



Kaasrahastas
Euroopa Liidu programm
„Erasmus+”

Pathway to → **HOSPITALITY**

**PÕHISÕNUMID JA KOKKULEPE – Töötajate leidmise ja
hoidmisega seotud probleemid külalismajanduse sektoris**

Töötajate leidmise ja hoidmisega seotud raskused külalismajanduse sektoris

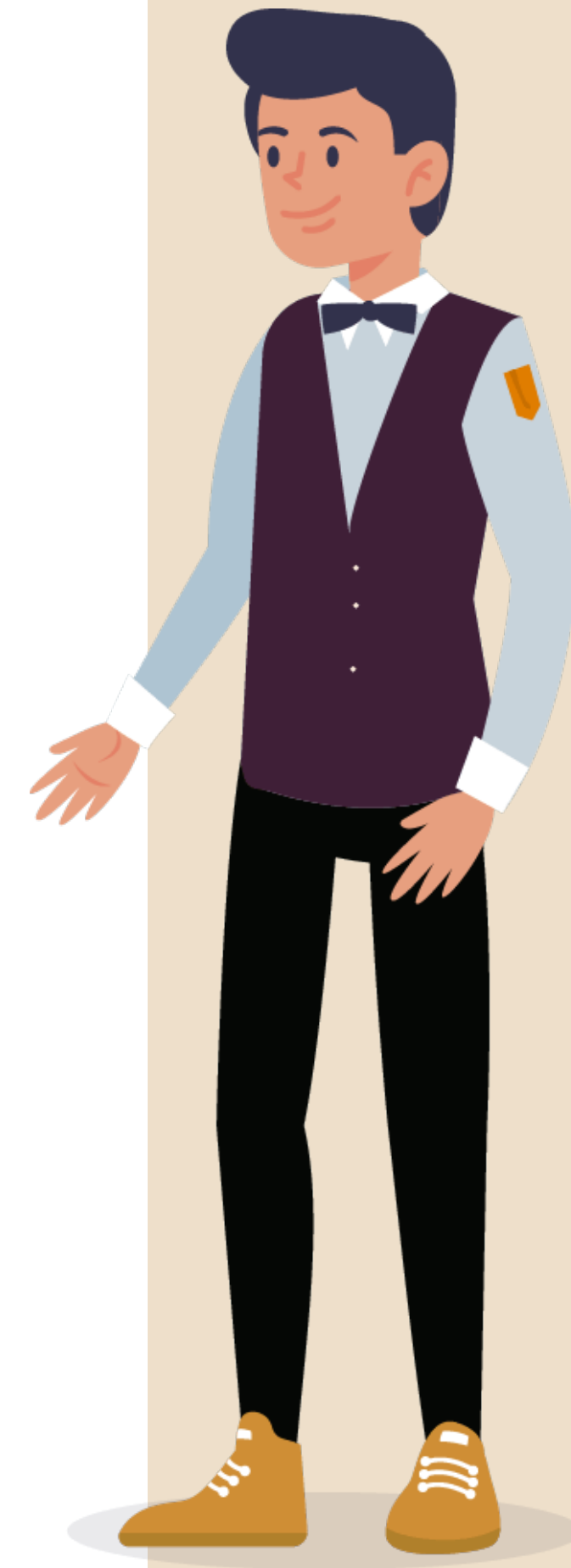
Sõna „külalismajandus“ (inglise keeles hospitality) on tuletatud ladinakeelsest sõnast “hospes”, mis tähendab võõrustajat (keegi, kes pakub külalisele majutust ja meelelahutust), ja sellel on väga pikk ajalugu. Muistsed kreeklased kasutasid sõna "xenia" määratlemaks külalislahkuse püha reeglit: suuremeelsus ja viisakus, mida näidatakse nendele, kes on kodust kaugel või külalissõprust kogeva inimese kaaslastele. Kodust eemal, ümbritsetud võõrastega, kuid ometi tunned end teretulnuna
(Allikas <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry>)



Kuigi on lihtne eeldada, et külalislahkuse põhimõte on alati olemas olnud, on siiski oluline rõhutada, et külalismajanduse sektorit võib vaadelda kui ühendavat jõudu, mis teeb meie maailmast globaalse küla. Veelgi olulisem, külalislahkus tähendab inimeste abistamist teiste inimestega kohtumisel – kas siis tööalaselt või vaba aja veetmise eesmärgil.

Lisaks oma ainulaadsele inimlikule ja kultuurilisele olulisusele, on sellel sektoril ka suur majanduslik mõju. Enne pandeemiat kuulus reisimisele ja turismile (sealhulgas ka oma otsese, kaudse ja indutseeritud mõjuga) üks neljast igast uuest loodud töökohast, 10,3% kõikidest töökohtadest (333 miljonit) ja 10,3% maailmamajandusest (9,6 triljonit dollarit). Samal ajal küündisid välituristide kulutatud summad 2019. aastal 1,8 triljoni dollarini (6,8% kogueksportist). Maailma Reisi- ja Turisminõukogu ennustab, et 2029. aastaks moodustab reisi- ja meelelahutustööstus maailmamajandusest 11,5%, tagades samal ajal töökohti rohkem kui 420 miljonile inimesele.

(Allikas: <https://wtcc.org/Research/Eco-economic-Impact/regions>)



Külalismajanduse valdkond loob endiselt töökohti kiiremini, kui teised majandussektorid, kus paljud rollid on muutumas tehisintellekti ja automatiseerimise tõttu üleliigseteks. Kuna selle sektori aluseks on inimeste vaheline suhtlemine ja need pehmed oskused, mis selle toimima panevad, siis on vähe tõenäoline, et automatiseerimine seda mõjutab.

Turismiettevõtted aitavad kaasa kohalike piirkondade atraktiivsusele. Baarid, restoranid ja hotellid toovad piirkonda elu ja mõjutavad kohalikku elu. Need on olulised sotsiaalsele ja majanduslikule arengule.

Kuigi turismisektor on majanduslikus, sotsiaalses ja kultuurilises mõttes tugev, **kannatab ta mitmete stereotüüpide ja eelarvamuste tõttu**, mida on lähemalt kirjeldatud edaspidi. Raskust tekitavad **tööjõupuuduse ja töötajate hoidmine**, millele andis hoogu juurde koroonapandeemia. Keeruline on meelitada tagasi sektori kvalifitseeritud tööjõud, kes võib olla leidnud tööd teistes sektorites.

Kuna külalismajanduse sektor loob kõikidest teistest valdkondadest töökohti kõige kiiremini, on **noore põlvkonna spetsialistide ligimeelitamine ja hoidmine** peamiseks murekohaks.



Tööjõudpuuduse ja elukutse madala atraktiivsuse põhjused

Klientide nõudmised hotellides ja restoranides eeldavad sageli **mittesotsiaalsena iseloomustatud töötingimusi ja ebaregulaarset tööaega** jagatud vahetustega, nädalavahetusel ja öösel tööl olemisega või tööga pühade ajal.

Nüüd on KÜLALISMAJANDUSE SÕNUMITOOJA ning esindajana sinu kord nende ametikohtadele hoogu anda.

Kuigi sektor on suures kriisis, leiavad ettevõtjad hulga positiivseid lahendusi oma töötajate hoidmiseks ja heade töötingimuste loomiseks. Keegi pole leidnud „imelahendust“, kuid esiletõstmist väärivad paljud uuenduslikud algatused.

Sõnumitoojad peavad olema kursis nende meetmetega, mis panevad **tuhanded** töötajad uhkust tundma, et nad kuuluvad sellesse sektorisse ja oma ettevõttesse.

Mõned eelarvamused koos vastuargumentidega on loetletud allpool.





Levinud eelarvamused



Personalijuhtimisel on väga halb maine: pikad töötunnid ei sobi kokku sotsiaalse ja pereeluga, vabu nädalavahetusi ei ole ja puhkepäevi on vähe.



Vastuargumendid



Töötajad on kohustatud töötama nädalavahetustel, öösiti ja siis, kui teised inimesed on puhkusel.

Kuid, nagu järgmises osas paremini selgitatud, on see ohverdus seda pingutust väärt.

See on väga **stimuleeriv sektor**, kus täna saad otsustada töötada mõnes restoranis või hotellis Roomas ning, kuus kuud hiljem, Londonis või New Yorgis. See on võimalik ainult hotellinduses.

Maailma suurimates hotellides ja restoranides on **juhtivatel kohtadel** mehed ja naised, kes on karjääriredelil üles liikunud, töötades kõikvõimalikul ajal ja täites kõikvõimalikke ülesandeid.

Ja ei tohi ka unustada, et **töötasu on üldiselt kõrgem** kui teistes sektorites, see on eelis, eriti noorematele, kes soovivad oma perekonda luua.



Levinud eelarvamused



Paljud tööandjad pakuvad valve-, juhuslikku, ajutist, hooajalist ja osalise tööajaga tööd ning see on seotud ebakindlusega (ei ole ravikindlustust ega puhkepäevi). Madal palk ja lisatasuta töö nädalavahetusel.



Vastuargumendid



Tõsistel ettevõtetel on riiklike töölepingutega kehtestatud palgad ja nad maksavad lisatundide eest. Hooajalisus on sektorile omane ning vajaduse töötajate järele on muutlik. Üldiselt on **hooajatöö siiski reguleeritud seadusega ja töötajate õigused tagatud.**

Tööleping tuleb allkirjastada töösuhte alguses. See **ei saa sätestada töötajatele seadusega ettenähtust ebasoodsamaid reegleid.** Leping määrab kindlaks tööandja ja töötaja vahelise suhte tingimused. Tööseadustiku täitmata jätmise eest vastutavad pädevad õigusasutused ning me ei saa siin reguleerida ega hinnata võimalikke erinevusi (ületundide tasumata jätmine, jne). Kõik muud sätted on kummagi poole kokkuleppe küsimus. Seetõttu püüab tööandja pakkuda välja meetmeid töötajate hoidmiseks ja värbamiseks. Ettevõtte juht on tema poolt igale töötajatele kehtestatud sisekorra eeskirjade täitmise tagaja.

Üha enam ettevõtteid pakub **kindlaid ja regulaarseid lisatasusid:** mitte ainult kõrgemat palka, vaid ka tervishoiutoetusi, lapsehoiuteenuseid, paindlikke vahetusi, paremat töö- ja eraelu tasakaalu.



Levinud eelarvamused



Mõned ettevõtted maksavad endiselt oma töötajatele sularahas.

Tööandjad kohtlevad oma töötajaid halvasti ning nõuavad sageli selliste ülesannete täitmist, mida ei ole ametijuhendis.



Vastuargumendid



Sularahas maksmine on ka külalismajanduse sektoris **ebaseaduslik!** Üha enam ettevõtteid püüab vältida seaduserikkumist ja musta nimekirja sattumist. Ainus viis selle täielikuks peatamiseks on tõsta töötajate teadlikkust sellisest võimalusest keelduda.

Kaasaegsed ettevõtted ei ole enam sellised nagu varem, vaid keskendutakse **töötajate heolule**, kui võtmeressursile tööahelas, ning seda ei peeta enam „kuluartikliks“.

Kooskõlas ettevõtete sotsiaalse vastutuse põhimõtetega investeeritakse üha rohkem **meeskonnavaimu tugevdavatesse** tegevustesse. Näiteks, väljaspool ettevõtet teises keskkonnas üksteisega kohtumine toob inimestes esile erinevad küljed ja loob nende vahele teistsuguse sideme.

Tänapäeva maailmas eeldatakse, et töötajad on **multifunktsionaalsed** ja see võib olla ka üks võimalus **lisateenimiseks**. Täidetavate ülesannete **mitmekesisus** võib olla eeliseks mõnele, kes ei hinda rutiinsust ja üksluist tööd. Töötaja mitmekülgsus võib olla ka võimalus **tõsta ametialast väärtust ja aidata kaasa paremale tasustamisele**.



Levinud eelarvamused



Range distsipliin, eriti köögis.

Mõnikord ei austa halva iseloomuga külalised töötajaid.



Vastuargumendid



Köögikeskkond on oluliselt muutunud: enamus vanadest ja halva iseloomuga kokkadest on pensionile läinud ning asendunud **võimekate, kaasaegsete ja visiooniga kokkadega**. Ilmselt on köögis oluline austada reegleid, korda ja antud ülesandeid: nagu tehaseski või mis tahes muul ametikohal.

Töökohad võimaldavad kohtuda paljude inimestega. Me töötame inimestega ja võib juhtuda, et puutume kokku ka inimloomuse vähem meeldiva poolega ehk ebasümpaatse ja lugupidamatu kliendiga... **Kannatlikkus ja empaatia** on seetõttu erialased omadused, mida te siin ehk ette ei kujutaks, kuid võimaldavad meil neid mõnikord keerulisi olukordi hallata.

Mõned **kohtumised on väga rikastavad** (avaliku elu tegelased, staarid, rändurid üle maailma, jne) ning teil võib-olla **võimalus luua tugevaid sõprus- ja kiindumussuhteid**. Külalismajanduse sektoris töötavad inimesed kohtavad iga päev keskmiselt **kolm korda rohkem inimesi** kui teistes majandussektorites.



Levinud eelarvamused



Tööjõupuuduse tõttu peetakse külalismajanduse sektorit tööandjaks lihttöölisele ja algtasemel töötajatele, kellel üldiselt puudub motivatsioon.



Vastuargumendid



Külalismajanduse sektor on suurepärase koht, kus kasvada. Pikaajalise karjääri arendamiseks ja ülesehitamiseks on mitmeid võimalusi. Võite alustada praktikandina ning mõne aasta pärast saada iseenda ülemuseks ja ettevõtjaks. Paljud restorani- ja hotellipidajad ei ole käinud mingis kindlas koolis, kuid neist on saanud edukad ettevõtjad.

Samuti võimaldab see paljudel inimestel, kes on tööst eemale jäänud, tööelus uuesti kanda kinnitada. Mainekasse ettevõttesse sisenemine, töövorm ja töötamine tuntud inimestega on sageli juba sotsiaalse uhkuse allikas.

Kõik tõsised ettevõtted korraldavad ettevõttesiseseid koolitusi, et aidata kõigil jõuda sobivatele ametikohtadele. Tööandjatel ja koolidel on võimalus teha koostööd ja pakkuda lühikursuseid töötajate kaasamiseks. Edasimineku karjääris võib olla ka ristipidine: kelner on spetsialiseerunud rootsi laua ette valmistamisele, on seejärel köögis ning saab hiljem kokaks. Võimalik on ka vastupidine, näiteks saab vastuvõtutöötajast kelner.

Koolitused arendavad töötajate seas ülekantavaid oskuseid ja see hõlbustab ettevõttesisest edutamist.



Levinud eelarvamused



Mõned tööd on vaimselt nõudlikud (tipptunnil palju stressi) ja füüsiliselt väsitavad (pidev seismine, raskete asjade kandmine, kõrge temperatuur).



Vastuargumendid



Mõnel ametikohal on eriti tugevalt tuntav **vähetasuva töö maine: koristajad, nõudepesijad, poetöötajad**, jne. Aga peaksime arvestama, et need töökohad on avatud kõigile, kelle haridus ja töökogemus on napp või puudub üldsegi. Need töökohad on väravaks sektorisse, kus on võimalik ametiredel kõrgemale liikuda töö käigus õppides.

On tõsi, et näiteks köögis töötamine on väsitav, kuid tuleb märkida, et seal moodustavad tipptunnid keskmiselt 30% tundide koguarvust. Ülejäänud 70% kulub harmooniliselt koos kogu köögipersonaliga enam kui normaalses tempos.

Mis puudutab toateenijaid, siis on tõsi, et koristamine pole kunagi olnud lihtne töö, kuid see võimaldab suurema õppimiseta ühel grupil töötajatest teenida head palka. Veelgi enam, tänapäeval saab kursustel õpetatavate õige tehnika, toodete ja varustusega väsimust kergesti poole võrra vähendada.

Lisaks erikoolitustele antakse töötajatele võimalus arendada ka mõningaid oskuseid, mida varem peeti külalismajanduse sektoris teisejärguliseks, näiteks **probleemide lahendamine, suutlikkus astuda juhirolli, olla pinges all töötades edukas või pädevus külaliste küsimuste ja muredega tegelemisel**. See on suureks abiks ja toeks õppimisel, kuidas teha oma tööd parimal võimalikul viisil.



Levinud eelarvamused



Ebakindel sektor, mis on eriti mõjutatud Covidi pandeemiast.



Vastuargumendid



Hotellid muutuvad üha multikultursemateks. Töötajaid on erinevates riikidest ja erineva kultuuriga. Te saate koos töötada ja sõlmida sõprussuhteid kaugetest riikidest pärit kolleegidega terveks eluks.

Noored põlvkonnad näivad otsivat dünaamilist tööd. Külalismajanduse sektoris saavad kõik inimesed kasvada ja areneda, olenemata nende riigist, rassist, soost või varasemast kogemusest.

Pandeemia on mõjutanud kõiki majandussektoreid sellisel moel, mida keegi poleks osanud oodata. Aasta pärast piiride avamist on külalismajanduse sektor näidatud märkimisväärset taastumisvõimet: inimestel on endiselt suur soov reisida.

Nüüd on KÜLALISMAJANDUSE SÕNUMITOOJATE ja esindajatena meie kord ametitele hoogu anda

Kui nõustute seni öelduga, olete tulevaste sektori sõnumitoojatena oodatud lugema ja allkirjastama järgmist jaotist, mis võtab kokku sõnumi põhipunktid, mille peate potentsiaalsetele töötajatele edasi andma.



PANUSTAMISKOKKULEPE

1. Muudame arusaama oma tööst meie ameti inspiratsiooniks



Külalislahkus on oluline, sest see täidab meie kõigi kõige põhilisema põhivajaduse tunda end armastatuna ja aktsepteerituna, koheldud ülimalt hoolega jne.

See, mida tähendab **olla külalislahke, on sügavalt juurdunud inimloomusesse.**

Sõnumitooja räägib uuenduslikult sektori ametite olemusest. Ta räägib professionaalsest karjäärist kindlasti positiivselt.

Sõnumitooja tunneb külalismajanduse sektori põhitõdesid ja ajalugu. Oleme uhked, et saame selles valdkonnas töötada! Külalislahkus on alati eksisteerinud, sest väljapool kodu on hädavajalik inimesi toitlustada, majutada ja nende meelt lahutada.

Tore on kuuluda sellisesse valdkonda, mis hoolitseb külaliste eest, pakkudes mõnusat elamust: süüa hea eine, lõõgastuda mõnuses spaas või puhata kodust eemal jne. Külalismajandusel on tugev mõtteline tähendus. Sõnumitooja annab edasi uhkust, mis sellesse sektorisse kuulumisega kaasneb.

**On suurepärane sellisesse sektorisse kuuluda!
KÜLALISLAHKUS on tugev tähendusrikas sõna!
Külalismajandus pakub rahuldust, see sobib
intuitiivsetele töökatele loomingulistele inimestele!**

2. Kummutame eelarvamused ja näitame ametite positiivset külge

Sõnumitooja näitab tulevastele potentsiaalsetele töötajatele, kuidas raske töö võib end ära tasuda mitte ainult palga, vaid ka inimliku ja ametialase kasu poolest, mida hotellinduses saadud kogemustest saada võib. Plusse on mitmeid: **karjääri edenemine, inimsuhted, töö paindlikkus ja mitmekesisus** ning ka **teenimisvõimalused!**

3. Oleme koostööpartnerid koolitusasutustega

Koolitustesse investeerimine on unikaalne vahend tööjõu volavuse vastu, mis mõjutab töö kvaliteeti ja töötajate lojaalsust. Koolituskeskused saavad pakkuda võimalusi personali koolitamiseks ning aidata sektoril lahendada uute töötajate kogematusse probleemi.

Sõnumitooja peab suutma näidata ja tagant innustada karjäärivõimalusi: koolitused ja väljaõpe hoiavad töötajad kaasatud ja paremini valmis oma tööd tegema.

4. Edendame töö käigus saadavat kogemust, praktikat ja oleme väga ettevaatlikult selle korraldamisel oma töötajatega

Sõnumitooja peab selgitama, et on väga tähtis, kuidas me inimesi vastu võtame. Kui korraldame kvaliteetsel tasemel töökohapõhist õpet koos ametikoolidega, saavad õppijad areneda. Loome hooliva keskkonna, kus on mugav õhkkond ja avatud uste poliitika, et töötajate lahkumine oleks vähem tõenäoline.



Anna allkiri, et
saada
külalismajanduse
sõnumitoojaks!



Allakirjutanud (ees- ja perekonnanimi) kinnitab, et on täielikult tutvunud Pathway to Hospitality seisukohtadega ning nõustub selle sisu ja tingimustega.

Signature

Date