlust, et ta teab, et ettevõtte astub tema eest välja. Ei ole okei, et sa pead aktsepteerima mis iganes kliendi käitumist. Täna on vaja seda suhtumist murda, et inimene koos salati või veiniklaasiga ostab ka teenindaja ja võib elada ennast välja nii kuidas tahab.”

Seega tasub analüüsida, mil määral saavad tööandjad enda hinnangul ise oma atraktiivsust tööturul tõsta. Uurisime seda küsitluse kaudu. Tööandjate vastused selle küsimusele jagunevad üldjoontes kolme kategooria (“Oluline”, “Väheoluline”, “Ei oska öelda”) vahel võrdselt. Igat varianti valis umbes kolmandik vastajatest. Edasi vaatame vastuseid võrdluses sellega, kui palju on ettevõttes töötajaid. Joonisel 4 on näha, et kümne ja enama töötajaga ettevõtete hulgas domineerib seisukoht, et turismiettevõtete enda mõju atraktiivsusele tööandjana on väheoluline. Nii arvas ligi 60% vastajaid. Suurte ettevõtete seas oli kõige vähem neid vastajaid, kes ei osanud selles küsimuses seisukohta võtta. Ilmselt on suuremates ettevõtetes värbamisstrateegiad rohkem läbi mõeldud ja võimalik, et selliste ettevõtete esindajad ei näe, et lisaks juba tehtud pingutustele oleks võimalik atraktiivsust rohkem tõsta. See-eest kõige enam on seisukohata vastajaid nende hulgas, kelle ettevõttes töötajad puuduvad. Neid, kelle hinnangul on ettevõtete enda mõju atraktiivsusele oluline, on kõigis gruppides väga sarnane osakaal, umbes kolmandik.

Joonis 4. Hinnang sellele, mil määral saavad turismiettevõtted ise tõsta enda atraktiivsust tööturul uute töötajate värbamiseks töötajate arvu järgi



Lisaks üldisele hinnangule palusime küsitluses etteantud võimaluste hulgast valida, kuidas turismiettevõtted saavad ise tõsta enda atraktiivsust tööturul uute töötajate värbamiseks. Jaotasime tehtud valikute sagedused tabelisse 5 koos hinnangutega sellele, kas ettevõtte enda mõju atraktiivsusele tööandjana on oluline või väheoluline. Need vastajad, kes hindasid ettevõtte enda mõju väheoluliseks, valisid kokku veidi enam võimalusi, ja need kes hindasid mõju oluliseks. Tabelis on arvatud vastuste osakaalud. Üldjoontes erinevad vastuste osakaalud omavahel kahes kategoorias väga vähe. Kõige olulisemaks võimaluseks oma atraktiivsuse tõstmisel pidasid vastajad paindliku tööaja ja töökoormuse pakkumist. Teisena peeti oluliseks rahaliste preemiate (nagu tulemustasud, kinkekaardid) pakkumist ja kolmandana tasuta või soodushinnaga teenuste pakkumist oma töötajatele. Mõnevõrra vähem valiti atraktiivsuse tõstmise võimalustena erinevate hüvede (nagu spordi- ja transporditoetus), enesetäiendusvõimaluste (täienduskoolitused, väljaõpe töökohal) ja staažipõhise palga pakkumist.

¹¹ The Institute of Customer Service. Service with Respect. Leitav:

<https://www.instituteofcustomerservice.com/news/service-with-respect/> [Kasutatud 16.11.2022]

¹² “Kiida teenindajat” kampaania. Leitav: <https://www.heateenindus.ee/kiida-teenindajat-kampaania-info> [Kasutatud 16.11.2022]

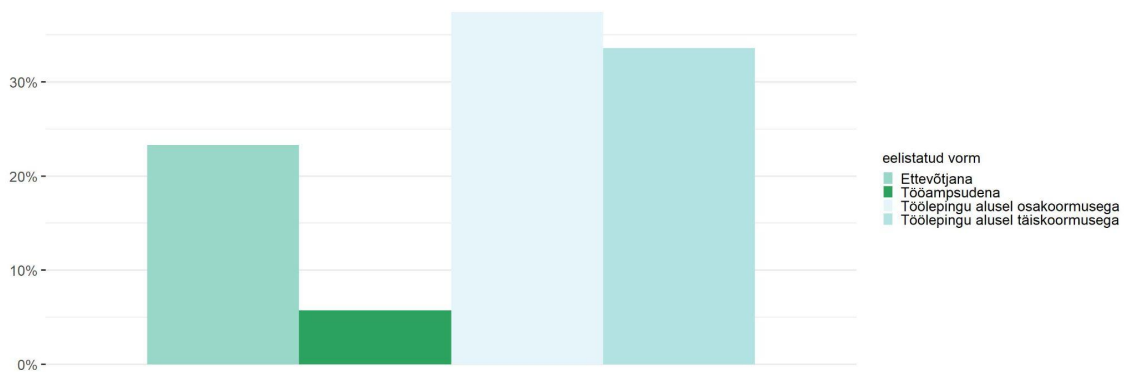
Tabel 5. Turismiettevõtete võimalused ise tõsta enda atraktiivsust tööturul uute töötajate värbamiseks ning ettevõtte hinnangud sellele, mil määral on neil mõju atraktiivsusele tööandjana

Võimalused	Ettevõtete enda mõju atraktiivsusele		Valikute arv
	Oluline ¹	Väheoluline ¹	
Paindliku tööaja ja töökoormuse pakkumine	25%	27%	196
Rahalised preemiad (nt tulemustasud, kinkekaardid, preemiad jm)	17%	21%	140
Tasuta või soodushinnaga teenused oma töötajatele	17%	18%	128
Enesetäiendusvõimaluste pakkumine (nt täiendkoolitused, töökohapõhise väljaõppe pakkumine jm)	17%	13%	111
Erinevad hüved (nt sporditoetus, transporditoetus jm)	15%	13%	104
Staažipõhise palga pakkumine	9%	8%	65

¹ Mitu valikut vastaja kohta

74% õppijate küsitlusele vastanuist peavad tõenäoliseks, et asuvad tööle või jätkavad töötamist pärast õpingute lõpetamist praegu õpitaval erialal. Joonisel 5 on ülevaade nende vastuste jaotusest töötamiseks eelistatud vormide lõikes. Suurem osa neist sooviks õpitud erialal töötada töölepingu alusel osakoormusega (sh paindlikult, muutuva koormusega). See on kooskõlas ettevõtjate küsitluse tulemustega, mille järgi tööandjad peavad oluliseks pakkuda oma töötajatele paindlikku tööaega ja -koormust.

Joonis 5. Valdkonnas tõenäoliselt tööle asuvad või töötamist jätkavad õppijad eelistatud töötamise vormi lõikes



Lisaks ettevõtjate hinnangutele küsisime ka MTT valdkonna õppijailt, mis on atraktiivset tööandjat iseloomustavad tingimused (Tabel 6). Iga vastaja võis valida kuni viis sobivat vastust. Kõige olulisemaks pidasid õppijad võimalust tööl uusi asju õppida, seejärel seda, et töö kõrvalt jääks piisavalt vaba aega hobide, pere jmt tegelemiseks, ning kolmandaks mugavat töökeskkonda. Seega on paindlik töökorraldus nii potentsiaalsete töötajate soov kui ka ettevõtete jaoks oluline tegur, kuidas oma atraktiivsust tööandjana tõsta. Uute asjade õppimine on õppijate hinnangul kõige olulisem atraktiivset tööandjat iseloomustav tingimus, kuid ettevõtjad ei näe seda kui kõige olulisemat võimalust oma atraktiivsuse mõjutamiseks.

Tabel 6. Atraktiivset tööandjat ja töökohta iseloomustavad tingimused

Tingimused	Osakaal (N=1716) ¹
Töö võimaldab uusi asju õppida	44%
Töö kõrvalt jääb piisavalt vaba aega hobide, pere jmt-ga tegelemiseks	36%
Tööandja on loonud mugava töökeskkonna	36%
Tööandja pakub ulatuslikku motivatsioonipaketti	28%
Tööandja väärtustab töötajate erialast arengut	25%
Töötajaid koheldakse võrdselt	21%
Tööd tasustatakse õiglaselt võrreldes samaväärsete ametikohtadega	20%
Töö eeldab initsiatiivi haaramist ja iseseisvat ülesannete kujundamist	18%
Tööülesanded on selgelt ja kindlalt piiritletud	16%
Võimalik on edasi liikuda mõnele teisele ametikohale samas organisatsioonis	15%
Juhtkonna sõnad ja teod on kooskõlas	15%
Organisatsioon on uuenduslik	10%
Organisatsiooni maine tööandjana on kõrge	8%

¹ Kuni viis valikut vastaja kohta

Paindlik töökorraldus (tööaeg, töökoormus, piisav aeg hobide ja perega tegelemiseks) on küsitluse põhjal olulisel kohal nii õppijate kui tööandjate hinnangutes. Paindlikkuse tagamine sai palju tähelepanu ka intervjuudes tööandjate ja nende esindajatega. Intervjuueritavad väljendasid mõtet, et paljud töötajad (enamasti õppivad noored, aga ka väikeste laste vanemad, pensionärid) ei välistaks MTT valdkonnas töötamist, kuid nende elus on töötamise kõrval muudki huvipakkuvat, mistõttu eeldavad nad võimalust otsustada, millal nad soovivad ja tahavad tööle tulla. Tööandjad saaksid omakorda märku anda perioodidest, mil tööjõudu rohkem vaja ja lahendada sel viisil kriitilised olukorrad. Probleem on kahetine: pidev muudatuste tegemine töölepingutes on suur halduskoormus, kuid ka see ei taga piisavat paindlikkust. Sageli ei oska töötajad uue kuu lähenedes öelda, mis koormusega neil oleks võimalik ja soov tööd teha.



“Noored, tudengid, kes teevad augustikuus hea meelega 80–100% koormust ja ajalisel peaks septembri koormuse ära otsustama augusti lõpuks, aga neil ei ole siis veel tunniplaanigi, ütlevad: “Kui ma pean praegu otsustama, mis koormusega ma tulen, siis pigem ma ei tule üldse.” Koormust ei saa praegu kõigutada selle amplituudiga, mis meil praegu mõlemale poolele vaja on.”

Kehtiva töölepingu seaduse järgi tuleb kokku leppida konkreetsetes tööajades ja intervjuueritavate hinnangul ei võimalda see MTT valdkonnas vajalikku paindlikkust. Seega tuleks tööandjate hinnangul lubada MTT valdkonnas muutuvtunni kokkulepped, et käia kaasas töötajate harjumuste ja soovidega. Tööandjad täiendasid oma seisukohta, selgitades, et soov on seadustada paindlikkus, mida platvormipõhised tööampsud tööjõudu vahendavate ettevõtete abil juba võimaldavad. Aga nad eelistaksid neid inimesi ise, mitte vahendaja kaudu tööle võtta.



“Me tahame seda, mida GoWorkABit ja kõik need juba teevad. Lihtsalt seaduses on lünk, et me peame kasutama neid ettevõtteid, et seda sama asja teha – inimesed saaks nädalavahetuseks tööle tulla. Meil on samad inimesed kogu aeg tükitööd tegemas, aga me ei saa otse neid võtta, sest seadus ei luba. Selle asemel maksame neile ettevõtetele.”

Tööandjad tõid lisaks välja, et ettevõtte periooditi suureneva tööjõuvajaduse katmiseks ja töötajate soovidele vastu tulemiseks leitakse praegu võimalusi seadusest mööda vaadata, mida eelistataks mitte teha.



“Meil on vaja võimalust maksta ausat palka nendele inimestele, kes tahavad teha iga kuu erinevaid koormusi.”

Mitmed intervjuueritavad nägid kasutamata potentsiaali inimeste valikuvõimaluste suurendamises. Nende hinnangul suureneb tulevikus töötajate arv, kes eelistavad väiksemat töökoormust, kuid samal ajal soovivad töötada mitme tööandja juures.



“Peab ühel hetkel liikuma ka sinna, kus täiskasvanud inimestel on võimalik ise enda sotsiaalmaksu miinimum erinevate ettevõtte vahel kokku saada.”

Paindliku töökorralduse kõrval pakub atraktiivne tööandja MTT valdkonna õppijate hinnangul ulatuslikku motivatsioonipaketti. Ka intervjuueritud tööandjad pidasid läbimõeldud motivatsioonipaketti tähtsaks osaks hoolivast organisatsioonikultuurist, mis võimaldab olemasolevaid töötajaid motiveerida ja värvata edukamalt uusi. Mõned intervjuueritavad rõhutasid motivatsioonipaketi olulisust seda enam, et töötasud ei ole valdkonnas kõige kõrgemad. Tööandjate sõnul on viimastel aastatel oluliselt muutunud töötajale pakutav väärtus ja selle komponendid. Tööturule sisenevad töötajad ootavad individuaalsemat lähenemist, mida aga ei pruugi olla tööandjal kuigi lihtne korraldada. Samas tuleb võimaldada töötajal valikuid teha ja otsustada, mis kõige enam kõnetab. Valikuvõimalus on eriti oluline, kui töötajaskond on väga mitmekesine: erineva elu- ja töökogemuse, vanuse ning haridusliku taustaga.



“Sellised valmislahendused, mis on 20 aastat ettevõtetes väärtuspakkumise ja soodustuste paketina olnud enam ei kõneta. On väljakutse, kuidas iga inimene saaks valida just sellised hüved, mis teda kõnetaksid.”

Vajamineva tööjõu leidmine

Seoses vajamineva tööjõu leidmisega palusime küsitluses ettevõtjailt üldist hinnangut tööturu olukorrale, sh sellele, kas valdkonnas on piisavalt vajalike oskustega tööjõudu. See juhatab mõtteliselt sisse ka uuringu järgmise, MTT valdkonna oskuste alapeatüki. Vastajate hinnangud jagunevad selles küsimuses pooleks. 49% vastanutest leiab, et tööjõudu on piisavalt. Tabel 7 annab ülevaate vajalike oskustega tööjõu piisavusest, ettevõtte suurusest (töötajate arvu kaudu) ning tööjõu tagamiseks valitud meetmetest. Vastajail oli võimalik märkida kuni kolm sobivat meetet. Need vastajad, kes hindasid tööjõu olemasolu ebapiisavaks, valisid kokku rohkem tööjõu tagamise meetmeid (282 valitud vastust) kui need, kes pidasid tööjõu kättesaadavust piisavaks (124 valitud vastust). Samas ei saa öelda, et ükski meede oleks oluliselt tähtsam kui teine vastajate viie kategooria võrdluses, sest meetmete osakaalud neis on üsna sarnased. Ainsana paistab silma, et kümne ja enama töötajaga ettevõtjate hulgas valiti teistest veidi rohkem meetet “Töötajatele soovitusliku preemia maksmine uue töötaja leidmisel”.

Olulisim meede kõigis kategooriates on töökohapõhise väljaõppe pakkumine. Töökohapõhise väljaõppe all on siin silmas peetud vajalike oskuste andmist töökohal. See on kooskõlas ka paljude tööandjate intervjuudega, kus väljendati valmisolekut kõik vajalikud erialased oskused õpetada, kui kandidaadil on tahe tööle tulla. HTM statistika (vt lk 55) kinnitab, et töökohapõhist õpet ehk õpipoisiõpet¹³ kui kutseõppe tasemeõppe õppevormi kasutatakse turismivaldkonnas pigem väga vähe, mis lubab arvata, et küsitluses ei peeta silmas õpipoisiõpet. Seejuures saab haridusasutuste ja tööandjate vahelise koostöö olulisus intervjuudes palju tähelepanu ning koostööd haridusasutustega valiti võrreldes teiste meetmetega ka küsitluses suhteliselt palju. Kuigi intervjuudes toodi positiivseid näiteid heast koostööst, jäi kõlama mõte,

¹³ SA Innove. Töökohapõhine õpe ehk õpipoisiõpe. Leitav: <http://www.kutseharidus.ee/tookohapohine-ope/> [Kasutatud 14.11.2022]

et kokkupuuted pole süsteemsed ja üksteise töökorraldust eriti ei tunta. Seda teemat avame põhjalikumalt alapeatükis “MTT valdkonna koolide ja ettevõtjate koostöö”.

Tabel 7. Tööjõu järelkasvu tagamise meetmed ettevõttes seoses ettevõtte suuruse ja hinnanguga vajalike oskustega tööjõu olemasolule

	Töötajate arv			Vajalike oskustega tööjõud	
	10 ja enam	Üks kuni üheksa	Puuduvad	Piisavalt (n=124)	Ebapiisavalt (n=282)
Töökohapõhise väljaõppe pakkumine vajalike ametikohtade täitmiseks	31%	38%	38%	35%	35%
Koostöö haridusasutuste/koolitajatega (nt praktikavõimalused)	23%	21%	33%	24%	22%
Koostöö Töötukassaga	20%	24%	15%	23%	21%
Osalemine haridus- ja töömehsidele töövõimaluste tutvustamiseks	1%	3%	6%	5%	2%
Töötajatele soovitusliku preemia pakkumine uue töötaja leidmisel	15%	6%	4%	6%	9%
Välistöötajate värbamise abil	10%	9%	4%	6%	10%

Välistöötajate värbamine ei olnud küsitluse põhjal kõige populaarsemate tööjõu tagamise meetmete hulgas, kuid veidi olulisem paistis see olevat suuremate ettevõtete ja nende jaoks, kelle hinnangul pole tööturul piisavalt vajalike oskustega tööjõudu. Paljude intervjueritavate hinnangul aitaks tulevikus MTT sektori tööjõupuudust leevendada välistöötajate palkamine, olgu siis pikemaajaliseks või hooajaliselt. Leitakse, et välistöötajate kaasamine tööturule on vajalik ja paratamatu, seda nii turismisektoris kui ka teistes majandussektorites. Ühest küljest toodi esile, et Eesti puhul on tegemist vananeva ühiskonnaga ning välistöötajate kaasamine muutub tulevikus üha olulisemaks. Teisest küljest arvatigi, et Eesti on muutunud oma palgataseme poolest välismaalaste, eelkõige kolmandate riikide kodanike seas atraktiivseks. Lisaks peeti välistöötajate kaasamist vajalikuks, kuna intervjueritavate arvates soovivad eestlased üha vähem teha madalama palgaga lihttöid.



“Eks on aeg ka seal, et oleme heaoluühiskond, inimesed ei taha teatud töid teha. Näiteks meie kunagi käisime mujal Rootsis ja Soomes, aga nüüd hakatakse meie juures käima neid töid tegemas.”

Samas on oluline silmas pidada, et küsitluses oli suurem osa (52%) ettevõtjatest, kes välistöötajate värbamist tööjõu järelkasvu tagamise meetmena märkis, Tallinnast. Seega ei ole valmisolek välistöötajate kaasata ilmselt üle Eesti ühtlaselt jaotunud. Seda võib mõnevõrra seletada väljaspool Tallinnat tegutsevate ettevõtete suhteliselt väiksem töötajate arv, kuid ilmselt on siinkohal ruumi uurimis- ja mõttetööks, mil moel toetada ettevõtjate valmisolekut välistöötajate vajadusel kaasata ka väljaspool Tallinnat.

Seoses sõjaga Ukrainas toodi korduvalt esile ukrainlaste lisandumist tööturule, kuid neis nähakse tööjõupuudusele ajutist leevendust. Ettevõtjate hinnangul on ukrainlased toeks eesti keele oskust mitte eeldavate töökohtade täitmisele (näiteks majapidajad, puhastusteenistujad, kokad), kuid seda niikauaks, kuni töötajad otsustavad koju naasta, mistõttu ei saa arusaadavatel põhjustel nendega pikalt ette arvestada.

Intervjueritavate hinnangul võiks tööjõu vajadust katta ka välistudengid, kes soovivad õpingute perioodil lisaraha teenida. Välistudengid töötavad tihti köökides abikokkade või nõudepesijatena, kuid teenindavatel positsioonidel ei saa neid rakendada, kuna nende keeleoskus ei vasta sageli kehtestatud keelenõudele (vähemalt B1 tase). Lisaks esines intervjuudes näiteid sellest, kuidas välismaa MTT erialade tudengid soovivad Eestisse praktikale tulla, kuid keelenõue ei võimalda näiteks hotellidel ja restoranidel neid tööle võtta.



“...tihtipeale on välistöötajad, just noored tudengid, palju kohusetundlikumad kui samas vanuses Eesti tudengid. Neil on ellujäämise soov veel suurem, et siin toime tulla. Nad võtavad seda tööd suure tänuga.”

Välistöajad rääkides peetakse silmas ka värbamist kolmandatest riikidest (väljastpoolt Euroopa Liidu riike) pikaajalise, viieaastase tööloaga. Võõrtööajad rakendamist pooldasid intervjuudes eelkõige suuremate tööandjate esindajad, kelle hinnangul oleks välistöajale sobivaid ametikohti näiteks toitlustuses (nt rahvusköökidesse kokad) ja hotelliteeninduses nii vastuvõtt kui toetavates rollides. Kolmandatest riikidest töötajate värbamiseks esitab tööandja taotluse Töötukassale, et saada hinnang, kas värbamine on tööturu vajadusi silmas pidades põhjendatud. Kuigi enamasti aktsepteerib Töötukassa tööandjate taotlused, seab pikaajalisele töötamisele piiri Eestis sisserände kvoot, mis on 0,1% Eesti alalisest elanikkonnast. Võib juhtuda, et kvoot on täis ning ettevõtjad ei saa soovitud tööajad värvata. Kvoodile hinnangut andes leidsid intervjuueeritavad, et sama suurusjärg on pikalt kehtinud ning see vajaks ümbervaatamist. Mitmel juhul rõhutasid tööandjad intervjuudes, et sisserände kvooti tuleks tõsta, et turismisektor saaks koos teiste sektoritega värvata suuremas mahus ja selle abil tööajad puudust leevendada. Teiseks väljendati intervjuudes seisukohta, et riik saaks sisserändu piirmäära mudelit juhtida nii, et kvoodiväliste erandite hulka kuuluks ka turismivaldkond.

Lisaks pikaajalise tööaja taotlemisele on Eestis võimalik töötada lühiajaliselt kuni üks aasta ja hooajaliselt kuni 270 päeva. Lühiajalist tööajad on alates 2023. aastast võimalik pikendada kolmele (1+2) aastale senise ühe asemel, kui tööandja ja töötaja selleks soovi avaldavad, kuid perioodi lõppedes tuleb üks aasta eemal olla, et sama varianti uuesti kasutada. See suurendab võõrtööajad kasutamise paindlikkust mõnevõrra ka turismisektori jaoks.

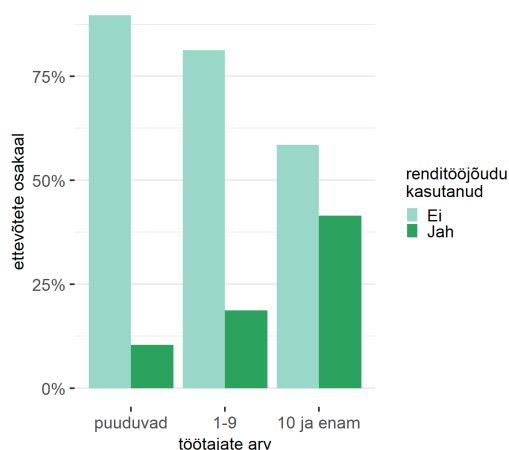
Kuna palgad on Eesti keskmisest madalamad just nendel ametikohtadel, millele turismisektori tööandjad välistöajad värbamisest huvitatud on, takistab ulatuslikumat välistöajad kaasamist ka pikaajalise töötamise eelduseks oleks keskmise palga nõue. Välistöajad teemast huvitatud intervjuueeritavate hinnangul tasuks kaaluda selle asendamist turismisektori keskmise palga nõudega.

Valdav osa intervjuueeritavaid leidis, et üheks määravaks takistuseks välistöajad värbamisel on teenindavatel ametikohtadel kehtiv B1 keelenõue. Mõningast keeleoskust peetakse kultuuriruumiga kohanemise seisukohast oluliseks, kuid osade intervjuueeritavate hinnangul tuleks teenindavatel ametikohtadel töötamiseks nõutud keeletaset madalamale tuua. Samas kohtasime ka vastupidiseid arvamusi, mille järgi on B1 keeletase eestikeelse kliendi teenindamiseks elementaarne. Keeletaseme langetamise toetuseks esitati järgnevat seisukohti:

- teenindaja vajab teenindusprotsesside lõpule viimiseks minimaalseid, lihtsaid fraase;
- kui valdava osa ettevõtte klientuurist moodustavad välismaalased, pole oluline, et iga teenindaja oskaks B1 tasemel eesti keelt;
- kui töötaja oskab piisaval määral eesti keelt, kuid ei ole motiveeritud B1 taset saavutama, siis teda ei peaks selleks sundima;
- kõikidelt teenindajatelt ei peaks eeldama B1 nõuet, kui on tagatud, et meeskonnas on keegi, kes valdab keelt nõutud tasemel ja saab vajadusel teenindada.

Pidades silmas eelpool kirjeldatud katsumusi, mis mõjutavad MTT valdkonna ametikohtade täitmist, ning turismisektori hooajalisust, uurisime küsitluses ka, kui paljud ettevõtted kasutavad renditööajad. See on võimalus täita tööajad vahendava ettevõtte kaudu vajalikud ametikohad ajutiselt, kokkulepitud perioodiks. Küsitlusele vastanud ettevõtjatest 20% on kasutanud renditööajad. Joonisel 6 on näha, kui levinud on renditööajad kasutamine erineva suurusega ettevõtetes. Kümne ja enama töötajaga ettevõtetest veidi alla poole on renditööajad kasutanud. Töötajate arvu vähenedes kahaneb ka renditööajad kasutamise osakaal. Kuid ka neil ettevõtetel, millel töötajad üldse puuduvad, on kogemust renditööajad kasutamisega.

Joonis 6. Renditööjõudu kasutanud ettevõtete osakaal töötajate arvu järgi



Kui renditööjõud on üks võimalus periooditi suureneva (hooajalise) töökoormuse katmiseks, siis teiste riikide kogemuste analüüsis tõime välja näiteks Soomes läbi viidud pilootprojekti (vt lk 20). Selle raames katsetati inimeste tööle suunamist teistest sektoritest turismivaldkonda. Kahtlemata eeldab see teatud paindlikkust nii töötajailt kui tööandjailt, kuid on üks võimalus, kuidas mõelda töötamisest ametikohtadel, mille koormus sõltub palju hooaegadest.

Kokkuvõte

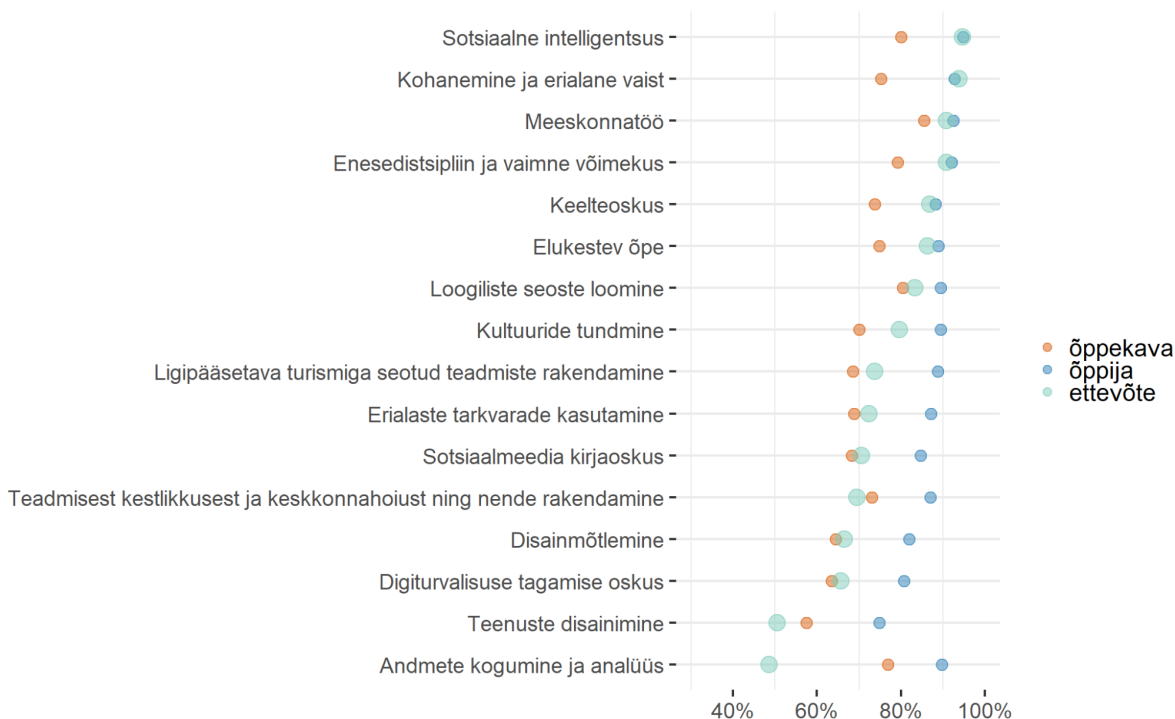
- Tulevikus suureneb tööturul sektorite vaheline konkurents, kuna turismisektoris vajaminevat tööjõudu (nt teenindajaid) soovivad ka teised sektorid.
- Ettevõtjate hinnangul on suurimateks probleemideks võimekus maksta töötajatele konkurentsivõimelist palka ning kvalifitseeritud tööjõu leidmine.
- Turismisektor on astunud kriisist kriisi ning paljud ettevõtjad on ebakindlad oma ettevõtte käekäigu suhtes. Paljud senised töötajad on kriiside tulemusel tööle läinud teistesse sektoritesse. Ebakindla tööandja kuvand raskendab tööjõu leidmist.
- Tööjõu tagamisel on olulisel kohal turismisektori maine parandamine ning suuremat tähelepanu peaks pöörama positiivsete sõnumite edastamisele (nt tööga kaasnevad arenguvõimalused).
- Õppuritele muudab tööandja atraktiivseks see, kui on võimalus areneda ja uusi asju õppida.
- Õppuritele on oluline, et tööandjad võimaldaksid paindlikku tööaega. Ettevõtjad arvavad samuti, et paindliku tööajaga on võimalik töötajaid paremini kõnetada.
- Turismisektori tööjõu tagamiseks on vaja lubada töölepingud, mis vastaks töötajate soovidele töötada paindliku koormusega.
- Välitööjõule omistatakse oluline roll tööjõuvajaduse tagamises. Takistava asjaoluna teeninduses töötamise puhul nähakse B1 keelenõuet. Intervjueeritavate hinnangul tuleks keelenõudeid leevendada.

(Tuleviku)oskused ja töäjõu vajadus

Tulevikuoskuste käsitlusi on palju ja enamjaolt ei ole need valdkondade spetsiifilised: käsitletakse üldoskusi, mida on vaja kõigil töötajatel, olenemata valdkonnast ja tööülesannetest. Samas on analüüsitud ka MTT valdkonna spetsiifilisi tulevikuoskuste vajadusi. Tutvustasime OSKA analüüsid käsitletud oskusi esimeses peatükis.

Palusime uuringu raames läbi viidud küsitluses õppijatel (nii nende üldine arvamus kui ka olulisus nende õppekavas) ja ettevõtjatel (hinnang töötajate oskuste vajadusele) hinnata tulevikuoskuste (16) olulisust, mida tuuakse välja OSKA raportites (Pärna, 2016) üldoskustena ning MTT valdkonna spetsiifiliste oskustena digi- ja rohepöördega (Kaelep ja teised, 2021) toimetulekuks. Kohandasime sõnastusi küsitluse tarvis. Jooniselt 7 on näha, et valdkonna ettevõtjad peavad oluliseks pea kõiki välja pakutud tulevikuoskusi.¹⁴ 14 oskust peab oluliseks 70–97% vastajatest (summeeritud hinnangud “pigem oluline” ja “väga oluline”). Märgatavalt vähem ettevõtjaid peab töötajate puhul aga vajalikuks teenuste disainimise ja andmete kogumise ja analüüsi oskust. Ka intervjuueeritavad pidasid teenuste disainimist sageli oskuseks, mis on vajalik pigem juhile kui igale töötajale. Kuid oli ka neid, kes leidsid, et iga töötaja peaks mõistma kliendi teekonda algusest lõpuni, et täita oma rolli selles paremini. Neli kõige kaalukamaks hinnatud oskust (õppija ja ettevõtja keskmine hinnang üle 90%) on **sotsiaalne intelligentsus, kohanemine ja erialane vaist, meeskonnatöö ning enesedistsipliin ja vaimne võimekus**. Üldiselt on näha, et õppijad on keskmiselt madalamalt hinnanud nimetatud oskuste olulisust õppekavas, millel nad õpivad. Ühtlasi valiti õppekavasid hinnates enam ka varianti “Ei oska öelda”, võrreldes ettevõtjate ja õppijate üldiste hinnangutega tulevikuoskuste olulisusele. Mõlemad on oodatavad, sest õppijate hulgas on suur osa neid, kes alles alustasid oma õpinguid 2022. aastal, mistõttu on neil keeruline hinnata, kuivõrd arvestavad tulevikuoskustega nendega õppekavad. Teisalt võib õppijal keeruline olla õpingute ajal mõista, kuidas on õppekavad koostatud ja mil moel õppeained ja nende järgnevus õppekavas planeeritud, et läbivalt toetada oskuste arengut.

Joonis 7. Ettevõtjate ja õppijate hinnangud (õppekavas ja üldiselt) tulevikuoskuste olulisusele



Järgnevalt anname ülevaate oskustest, mida intervjuude käigus sageli nimetati. Ülevaade neist on jaotatud kahte osasse, kus esmalt puudutame üldoskuste vajadust. Üldoskuste puhul lähtume OSKA

¹⁴ Joonisel reastatud ettevõtja ja õppija keskmine hinnangu alusel

(Leemet ja Ungro, 2022) definitsioonist, mille järgi: “Üldoskus on võime üldist laadi tegevust planeerida ja ellu viia. Üldiseks muudab töötegevused see, kui need ei sõltu ametist ega tegevusvaldkonnast, vaid on vajalikud kogu töömaailmas ja ühest valdkonnast teise ülekantavad.” Seejärel käsitleme turismisektori erialaseid ning suuremate turismisektorit mõjutavatest arengutest (rohepööre ja üleminek kestlikule turismile, ringmajandus, digitaliseerimine ja innovatsioon, globaliseerumine) lähtuvaid oskusi. Kuigi intervjuude raames nimetati suur hulk oskusi, mida MTT valdkonnas töötamiseks oluliseks peetakse, siis jõuti sageli välja järelduseni, et oskuste kõrval on väga oluline roll töötajate suhtumisel.



“Meil on vaja eelkõige õige ellusuhtumisega inimesi. Ainult oskustest rääkimine pole piisav. Meil vaja õige sooviga inimesi, kel soov panustada, kellel silmad säravad, kes tahavad olla teiste jaoks.”

Üldoskuste vajadus turismisektoris

Valdavas osas intervjuudest andsid tööandjad märku, et tööturule siseneval põlvkonnal esineb tihti puudujääke üldoskustes ning nendega tuleb tööandjal rohkem tööd teha, et saavutada soovitud tase. Uute generatsioonidega kohanemine on paljude ettevõtjate jaoks keskne raskus.



“Toormaterjal on täna natuke pehmem ja mitte nii heast materjalist nagu sooviksime.”

Paljud turismisektori ametikohad on seotud külalislahkusega ning eeldavad moel või teisel klientidega suhtlemist. Peamise probleemina tõstavad tööandjad intervjuudes esile vähest suhtlemisoskust. See väljendub tagasihoidlikus suhtlusvalmiduses ning suulises ja kirjalikus eneseväljendusoskuses. Lisaks sai suhtlusoskus kõrgendatud tähelepanu COVID-19 pandeemia ajal, mil kaugtöö oli seda võimaldavatel ametikohtadel normiks. Mitmed intervjuueeritavad tunnetasid, et vähene suhtlus meeskonna sees mõjutas negatiivselt eesmärkide täitmist. Seetõttu toodi vajadusena välja ka kaugtöö oskuse arendamist. Paljud tööandjate esindajad olid intervjuudes suhtlemisoskuse puudumise suhtes väga kriitilised.



“Mida noorem põlvkond, seda vähem nad tahavad inimestega suhelda. Mismoodi sa külalislahkust pakud, kui sa pole valmis kõnes inimesega kontaktigi astuma? Suhtlemisoskuses on toimunud nagu taandareng.”

Tööandjad on märganud, et näiteks helistamise asemel eelistatakse e-kirjade saatmist, kuid tööülesanded eeldavad tihti kiiret suhtlust (nt lennuki hilinemise tõttu on vaja kiiresti reageerida). Vähesed suhtlusjulguse põhjuseks peeti seda, et noored on harjunud suhtlema virtuaalselt, mis avaldab kohati negatiivset mõju ka korrektsele kirjalikule eneseväljendusoskusele.



“Kas ebakindlust soodustab siis sotsiaalmeedia või kanalid, milles noored tänapäeval omavahel suhtlevad? Olen märganud, et suhtlemisoskus on nendel täitsa olemas, kui neid julgustada ja tagant aidata.”

Suhtlemisoskuse kaalukust kinnitab ka MTT valdkonna õppekavadel õppijate seas uuringu raames läbiviidud küsitlus. Õppijad nimetasid õpingutes seni kõige vajalikumaks oskuseks just suhtlusoskust. Selle tõi välja 189 vastajat. Seega on suhtlemisoskuse arendamise vajadus selge nii tööandjatele kui potentsiaalsetele töötajatele.

Seoses suhtlusoskusega peeti oluliseks ka head keeleoskust. Keeleoskus on vajalik nii teenuste pakkumisel kui ka töötajale endale töökollektiivis hakkamasaamiseks. Seda nimetas küsitluses oma õpingutes seni oluliseks oskuseks 133 vastajat. Nende vastuste hulgas toodi välja nii eesti, inglise, vene kui soome keele vajalikkust. Mõne tööandja hinnangul esines puudujääke korrektse **eesti keele oskuses** (nii kõnes kui kirjas), mida kinnitasid intervjuudes ka kutseõppeasutuste esindajad. Võõrkeeltest peeti jätkuvalt kõige olulisemaks **inglise keele** oskust. Kuigi levinud on aramus, et paljud inimesed Eestis, eriti noored, oskavad inglise keelt, siis osade intervjuueeritavate hinnangul polnud olukord nii hea kui arvatakse. Inglise keele kõrval peeti teenindamiseks vajalikuks **vene keele** oskust, mida on endiselt vaja ka edaspidi siseturistide teenindamiseks. Samas tundsid osad intervjuueeritavad, et üha vähem leidub tööturul piisava vene keele oskusega töötajaid. Lisaks nimetasid reisibüroode ja -korraldajate esindajad puudust lähiturgude keeli rääkivatest töötajatest, peamiselt **soome** ja **rootsi** keele oskajaist. Neid leidub vähe või on keeletase nõrk. Näiteks oleks Ida-Virumaal teenindajail senisest enam vaja soome keelt valdavalt

tööjõudu, kuna sõja tõttu on turism Venemaalt peatunud ning uue sihtturuna nähakse Soomet. Samuti tuuakse esile lähiturgude keeleoskuse vajadust spaa- ja heaoluteenuste valdkonnas, kuna Tallinna ja Pärnu piirkond on naaberriikide turistide seas populaarne. Peale lähiturgude keelte peetakse oluliseks ka **saksa** keelt. Lisaks eelmainitud keelte oskusele on turismisektoris vaja ka valdkonna spetsiifikast tulenevat keeleoskust, näiteks tuleb reisibüroodes ja -korralduses töötajatele kasuks sihtturgude keelte (nt hispaania, prantsuse ja itaalia keele) valdamine vähemalt baastasemel ning giididele tuleb kahtlemata kasuks erinevate võõrkeelte oskus.

Lisaks suhtlus- ja keeleoskusele toodi intervjuudes esile sobivaid isikuomadusi või suhtumist töösse, mis võimaldaks turismisektoris edukalt toime tulla. Sageli viidati vähesele **kohusetundlikkusele** ja **vastutustundele**, mis on aga vajalikud igal töökohal. Tööandjad on seda vajakajäämist märganud eelkõige nooremate ja hooajatöölise puhul, kel esineb probleeme kokkulepitud ajal tööle tulemisega, näiteks otsustatakse ilusa ilma korral minna sõpradega randa. Intervjuudes nimetati sageli isikuomadusi olulisemaks kui konkreetseid erialaseid oskusi. Vajalikeks isikuomadusteks peeti intervjuude põhjal **teotahetisust, särasilmsust, positiivset suhtumist, viisakust, empaatiat, heatahtlikkust, abivalmidust, pingetaluvust, detailide märkamist ja kiirust**. Kiiruse puhul viidatakse nii töö teostamise kiirusele, kuid ka sellele, kui kiiresti on töötaja võimeline uusi teadmisi omandama ja tööga kohanema.

“Omadused, mida otsime on: leidlikkus, taiplikkus, kiirus, lahenduste väljapakkumine. Kui selliste oskusega inimesed on olemas, siis toidukaartide lauale panek on tehnilised asjad, mida saab kergelt õppida. Omaduste komplekt läheb üldhariduskooli tagasi, et kuidas me inimeste ja ühiskonnaliikmetena hästi hakkama saaks.”

Töökollektiivide toimimiseks on oluline **meeskonnas töötamise oskus**. Seda hindasid tulevikuoskusena küsitluses kõrgelt nii ettevõtjad kui ka õppijad. Intervjueeritavate hinnangul eeldatakse meeskonna juhtimise oskust eelkõige juhtidelt, kuid töötajatelt oskust meeskonnas töötada. Juhtide puhul peetakse oluliseks, et nad oskaksid luua meeskonna, milles on sarnased väärtused ja eesmärgid. Esineb ka arvamust, et väikesed osakoormused saavad valdkonnas üha tavalisemaks, muutub keerulisemaks ka sidusa meeskonna loomine ja seda olulisem on tähelepanu pöörata sellele, mis töötajaid ja tööandjat seob.

Vajalike üldoskustena tuuakse esile ka **probleemilahendusoskust** ja **riskijuhtimise** oskust. Probleemide lahendamise oskust peeti vajalikuks kõikide töötajate puhul, kuna turismisektoris esineb tihti ootamatuid olukordi (nt klienditeeninduses), mille lahendamiseks on vaja kiiresti mõtlevat inimest. Intervjueeritavad nimetasid selle eeltingimuseks ka iseseisvuse, mis on eelduseks, et töötaja ei peaks iga probleemiga pöörduma ülemuse poole. Riskijuhtimise vajadust tuuakse esile eelkõige juhtide puhul. Neilt eeldatakse oskust mõtestada ja ette näha pakutavate teenustega kaasnevaid olukordi, olgu selleks probleemid parkimisel või terviseriskide oht loodusmatkadel.

“Kõige olulisem selle juures on probleemilahenduse oskus. See situatsioon võib olla prognoositav, aga väga sageli see pole seda. Kui see on standardne, siis saab automaatselt hakkama, aga ebatavaliste probleemide puhul on inimest vaja.”

Ka tööandjad rõhutavad ligipääsetavuse tagamisega seotud teadmisi. Ligipääsetavusega seotud võimaluste teadvustamine muutub tulevikus üha vajalikumaks, eriti reiside planeerimisel ja ekskursionide läbiviimisel, kuid ka restoranide, hotellide ja spaade teenuste pakkumisel.

“Näiteks reisikorraldajad panevad tähelepanu sellele, kuidas on olukord ligipääsetavusega, kui on rabadesse, metsadesse minnek. See puudutab parkimisvõimalusi, wc-sid, kas laudteedele ja tornidele saab ratastooliga ligi.”

Osa intervjueeritavaid arvas, et ligipääsetavuse puhul on peamiselt tegemist **märkamise** oskusega, mis kujuneb välja orgaaniliselt. Näiteks oskavad lastevanematest teenindajad paremini tähele pöörata väikelastega klientide vajadustele. Vanemad teenindajad on aga enda kogemuse põhjal oskuslikumad eakate teenindamisel. Samas ei saa ligipääsetavuse tagamisel lootma jääda sellele, et kõigis meeskondades on olemas neid vajadusi isiklikult tundvad töötajad. Ligipääsetavuse tagamine eeldab süsteemset planeerimist ja erivajadustega inimeste kaasamist. Positiivsena on tööandjad märganud, et tööturule sisenevatel noortel on arvestatav teadlikkus erivajadustega inimeste vajadustele vastamiseks.

Tööandjate hinnangul on üha suurema kaaluga ka **tolerantsus** ja üksteise **mõistmine**. Selleks on olulised teadmised erinevatest rahvustest, kultuuridest aga ka inimeste erivajadustest tulenevatest eripäradest. Need oskused on vajalikud klientide paremaks teenindamiseks, kuid samuti töökollektiivis toime

tulemiseks. Paremate teadmiste abil on võimalik ennetada teadmatusest ning üksteise väärarvamistest tekkida võivaid konflikte.



“Erinevate rahvuste kultuuride, usuga arvestamine just noorte puhul. Nad on küll rohkem reisinud ja silmaringi avardanud, aga ikkagi kliendisuhetes, kuid ka töösuhetes, tekivad sellised konfliktid, ei laabu asjad väga hästi – ei mõisteta üksteist, see tekitab probleeme.”

Erialaste oskuste vajadus turismisektoris

Kuigi tööandjad rõhutasid intervjuudes eelmises alapeatükis kirjeldatud üldoskuste ja isikuomaduste tähtsust, leidsid nad, et ka puudulike või väheste baasoskustega töötajate palkamine toob kaasa lisakoormuse tööandjale, kes peab panustama vajamineva oskuste taseme saavutamisesse. Läbivalt toodi intervjuudes näiteid nii lihttöötajate kui juhtide oskuste arendamise vajadusest. Intervjueeritavate arvates on MTT valdkonnas selgelt puudus erialaste baasoskustega töötajatest ning vajadus nende järele ei kao. Erialaste **baasoskuste** all peetakse silmas seda, et kokkadel oleksid baasteadmised toidu valmistamisest, klienditeenindajad oskaksid toitu serveerida ja klientidega suhelda, giidid marsruute planeerida jm. Tugevad erialased ja kaasaegsed baasoskused on vajalikud, kuna nende pinnalt on töötajatel võimalik kiiremini areneda ja omandada uusi oskusi. Kaasaegsus viitab tänapäevaste infotehnoloogiliste vahendite (nt broneerimisüsteemid, andmeanalüüsi tööriistad jm) ja tööviiside rakendamise võimekusele, näiteks kuidas köökides tänapäevaseid ahjusid ja seadmeid kasutada. Teenindajate ja kokkade puhul peeti oluliseks ka teadmisi **toiduhügieenist** ehk toitude käitlemisest. Kokkade puhul peeti lisaks vajalikuks erinevate rahvaste toidukultuuride tundmist, kuid ka teadmisi levinud toitumistrendidest. Samuti hinnati vajalikuks arendada puhastusteenindajate teadmisi, mis seotud kemikaalide ja koristustarvikute sihipärase ja **teadliku kasutamisega**. Tulevikku silmas pidades leidsid mitmed intervjueeritavad, et koristamisel ei saa täielikult üle minna naturaalsele ja loodussõbralikele ainetele, kuna tagada tuleb ohutusstandarditele vastav hügieenitase (nt spaades). Siiski, rohepöört silmas pidades tuleb arendada teadmisi sellest, kuidas kasutada uudseid puhastussüsteeme ja teistsuguseid koristusvõtteid, et vähendada kemikaalide kasutust.

Üks intervjuusid läbiv erialaseid oskusi puudutav teema on **multifunktsionaalsete** töötajate vajadus MTT valdkonnas, mida toime esimeses peatükis välja ka OSKA analüüside põhjal. Seda võib osaliselt pidada COVID-19 pandeemia mõjaks, sest paljud töötajad olid sunnitud lisaks põhiülesannetele õppima selgeks täiendavad rollid, et katta koondamiste järel ettevõtete tööjõuvajadust. Intervjuudes rõhutati, et mida väiksem on ettevõtte, seda multifunktsionaalsemad peavad olema selle töötajad. Samas ei ole tegemist päris uue ootusega. Sama vajadust on kogunud näiteks maapiirkondade ettevõtjad enne COVID-19 pandeemiat, sest väiksemates piirkondades polnud ka varem võimalik leida või palgata mitmeid inimesi, mistõttu olid ühe inimese vastutada paljud ametiülesanded. Multifunktsionaalsust hindavad tööandjad küll kõrgelt, kuid mitmete erinevate rollide täitmine võib suurendada töötajate läbipõlemisohtu, eriti siis, kui töökoormus suureneb täitmata töökohtade tõttu. On tähelepanuväärne, et MTT valdkonna töötajate kvartalikeskmine arv küll vähenes 2021. aastal võrreldes 2020. aastaga (vt joonis 1), kuid Statistikaameti (EM001) andmeil suurenes samal perioodil töövõljalikus hõivatu kohta puhta lisandväärtuse alusel 23,6%. Sellel on kaks võimalikku seletust, mis teineteist ei välista. Üks võimalus on, et tööd on COVID-19 pandeemia tulemusel efektiivsemalt ümber korraldatud ning tööloike automatiseeritud, mis tähendab, et vähema töötajate arvuga jõuti suurema väärtuseni. Teine, problemaatilisem seletus on see, et allesjäänud töötajad tegidki rohkem, võtsid enda kanda suurema töökoormuse. Juhtide kõrgendatud tähelepanu all peab olema see, kuidas märgata varakult töötajate läbipõlemise märke ning kuidas riski maandada.

Intervjueeritavad tõid välja, et arendamist vajavad **analüüsi-** ja **süsteemse** mõtlemise oskus. Analüüsioskuse puhul peeti oluliseks olemasolevate andmete või olukorra analüüsi, mille abil paremi mõista erinevaid sihtrühmi ja -turge, kuid ka seda, kuidas tulla toime erinevates olukordades. Samas väärib meenutamist, et küsitluses osalenud ettevõtjad pidasid andmete kogumise ja analüüsi oskust oma töötajate puhul teistest oskustest mõnevõrra vähem oluliseks (vt joonis 7). Võib eeldada, et andmekogumist peetakse eelkõige spetsiifiliste ametikohtade ülesandeks. Süsteemse mõtlemise juures tuuakse esile enda tegevuste lahtimõtestamist ja eesmärkide seadmist. Lisaks on töötajate puhul oluline, et nad mõistaks, millist väärtust nad ettevõttes töötamisega loovad ja kuidas panustavad kvaliteetse teenuse pakkumisse.

Lisaks leidsid intervjuueeritavad, et arendamist vajavad ka **õiguslased** teadmised, millel on puutumus igapäevase tööga. Ühelt poolt puudutasid intervjuudes kõlanud näited töötajate endi õigustega seonduvat tööõigust. Mõnevõrra väheseks peeti teadmisi sellest, millised õigused ja kohustused kaasnevad eri tüüpi lepingutega, kuidas käib töötundide arvestamine jmt. Samas toodi välja ka probleeme klientide õiguste kaitsmisel. Need puudutasid andmete turvalisuse tagamist, näiteks kuidas käsitleda ja hoiustada klientide tundlikke isikuandmeid.



"Isikuandmete kaitse ja seadused – see on päris suur teema, millest enamusi ei tea mitte midagi. Juhid kindlasti rohkem, aga eesliinitöötajad vähem. Sa ei saa jätta arvet inimese ees- ja perekonnanimega kuskile letile nähtavale."

Kui suur osa oskuseid puudutavat keerles intervjuudes töötajate oskuste ümber, siis MTT valdkonna esindusühingud ning tasemehariduse pakkujad nimetasid palju ka juhtide juhtimisoskuste arendamise vajadust. Intervjuueeritavate hinnangul on märgatav puudujääk teadlikest juhtidest ning tihti leiab sektorist ka "isehakanud" juhte, kellel puuduvad teadmised turismisektori toimimisest või juhtimiseks vajalik ettevalmistus. Teadmatu juhtimise tulemuseks võivad olla pinged. Juhtide puhul peeti oluliseks **inimesekeskset juhtimisoskust**, kus töötajaid hinnatakse ja väärtustatakse (vt ka tabel 6, töötajate ootused tööandjaile). Oluline on oskus hoida organisatsioonikultuuri ehk anda edasi ettevõtte põhimõtteid, sh millised on väärtused, normid ja hoiakud, millest töös lähtutakse. Organisatsioonikultuuri järjepidevat edasiandmist peetakse oluliseks töökollektiivi ühtsustunde, tööga rahulolu ning parema meeskonnatöö saavutamisel.



"Meie sektoris on päris palju "isehakanud" juhte. Natuke võib-olla kuri, aga tuleb juhtimisoskusi arendada, erinevad organisatsiooni kultuuri hoidvad asjad, meeskonnatöö jne – need puudused on välja tulnud erinevates vestlustes ja aruteludes."

Eelkõige juhtide, aga ka spetsialistide puhul peeti intervjuudes vajalikuks paljusid turundamisega seotud teadmisi ja oskusi. Intervjuudes toodi esile **turundus- ja suhtluskanalite kasutusoskust** (nt sotsiaalmeedia-, raadio-, tele- ja veebiturundus), mille abil on võimalik eesmärgipäraselt kliente kõnetada. Turundusoskuste kasutamise eelduseks on teadmised turismigeograafiast, sihtturgudest ja kliendigruppidest. Professionaalsete turundajate vajadust rõhutati näiteks (suur)ürituste korralduse puhul, kus koostööd tehakse valdkonnaväliste suurettevõtetega.



"Kui tahame, et ürituse partner oleks Telia, siis eeldame, et meie turundusjuht peab olema samal tasemel kui Telia turundusjuht."

Siiski mõnsid intervjuueeritavad, et eraldi turundusjuhte või -spetsialiste on suutelised palkama vaid suuremad ettevõtted. Väikesed ettevõtted, mh maapiirkondadest, kus sageli on tegemist pereettevõttega, ei saa turundusspetsialiste sageli lubada. Turundamisega seotud tegevusi tehakse põhitööde kõrvalt ja tihti õpitakse iseseisvalt vajaminevaid oskuseid töö käigus. Intervjuudest selgus, et sellise profiiliga ettevõtted näevad lahendust turundusvõimekuse puudumisele kaasaegsetes vahendusplatvormides, mille kaudu end tutvustada. Paraku pole tegemist terviklike turunduslahendustega, vaid lihtsa võimalusega nähtavust suurendada.



"Täna näeme, et Booking on hea variant, eriti siis kui endal pole turunduses võimekust. Las siis keegi teine teeb, maksad 10-15% vahelt, aga siis klient olemas ja sa ei pea muretsema. Saad hoida fookuse majutuse pakkumisel ja ei pea muretsema, kuidas inimesi siia saada."

Kokkuvõtteks kujunes üldoskuste ja erialaste oskuste ning nende vajalikkuse sõlmküsimuseks kogutud andmete põhjal mõnevõrra vastuoluline olukord, kus tööandjad ootavad justkui multifunktsionaalset spetsialisti, kes suudab panustada ka arendustegevustesse, samas küsitluse tulemuste põhjal vastavaid oskusi eesliinitöötajate puhul tähtsaks ei peeta. Madalapalgalised ametikohad ei ole omakorda töötajatele motiveerivad, et oma oskusi arendada ja tööandja heaks rakendada.

Rohepöörde ja kestliku turismiga seostatavad oskused

Intervjueeritavate hinnangul pööratakse turismisektoris järjest enam tähelepanu kestlikkusele ja rohelise mõtteviisi juurutamisele. Siiski puudus intervjueeritavate seas ühtne arusaam ja nägemus, mida rohepöörde turismisektoris täpselt tähendab, mis on rohepöörde kui protsessi lõppeesmärk ja mis arendusvajadused see kaasa toob. Oli neid, kes teemat rohkem mõtestanud, kui ka neid, kelle jaoks on eesmärk pigem kauge ja segadust tekitav, misjuhu ei jõudnud arutelu ka rohepöörde elluviimiseks vajalike oskusteni.



“Rohepöördes pole me pole riiklikul tasemel kokku leppinud, mida see tähendab. See on nii suur teema, aga ühiskondlikult pole seda selgeks räägitud. Kui digipöördest saab veel aru, siis rohepöördest aru ei saa, kuna see on nii lai mõiste. Sellesse ei osata suhestuda. Kui tööandja ei oska suhestuda, siis seda pööret ja poliitikat on raske ellu viia.”

Kuigi valdav osa intervjueeritavatest peab kestliku ja keskkonnaga arvestava turismisektori arendamist vajalikuks, siis kohtasime ka kriitilisi seisukohti – tunti muret, et rohepöörde protsess võib hoopiski Eesti turismisektori konkurentsivõimet ja teenuste mahtu vähendada. Keskkonnateadlikumad ning maksejõulisemad inimesed hindavad üha enam keskkonnasõbralikumaid ja väiksema heitega reisivõimalusi. Lendamisele eelistatakse näiteks rongiga reisimist. Kuna Eesti asub geograafiliselt Euroopa äärealal ja Eestil puudub Euroopaga rongiühendus, siis ainuke viis kaugematest riikidest kohalejõudmiseks on lendamine. Kestlikkust hindavate välisturistide kõnetamises nähakse olulist rolli riigil, kes saaks Eestit turundada keskkonnasõbraliku sihtkohana. See eeldab kuvandit Eestist kui loodusrikkast sihtkohast ja konkreetseid meetmeid, et siia oleks võimalik reisida süsinikuneutraalselt.



“Kui kliimat tõsisemalt võtta, siis lennundus läheks kinni. See tähendab, et reisimine muutub lokaalseks ja rongiliiklusel põhinevaks.”

Teatud kliendisegment on muutunud üsna keskkonnateadlikuks. See omakorda eeldab ettevõtjatel pingutust, et neid kõnetada. Intervjueeritavate hinnangul on tulevikus kõige olulisemal kohal juhtide **keskkonnateadlikkuse** tõstmine ja nende koolitamine, et nad suudaksid teadmisi ettevõtetes rakendada ja töötajatele edasi anda.



“Arusaadav, et kui on suur spaahotell, siis kõike kestlikult teha on väga raske, näiteks energiakulu hotellis madalal hoida – tulevikujuhtidele on oskusi juurde vaja.”

Selleks, et turismisektor oleks valmis rohepöördeks, on vaja arendada toetavaid oskusi, mis on suunatud ressursisäästule ja keskkonnamõjude vähendamisele. Juhtide puhul pidasid intervjueeritavad üha olulisemaks **analüütilist mõtlemist**, mis aitab mõista tööprotsesside ja teenuste ümber kujundamise võimalusi, sh kuidas rakendada ettevõttes lahendusi energia kokkuhoiuks (nt seoses soojamajandusega ja energia ringlussüsteemide loomisega). Samuti on oluline **terviku nägemise oskus ja disainmõtlemine**, sh suutlikkus rakendada kogu klienditeekonnal uudseid ja säästvaid lahendusi. Oskustöölise puhul kasvab vajadus opereerimisoskustele järele, mis hõlmab teadmisi sellest, kuidas taastuenergia ja säästlikusega seotud seadmeid kasutada ja hooldada (nt päikeseparkide kasutamine, kaugemas tulevikus vesiniku tootmine jne).



“Disainmõtlemine – roheteemade puhul tuleks anda võimalikult suur ülevaade, mida saaks teha. Näiteks, mida plastiktopside asemel kasutada, ilutulestiku asemel lasershowde tegemine, kui Lennuamet lubab jm.”

Intervjuudest koorus eraldi teemana välja ka juhtide võimekus arendusprojekte juhtida ja **orienteeruda kehtivates seadustes ja nõuetes**. Kohtasime näiteid sellest, kuidas ettevõtjatel võib olla soov võtta kasutusele säästlikumaid lahendusi (majade renoveerimine, päikesepaneelide paigaldamine jm), kuid mõnikord võivad seadused seda takistada. Mõisate ja teiste ajalooliste hoonete renoveerimisel ja säästlikumaks muutmisel (nt päikesepaneelide kasutamine) või looduskaitsealale ehitamisel tuleb arvestada Muinsuskaitseameti ja Keskkonnaameti piirangutega.

Seoses kestliku turismi arendamisega kogukonnas toodi näiteid piirkondlike koostöövõrgustike loomisest. Nende kokku kutsumine eeldab ettevõtjatel **läbirääkimisoskust**. Koostöövõrgustikke peetakse oluliseks just seoses kohaliku toidu tarbimise ja ringmajanduse põhimõtete edendamise. See eeldab juhtidelt oskust märgata piirkonna koostöövõimalusi.

Keskkonnasõbralikkuse ja kohaliku toodangu propageerimiseks peeti intervjuudes taas oluliseks **turundusoskust**, mida avasime ka erialaste oskuste alapeatükis. Kuid seoses rohepöördega on

intervjueritavate meelest rõhk sellel, kuidas anda edasi ettevõtte keskkonnasõbralikkust ja propageerida kohalike teenuste ning toidu tarbimist. Turunduse tähtsust rõhutati agroturismi puhul, kus eesmärk on kutsuda inimesi maaeluga tutvuma ja kohalikke tooteid tarbima.



“Me ise näeme agroturismi nii, et saad inimesed kohapeale, nad maksavad sulle selle eest raha ja ostavad tooteid kaasa. Võrreldes see, et sa jooksutad mingit reklaami teles või raadios, millest sa ei tea, mis sealt sai siis. Meie näeme, et meie oluline turunduskanal see taluturism on.”

Koostöise suhtumise kõrval toodi seoses kestliku turismi põhimõtete rakendamisega intervjuudes välja **kommunikeerimisoskuse** vajalikkust. See on eelduseks, et selgitada nii avalikkusele kui töötajatele, mille nimel on kokkuvõtteid või arendused vajalikud. Tööandjad kirjeldasid, et kestliku mõtteviisi edasi kandmine algab organisatsioonikultuurist ja lihtsatest võimalustest, nagu prügi sorteerimine, vee kokkuvõtteid ja ebavajalike tulede kustutamine. Sama mõtteviisi tähtsust rõhutati ka klienditeenindajate puhul, kes peaksid olema võimelised juhtima viisakalt klientide tähelepanu prügi sorteerimisele, rätikute taaskasutamisele, toidu kaasapakkimisele raiskamise vähendamiseks jne.



“Me tegime kõigile töötajatele teatavaks, mis need kommunaalid olid. Nüüd reaalselt mõeldakse nende peale. Külmkapid, mis on võimalik ööseks välja lülitada, lülitatakse. Nüüd mõeldakse ise ka. Töötajad kodus ka näevad, mis elektriarve on. Selline kokkuvõtte oskus on tulnud.”

Samas ei tule mitmete intervjueritavate hinnangul eelnimetatud, tihti elementaarseks peetavad oskused, nagu prügi sorteerimine, uute töötajatega kaasa. Kuigi need võiksid olla väljakujunenud ja loomulikud, on ka tööandjad valmis neid põhimõtteid töö käigus edasi andma.



“Oleme harjutud, et kui töötajad ei oska, siis me õpetame kõik selle neile selgeks, ükskõik mis asi see on. Oleksime tohutult õnnelikud, kui inimesed oskaksid prügi sorteerida, teaks mis on biojätmed jne. Aga see on selline „nice to have“. Ma oleks väga positiivselt üllatunud, kui töötajatega kõik see kaasa tuleb.”

Tulevikus vajaminevad digitaalsed ja tehnoloogilised oskused

Eestil kui digiriigil on maailmas tugev kuvand, kuid turismisektori arengut hinnates leidsid mitmed intervjueritavad, et uudsete lahenduste kasutusele võtmises oleme teistest Euroopa riikidest tunduvalt maha jäänud. Mahajäämuse üheks põhjuseks peeti COVID-19 eelnenud kasvuaastaid, mil sektoril läks hästi ning vähem pöörati tähelepanu tööprotsesside tõhusamaks muutmisele. COVID-19 kriisi mõju hinnati osaliselt positiivseks, sest turismisektoris kasvas arusaam digitaliseerimise vajalikkusest. Nagu võis aimata, siis üldiselt olid intervjueritavad seisukohal, et uusi tehnoloogiaid ja digilahendusi kasutavad ettevõtted on suurema tõenäosusega edukad ja konkurentsivõimelised. Samas toodi probleemina esile, et paljud ettevõtted pole huvitatud uute lahenduste kasutuselevõtust ja neisse investeerimisest. Seda põhjustab ettevõtjate vähenemine kokkupuude uute lahendustega ja puudulikud teadmised. Teise probleemina toodi välja töötajate tagasihoidlikke digioskuseid, mille äärmuslikuks näiteks on tööandjate kogemused inimestega, kes ei valda isegi dokumentide digiallkirjastamist.

Digipöörde suhtes optimistlikult meelestatud tööandjad leidsid intervjuudest, et mida rohkem protsesse automatiseerida, seda rohkem vabaneb töötajate aega põhitegevuste jaoks, mis omakorda toob kaasa tööjõuvajaduse ja tegevuskulude vähenemise. Väiksemates ettevõtetes, kus töötab paar inimest, võib digitaliseerimise ja optimeerimise võimalusi olla küll vähem, kuid ka neil on protsesside efektiivsemaks muutmiseks võita, kuigi tehnoloogiate kasutamine võib tunduda esialgu võõras. Väikeettevõtted võivad digitaliseerida näiteks asjaajamise ja turundusega seotud tegevusi, nagu kliendi registreerimine, meilisuhtluse haldamine, kodulehe optimeerimine, virtuaalse kättesaadavuse arendamine jne, vabastades nii aega põhitegevustele keskendumiseks.



“Mida väiksem ettevõtja, hobiettevõtja, siis nende jaoks on uue tehnoloogia rakendamine võõras ja kole. Nad on harjunud ja tahavadki olla oma märkmiku kuningad.”

Suuremate ettevõtete digitaliseerimise võimalusi peeti lihtsamini teostatavaks, kuna teenust pakutakse laiemale klientuurile, töötajaid on rohkem ning tihti pakutakse mitmeid teenuseid samaaegselt (hotellides näiteks toitlustus, majutus, heaoluteenused, transport jne). Intervjueritavate hinnangul soovitakse digitaliseerimise ja tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõtuga vähendada eelkõige töötajate administratiivset koormust. Intervjuudes leiti, et uudsed lahendused võimaldavad

töötajatel keskenduda paremini põhitegevusele. Samuti on digitaalsed lahendused vajalikud, et muuta tegevused tõhusamaks, näiteks on abiks virtuaalsed, reaalses uuendatavad töögraafikud paberimärkmiku või Exceli tabelite asemel.



“Turismiteenuse pakujate protsessid on väga sarnased. 20–30% ajast läheb raamatupidamisele, kliendisuhtlusele, töögraafikute tegemisele. Seal kohas saavad nad ise aru, et seal on suur võimalus automatiseerida.”

Tööprotsesside kohandamise ehk senisest mugavustsoonist välja astumise eelduseks nimetati intervjuudes ka isikuomadusi, näiteks **julgust ja avatud mõtlemist**. Need on eriti tähtsad, kui ettevõtja on proovinud mõnd lahendust, mis pole ootustele vastanud. Nii võib kergesti kaduda soov midagi uut katsetada ja tekkida ekslik arusaam, et vajadustele vastavat lahendust pole turul olemas.



“Peamine takistus, et sellist tarkvara ei leia ja pole olemas, mida mul vaja. Arvatakse, et minu teenus on nii unikaalne maailmas ja sellist vajaminevat tarkvara ma ei leia. See on hobiärile omane lähenemine. Kui sa polegi mõtestanud enda protsesse lahti, siis sa mõtledki, et oled unikaalne. Tegelikult sa avastad, et sa pole unikaalne, kui teenus endale protsessidena lahti kirjeldada.”

Turismisektori digipöörde üheks eelduseks on intervjuueeritavate hinnangul **disainmõtlemise** oskus, enda ärimudeli mõistmine ja kliendi teekonna kui terviku nägemise võime. Kuigi, tuletades meelde küsitluse tulemusi (Joonis 7), oli ettevõtjate hinnangul disainmõtlemine teiste oskustega võrreldes vähem tähtis. Intervjuueeritavate hinnangul peab ettevõtte juht aru saama enda pakutavast tootest ning olema suuteline selle samm-sammult lahti mõtestama. Protsesside detailse lahtimõtestamise oskus on esmavajalik, kuna selle põhjal saab muuhulgas välja selgitada, millise piirini on võimalik pakutavat teenust digitaliseerida ja automatiseerida.



“Taustategevusi ja bürokraatiat saab automatiseerida. Seda, kui sul on giid kanuumatkal, kes näitab sulle rebase onni ja põdra kuuri – seda ei saa automatiseerida, seda füüsilist sidet on vaja. Teenusepakumine kui selline, mida vähem sa seda automatiseerid, seda eristavam sa oled ja seda rohkem sind soovitatakse. Mida rohkem sa seda liinitööna võtad, seda vähem sa eristud ja seda vähem sind soovitatakse.”

Seoses teenuste pakumisega toodi intervjuudes esile ka asjakohaste turundus- ja infokanalite valiku oskust. Mitmel juhul selgitasid intervjuueeritavad, et alati pole parim variant ettevõtet võimalikult paljudel platvormidel reklaamida. Selle asemel peaksid turundustegevused keskenduma näiteks paarile infokanalile, et oleks tagatud võimekus infovahetust ja klientide päringuid hallata. Lisaks on klientidel mugavam jõuda teenuspakkujani väiksema vaevaga, tegemata üleliigselt veebiklikke.



“Väga huvitav trend on see, et tehakse palju veebilehti. Pärnu maakonnal oli mingil hetkel 14 erinevat veebiväravat, kust ei saanud soetada midagi. Tore on teha veebiaken, aga kui ei tegeleta sisulise probleemiga, teenusepakkuja digitaliseerimisega, siis pole sellest tolku. Sa võid läbi 15 akna jõuda õigesse kohta, aga lõpuks peab klient ikka ise helistama.”

Baasoskuste puudumisel pole kasu ka parimatest tehnoloogilistest lahendustest, kuna neid ei osata enda kasuks tööle panna. Tehnoloogilised vahendid on tööriistad, mille abil on võimalik tegevusi võimendada. Intervjuueeritavad väljendasid sageli, et ei oota, et õppijatel oleks koolist selged kindlad programmid, vaid eeldavad üldist võimekust uusi lahendusi selgeks õppida ja kasutusele võtta. Näiteks selleks, et turundusprogramme ja analüüsitarkvarasid kasutada, peavad töötajal olema **digibaasoskused**, aga ka **turundusteadmised**. Baasoskuste puudumisel pole kasu ka parimatest tehnoloogilistest lahendustest, kuna neid ei osata enda kasuks tööle panna.

Tulevikus eeldatakse töötajatelt **elementaarset digipädevust**. See tähendab võimekust loogiliselt mõelda, näha omavahelisi seoseid, orienteeruda erinevates süsteemides ning **aru saada nende toimimisloogikast**. Paljud programmid, nagu kliendihaldus- ja broneerimissüsteemid, on toimimispõhimõtetelt ja eesmärgilt sarnased, kuid erinevad valdkonniti või teenuspakkujati. Lisaks toodi intervjuudes välja, et digitaalsed lahendused muutuvad järjest kasutajasõbralikumaks. Kohtasime seisukohta, et kasutajamugavuse kasv tähendab oluliselt vajadust spetsiifiliste, tehnoloogiliste eriteadmiste järele.



“Et me suudame keerulised asjad lihtsaks teha kasutajatele ning mis ei eelda kasutajatelt programmeerimisoskust. Tänapäeva mõned raamatupidamisprogrammid näevad välja, nagu nad oleks aastast 1970–1980, kui alustati digitaliseerimisega. Seal on tõesti seda programmeerimisoskust vaja ja tänapäeva lahendus ei tohi selline välja näha. /.../ Mida uuem generatsioon peale tuleb, nad ei tule lihtsalt tööle sulle, kui sa kasutad igivana asja või paberit, nad on harjunud kõike asju telefonis tegema ja see ei eelda erilist väljaõpet.”

Samuti peetakse tulevikus vajalikuks **andmekogumise oskust** ja **andmete mõistmist**. Andmekogumine annab võimaluse paremini aru saada, kes on ettevõtte teenuse tarbijad ja millisteks gruppideks nad jaotuvad. Kuid andmete kogumisest olulisemaks hinnati intervjuudes nende kasutusoskust. Leiti, et kogutakse andmeid, mis ei võimalda teha ettevõtjal täiendavat analüüsi teenuste arendamiseks. Kliendilt uuritakse, kas tegemist on puhkuse või tööreisiga, kuid tähelepanu tuleks pöörata sellele, kuidas saada teenuste kohta tähenduslikku tagasisidet, mis ei piirdu automaatselt genereeritud hinnanguvormiga. Samuti tuuakse esile andmete kasutamist klientide hoidmise eesmärgil ehk oskust kasutada klientide kohta olemasolevat infot paremini täiendavaks turunduseks.



“Kui tuleb pere Rootsist ja käib kanuumatka jääb sulle Google kalendrisse märke, aga infoga ei tehta midagi. /.../ Tuleb hoida vana klienti, kuna uue leidmine on kuus korda kallim kui vana hoidmine. Seda eriti ei kasutata. Selleks ei ole häid ja mugavaid lahendusi, aga sinna suunas see maailm liigub.”

Asjakohaste andmete kogumiseks on intervjueritavate hinnangul vajalik ka **ärionalüütika tööriistade kasutusoskus**, mis oma olemuselt ei eelda süvateadmisi. Lihtsalt kättesaadavad on Google'i mõõdikud ja analüüsitarkvarad. Tähtis on aga oskus tulemusi tõlgendada ja ettevõtte konteksti paigutada. Samuti peetakse analüüsioskust oluliseks kodulehe optimeerimisel (SEO). Optimeerimise abil on võimalik analüüsida kodulehe atraktiivsust, külastatavust ning parandada kodulehe leitavust otsingumootorites.

Intervjuudes tõsteti esile ka oskust nõuetekohaselt andmeid töödelda ja säilitada. Andmete kogumisega käsikäes muutuvad üha olulisemaks **teadmised küberturvalisusest**, mis juhtkonna tasemel tähendab ennetusmeetmete rakendamist (nt viirustõrje, rämpsfiltrid, regulaarselt uuendatud tarkvara turvariskide vältimiseks, regulaarsed teadvustamised või testimised töötajate seas), töötajate puhul aga elementaarseid teadmisi. Tööandjad eeldavad töötajatelt põhiteadmisi küberhügieenist ning ettevaatlikkust, et minimeerida andmevarguse või pahavaraga nakatumise riski. See eeldab, et töötajad ei ava kahtlaseid kirju, manuseid või linke, et tuttavatelt adressaadidelt saabunud kaheldava sisuga kirjade korral helistatakse kontrolliks adressaadile ning probleemi ilmnemisel osataks pöörduda näiteks RIA või asutuse vastava spetsialisti poole. Lisaks on oluline kriitiliselt hinnata sotsiaalmeedias jagatavat infovoogu.



“...inimeste enda käitumine sotsiaalmeedias. Kõik mis pähe tuleb, pole postitamist väärt. Näiteks kui keegi teeb oma majast pildi ja postitab, et on nädala Hispaanias, siis on suur tõenäosus, et keegi võib külla tulla.”

Kokkuvõte

- Turismisektoris peetakse töötajate puhul oluliseks heade üldoskuste olemasolu (nt suhtlemisoskus, keeleoskus jne). Esineb seisukohta, et tugevad üldoskused on olulisemad kui erialased oskused.
- Tulevikus tuleb senisest enam rõhku panna suhtlemisoskuse arendamisele. Tööturule sisenevate noorte näitel tuuakse esile, et vähenenud on suhtlusoskus ja julgus suhelda nii füüsiliselt kui telefonitsi.
- Leitakse, et tulevikus suureneb vajadus lähiturgude keelte (soome ja rootsi) oskuse järele. Samuti tuuakse esile puudujääke eesti keele kasutuses. Inglise keele oskust peetakse võõrkeeltest kõige olulisemaks, kuid leitakse, et olukord pole nii hea, nagu arvatakse.
- Tuuakse esile suurenevat vajadust erialaste baasoskustega töötajate järele, kes oleks omandanud kaasaegsed teadmised ja töövõtted. Neile toetudes on võimalik kiiremini arendada töökohaspetsiifilisi oskuseid ning see võimaldab tööandjatel kokku hoida koolitamisele kuluvat aega ning raha.
- Turismisektoris hinnatakse kõrgelt multifunktsionaalsete oskustega inimesi. Multifunktsionaalsus sai määravaks COVID-19 pandeemia ajal, kui töötajad pidid põhiülesannete kõrval selgeks õppima täiendavaid rolle. Samas tuleb ennetada töötajate

läbipõlemise ohtu ning see eeldab juhtidelt märkamist ja riskide maandamist.

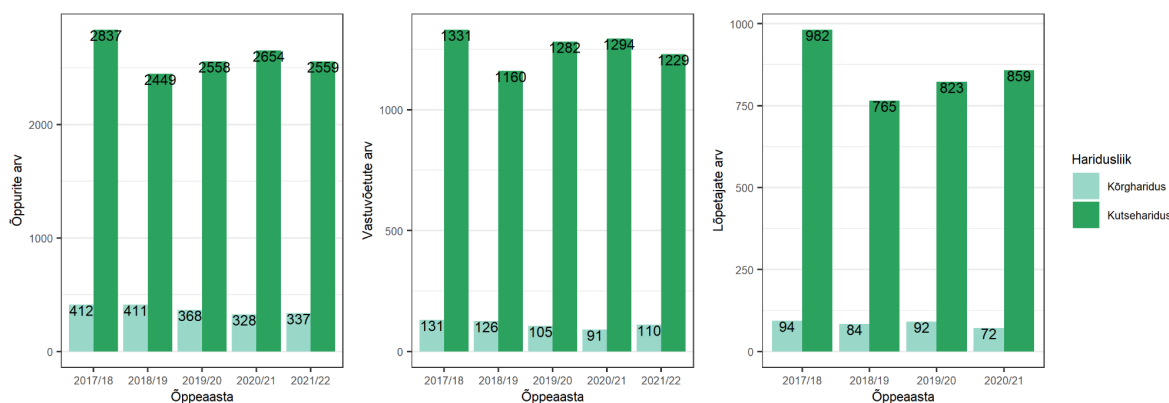
- Turismisektori rohepöörde toetamiseks on vaja protsess selgelt lahti kirjeldada, et ettevõtjad saaksid vajaminevatest tegevustest ja põhimõtetest ühtmoodi aru. Hetkel puudub ühtne arusaam turismisektori rohepöörde teostamisest ja võimalustest selle toetamiseks.
- Turismisektori rohepöörde läbiviimiseks on vaja suurendada keskkonnateadlikkust ning oskust seda klienditeekonna erinevates etappides rakendada.
- Elementaarsed oskused nagu prügi sorteerimine peaksid tulevikus olema iseenesestmõistetavalt igal inimesel.
- Digipöörde ja tehnoloogiliste kasutuste kasutuselevõtu toetamiseks on vaja disainmõtlemist ning ettevõtte protsesside lahtimõtestamist. Tulevikus saab automatiseerida eelkõige administratiivseid taustategevusi, kuid elamuse pakkumisega seotud tegevused jäävad inimese kanda. Liigne digitaliseerimine ja automatiseerimine raskendab ettevõtte eristumist teistest ettevõtetest.
- Digipöörde jaoks on vaja julgust ja avatud mõtlemise oskust, et katsetada ja leida enda ettevõttele parim lahendus.
- Teemavaldkondade üleselt peetakse üha olulisemaks turundamise oskust, mille abil on võimalik paremini sihtgruppideni jõuda. Turunduses peetakse vajalikuks ka oskust jutustada lugusid, infot visualiseerida, kasutada erinevaid platvorme ning tõlgendada sealseid statistilisi andmeid. On vastuoluline, et ettevõtted andmete kogumise ja analüüsi oskust vajalikuks oskuses ei pea.

Tasemeharidus ja täienduskoolitus

MTT valdkonna tööturu toimimist ja atraktiivsust käsitlevas peatükis kirjeldasime, et COVID-19 pandeemia tõttu lahkusid sektorist paljud kogenud töötajad, kes pole sektori ametikohtadele naasnud. See seab kõrgendatud ootuse ka tasemeharidusele ja täienduskoolitusele, et valmistada ette sobivate oskustega tööjõudu vabade ametikohtade täitmiseks. Joonis 8 annab ülevaate MTT valdkonna õppurite koguarvu, vastuvõetute koguarvu ning lõpetajate arvu muutustest 2017.–2022. aastal. Üldine langustrend iseloomustab nii kutse- kui kõrghariduse õppekavadele sisseastujate ja lõpetajate arve. Uuringu tarvis kogutud andmete põhjal võib öelda, et valdkond ootab paindlikke õppimisvõimalusi, mis oleks selgelt seotud tööandjate vajadustega. Palju tähelepanu sai vajadus arendada õppeasutuste ja tööandjate koostööd praktikakorralduses, õpetajate stažeerimisvõimaluste loomises ja õppekavade kujundamises. Järgnevas peatükis avamegi neid aspekte.

Joonis 8. MTT valdkonna tasemehariduse õppurite, vastuvõetute ja lõpetajate arv 2017–2022

Haridussilm, 2022



Kuigi tööandjad väljendasid uuringu intervjuudes selgelt, et tasemehariduse eesmärk on täita just tööturu ootusi, alustame ülevaatega õppurite nägemusest ehk ootustest enne õppima asumist. Tabelis 8 on ülevaade õppurite ootustest õpitavale erialale enne õppima asumist. Arvestades, et suurem osa õppijate küsitlusele vastanutest alustas õpinguid kas 2021. või 2022. aastal (vastavalt 34% ja 45%), võib eeldada, et ootused on veel värskest meeles. Võrdsest oluline oli vastajate jaoks saada valdkonnas töötamiseks vajalikud teadmised/oskused ning kutset/haridustaset tõendav tunnistus. Kolmandana peeti oluliseks oma oskuste ja teadmiste täiendamist, et valdkonnas töötada. Väljaspool etteantud variante lisasid vastajad ka ootuse laiendada tutvusringkonda või leida sõpru. Seega võib öelda, et õppijate üks olulisemaid ootusi on saada valdkonnas tööle asumiseks vajalikud teadmised/oskused, mis on kooskõlas tööandjate nägemusega MTT valdkonna hariduse eesmärgist.

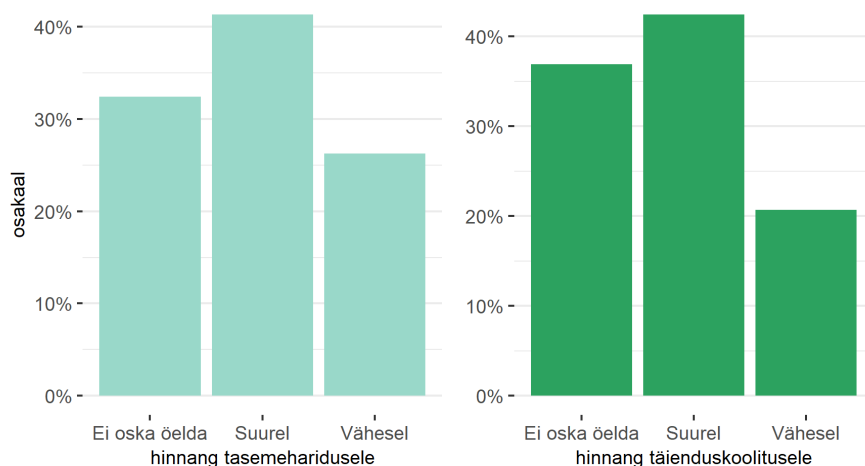
Tabel 8. Ootused õpitavale erialale enne õppima asumist

Ootused enne erialale õppima asumist	Osakaal (N=1268) ¹
Saada kutset/haridustaset tõendav tunnistus	71%
Saada valdkonnas töötamiseks vajalikud teadmised/oskused	71%
Omandada täiendavalt valdkonnas töötamiseks vajalikke oskusi/teadmisi	54%
Ei oska öelda, tööandja suunas õppima	7%
Ei osanud/saanud valida teist eriala	7%
Ootused puudusid, kuna ei osanud midagi oodata	1%

¹ Kuni neli valikut vastaja kohta

Küsisime MTT valdkonna ettevõtjatelt, mil määral tagavad nende hinnangul Eestis pakutav tasemeharidus ja täienduskoolitused vajalikud tulevikuoskused (neist joonis 7, lk 42). Joonisel 8 on näha, et esiteks ei oska üle kolmandiku vastajatest anda sellele hinnangut ning üle 40% vastajaist leiab, et tasemeharidus ja täienduskoolitus tagavad vajalikud tulevikuoskused. Seega ei ole küsitluses osalenud ettevõtjad äärmuslikult kriitilised valdkondliku tasemehariduse ja täienduskoolituse suhtes. Oma hinnangut palusime täpsustada neil, kes arvasid, et õppekavad ei taga valdkonnas vajalikke tulevikuoskusi ja võtsime arvesse neid arvamusi ka järgnevas analüüsis.

Joonis 9. Ettevõtjate hinnangud, mil määral tagavad turismivaldkonna tasemeharidus ja täienduskoolitus vajalikud tulevikuoskused



Vaatamata sellele, et õppijate küsitluse põhjal on õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine valdkonnas nende olulisemaks ootuseks, kohtasime tööandjatega läbi viidud intervjuudes sageli seisukohta, et õppijad või erialade lõpetanud, kellega nad vastavalt kas praktikate raames või värbamisel kohtuvad, ei ole motiveeritud MTT valdkonnas tegelikult tööle asumiseks. Töoandjad on eriti kriitilised koka eriala omandajate suhtes, mida mõnevõrra seletab just kokkade suur puudujääk, millele töoandjad samuti intervjuudes osutasid.



“Olles kolm aastat ettevõtte juht olnud, 90% neist [koka eriala praktika sooritajatest] ei saa aru, miks nad on siia mulle kööki kuuks ajaks sattunud. Nad on valinud lihtsalt midagi, mida teha. Puudu jääb huvist selle eriala vastu.”

Kutsekoolide esindajad selgitasid, et kutsekeskhariduse ehk neljanda taseme kutseõppe omandajate seas on probleemiks väljalangevus ning see, et lõpetajad ei suundu sageli valdkonda tööle. Põhjuseid on mitmeid. Esimeseks neist nimetati, et põhikooli järel õppima asutajatel on esmajoones soov omandada keskharidus, kuid mitte erialane ettevalmistus.



“Meil oli üks grupp, kus väljalangevus oli väga suur. Ma küsisin ka, mis on see eesmärk ja pärast praktikalt tulekut, kas see on nüüd see töö, mis sa tahaksid teha, siis väga paljud vastasid, et tulid õppima ikkagi keskhariduse pärast. Ilmselt ta ei lähe sellesse valdkonda tööle.”

Teiseks selgitasid kutsehariduse pakkujate esindajad, et sageli valitakse põhikooli järel eriala, mida on võimalik kodu lähedal õppida ja valik pole seotud selge sooviga erialal tööle asuda. Kolmandaks tundsid kutsekoolide esindajad muret selle pärast, et kutsehariduse väärtuslikkust üldhariduskoolides ei selgitata, mis väljendub muu hulgas selles, et koolid hindavad oma edukust gümnaasiumisse astunud põhikoolilõpetajate arvu kaudu.

Nii kutsehariduse pakkujad kui töoandjate esindajad pidasid võimalikuks lahenduseks siduda lahti keskharidus kutseharidusest, et välistada olukord, kus õppija õpib erialal, mis talle huvi ei paku, sest soovib omandada keskharidust. Sellesuunalist arengut on koolide esindajad ka märganud seoses ideega välja töötada keskhariduse standard. Juba õppima asunud noorte teadliku valiku toetamiseks peeti

oluliseks ulatuslikumat tuge karjääriplaneerimisel, mis ei oleks võimalik lisateenus, vaid õppekava läbiv programm. Samuti hinnati kõrgelt hästi läbimõeldud ja vajalikke osapooli kaasavat praktikakorraldust.

Kutsehariduse 5. taseme (eeldab keskharidust) õppijad on intervjuudes osalenud koolide esindajate sõnul võrreldes põhikoolijärgsete õppijatega oma erialavalikust teadlikumad. Nende hinnangul on osa sel tasemel õppijaid huvitatud oskuste omandamisest, kuid mitte tingimata õppekava lõpetamisest või valdkonnas tööle asumisest. See on probleem koolide jaoks, kuna tuleb selgitada lõpetajate madalat osakaalu. Sellises kontekstis viidati intervjuudes sageli just toitlustuse valdkonna erialadele.



“Toitlustuskorralduse puhul on huvi tegelikult kogu aeg olnud päris suur, aga nad ei kipu lõpuni välja minema. Nad tulevad seda oskust saama, aga neid ei huvita see lõputunnistus. See on meie jaoks kõige suurem probleem.”

Sama suundumus on problemaatiline ka intervjuueeritud tööandjate hinnangul, kes eeldavad, et riigi toel välja õpetatud inimesed asuksid MTT valdkonnas tööle, aga õppijad kasutavad tasuta õppimisvõimalusi sageli enesearengu eesmärgil. Seda levinud seisukohta illustreerib hästi ühe intervjuueeritud tööandja kogemus, kes õpib ka ise:

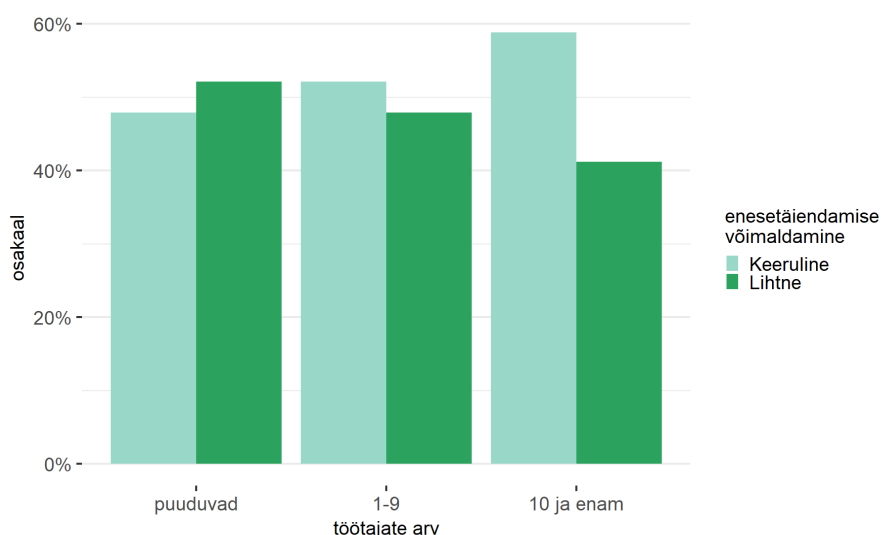


“Minu grupis on veel seitse inimest ja enamik neist on tulnud õppima selleks, et oskaks kodus süüa teha.”

Eelpool kirjeldatud suundumused aitavad selgitada, miks on kutsehariduses õppima asuvate inimeste osakaal püsinud viimasel neljal aastal (vt joonis 8) üsna samas suurusjärgus, kuid tööandjate hinnangul on MTT valdkonna ettevalmistusega töötajast endiselt suur puudus.

MTT valdkonna erialasid õpetavate ülikoolide esindajate intervjuudes toodi välja, et suur osa õppijast töötab, mistõttu on märgatud kõrghariduses suurenenud huvi sessioonõppe ja paindlikumate õppimisvõimaluste vastu. Ka paindlikumate kutseõppe võimaluste vajalikkust rõhutasid intervjuudes tööandjate esindajad. Küsitluses selgus, et 52% vastanud tööandjast peab keeruliseks oma töötajatele erialase enesetäiendamise võimaldamist. Olenemata töötajate arvust ettevõttes, jaguneb tööandjate arvamus küsitluse andmete põhja enam-vähem pooleks küsimuses, kas on keeruline võimaldada töötajatele erialast enesetäiendamist (joonis 10). Veidi suurem on erinevus nende ettevõtete puhul, kus on 10 ja enam töötajat. Selliste tööandjate hulgas on pea 60% neid, kes hindavad erialase enesetäiendamise võimaldamist keeruliseks. Tööandjate toetus erialasele enesetäiendamisele on siinkohal äärmiselt oluline, kuna mõjutab ka seda, kas töötaja näeb võimalust ja vajadust end täiendada.

Joonis 10. Hinnangute osakaalud erialase enesetäiendamise võimaldamisele töötajate arvu lõikes



Kõrghariduse õppekavade eestvedajad tunnetavad tööandjate hinnangut, et kõrgharidus on liialt akadeemiline ning peaks andma enam praktilisi oskusi. Teiselt poolt tuleb neil õppekavade akrediteerimise käigus põhjendada, miks on akadeemilises ettevalmistuses palju praktilisi väljundeid. Seega on ootused kõrgkoolidele mõnevõrra vastuolulised. Sellegi poolest tõid kõrgkoolide esindajad intervjuudes näiteid, mis võimalusi nad näevad selleks, et õppekavad vastaksid nii tööandjate kui õppijate

ootustele. Ühe võimaliku lahendusena nähakse kutse- ja kõrghariduse integreeritud õppekavasid, et õppijad ei peaks läbima samu aineid nii kutse- kui kõrghariduse tasemel. Seejuures saaksid õppijad omandada kutsehariduses eelkõige erialased ained ja praktikad ning kõrghariduses strateegilise planeerimise, juhtimise, uurimis- ja andmeanalüüsi oskused. Kuigi formaalselt on see VÕTA süsteemi alusel võimalik, on õppekavade juhtide sõnul ühelt õppeastmelt teise liikumine VÕTA abil pigem jäik. Vaja on leida võimalus, kuidas terviklikult kutsehariduse viienda taseme õpinguid üle kanda või arvestada kõrghariduse omandamisel, et õppeaega lühendada. Lisaks on VÕTA abil ainepunktide ülekandmine kohati tasuline ning teatud õppevormides on piirangud, kui palju ainepunkte on võimalik maksimaalselt varasematest õpingutest üle tuua. Veel enam, riiklikuks rahastamiseks peab igal õppekaval olema konkreetne vastutaja ja määratud tase. Õppekava peab olema kas kutsehariduse või kõrghariduse tasemel. Samuti arvestatakse õppijate lõpetamise efektiivsust õppekava omaniku alusel ja see omakorda mõjutab koolide rahastuse suurust. Seega on integreeritud õppekavade loomine haridusasutuste jaoks olnud keeruline ja vähemotiveeriv.



“Seaduse tasemel ei ole ette nähtud integreeritud õppekava. Selleks tuleb teha muudatus kõrgharidusseaduses.”

MTT valdkonna tööandjad ja koolide esindajad mainisid intervjuudes sageli hariduse ja tööturu ootuste ühildamise võimalusena töökohapõhist õpet ehk õpipoisiõpet.



“Võetakse tööle inimene, kes koos kooliga valmistatakse ette selleks tööks. Tulemuseks on see, et saadakse täpselt seda, mida vaja on. Erinevate ettevõtte spetsiifikast lähtuvalt tuleks teha rätsepatööd.”

HTMi andmeil on viimasel kolmel aastal kokku koolitatud MTT valdkonnas töökohapõhises õppes: turismikorraldajaid (33 õppijat), pärandturismi korraldajaid (8) ja giide (spetsialiseerumisega loodusgiid) (4), abikokkasid (41), kelnereid (24), kokki (11), toitlustuskorraldajaid (18) ja vanemkelnereid (7). Andmed näitavad, et töökohapõhine õpe kui kutseõppe vorm, milles õppija läbib kolmandiku õppes koolis ja kaks kolmandikku ettevõttes, on MTT valdkonnas väga vähe kasutatust leidnud.

Õppeasutuste esindajad selgitasid intervjuudes selle õppevormi tagasihoidlikku populaarsust mitme põhjuse kaudu. Esiteks ei ole tööandjad huvitatud maksma õppija staatuses olevale töötajale ametikohale vastavat palka, sest tegemist on alles õppijatega, kelle panusele veel täies mahus loota ei saa. Töökohapõhise õppe määramise järgi tuleb maksta vähemalt miinimumpalka, mis omakorda ei ole õppijale motiveeriv palgatase. Sellega koolide esindajate sõnul inimene ära ei ela ja on sunnitud töökohapõhise õppe kõrval ka täiendavalt töötama. Kõik õppijad ei tule aga sellise koormusega toime. Teiseks on koolide esindajate sõnul keeruline leida neljandal või viiendal kutsetasemel juhendajaid, kuna ettevõtted on väiksed ning juhendajate tasu lisatöö eest väike. Koolide esindajad on kohanud ka tööandjaid, kes ei näe erialase väljaõppe väärtust, kuna usuvad, et õpetavad uue töötaja ise kiiremini välja kui kooli õppekava läbimiseks aega kulub. Ühtlasi tuleb õppivale töötajale leida asendaja.



“Tööandjaid päeva lõpuks ei huvita, kas inimestel on meie ala haridus olemas või mitte. Üldjoontes need inimesed, kellel pole koolis käimist, suudavad need paar asja palju kiiremini selgeks õppida kui koolis õpetatakse. Omakorda loob selle situatsiooni ja fooni, et meisterlikkust pole vaja kuskil õppida ja seda kusagil ei oodata, siis tekib surnud ring, et seda pole vaja õpetada.”

Uurisime ettevõtjatelt ka küsitluses, kas nad peavad oluliseks, et nende ettevõtte töötajatel oleks erialane haridus. Vastajate hulgas on märgatavalt enam (63%) neid, kelle hinnangul on erialane ettevalmistus oluline. Haridus annab vastajate arvates baasi, millele tuginedes on tööandjal lihtsam vajalikku juurde õpetada. Samuti peeti erialast ettevalmistust paremate töötulemuste ja probleemidega toimetuleku eelduseks, kuid väärtuslikuks ka selle tõttu, et tööandjal ei teki lisakulu uue töötaja välja õpetamiseks, olgu see koolituste või juhendaja lisatasu näol.

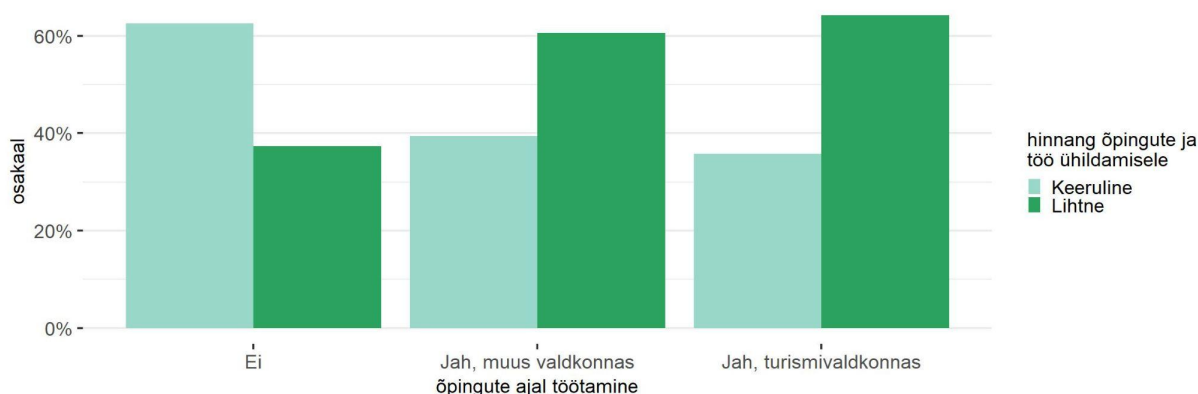


“Töötajatel, kes ei ole ülikoolis õppinud, näib olevat puudu põhilistest organiseerimisoskustest ja nad ei näi ootavat täiendkoolitust või võimalust võtta vastutust uute töövaldkondade eest. Seevastu näib, et paljud ettevõtted minu sektoris panevad inimesi ametisse ilma koolituse ja järelevalveta ning kui asjad lähevad valesti, mida nad muidugi alati teevad, ei suuda töötajad probleemiga toime tulla ja see laieneb kiiresti kriisiks.”

Kuigi erialase ettevalmistuseta inimese värbamine võib tööandjale tunduda esmapilgul odavam või kiirem lahendus, võib see pikemas perspektiivis tuua kaasa probleeme ja kulusid, millega tööandjad pole arvestanud.

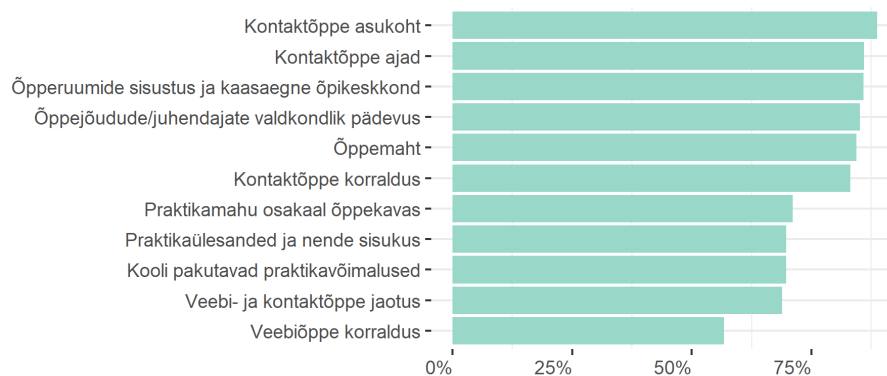
Uurisime küsitluses ka õppijatelt, kui lihtsaks või keeruliseks peavad õppurid õpingute ja töötamise ühildamist lähtuvalt sellest, kas nad töötavad või ei tööta õpingute ajal, arvestades ka seda, kas töötatakse turismivaldkonnas. Jooniselt 11 on näha, et nende hulgas, kes ei tööta õpingute ajal, on võrreldes nendega, kes töötavad, märgatavalt enam neid, kes peavad õpingute ja töötamise ühildamist keeruliseks, mis võib ka seletada seda, miks nad ei tööta. Nende hulgas, kes töötavad turismivaldkonnas, on veidi enam neid, kes peavad ühildamist lihtsaks, kui nende hulgas, kes töötavad mõnes muus valdkonnas. Õpingute ja töö ühildamist keeruliseks pidavate vastajate osakaal on üsna sarnane nende hulgas, kes töötavad turismivaldkonnas, ja nende hulgas, kes ei tööta õpingute ajal turismivaldkonnas. Viimaste hinnangul on õppimise ja töötamise ühildamine siiski veidi keerulisem.

Joonis 11. Õpingute ja töö ühildamise võimalikkuse hinnangute osakaalud töötamise staatuste kaupa



Seoses õppimisvõimaluste paindlikkusega uurisime õppijatelt ka, kui võrd vastab õppe korraldus nende ootustele. Jooniselt 12 on näha, et pea kõiki aspekte hinnati üldiselt väga positiivselt (summeeritud hinnangud "Vastab täielikult" ja "Pigem vastab" vahemikus 69–89%). Kõige enam vastab õppurite ootustele kontaktõppe asukoht, mida võib tulla sellest, et turismivaldkonna erialasid (just kutseõppes) on võimalik õppida paljudes Eesti maakondades ning sobiva asukoha leidmine pole sellevõrra väga keeruline. Kõrgelt hinnati ka õpperuumide sisustust ja kaasaegset õppekeskkonda, kontaktõppe aegu ning õppejõudude-juhendajate valdkondlikku pädevust. Veidi vähem vastab ootustele veebiõppe korraldus, kuid seda aspekti ei osanud hinnata paljud vastajad, kellest suurema osa moodustasid 2022. aastal õppima asunud. Samuti ei osanud nad hinnata praktika korraldusega seotud aspekte, mis puudutavad nii praktika mahtu, ülesandeid kui kooli pakutavaid võimalusi.

Joonis 12. Õppekorralduse ootustele vastavus



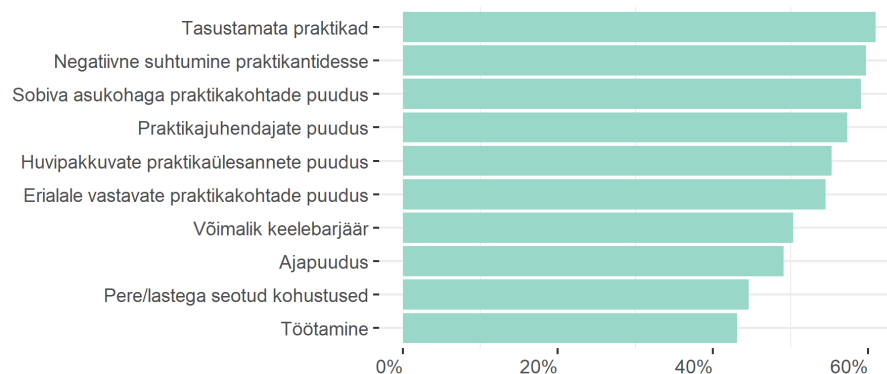
MTT valdkonna koolide ja ettevõtjate koostöö

Nii koolide esindajate kui tööandjate intervjuudes kujunes läbivaks teemaks koostöö valdkonna tasemehariduse ja täienduskoolituse pakkujate ning tööandjate vahel. Koostöö otseste ja väga praktiliste väljunditena nähti praktikakorraldust ja õpetajate stažeerimise võimalusi. Üldisema võimalusena nimetati koostööd õppekavade arendamisel. Järgnevas alapeatükis annamegi ülevaate neist teemadest.

Valdkonna kõrghariduse pakkujad nimetasid intervjuudes mitmeid probleeme, millel on määrav mõju õppijate praktikakogemusele. Küsitlusele vastanud tööandjaist alla poole ehk 39% pakub praktikavõimalusi turismivaldkonna õppuritele. Samas 10 ja enama töötajaga ettevõtete hulgas oli 79% neid, kes pakuvad õppijatele praktikavõimalusi. Nende hulgast, kellel töötajaid pole, on vaid 13% praktikakohti pakkunud. Seega võib küsitluse põhjal järeldada, et praktikante võtavad vastu eelkõige suuremad ettevõtted. Koolide esindajad kinnitasid intervjuudes, et praktikakogemus sõltub mõnevõrra ka ettevõtte suurusest. Nende kogemuse põhjal on praktikad suuremates ettevõtetes olnud arendavamad kui mikro- ja väikeettevõtetes, kuid arvestada tuleb sellega, et suurem osa MTT valdkonnad ettevõtteid kuulub just viimasesse kategooriasse, mistõttu ei ole sobiva praktikakoha leidmine lihtne ja seab kõrged ootused neile, kes praktikavõimalust pakuvad. Tööandjad väljendasid intervjuudes muret, et panustavad praktiliselt väljaõppesse palju, kuid sageli saavad vastu vähe, kuna õppijad ei asu valdkonnas tööle. Väiksemates ettevõtetes võib olla raskuseks ka sobivate juhendajate puudumine, näiteks määratakse kõrgharidust omandava õppija juhtimispraktika juhendajaks keskharidusega teenindusjuht. Koolidel on negatiivseid kogemusi sellega, et endiselt leidub praktikabaase, kus praktikanti suhtutakse kui tasuta tööjõusse ja seda eriti kõrghooajal, mil ettevõtted ootavad praktikante enam, kuid samas on vähem aega juhendamiseks. Sageli ei ole praktikandid oodatud madalhooajal, kuigi siis oleks aega ka juhendamiseks enam panustada. Eelneva tõttu pole koolide esindajad imestunud, kui töötavad õppijad eelistavad praktikana arvestada oma töökogemust.

Suurem osa (83%) küsitlusele vastanud õppijatest on osalenud või plaanib osaleda praktiliselt käimasolevate õpingute raames. Joonisel 13 on ülevaade sellest, kui kõrgeks (summeeritud vastused "Pigem takistab" ja "Kindlasti takistab") hindavad õppijad nimetatud takistuste mõju praktiliselt osalemisele. Üldiselt selgub, et mitte ükski nimetatud takistustest ei paista silma äärmusliku takistusena. Siiski näevad õppijad kõige olulisema takistusena tasustamata praktikaid. Seda pidas probleemiks veidi üle 60% vastanutest. Üsna samaväärse kaaluga on samas ka sobiva asukohaga praktikakohtade puudus ja negatiivne suhtumine praktikantidesse. Võrreldes teistega hinnatakse veidi väiksemateks takistusteks töötamist, pere / lastega seotud kohustusi ning ajapuudust.

Joonis 13. Hinangud praktiliselt osalemist takistavatele teguritele



Õppijad tõid küsitluse vabavastustes välja soovi, et praktikakorraldus võiks olla paindlikum: vajadusel võiks saada praktikat teostada ka paari päeva kaupa ja pikema perioodi jooksul. Praktiliselt osalemise takistustega on kooskõlas õppijate soov saada praktika raames tehtu eest tasu, mida toodi välja kõige enam, ning rohkem kompetentset juhendamist praktika vältel. Tasu küsimus oli eriti oluline töötavate õppijate hinnangul, kes ei soovi tasuta praktiliselt osalemise tõttu töötasus kaotada. Samas kinnitasid mõned intervjuueeritud tööandjad, et maksavad ka praktikantidele mõningast tasu, sest saavad praktikantidelt seetõttu eeldada tööülesannete suhtes rohkem kohusetundlikkust. Lisaks kinnitasid õppijad koolide esindajate muret, et neid on praktiliselt suunatud kohe, ilma põhjaliku juhendamisetähtaegita

töölõiku tegema, ning väljendasid pettumust, et muudes aspektides ei kohelda neid töötajatega võrdselt, näiteks ei kaasata ettevõtte üritustele. See oleks samas heaks eelduseks, et praktikant tunneks huvi ka ettevõtte kui potentsiaalse tööandja vastu. Õppijad väljendasid praktikaga seoses ka ootusi koolile. Välja toodi, et koolid võiksid vahendada infot praktikakohtade kohta, kus varasemad praktikakogemused pole olnud positiivsed, et oleks võimalik neid vältida. Positiivselt silmapaistvate praktikabaaside avalikust tunnustamisest, et õppijal oleks lihtsam neid leida, on huvitatud ka erialaliidud.

Läbiva praktikakorralduse probleemina koorus intervjuudest välja see, et osapoolte vahelist suhtlust on minimaalselt. Seda väljendasid oma vaatenurgast intervjuudes nii tööandjad kui koolide esindajad. Tööandjate hulgas on üsna laialt levinud mure, et sageli jääb neile ebaselgeks, mida õppija praktika käigus täpselt saavutama peaks, eriti kui õppija ise ei oska oma praktikat selgelt eesmärgistada. Tööandjate hinnangul ei tunne koolid huvi praktika tulemuste vastu ning suhtlus kooli ja praktika juhendaja vahel piirdub vahel vaid praktikalepingu allkirjastamisega. Koolide sõnul aga ei tunne juhendajad huvi selle vastu, mida õppekavad sisaldavad, ega pinguta juhendamisele. Selliste kitsaskohtade lahendamisel on koolide hinnangul positiivseid tulemusi andnud praktika koordinaatori ametikoha sisseseadmine. Koordinaatori ülesanne on osapooli kõigest vajalikust informeerida ja protsessi jooksul toetada. Läbimõeldud praktikasüsteemi näitena toodi esile Soome, kus koolipoolne juhendaja kohtub praktikaperioodi jooksul mitu korda praktikandi ja ettevõttepoolse juhendajaga praktikakohal ning kolmepoolsetes aruteludes hinnatakse tulemusi.

Ühe praktilise koostöövormina tõsteti intervjuudes esile MTT valdkonna kutseõpetajate stažeerimist ettevõtetes. Kutseõppeasutuste seaduse §38 (4) järgi on stažeerimine eesmärgipärane erialane töö töökeskkonnas, mis haakub otseselt õpetaja õpetatava valdkonnaga. Iga kool kehtestab oma stažeerimise korra ise, kuid stažeerimise ajal vabastatakse õpetaja õppetööst. Stažeerimist loetakse täienduskoolituse osaks, mille vajadust hindab iga õpetaja ise. Tööandjate hinnangul on õpetajate stažeerimine äärmiselt oluline, sest võimaldab kursis olla valdkonna arengute ja kaasaegsete lahendustega, mida omakorda õppetöös edasi anda. Tööandjad usuvad, et kuni stažeerimine pole kohustuslik või sellest ei sõltu õpetajate tunnustamine või töötasu, jääb õpetajate stažeerimise aktiivsus madalaks.

Intervjuudest selgus, et koolid on märganud hotellide ja restoranide valdkonna esindajate initsiatiivi koostöövõimaluste otsimisel ja õppekavade arendamisel. Tööandjate intervjuude põhjal on neil üsna eriilmelisi kogemusi koostööst koolidega. Positiivsena toodi välja, et tööandjate ettepanekul leidis kool võimaluse kaasata uuele õppekavale uus õppejõud.

“Meie enda ettevõtte üks partneritest suundus kohe pärast õpingute lõpetamist õppejõuks ettevõtluse ja turunduse suunale. Nägime, et seal oli probleem sellega, tagasisidestasime ja saime väga ruttu uue õppejõu valdkonda vedama.”

Kuigi kohtasime ka kogemusi vähem toimivate koostööformaatidega, millesse suhtuti kriitiliselt, olid ettevõtjate esindajad võimalike koostöökohtade osas positiivselt meelestatud.

“Ma küll tunnetan, et hariduse pakkuja on samavõrd huvitatud hea hariduse pakkumisest, kui meie oleme selle hariduse saanud inimesest huvitatud.”

Nii koolide kui tööandjate intervjuudest selgus, et osapooled ei ole alati hästi kursis üksteise tööprotsesside ja neile kuluva ajaga. Seega on kõikvõimalikud lahendused sellise teadmise ja kogemuse suurendamiseks oluliseks eelduseks sisulise koostöö arendamisele õppekavade arendajate ja tööandjate vahel. Koolide esindajad väljendasid näiteks ootust, et ettevõtted kaasaks neid piirkonnas tegutsevatesse võrgustikesse. Tööandjad omakorda väljendasid valmisolekut panustada nii külalistundide, õppekäikude võõrustamise kui ka õpetamise kaudu.

Täienduskoolituse võimalused

Ühelt poolt võib täiendõpet korraldada tööandja, kui tellib oma töötajate oskuste ja teadmiste arendamiseks koolituse või korraldab selle oma ettevõttes, kus koolitajateks on kogenumad kolleegid. Teiselt poolt võib töötaja leida ise koolitusturult huvipakkuva koolituse. Koolitused võivad olla nii tasuta kui tasulised. Tasuta koolitusi rahastatakse sageli Töötukassa või EL-i struktuurifondide kaudu. Täienduskoolituse all peame siin alajaotuses silmas täiskasvanute koolituse seaduse järgi väljaspool tasemeõpet õppekava alusel toimuvat eesmärgistatud ja organiseeritud õppetegevust.

Uuringu käigus intervjueritud avaliku sektori asutuste ametnike hinnangul ei ole MTT valdkonna tasuta koolituste pakkumine keskselt juhitud, kuigi planeerimisel püütakse arvestada OSKA valdkondlike prognooside ja tööandjate ettepanekutega. Ühelt poolt on mitmed intervjueritud tööandjad seisukohal, et tasuta enesetäiendusvõimalusi kasutavad suures osas inimesed, kes MTT valdkonnas ei tööta ega plaani sinna tööle asuda, hobiks ja meelelahutuseks. Teiselt poolt ei vasta mitmete tööandjate hinnangul tasuta täienduskoolituste pakkumine sellele, mille järele on valdkonnal vajadus. Valdkondlike koolituste puudumist pidasid eriti teravaks probleemiks turismi- ja reisikorraldusega tegelevad ettevõtjad.

Koolitusvajadusele vastavat õppekava oleks võimalik tööandjail kokku panna ka erapakkujate, kutse- või kõrgharidusasutustega koostöös. Sellisel moel koolitamist peeti intervjuude põhjal aga aja- ning rahakulukaks. Sarnase koolitusvajadusega ettevõtteid saaksid täiendusõppe programme planeerida ja tellida koos nagu Ülemiste City's tegutsevatele ettevõtetele mõeldud programm "Koolituskrediit"¹⁵. Nii leidis näiteks MTT valdkonna arendamise ja uurimisega seotud intervjueritav, et vähe on abi sellest, kui strateegiasse on sõnastatud ootus, et ettevõtjad koolitaks oma töötajaid rohkem, juhul kui sellega ei kaasne seda suutlikkust toetavaid mehhanisme, mis motiveeriks koolitamisest panustama. Valdkonnas pikemalt tegutsenud ekspert tõi sellise toetava mehhanismina välja koolitusosaku, mida oleks võimalik tööandjal oma töötajate koolitusvajaduse katmiseks kasutada. Selline mehhanism oli riigi toel kuni üheksa aastaga ettevõtetele kasutada Eestis 2009. aastal. Välisriikide kogemuste analüüsi põhjal on sarnaseks, ettevõtjaid toetavaks lahenduseks ka maksutagastused või -soodustused tööandjaile, kes oma töötajate koolitamisest investeerivad.

Tööandjate hinnangul on töötajate koolitamisega seotud raskuseks ka ajakulu ja niigi väheste töötajatega olukorras on keeruline võimaldada tööajast koolitustel osalemisest. MTT valdkonna arendajate esindajad olid intervjuudes seisukohal, et paindlikumad koolitusvõimalused võiksid seda muret leevendada. Üheks võimalikuks arengusuunaks on digitaalsete õppeplatvormide loomine ja arendamine. Kvaliteetsete videomaterjalide abil oleks õppijal võimalik teadmisi omandada talle sobival ajal ja kohas. Küll aga on intervjueritavate hinnangul vaja läbi mõelda, mil moel pakkuda võimalus õpitut praktiliselt läbi proovida. Iseseisev, digitaalsele platvormil õppimine eeldab õppijalt ehk enam vastutust, kuid seda nähti pigem positiivse kõrvalmõjuna. Ka mikro kvalifikatsioone ehk õppekavade jagamist väiksemateks osadeks nägid tööandjad hea võimalusena täiendusõppele paindlikult läheneda. Mikro kvalifikatsioonid ei ole 2022. aasta seisuga veel seaduses reguleeritud, kuid neid on HTMi esindaja sõnul kavas täiskasvanute koolituse seaduses piiritleda.

Kokkuvõte

- Õppurite peamised ootused enne erialale õppima asumist on saada kutset/haridustaset tõendav tunnistus ja omandada valdkonnas töötamiseks vajalikud oskused. Siiski esineb probleeme motiveeritusega, kuna ettevõtjate hinnangul ei ole paljud turismierialade lõpetajad huvitatud MTT valdkonnas tööle asumisest.
- Kutsekeskhariduse ehk neljanda taseme kutseõppe omandajate seas on probleemiks väljalangevus ning see, et lõpetajad ei suundu sageli valdkonda tööle. Peamisteks põhjusteks on: 1) põhikooli järel õppima asujatel on esmajoones soov omandada keskharidus, kuid mitte erialane ettevalmistus; 2) pärast põhikooli valitakse eriala, mida on võimalik omandada kodu lähedal, kuid puudub selge soov erialal tööle asuda.
- Turismierialade õppevõimalusi kasutatakse tihti enesearengu eesmärgil, kuid mitte sooviga MTT valdkonnas tööle asuda.
- Kõrghariduses on suurenenud huvi sessioonõppe ja paindlikumate õppimisvõimaluste vastu. Paindliku õppekorralduse vajadust toovad esile ka tööandjad.
- Üks võimalikest lahendustest on kutse- ja kõrghariduse integreeritud õppekavad, kus õppijad ei peaks läbima samu aineid nii kutse- kui kõrghariduse tasemel ning saaksid omandada kutsehariduses eelkõige erialased ained ja läbida praktika.
- Õppurite hinnangul peaks praktikakorraldus olema ajaliselt paindlikum. Samuti peetakse oluliseks tasu saamist tehtud töö eest. Ettevõtjate hinnangul on mõningase tasu maksmine praktikantidele tervitav, kuna see võib suurendada kohusetunnet tööülesannete täitmisel.
- Töökohapõhine õpe kui kutseõppe vorm, mille puhul õppija läbib kolmandiku õppest koolis ja

¹⁵ Ülemiste City ja kõrg- ning kutsekoolede koostööprogramm Koolituskrediit. Saadaolevad koolitused. Leitav: <https://koolituskrediit.ee> [Kasutatud 12.12.2022]

- kaks kolmandikku ettevõttes, on MTT valdkonnas väga vähe kasutust leidnud.
- Tööandjate hinnangul ei vasta tasuta täienduskoolituste pakkumine sellele, mille järele on valdkonnal vajadus. Valdkondlike koolituste puudumist pidasid eriti teravaks probleemiks turismi- ja reisikorraldusega tegelevad ettevõtjad.

Kasutatud kirjandus

Business Finland, 2021. *VISIT FINLAND STRATEGY 2021–2025*. Leitav:

<https://www.businessfinland.fi/490207/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisu/visit-finland-strategy-2021-2025-english.pdf> [Kasutatud 02.08.2022].

Carlisle, S., Ivanov, S. & Dijkmans, C., 2021. The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*.

Carlisle, S., Ivanov, S., Dijkmans, C. & Marco-Lajara, B., 2022. Environmental Skills Gaps in Tourism and Hospitality Organisations: Evidence from Europe. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 70(3), pp. 411-431.

CEDEFOP, 2018. *Insights into skill shortages and skill mismatch: Learning from Cedefop's European skills and jobs survey*. Leitav: https://www.cedefop.europa.eu/files/3075_en.pdf [Kasutatud 01.07.2022].

Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2021. *The Tourism Recovery Plan*. Leitav:

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/992974/Tourism_Recovery_Plan_Web_Accessible.pdf [Kasutatud 09.08.2022].

EAS, 2021. *Eesti rahvusvaheline konkurentsivõime 2020 (Aastaraamat)*. Leitav:

<https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2021/04/Konkurentsivoime-2020-aastaraamat.pdf> [Kasutatud 11.07.2022].

Eesti Hariduse Kvaliteediagentuur, 2022. *Kutseõppe kvaliteedi hindamine 2021: tulemused ja õppetunnid*. Leitav:

https://ekka.edu.ee/wp-content/uploads/2021_KUKVA-kokkuvote.pdf [Kasutatud 12.07.2022].

European Commission, 2021. *The EU Pact for Skills – Skills Partnership for the Tourism Ecosystem*.

Leitav: <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=25214&langId=en> [Kasutatud 03. 07. 2022].

European Commission, *Portugal's recovery and resilience plan*. Leitav:

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility/portugal-s-recovery-and-resilience-plan_en [Kasutatud 13.08.2022].

European Network for Accessible Tourism, 2015. *Report 1. Accessible Tourism Training*.

Leitav: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.elevator-project-library.2071>

[Kasutatud 08.07.2022].

Expatica, 2022. What is the minimum wage in Portugal? Learn about the minimum wage rules in Portugal and discover what you might earn as an expat. Leitav:

<https://www.expatica.com/pt/working/employment-law/minimum-wage-in-portugal-927429/> [Kasutatud 27.12.2022].

Finnish National Agency for Education, 2019. *National Forum for Skills Anticipation – Deck of skills cards*. Leitav:

https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit_verkkoversio-en_1_0.pdf

[Kasutatud 12.08.2022].

Fragniere, E. & Yagci, K., 2021. *Network & Cyber Security in Hospitality and Tourism*.

Leitav: <https://digitalcommons.usf.edu/cqi/viewcontent.cqi?article=1182&context=m3publishing>

[Kasutatud 11.07.2022].

GOV.UK (a). Work in the UK. Leitav: <https://www.gov.uk/browse/visas-immigration/work-visas> [Kasutatud

27.12.2022].

GOV.UK (b). National Minimum Wage and National Living Wage rates. Leitav:

<https://www.gov.uk/national-minimum-wage-rates> [27.12.2022].

- Gössling, S., Scott, D. & Hall, M., 2020. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), pp. 1-20.
- International Labour Organization, 2020. *Sector skills strategy : tourism and hospitality sector*. Leitav: https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1273128780002676 [Kasutatud 06.07.2022].
- International Labour Organization, 2022. *The future of work in the tourism sector: Sustainable and safe recovery and decent work in the context of the COVID-19 pandemic*. Leitav: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_840403.pdf [Kasutatud 30.06.2022].
- Internations. Your Guide on Jobs and Finding Work in Portugal. Leitav: <https://www.internations.org/portugal-expats/guide/working> [Kasutatud 20.10.2022]
- Jones, A. et al., 2017. Supporting immigrant language learning on smartphones: A field trial. *Studies in the Education of Adults*, 49(2), pp. 228-252.
- Kaelep, T., Leemet, A., Mets, U., SA Kutsekoda. 2021. *OSKA ülevaade digi- ja rohepöördeks vajalikest oskustest*. Sihtasutus Kutsekoda.
- Kim, H. & Jeong, M., 2018. Research on hospitality and tourism education: Now and future. *Tourism Management Perspectives*, Kõide 25, pp. 119-122.
- Kivistik, K., Veliste, M., Käger, M., Derevski, R., 2021. *Mikrovalifikatsioonide kasutuselevõtmise võimalused Eesti haridus-ja kutsesüsteemis rahvusvahelisele praktikale toetudes*. Balti Uuringute Instituut. Leitav: https://www.hm.ee/sites/default/files/aruanne_mikrovalifikatsioonid_2021.pdf [Kasutatud 11.07.2022].
- Kumpas-Lenk, K. et al., 2020. *Täienduskoolituse kvaliteet – vastutus, kitsaskohad, võimalused*, Tallinn: Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuur.
- Leemet, A., Ungro, A. 2022. *Tööelu üldoskuste klassifikatsioon ja tulevikuvajadus*. Sihtasutus Kutsekoda.
- Lepik, I. & Uiboupin, M., 2022. *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: majutus, toitlustus ja turism*. Seirearuanne, Tallinn: SA Kutsekoda.
- Leppik, M., 2021. *Kutse- ja kõrgharidusõppe lõpetanute edukus tööturul 2019. ja 2020. aastal: statistiline ülevaade*, Tartu: Haridus- ja Teaduministeerium.
- McKinsey, 2021. *Perspectives on travel recovery: Portugal*. Leitav: www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/perspectives-on-travel-recovery-portugal [Kasutatud 11.08.2022].
- Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, 2022. *Achieving more together – sustainable growth and renewal in Finnish tourism Finland's tourism strategy for 2022–2028 and action plan for 2022–2023*. Leitav: <https://tem.fi/en/finland-tourism-strategy> [Kasutatud 01.08.2022].
- Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, *Artificial Intelligence 4.0 programme accelerates business digitalisation*. Leitav: <https://tem.fi/en/artificial-intelligence-4.0-programme> [Kasutatud 12.08.2022].
- Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, *Government's tourism initiatives*. Leitav: <https://tem.fi/en/government-s-tourism-initiatives> [Kasutatud 02. 08. 2022].
- Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland, *Tourism in figures*. Leitav: <https://tem.fi/en/finnish-tourism-in-numbers> [Kasutatud 01.08.2022].
- OECD (a), 2020. *OECD Tourism Trends and Policies 2020- Finland*. Leitav: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/cb702fad-en.pdf?expires=1663523575&id=id&accname=guest&checksum=DD36938DA468EC2A23D7E65DA4A58EB2> [Kasutatud 12.08.2022].
- OECD (a), 2021. *Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future*. Leitav: <https://doi.org/10.1787/9258d999-en> [Kasutatud 06.07.2022].
- OECD (b), 2020. *Tourism Trends and Policies 2020 – United Kingdom*. Leitav: <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en> [Kasutatud 09.08 2022].

- OECD (b), 2021. *G20 Rome guidelines for the future of tourism: OECD Report to G20 Tourism Working Group*.
Leitav: https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/g20-rome-guidelines-for-the-future-of-tourism_d11080db-en [Kasutatud 05.07.2022].
- OECD (c), 2020. *OECD Tourism Trends and Policies 2020 – Portugal*.
Leitav: <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en> [Kasutatud 15.08.2022].
- OECD (c), 2021. *Building the future of education*.
Leitav: <https://www.oecd.org/education/future-of-education-brochure.pdf> [Kasutatud 07.07.2022].
- OECD (e), 2021. *Preparing the tourism workforce in Portugal for the digital future*.
Leitav: <http://dx.doi.org/10.1787/bcada146-en> [Kasutatud 12.08.2022].
- OECD (f), 2021. *Preparing the tourism workforce in Portugal for the digital future. OECD Tourism Papers*. Leitav: <http://dx.doi.org/10.1787/bcada146-en> [Kasutatud 14.08.2022].
- OECD, 2016. *Making Integration Work: Refugees and others in need of protection*.
Leitav: <https://www.oecd.org/migration/making-integration-work-humanitarian-migrants-9789264251236-en.htm> [Kasutatud 08.07.2022].
- OECD, 2019. *Getting Skills Right: Future-Ready Adult Learning Systems*. Leitav: https://www.oecd-ilibrary.org/education/getting-skills-right-future-ready-adult-learning-systems_9789264311756-en [Kasutatud 07.07.2022].
- Ozbay, G., Sariisik, M., Ceylan, V. & Cakmak, M., 2022. A comparative evaluation between the impact of previous outbreaks and COVID-19 on the tourism industry. *International Hospitality Review*, 36(1), pp. 65-82.
- Portugali Arendusministeerium, 2021. *Portugal's National Recovery and Resilience Plan*.
Leitav: <https://recuperarportugal.gov.pt/wp-content/uploads/2021/10/PRR.pdf> [Kasutatud 15.08.2022].
- Pärna, O. 2016. TÖÖ JA OSKUSED 2025. Ülevaade olulisematest trendidest ja nende mõjust Eesti tööturule kümne aasta vaates. Sihtasutus Kutsekoda.
- Renfors, S.-M., 2017. *Skills Needed in International Tourism Business Development Study of Higher Tourism Education in Finland*, Pori: Satakunta University of Applied Sciences .
- Renfors, S.-M., 2021. Lecturers' perceptions of the Internationalization of the Curriculum in Finnish higher tourism education. *Matkailututkimus*, 17(1), pp. 26-45.
- Rosenbald, Y. et al., 2021. *COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju töajõu- ja oskuste vajaduse muutusele. Uuringuaruanne.*, Tallinn: SA Kutsekoda, töajõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA.
- Rosenbald, Y. et al., 2021. *COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju töajõu- ja oskuste vajaduse muutusele*, Tallinn: SA Kutsekoda, töajõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA.
- SA Kutsekoda, 2018. *Tulevikuvaade töajõu- ja oskuste vajadusele: majutus, toitlustus ja turism*.
Leitav: <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/12/Majutuse-toitlustuse-turismi-uuring.pdf> [Kasutatud 11.07.2022].
- Santos, N. & Moreira, C. O., 2021. Uncertainty and expectations in Portugal's tourism activities. Impacts of COVID-19. *Research in Globalization*, 3(100071), pp. 1-16.
- Schengen Visa Info, 2022. *Portugal's Travel & Tourism Records a Shortfall of 85,000 Jobs This Year*.
Leitav: <https://www.schengenvisainfo.com/news/portugals-travel-tourism-records-a-shortfall-of-85000-jobs-this-year/> [Kasutatud 11.08.2022].
- Shrivastava, P., 1993. Crisis theory/practice: towards a sustainable future. *Industrial & Environmental Crisis Quarterly*, 7(1), pp. 23-42.
- Statistikaamet, EM041: *ETTEVÕTETE MAJANDUSNÄITAJAD TEGEVUSALA JA TÖÖGA HÕIVATUD ISIKUTE ARVU JÄRGI (KVARTALID)*. Leitav:

https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus_ettevetete-majandusnaitajad_ettevetete-tulud-kulud-kasum_luhiajas_tatistika/EM041 [Kasutatud 29.06.2022].

Statistics Portugal, 2022. Leitav:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=540107150&DESTAQ_UESmodo=2 [Kasutatud 27.12.2022].

Tartu Ülikool, 2021. *COVID-19 mõju turismile omastele majandusharudele ja kaasnevad mõjud teistele majandusharudele- Uuringu lõpparuanne*. Leitav:

https://static.visitestonia.com/docs/3638987_c-19-taisaruanne-24-03-21.pdf [Kasutatud 12.07.2022].

Tiwari, P., Seraphin, H. & Chowdhary, N., 2020. Impacts of COVID-19 on tourism education: analysis and perspectives. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21(4), pp. 313-338.

Tomusk, I, 2020. Keeleoskusnõuete rakendamise probleemid aastal 2020. Õiguskeel 2020/2. Leitav:

https://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/3._tomusk_-_keelenouete_rakendamisest.pdf [Kasutatud 20.10.2022].

Tyosuojelu (Occupational Safety and Health Administration in Finland). Pay. Leitav:

<https://www.tyosuojelu.fi/web/en/employment-relationship/pay> [Kasutatud 27.12.2022].

UK Office for National Statistics, *Coronavirus and the impact on the UK travel and tourism Industry*.

Leitav: <https://www.ons.gov.uk/businessindustryandtrade/tourismindustry/articles/coronavirusandtheimpactonthektravellandtourismindustry/2021-02-15> [Kasutatud 09.08.2022].

United Nations High Commissioner for Refugees, *UNHCR viewpoint: „Refugee“ or „migrant“ – Which is right?*.

Leitav: <https://www.unhcr.org/news/latest/2016/7/55df0e556/unhcr-viewpoint-refugee-migrant-right.html> [Kasutatud 06.07.2022].

VisitBritain, *Digital Marketing Toolkit*. Leitav:

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/visitengland_digital_marketing_toolkit_full_document_for_web_accessible_0.pdf [Kasutatud 12.08.2022].

World Economic Forum, 2016. *The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*. Leitav: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf

[Kasutatud 01.07.2022].

World Economic Forum, 2019. *Outbreak Readiness and Business Impact Protecting Lives and Livelihoods across the Global Economy*.

Leitav: https://www3.weforum.org/docs/WEF%20HGI_Outbreak_Readiness_Business_Impact.pdf

[Kasutatud 05.07.2022].

World Tourism Organization, 2019. *The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper*. Leitav:

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421213> [Kasutatud 06.07.2022].

World Tourism Organization, *Tourism in the 2030 Agenda*.

Leitav: <https://www.unwto.org/tourism-in-2030-agenda> [Kasutatud 1.07.2022].

World Travel & Tourism Council, 2022. *Nearly 50,000 Travel & Tourism jobs in Portugal could remain unfilled, says WTTC*. Leitav:

<https://www.hospitalitynet.org/news/4111774.html> [Kasutatud 15.08.2022].

Öberg, C., 2021. Conflicting logics for crisis management in tourism. *Journal of Tourism Futures*, 7(3), pp. 311-321.