

VIRUMAA TURISMISEKTORI
KOOLITUSVAJADUSE
UURING JA KOOLITUSKAVA
ETTEPANEKUD
2023



HAAP
Consulting

 www.haap.ee

 info@haap.ee

Uuring valmis Visit Virumaa tellimusel Ettevõtlus ja Innovatsiooni Sihtasutuse sihtkohtade arenduse koostööprojekti raames.



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks



EAS
Enterprise Estonia

Uuringu autorid: Age Toomla (Haap Consulting), Linda Tarto (Haap Consulting), Laura Kalda (Haap Consulting), Marleen Pedjasaar (Haap Consulting)

Esikaane illustratsioon: Canva.com

Uuringu autorid tänavad kõiki intervjuudes ja küsitluses osalenud ettevõtete esindajaid ning igakülgse toe eest uuringu tellija esindajaid Karin Reinbergi ja Kadri Jaloni.

HAAP
Consulting

 www.haap.ee

 info@haap.ee

Sisukord

Uuringu taustast.....	4
Ülevaade uurimisstrateegiast ja uuringu läbiviimisest.....	5
Ülevaade uuringu tulemustest.....	7
Piirkonna kutseõppeasutuste MTT valdkonna õppekavade ja tööandjate ootuste kooskõlast .	11
Ettepanekud koolituskava loomiseks ja arendustegevusteks	13
Hea teeninduse standardist ja e-õppe koolitusprogrammist	13
Kollegilt õppimine	14
Õppeasutuste ja tööandjate koostööst.....	15
Lühikokkuvõte.....	15

Uuringu taustast

Uuringu eesmärgiks on analüüsida turismisektori tööandjate ja töötajate vajadusi ja ootusi (täiendus)koolitusele ning pakkuda võimalikke lahendusi nende rahuldamiseks. Uuring põhineb piirkonna ettevõtjate küsitluse, fookusgrupi- ja individuaalintervjuude ning kahe kutseõppeasutuse õppekavade analüüsi tulemustel.

Töö lähtekohaks on Virumaa sihtkoha arendusorganisatsioonide soov paremini mõista, millistele sihtrühmadele ja millises ulatuses vajavad turismisektori tööandjad (täiendus)koolitusi. Tööturu vajaduste ja (täiendus)koolituste pakkumise kokku viimisel on oluliseks muutujaks ka õppijate vajadused ja ootused (täiendus)koolitusele ja õppevormidele. Need võivad arvestataval määral varieeruda, sõltudes näiteks sellest, kas neil on juba omandatud tasemeharidus mõnel turismiga seotud erialal, kas nad soovivad õppida töötamise kõrvalt, kas nad eelistavad töötada lühiajaliselt jmt. Selles uuringu ulatusest jäävad aga välja piirkonna turismiettevõtetes töötavate inimeste koolitussoovid. Need sihtrühmade profiilid võivad omakorda mõjutada seda, kui motiveeritud on tööandjad töötajate koolitusse panustama. Seega peaks ka uuringu järel loodav turismivõimekuse kasvatamise programm ja arendustegevused silmas pidama nii tööandjate soove kui töötajate ootusi. Ühtlasi on uuringus vaatluse all Virumaa piirkonna kahe (Rakvere Ametikool ja Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuse) majutuse, toitlustuse ja turismi (MTT) valdkonna tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekavad. Tasemeõppe tähendab õppekavasid, mille lõpetamise eesmärk on saavutada kindel tase (akadeemiline kraad, kutsetase). Haridus- ja teadusministeeriumi definitsiooni järgi on täienduskoolitus on väljaspool tasemeõpet õppekava alusel toimuv eesmärgistatud ja organiseeritud õpetegevus. Peamiseks kriteeriumiks täienduskoolituse defineerimisel on väljundipõhise õppekava olemasolu.¹ Kombineeritud uurimisstrateegia abil on uuringus vaatluse all piirkonna kutseõppeasutuste õppekavade ja tööandjate soovide kooskõla.

Kutsekoja tööjõu oskuste ja vajaduste prognoosisüsteemi OSKA uuring majutuse, toitlustuse ja turismi (MTT) valdkonnast² 2018. aastast toob välja vajaduse pakkuda operatiivsemalt tööandjate vajadustest lähtuvaid paindlikke lühiajalisi täiendusõppe võimalusi valdkonna

¹ Täienduskoolitus. <https://www.hm.ee/kutse-ja-taiskasvanuharidus/taiskasvanuharidus/taienduskoolitus>

² Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: majutus, toitlustus ja turism. <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/12/Majutuse-toitlustuse-turismi-uuring.pdf>

töötajatele. See järeldus on taustaks ka käesoleva uuringu raames toimunud küsitluse ja intervjuude küsimuste sõnastamisel.

Ülevaade uurimisstrateegiast ja uuringu läbiviimisest

Töö esimene etapp oli tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekavade ülevaadete koostamine järgnevas loigetes: õppetöö maht, kutsestandard, õppekeel, õppevorm, asukoht, õppekava täituvus (2022/23 õppeaastal), kutseeksami sooritanute arv, õpiväljundid, põhi- ja valikmoodulid. Ülevaadete koostamiseks kasutati veebis avalikult ligipääsetavaid materjale koolide kodulehtedelt ning kogutud info täiendamiseks ja hinnangute jaoks viidi läbi poolstruktureeritud³ intervjuud Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuse ja Rakvere Ametikooli õppekavade juhtidega.

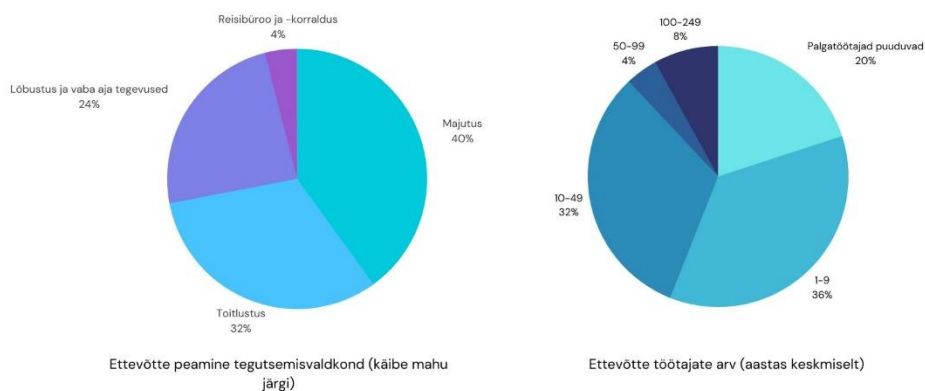
Teises etapis viisime läbi kaks fookusgrupi- ja kaks individuaalintervjuud turismivaldkonna tööandjatega Ida- ja Lääne-Virumaal. Neis osalesid kokku kümne tööandja esindajad. Valimisse kuulusid ettevõtted, kellel on palgatöötajaid. Esindatud olid nii suurema kui väiksema töötajate arvuga ettevõtted majutuse, toitlustuse, vaba aja tegevuste pakkumise valdkondadest. Mitmed ettevõtted pakuvad korraga teenuseid mitmest valdkonnast.

Kolmandaks viisime läbi ankeetküsitlus turismivaldkonna tööandjate hulgas Ida- ja Lääne-Virumaal, mille küsimused puudutasid seniseid kogemusi täienduskoolituste tellimisel ning eelistatud koolitusteemasid ja -vorme. Valimisse kuulusid Visit Virumaa ja Ida-Viru Turismiklastri võrgustikesse kuuluvad ettevõtted. Kokku saadeti kutse küsitluses osalemiseks sajakonnale ettevõttele. Küsitluse valimisse arvati ka ettevõtted, kellel puuduvad palgatöötajad. Neilt küsisime ettevõtja enda koolitusvajaduse kohta. Küsitlusankeet programmeeriti LimeSurvey keskkonnas ning vastamine oli avatud 10.07.–2.08.2023. Ankeedi täitmine oli vabatahtlik ning anonüümne. Küsitlusele vastas 25 ettevõtjat, neist 11 Ida-Virumaalt ja 14. Lääne-Virumaalt. Seega vastas küsitlusele umbes neljandik kutse saanutest, mis on veebiküsitluse puhul positiivne vastamismäär. Tavaliselt võib veebiküsitluste vastamismäär jääda 5–10% vahele. Arvestada tuleb, et tegemist võib olla keskmisest aktiivsemate tööandjatega, kuna nad kuuluvad sihtkoha arendusorganisatsiooni võrgustikku. Lisaks tuleb silmas pidada, et vaatamata üsna suurele vastamismäärata taga on 25 ettevõtte seisukohad. Seega märgib 4% osakaal joonistel üht ettevõtet. Mõnel juhul oli küsitluses võimalik valida rohkem kui üks vastus. Sel juhul on osakaalud arvutatud ja joonisel kuvatud vastuste koguarvust, mis on märgitud kujul (N=) ja see võib olla

³ Intervjuu, mille küsimused on eelnevalt formuleeritud, kuid uurija otsustab, mida on otstarbekas küsida ja millal. https://www.tlu.ee/~sirvir/Intervjuu_vaatlus_ja_sisuanals/intervjuu_liigid.html

suurem kui vastajate arv (25). Kui sellist täpsustust pole, on osakaalud vastajate arvust (25) või töötajatega vastajate arvust (20). Tulemuste analüüsimiseks kasutati MS Exceli tarkvara ning joonised on tehtud keskkonnas Canva.com.

Teame fookusgruupiintervjuudest, et sageli pakub üks ettevõtte teenuseid mitmes tegevusvaldkonnas, kuid peamine tegevusala võib anda olulist tausta mõistmaks koolitusvajadusi. Seega uurisime küsitluses esmalt, mis on ettevõtte peamine tegevusala ja kui palju on neis töötajaid (aastas keskmiselt). Jooniselt 1 on näha, et küsitlusele vastanud ettevõtete peamine tegutsemisvaldkond (käibe mahu järgi) on majutus, millele järgnevad toitlustus ja lõbustus ja vaba aja tegevuste pakkumine. Küsitlusele vastanute hulgas on peamiselt ettevõtted, kus töötajaid 1–49. Need moodustavad 68% vastajaist. Palgatöötajad puuduvad 20% (ehk viis ettevõtet) ja üle 50 töötajaga ettevõtteid oli küsitlusele vastanute hulgas 12% ehk kolm ettevõtet. Kuna puudub täpne ülevaade Viruma sihtkoha arendusorganisatsioonidesse partnerite ringi kuuluvate ettevõtete taustast, pole võimalik hinnata, mil määral on vastajate profiil esinduslik üldkogumi ehk kõigi võrgustikku kuuluvate ettevõtete suhtes, kuid üldjoontes on siinse uuringu tarvis oluline, et esindatud oleks ettevõtjaid erineva suuruse ja tegevusvaldkonnaga ettevõtjate hulgast ning see tingimus on täidetud.



Joonis 1. Küsitlusele vastanud ettevõtete peamine tegutsemisvaldkond (käibe mahu järgi) ja töötajate arv (aastas keskmiselt).

Ülevaade uuringu tulemustest

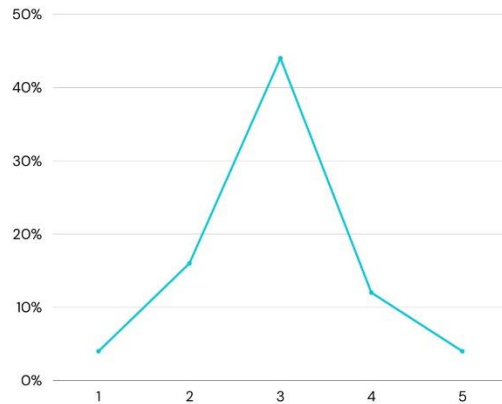
Enne soovitud koolitusteemasid ja -vorme uurisime, milliseid takistusi näevad tööandjad täienduskoolituste tellimisel ja töötajate osalemisel. Intervjuudes nimetati läbivalt nii aja kui raha puudust. Kuigi intervjuudes toodi välja, et tööandjad on nõus ka kalleid koolitusi oma töötajatele tellima, kui neil on kindlus, et see annab hea tulemuse ja töötaja jätkab nende juures pikalt. Kallimate koolituse puhul on võimalik teha ka kokkoleppeid, et koolituskulu tuleb töötajal ise (teatud mahus) tasuda, kui ta lahkub töölt kokkolepitud perioodist varem. Tuginedes intervjuudes antud vastustele ja varasematele täienduskoolitusi puudutavatele uuringutele palusime ka küsitluses hinnata, mis on tööandjate meelest peamised takistused. Jooniselt 2 on näha, et küsitlustele vastanute hinnangul on levinumaks takistuseks **täienduskoolituste kõrge hind, millele järgneb vajaduste vastavate koolituspakkumiste puudumine ja nende ajamahukus**. Seega võiks esmajoonel piirkonnas koolitustega seonduvates arendustegevustes keskenduda nende takistuste vähendamisele või eemaldamisele.



Joonis 2. Mis on teie jaoks täienduskoolituste tellimisel või osalemisel peamisteks takistusteks? (N=63)

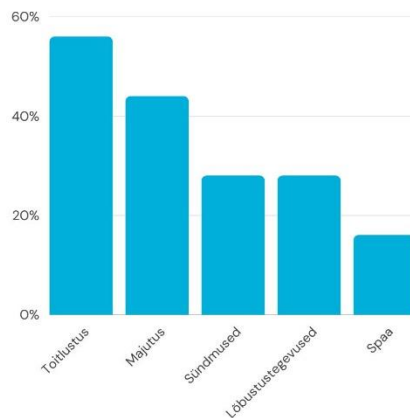
Lisaks uurisime tööandjailt, kelle ettevõttes on töötajaid (joonis 3), milliseks nad hindavad (skaalal 1–5, kus 1= täiesti ebapiisavaks ja 5= täiesti piisavaks) sobivate/vajalike täienduskoolituste olemasolu. Suurem osa peab sobivate või vajalike koolituste olemasolu koolitusturul keskmiseks (hinnang 3). See annab märku, et täienduskoolitused on teema, mille

arendamisse tasub panustada, et turismisektori tööandjate ootustele vastavaid koolitusi oleks enam.



Joonis 3. Milliseks hindate teie ettevõttele sobivate/vajalike täienduskoolituste olemasolu?

Täpsema koolitusvajaduse välja selgitamiseks uurisime tööandjailt esmalt (Joonis 4), milliste teenuste pakkumisega seoses peavad nad töötajaid sageli koolitama. Arvestades, et vastajate peamised tegutsemisvaldkonnad olid majutus ja toitlustus on loogiline ja ka see, et nende teenuste pakkumisega seoses tuleb töötajaid ka sageli koolitada. Neile järgnevad sündmuste korraldamisega ja lõbustustegevuste pakkumisega seotud koolitusvajadused.



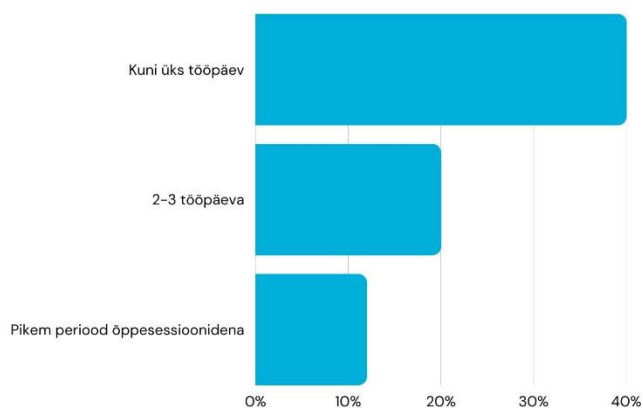
Joonis 4. Milliste teenuste pakkumisega seoses peate töötajaid sageli koolitama? (N=50)

Arvestades, et küsitlusele vastanud tööandjad hindavad keskmiseks sobivate/vajadustele vastavate koolituste olemasolu, pole imekspandav, et pooled küsitlusele vastanutest on viimase aasta jooksul korraldanud oma töötajatele sisekoolitusi, kus oma ettevõtte kogenud töötajad või juhid koolitavad. Intervjuudes osalenud tööandjad põhjendasid seda ka sellega, et vaid oma ettevõtte töötajad tunnevad asutuse eripärasid ning nende edasi andmist ei saagi eeldada ettevõtte väliselt koolitajalt. Lisaks mainiti, et alustavate töötajate koolitamine ja juhendamine võib olla keskastmejuhtide tööülesannete hulgas. Sisekoolitusi on viimase aasta jooksul korraldatud järgnevatel teemadel: [teenindusprotsess](#), [lisamüük](#), [lauakatmine](#), [koristamine](#), [etikett](#), [kokteilid](#), [köögitöö](#), [aktiivse puhkuse teenused](#).

65% küsitlusele vastajaist, kellel on palgatöötajaid, pole viimase aasta jooksul täienduskoolitusi tellinud. Selle põhjustena nimetati kolm järgnevat: [töötajaid koolitatakse ise](#), [ei ole leidnud sobiva hinnaga koolitust](#) või [ei ole leidnud sobiva sisuga koolitust](#). Väiksem osa vastajaid on viimase aasta jooksul täienduskoolitusi tellinud. Nad nimetasid järgnevaid koolitusteemasid: [meeskonnatöö](#), [grupidünaamika](#), [eneseusu suurendamine](#), [turundus](#), [eesti keel vene keelt emakeelena kõnelevatele töötajatele](#), [lisamüük](#), [tehisintellekti võimalused](#), [puuetega inimestega tegelemine](#). Need teemad erinevad mõnevõrra neist, millel on korraldatud sisekoolitusi. See erinevus võib tulla sellest, et sisekoolitustena pakutakse koolitusi, mida oma kogenud töötajad suudavad katta, kuid tellimuskoolitusi soovitakse teemadel, millel oma töötajad ei pruugi olla parimad koolitajad. Samas, kui uurisime, mis koolitusteemad korduvad aasta-aastalt või uute töötajate lisandudes, nimetati nii intervjuudes kui küsitluses läbivalt [teenindamisega](#) seotud koolitust, mis sisaldab endas seda, kuidas olla klientidega viisakas ja hooliv, suhtlemisoskusi, lauakatmist ja etiketti ehk teenindus- ja käitumisstandardi edasi andmist. Kokkuvõttes on keeruline öelda, kui suure osa teeninduse sisekoolituste laiaastalt levikust seletab see, et tööandjad eelistavad seda ise teha (näiteks oma ettevõtte eripära edasi andmiseks) ja kui suure osa see, et sobivaid baastaseme teeninduskoolitusi on keeruline leida või võimaldada. Korduvate koolitusteemadena nimetati lisaks teenindamisele ja suhtlemisele ka [enesemotivatsiooni](#), [meeskonnatööd](#), [grupi juhtimist](#), [lisamüüki](#), [hügieeni](#), [personali juhtimist](#) ja [dokumentatsiooni](#), [voodite tegemist](#) ja [koristamist ning turundust](#). Eraldi teemadena tulid intervjuudes välja ka [keeleoskust](#) ja [vaimset tervist puudutav](#). Piirkonna rahvuskoossisust tulenevalt on noorematele töötajatele vaja õpetada suhtlustasemel nii eesti kui vene keelt ning neist vanematele inglise keelt. Tööandjad peaksid lisaks traditsioonilistele keelekursustele väärtuslikuks ka infot, millised keeleõpperakendused ise õppimiseks on efektiivsed, mida oma töötajatele soovitada või mille

kasutamist kompenseerida. Tööandjad on tajunud töötajate ootust seoses vaimse tervise toetamisega ja jõudumööda on sel teemal ka koolitusi pakutud.

Soovitud ja läbivate koolitusteemade kõrval on oluline vaadata ka, mis vormis ja mahus peavad tööandjad täienduskoolitusi realistlikuks. Seega uurisime küsitluses ka, millise mahuga täienduskoolitusi eelistataks oma töötajatele pakkuda. Jooniselt 5 on näha, et täienduskoolituse eelistatud pikkuseks on kuni üks tööpäev. Intervjuudes osalenud tööandjad selgitasid, et neil on töökorralduse tõttu keeruline võimaldada pikemaid koolitusi. Siiski on realistlik jaotada koolitusteemad ka pikemale perioodile, kus üks sessioon on kuni ühe tööpäeva pikkune. Ühtlasi märgiti, et hea aeg koolitusteks ja motivatsiooniüritusteks on turismisektori jaoks veebruarikuu, seda küll eranditega, kelle teenuste pakkumise põhihooaeg on just talvekuudel.

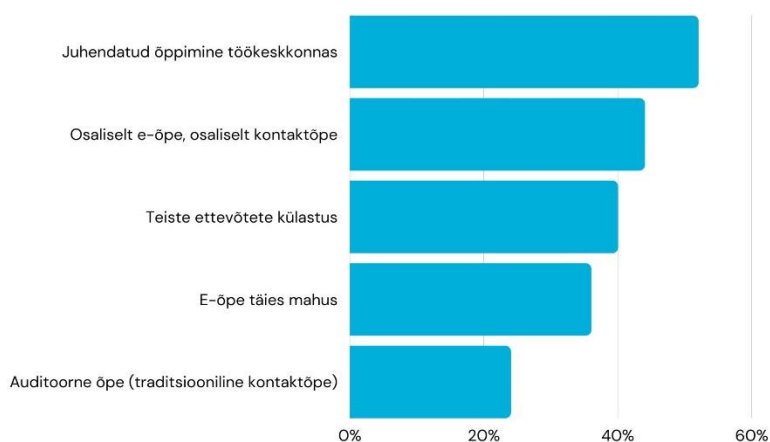


Joonis 5. Millise mahuga täienduskoolitusi eelistaksite oma töötajatele pakkuda?

Lisaks täienduskoolituse pikkusele palusime vastajail ka hinnata, milliseid õppevorme nad eelistaks. Jooniselt 6 on näha, et selgelt on eelistatud [juhendatud õppimine töökeskkonnas](#). See võib olla seotud sellega, et sektori tööandjad on harjunud peamiselt kogunud kolleegi juhendamisel õpet pakkuma. Ühtlasi hoiab see kokku aega, sest õppimine toimub töö käigus, ja ilmselt ka kulusid, eriti kui juhendamine on mõne kogunud töötaja ülesannete hulgas. Küll aga selgus intervjuudes sellise õppevormiga seotud oluline probleemkoht. Tööandjate hinnangul ei ole kogunud töötajad alati tingimata head juhendajad ja nende õpetamisoskused vajaksid arendamist ja toetamist. See seostub nende hinnangul laiema probleemiga, et keskastmejuhtidele on vähe koolitusvõimalusi. Silmas tuleb pidada, et sellised mured on eelkõige

suurematel ettevõtetel, kel on üldse keskastmejuhtide ametikohad. Töötajad tõdesid, et kõigile inimestele ei sobi õpetamise ja juhendamise ülesanne ja seda ei tohiks peale sundida.

Juhendatud õppimisele järgneb eelistatud õppevormina e-õppe ja kontaktõppe hübriid, seejärel teiste ettevõtete külastamine ja täies mahus e-õpe. Kõige vähem eelistatud õppevorm on auditoorne õpe (traditsiooniline kontaktõpe). Seega on täienduskoolituse arendusprojektides mõistlik arvestada ka eelistatud õppevormidega.



Joonis 6. Milliseid täienduskoolituse õppevorme oma töötajatele eelistaksite? (N=57)

Piirkonna kutseõppeasutuste MTT valdkonna õppekavade ja töötajate ootuste kooskõlast

Teades piirkonna töötajate hinnangul vajalikke koolitusteemasid ning eelistatud õppevorme saime neid ootusi võrrelda Virumaa piirkonna kahes kutseõppeasutuses pakutavaga. Kuigi töö fookuses on täienduskoolitused sisaldab õppekavade ülevaade infot ka tasemeõppe õppekavade kohta, sest annab infot selle kohta, mis temadel võiksid kutseõppeasutused olla valmis täienduskoolitusi pakkuma, isegi kui hiljuti või üldse vastavasisulisi koolitusi pole tehtud. Lisatud Tööle lisatud Exceli fail⁴ sisaldab ülevaadet nii tasemehariduse kui täienduskoolituse õppekavadest eelpool kirjeldatud lõigetes.

⁴ Ülevaade on koostatud juunis 2023 kutseõppeasutuste avalike materjalide ja õppekavade juhtide info põhjal. Õppekavasid puudutav info võib uueneda, kuid ei uuene automaatselt lisatud tabelis.

Majutuse, toitlustuse ja turismi (MTT) valdkonna erialasid õpetatakse Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuses ja Rakvere Ametikoolis. Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuses EKR⁵ tasemetel 2–5 ja Rakvere Ametikoolis tasemetel 3–5. Õppekavade juhtide hinnangul on avatakse järjest rohkem õppekavasid, kus on võimalik õppida sessioonõppes, mis on (sh töötava) õppija jaoks paindlikum õppevorm. Siiski peab meeles pidama, et paljud õppekavad on põhikoolijärgse kutseõppena, mis tähendab, et kutseoskuste kõrval tuleb omandada ka keskharidus ja nende õppekavade puhul on paindlikkuse loomine keerulisem. Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuses on võimalik õppida turismikorraldaja, reisikonsultandi, toitlustusteeninduse, koka, abikoka, köögiabilise, kelneri, pagari, pagari- ja kondiitritoodete tehnoloogia, abipagari ja kondiitri õppekavadel. Rakvere Ametikoolis on turismikorraldaja, turismiteeninduse, koka, pagari- ja kondiitritoodete tehnoloogia, toitlustusteeninduse, kelneri, abipagari, abikoka ja abikelneri õppekavad.

Kutseõppeasutused pakuvad tasuta täienduskoolitusi riikliku koolitustellimuse (Euroopa Sotsiaalfondi toel käimasolev tegevus „Täiskasvanuhariduse edendamine ja õppimisvõimaluste avardamine“) raames. Kuid need ei ole avatud kõigile huvilistele, vaid mõeldud eri- või kutsealase hariduseta täiskasvanutele.⁶ Riiklik koolitustellimus on sobiv meede olemasolevate töötajate oskuste arendamiseks, vaid juhul kui konkreetne töötaja sobitub sihtrühma, kellele koolitus on suunatud. Näiteks on vähe tõenäoline, et selle meetme raames oleks võimalik koolitada kogu töötajaskonda või teha seda regulaarselt. Kutseõppeasutused võivad pakkuda ka tasulisi tellimuskoolitusi. Näiteks Rakvere Ametikool on läbinud Eesti Hariduse Kvaliteediagentuuri täienduskoolituse õppekavarühma Majutamine ja toitlustamine kvaliteedi hindamise 2023. aastal.⁷ Tasulisi tellimuskoolitusi on võimalik tööandjal kui tellijal oma vajadustele vastavalt kohandada. Kui vaadata teemasid, mida tööandjad nimetasid korduvate koolitusteemadena (teenindus, suhtlemine, enesemotivatsioon, meeskonnatöö, etikett, lisamüük, külalislahkus, hügieen, personali juhtimine ja dokumentatsioon, voodi tegemine ja koristamine, turundus, grupi juhtimine), siis suurem osa teemadest on kaetud tasemeõppe õppekavade moodulites, seega võib eeldada, et kutseõppeasutustel oleks võimekus soovi korral ka neil teemadel täienduskoolitusi pakkuda isegi kui neid riikliku koolitustellimuse raames ei tehta. Välja toodud teemadest ei pruugi kitsamalt meeskonnatööd ja juhtimist puudutavad teemad olla

⁵ Eesti kvalifikatsiooniraamistik. <https://www.kutsekoda.ee/eesti-kvalifikatsiooniraamistik/>

⁶Tasuta kursused. <https://www.hm.ee/kutse-ja-taiskasvanuharidus/taisakasvanuharidus/tasuta-kursused#taienduskoollituse-pa>

⁷ Hindamisotsus – Rakvere Ametikool. <https://haka.ee/wp-content/uploads/Hindamisotsus-Rakvere-Ametikool.pdf>

kutsehariduskeskuste kompetentsis, kuigi tasemeõppe õppekavades peetakse koos töötamise oskuseid ilmselt läbivaks teemaks. Samas sobivate koolitusteemade kõrval on oluline vaadata ka, kas tööandjate ootused täiendusõppe pikkusele ja kasutatavatele õppevormidele on kooskõlas. Kõige eelistatum õppevorm oli juhendatud õppimine töökeskkonnas, millele järgnes hübriidvorm ehk osaliselt e-õpe, osaliselt kontaktõpe. Kui esimese osas on kutseõppeasutustel keeruline oma kompetentsi pakkuda, siis järjekorras teisele ootusele vastamine oleks võimalik, kui kutseõppeasutused arendaksid lisaks kontaktõppele välja ka sobivaid e-õppet põhinevaid pikemaid õppemoduleid või lühemaid kursusi. Pidades silmas ka tööandjate soovi koolitada oma töötajaid pigem ühe tööpäeva jooksul, tuleks mõelda, milliseid teemasid on võimalik täienduskoolitusena pakkuda 6–8 akadeemilise tunni jooksul.

Kokkuvõttes on oluline edasise koostöö ja arendustegevuste seisukohalt oluline silmas pidada, et Virumaa kutseõppeasutuste majutuse, toitlustuse ja turismi valdkonna õppekavade põhjal oleks võimalik luua tööandjate ootustele vastavaid täienduskoolitusi. Tööandjad eelistavad juhendatud õppimist töökohal ning hübriidõpet, seega tasub mõelda sobivate e-õppe moodulite lühiajaliste intensiivkoolituste peale. Kohalikud õppeasutused omavad potentsiaali nende vajaduste rahuldamiseks ja tööturu nõudmistega sammu pidamiseks.

Ettepanekud koolituskava loomiseks ja arendustegevusteks

Tööandjate intervjuude ja küsitluse tulemuste analüüsimise järel valisime selle uurimistöö keskmesse kolm peamist proovikivi, mille suhtes on esitatud ka ettepanekud koolituskava loomiseks ja edasisteks arendustegevusteks.

Hea teeninduse standardist ja e-õppe koolitusprogrammist

Läbivalt nimetati sobivate oskustega töötajate leidmisel ja värbamisel seda, et puuduvad teeninduskogemusega kandidaadid. Mitmed tööandjad märkisid, et nad ei eelda, et teenindamisega seotud ametikohale kandideerijatel oleks vastav erialane haridus, kuid ootavad neilt kiiret õppimisvõimet ja huvi ülesannete vastu. Seega on teenindamisega seotud oskusi ja teadmisi vaja edasi anda korduvalt ja sageli. Arvestades, et (osaline) e-õpe on eelistatud õppevormide hulgas kõrgel kohal tasuks kaaluda, mil moel oleks võimalik teenindamise baasoskuseid edasi anda muuhulgas e-õppe vormis.

Intervjuudes osalenud tööandjate hinnangul võiks piirkonnas tegutsevad ja teemast huvitatud ettevõtted kokku leppida hea teeninduse standardis ehk baastasemes, mis on eelduseks ühise e-

õppe programmi loomisele, kus lühikeste õpiampsudena on võimalik läbida klienditeeninduse baastaseme teemasid, mis tööandjate hinnangul peaks olema järgnevad:

- teenindusstandard, sh käitumisjuhised
- head ja halvad näited teeninduses
- probleemsed olukorrad (nende kirjeldamise võivad abiks olla testostjate kokkuvõtted)
- piirkonna tundmine
- lisamüük

Õppevideote vaatamisele peaks järgnema praktilised harjutused töökohal, et saadud teadmisi ka rakendada. Koolitusprogrammi läbimisele võiks järgneda testostud või pimeostud, mis oleks õpitu „mõõtmise“. Tööandjate hinnangul jääb just mõõtmisest/hindamisest täienduskoolituste puhul puudu. Juhul kui programmis osaleja on selle etapi läbinud edukalt võiks talle väljastada tunnistuse, juhul kui mitte, tuleks tagasi pöörduda vajaliku teema(de) juurde õppeprogrammis. Kui ettevõtte võimaldab oma töötajatel sellises programmis osalemist võiks seda ka avalikult näiteks märgise „Panustame heasse teenindusse“ kaudu tutvustada. Sellise e-õppe põhise koolitusprogrammi kasusid nägid väiksematest tööandjatest selgemalt suuremad tööandjad, kelle meeskonnaga liitub pidevalt uusi inimesi. Piirkonna tööandjad väljendasid, et sellise baastaseme koolituse järele on vajadus ka vene keeles.

Lobster Ink⁸ on loonud ulatuslikud tasulised ingliskeelsed e-kursused elektroonsel õppeplatvormil majutus- ja toitlustusasutustele. Üks võimalus on uurida, millised nende välja töötatud lahendused sobiksid ka Virumaa (suuremates) ettevõtetes kasutamiseks.

Kolleegilt õppimine

Juhendatud õppimine töökeskkonnas on küsitluse põhjal selgelt eelistatud õppevorm, kuid selle korraldamine eeldab, et olemas on sobivate erialaste kogemustega kolleeg, kes on ühtlasi ka heade juhendamise- ja õpetamisoskustega. Tööandjad kirjeldasid intervjuudes, et kogunud spetsialistid ei ole automaatselt head juhendajad ja vastavad oskused vajaksid arendamist. Seega on mõistlik panustada nende töötajate oskuste arendamisse, kelle tööülesannete hulgas on või võiks olla ja alustavate kolleegide juhendamine. Töökohal juhendamine on tööandjale

⁸ Lobster Ink. <https://www.lobsterink.com/>

kuluefektiivsem kui korduvalt koolituste tellimine ning ajaliselt paindlikum viis uute töötajate oskuste arendamiseks.

Koostöös kutsekoolidega oleks võimalik välja arendatud koolitus(programm) alustavate töötajate juhendajatele, mis põhineb kutseõppe praktika juhendajate ettevalmistusel. Kutseõppeasutustel on kogemus praktika juhendajate koolitamisega, mis on sobiv baas. Täienduskoolitusena on toimunud ka koolitus „Juhendamisoskuste arendamine töökohal“⁹.

Õppeasutuste ja tööandjate koostööst

Kuigi praktikavõimalused ei olnud selle uuringu keskne küsimus, jagasid nii tööandjad kui õppekavade juhid oma kogemusi praktikavõimaluste korraldamisest ja pakkumisest. See on seni olnud ka tööandjate ja kutseõppeasutuste peamine koostöökoht. Tööeluks hästi ettevalmistatud lõpetaja on nii kutseõppeasutuse kui tööandja huvides, kuid intervjuude põhjal on selge, et mitte alati ei olda kursis ootuste ja üksteise tegutsemisraamistikega.

Tööandjad väljendasid, et on valmis lisaks praktikabaasiks olemisele pakkuma õpilastele võimalust ettevõtet külastada või tegema õppeasutuses külalisesinemisi. On tähelepanu väärt, et tööandjad on noorte töötajate hulgas märganud, et vahel pole mõni noor tööle asuja kunagi varem ise (majanduslikel, aga ka muudel põhjustel) osa saanud külalislahkusest, mida peab ise hakkama oma klientidele pakkuma. Nii oli intervjueeritud tööandjate hulgas üks ettevõtte, kes pakkus välja, et võib igal aastal kutsekooli mõned paremad MTT valdkonna õppijad endale külla kutsuda ja pakkuda neile võimalust osa saada heast külalislahkuse teenusest. Õppekavade juhid kutseõppeasutustest väljendasid üldise ootusena võimalust piirkonna ettevõtjatega regulaarselt kohtuda, vajadusi ja koostöövõimalusi arutada. Kuigi selline koostöö võib tunduda ilmselge võib siin abi olla sihtkoha arendusorganisatsioonide eestvedamisest, et sellised regulaarsed kohtumised tööandjate ja õppeasutuste vahel kokku kutsuda.

Lühikokkuvõte

Uuringu eesmärk oli analüüsida Virumaa turismisektori tööandjate ja töötajate vajadusi ja ootusi (täiendus)koolitusele ning pakkuda võimalikke lahendusi nende rahuldamiseks. Uuringu meetodid hõlmasid piirkonna ettevõtjate küsitlust, fookusgrupi- ja individuaalintervjuusid ning

⁹ Juhendamisoskuste arendamine töökohal. <https://innowise.ee/koolituskalender/juhendamisoskused>

kahe kutseõppeasutuse õppekavade analüüsi. Tööandjate peamised takistused (täiendus)koolituste tellimisel ja osalemisel on kõrge hind, vajadustele vastavate koolituspakkumiste puudumine ja ajamahukus. Tööandjad eelistavad juhendatud õppimist töökeskkonnas, hübriidõpet ja teiste ettevõtete külastamist. Tööandjate soovitud koolitusteemad on peamiselt seotud teeninduse, suhtlemise, enesemotivatsiooni, meeskonnatöö, lisamüügi, hügieeni, personali juhtimise ja turundusega. Kutseõppeasutustel on võimekus pakkuda neil teemadel täienduskoolitusi, kuid vajalik on arendada paindlikke ja lühiajalisi õppevorme.