

Tartu Ülikool  
Sotsiaal- ja haridusteaduskond  
Haridusteaduste instituut  
Kutseõpetaja õppekava

Pille Ellamik

**TOITLUSTUSSEKTORI TÖÖANDJATE OOTUSED KUTSEÕPPEASUTUSE  
LÕPETANUD TÖÖTAJATELE JA TÖÖTAJATE VALIKU PÕHIMÕTTED**

bakalaureusetöö

Juhendaja: Hasso Kukemelk (knd)

Juhendaja: Kaire Uiboleht (MA)

Läbiv pealkiri: Tööandjate ootused kutseharidusega töötajatele

**KAITSMISELE LUBATUD**

Juhendaja: Hasso Kukemelk (knd)

.....

(allkiri ja kuupäev)

Juhendaja: Kaire Uiboleht (MA)

.....

(allkiri ja kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Piret Luik (PhD)

.....

(allkiri ja kuupäev)

Tartu 2014

## **RESÜMEE**

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada, millised on tööandjate ootused kutsehariduse lõpetanud kokkadele ning kuidas ja millest lähtuvalt teevad tööandjad töötaja valiku. Uurimismeetodina kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit ning valimi moodustasid viis Tartu linna ettevõtjat. Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuu abil. Kõik intervjuueeritavad olid osalenud töötajate värbamisprotsessis ja kõigil ettevõtjatel olid lähtuvalt oma ettevõttest väljakujunenud ootused töötajate suhtes.

Intervjuueeritavad tõid intervjuude käigus välja nende jaoks olulisi kutset läbivaid kompetentse nagu puhtus ja meeskonnatöö ning vähem kohustuslikke kompetentse nagu menüü koostamine ja kaupade haldamine. Uuritavad väljendasid, et nende ootustele vastavat kokka on keeruline leida ning leidsid, et kõige peamine ja lihtsaim moodus töötajat leida on küsida tuttavatelt, sõpradelt ja teistelt töökaaslastelt. Vaid üks tööandja oli otsustanud hetkel tööjõudu värvata otse kutsekoolist.

Edasistes uuringutes võiks keskenduda koka eriala õpilaste erialavaliku põhjustele ja hilisemale motivatsioonile töötamaks valitud erialal.

Märksõnad: tööandjate ootused, töötajate valik, kompetentsid, praktikakorraldus.

## **SUMMARY**

### **THE EMPLOYER'S EXPECTATIONS TO THE VOCATIONAL SCHOOL GRADUATES AND THE PRINCIPLES OF SELECTING EMPLOYEES IN THE CATERING SECTOR**

The purpose of the bachelor's thesis is to find out the employer's expectations to the vocational school graduate chefs and the main factors to the decision of employment. The qualitative research method was used for the survey. The data were collected with a half structured interview. The survey was conducted in a range of 5 employers in Tartu. All of the people interviewed had been part of the recruiting process in the company and had developed certain expectations for the employees. Throughout the interviews the most frequent expectations mentioned were cleanliness and teamwork. Less obligatory were making up the menu and managing the goods.

The interviewees expressed that it is difficult to find a chef matching their expectations, especially to find a great chef. They acknowledged finding employees is the easiest when asking acquaintances, friends and colleagues. Only one employer had started to recruit straight from the vocational schools.

Further researches should concentrate on the reasons for choosing the chef's profession and the motivation to work in the same field after graduating.

Keywords: employers' expectations, selecting employees, competences, arrangement of practice.

**SISUKORD**

RESÜMEE.....	2
SUMMARY .....	3
SISUKORD.....	4
SISSEJUHATUS .....	5
1 UURIMISTÖÖ TEOREETILINE ÜLEVAADE .....	7
1.1 EESTI KUTSESÜSTEEM.....	7
1.2 VARASEMAD UURINGUD .....	12
2 UURIMISTÖÖ METOODIKA.....	16
2.1 UURIMUSE EESMÄRK JA HÜPOTEESID.....	16
2.2 VALIM.....	17
2.3 MÕÕTEVAHENDID.....	18
2.4 ANDMETE ANALÜÜS .....	18
3 UURIMISTULEMUSED JA ARUTELU.....	19
3.1 TULEMUSED.....	19
Tööandjate ootused koka eriala lõpetanutele.....	19
Töötajate valiku põhimõtted.....	23
Tööandjate probleemid.....	27
3.2 ARUTELU .....	28
3.3 UURIMISTÖÖ PRAKTILINE VÄÄRTUS JA KITSASKOHAD .....	31
TÄNUSÕNAD.....	32
AUTORSUSE KINNITUS .....	32
KASUTATUD KIRJANDUS.....	33
LISAD.....	36

## SISSEJUHATUS

Turumajanduses jäävad püsima vaid need ettevõtted, kellel on kvalifitseeritud tööjõud, kes tagavad ettevõttele tootlikkuse püsimise ja suurendamise. Oluliseks kasuteguriks on see, kui ettevõtja ei pea töötajat tööle võttes kohe hakkama tegelema töötaja oskuste kindlaks tegemise ja koolitamisega. Kutseharidus peaks tagama töötaja efektiivsuse seeläbi, et saadav kutse vastab õppekavas ette nähtud teadmistele ja töötajad on arenemisvõimelised. Ideaalis on see nii, kuid kas tööandjad tegelikkuses arvavad sama? Milline on see ideaal, mille poole võiks püüelda?

Eesti Kutsehariduses on viimastel aastatel toimunud suuri muudatusi ja see puudutab peamiselt õppebaaside ja seadmete kaasajastamist Euroopa Liidu vahendite toel (Nestor, Nurmela, 2013). Juba alates 1990-aastate keskpaigast on Eesti kutsehariduses läbi viidud ulatuslikke reforme. Peamiseks eesmärgiks oli parandada kutsehariduse kvaliteeti ja suurendada tööturu vajadustele vastavust (Vocational..., 2013). Siiski tõstatavad Nestor ja Nurmela (2013) küsimuse, kas need investeeringud on õpetatavate erialade osas kutsehariduse kvaliteeti tõstnud ja kas tööandjate ootused vastavad kutsekoolist tulnud tööjõu osas?

Nii nagu Eestis, on ka mujal maailmas eelmise sajandi lõpust alates toimunud kutsehariduse arendamise laine. Kutsesüsteemi eesmärkideks oli luua ettevõtete vajadustele vastav kutsestandard, kvalifikatsioonide raamistik, praktikasüsteemide paindlikkus ning suurendada avalike ja erapakkujate konkurentsi väljaõppe pakkujate seas (Sheldon, Thornthwaite, 2005). Nestor ja Nurmela (2013) väidavad, et Eesti eraettevõtjad, kes peaksid õppijale ettevõttepraktikat pakkuma, tegutsevad väga ebastabiilses majanduskeskkonnas ja suureks probleemiks on tööjõupuudus ja palgatõusurve.

Eestis kehtiva kutseõppe seaduse (Kutseõppeasutuse seadus, 2013, § 3 (1)) alusel on kutseõppe eesmärkideks luua tingimused kujundamiseks isiksust, kellel on teadmised, oskused, vilumused, hoiakud ja sotsiaalne valmidus töötamiseks ning valmistada ette vastutustundlik ja algatusvõimeline töötaja. Erickson, Williams, Bragert (2010) tööandjate uuringust selgus, et õpilasi tuleks juhendada nii, et areneks nende vastutustunne, positiivne töösse suhtumine, enesedistsipliin ja paindlikkus. Samuti tuleb arendada õpilaste kriitilist mõtlemist. Kutsehariduse maineuuringus toodi välja, et kuigi kutsehariduse arendamisega on suurt tööd tehtud, ei olda siiski valmis kutseharidust oma lähedastele soovutama (Petti, Pärtel, 2013). Toitlustusasutustes läbi viidud uuring tõi välja, et kui tööandjad ja kool omavahel tihedat koostööd teevad, muutub ka ettevõtjate arvamus kutseõppest paremuse poole (Kutsehariduse ..., 2013). Nestor ja

Nurmela (2013) on märkinud, et ettevõtjatel on mure, sest kutseõppeasutustes õppivatel noortel on vähene võimekus ja motiveeritus valitud erialal õppida ja töötada. Toitlustusasutuste juhid tundsid muret, kuidas tulla toime kvalifitseeritud tööjõu nappuse ja ettevõttesisese töökorralduse parandamisega (Tartu ..., 2011). Lõhmussaar (2013) järeldeb oma töös, et tööandjad ei tähtsusta kutsetunnistust ja see ei ole määravaks tööle saamisel ja arvavad, et kutsetunnistusest olulisem on töötaja varasem töökogemus. Seetõttu oleks oluline uurida, milliseid omadusi peavad tööandjad kutseõppeasutuse lõpetanute puhul oluliseks ja vajalikuks.

Käesoleva töö eesmärgiks on uurida toitlustussektori tööandjate ootusi kutseõppeasutuse lõpetanud töötajatele ning selgitada välja töötajavaliku põhimõtted.

Lähtudes Thomas (2010) uurimusest ja käesoleva uurimustöö eesmärgist, püstitati järgmised uurimisküsimused: Missugused ootused on toitlustussektori tööandjatel kutseõppeasutuse (koka eriala) lõpetanutele? Kuidas ja millest lähtuvalt teevad toitlustussektori tööandjad töötajavaliku?

Antud uurimustöö koosneb kolmest osast. Töö esimeses osas antakse ülevaade Eesti kutsesüsteemist – millistest osadest süsteem koosneb ja millised on kutsesüsteemi osapooled. Seejärel antakse ülevaade koka eriala pädevustest ja kompetentsidest ning käsitletakse varasemaid uuringuid, kus on uuritud tööandjate ootusi kutsehariduse osas. Töö teises ehk empiirilises osas kirjeldatakse uurimustöö metoodikat – kuidas koguti andmeid, milliseid meetodeid selleks kasutati, kuidas andmeid analüüsiti ning millised tulemused saadi. Kolmandas osas esitletakse saadud tulemusi ning võrreldakse neid koka kutsestandardis tooduga ning varasemate uuringutega.

# 1 UURIMISTÖÖ TEOREETILINE ÜLEVAADE

## 1.1 EESTI KUTSESÜSTEEM

Kutsesüsteem seob haridussüsteemi töömaailmaga. Süsteemi olulisemaid eesmärke on toetada Eesti töötajate konkurentsivõimet, pakkuda tuge haridussüsteemile, aidata kaasa kompetentsuse hindamisele ja tunnustamisele ning muuta kutsed riigis ja rahvusvaheliselt võrreldavaks (Kutsesüsteemi ..., 2014).

Kutseõpet korraldab kutsekool ning kutseid omandatakse kutseõppes. Kutseõpe on kutseõppeaaduse (Kutseõppeasutuse seadus, 2013, § 2 (1)) järgi „*õppimis-, õpetamis- ja korraldustegevuste kogum, mille eesmärk on kutsehariduse omandamise võimaldamine*“. Aedma *et al.* (2008) sõnul on kutseõppe eesmärgiks omandada iseseisvaks oskustööks vajalikud teadmised, oskused ja hoiakud. Kutseõppe seaduses (Kutseõppeasutuse seadus, 2013, § 3 (1)) on kutseõppe eesmärki defineeritud järgmiselt: „*luua võimalused sellise isiksuse kujunemiseks, kellel on teadmised, oskused ja hoiakud ehk kompetentsid ning vilumused ja sotsiaalne valmidus töötamiseks, ühiskonnaelus osalemiseks ja elukestvaks õppeks*“.

Kutsesüsteem aitab (Kutsesüsteemi ..., 2014):

- suurendada töötajate tootlikkust
- korrastada kutsealast tegevust tööturul
- võrrelda teiste riikide kvalifikatsioone
- lihtsustada tööjõu liikumist.

Kutsesüsteemi osapooled on kutsenõukogu esimeeste kogu, kutsenõukogu, kutse andja, kutsekomisjon, hindamiskomisjon, Haridus- ja Teadusministeerium, Kutsekoda, Innove ja Kutsekoolid (Kutsesüsteemi ..., 2014).

Kutsenõukogu esimeeste (Kutsesüsteemi ..., 2014) kogu peamine ülesanne on koordineerida kutsenõukogude vahelist koostööd, kus kinnitatakse ja kooskõlastatakse kutsestandardite väljatöötamine. Kutsenõukogu eesmärk on vastavas majandusharus kutsetöö välja töötamine ja arendamine. Kutse andjatel on kutse andmise õigus ning ta vastutab kutse andmise tegevuse eest ning väljastab kutsetunnistuse. Kutsekomisjoni kuuluvad vastava valdkonna spetsialistid tööandjate, koolitajate, erialaliitude ja teiste huvitatud osapoolte hulgast. Kutsekomisjon teeb koostööd kutse andjatega kutsedokumentide väljatöötamisel ja kutse

andmisel. Hindamiskomisjon hindab ja võtab vastu kutseksamid, korraldab hindamiste ja tulemuste protokollide kandmise ja esitamise kutsekomisjonile (Kutsesüsteemi ..., 2014). Uus kooli lõpetamisel sooritatavale kutseksamile mõeldud hindamisjuhend, mis põhineb uuel kutsestandardil ning lävendipõhisel õppel, võeti vastu EHRL (Eesti Hotellide ja Restoranide Liit) kutsekomisjonis 20. mail 2014.

Igal aastal esitab Haridus- ja Teadusministeerium kutseõppeasutustele riikliku koolitustellimuse. Tellimus peaks looma eeldused täitmaks tööturu vajadusi kvalifitseeritud tööjõu osas. Koolitustellimus on aluseks tellitud õppekohtade rahastamiseks (Aedma *et al.*, 2008).

Kutsekoja (Kutsekoda..., 2014) ülesandeks on kutsesüsteemi osapoolte tegevuste koordineerimine ja kutsesüsteemiga seotud dokumentide välja töötamine. Kutsealane nõustamine ja koolitamine kuulub samuti kutsekoja kompetentsi.

Sihtasutuse Innove (Elukestva Õppe Arendamise Sihtasutus Innove) peamine eesmärk on elukestva õppe koordineerimine ning Euroopa Liidu toetuste sihipärane kasutamine ning kutsehariduse riiklike õppekavade arendamine (Innove, 2014).

Eestis oli 2012/2013 õppeaastal 41 kutseõppeasutust, neist 17-s õpetatakse koka eriala. Kutseõppeasutustest 29 kuulub Haridus- ja Teadusministeeriumi haldusalasse, 3 kooli on munitsipaalomandis ja 9 kutseõppeasutust eraomandis. Eestis on igas maakonnas vähemalt üks kutseõppeasutus, nii et kutseõpe peaks olema kõigile soovijatele kättesaadav (Reinhold, Vaher, 2013).

Kutsesüsteem koosneb kutsete kataloogist, kutsestandarditest ja kutsetunnistustest. Kutsete kataloogi on kantud kõik Eestis õpetatavad erialad, mille aluseks on kutsestandard ja mille alusel väljastatakse kutsetunnistus (Kutsesüsteemi ..., 2014). Mõiste “kutse” on defineeritud Kutseseaduses (Kutseseadus, 2008, § 3 (2)) kui „*hindamise ametlik tulemus, mis saadakse, kui kutset andev organ otsustab, et isikul on kutsealal vajalik kompetentsus, mille tase on määratud asjakohases kutsestandardis*“.

Seega on üheks oluliseks kutse määramise aluseks kutsestandard, mis on “*dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kutsealade ja -tasemete kompetentsusnõuded*“ (Kutseseadus, 2008, § 5 (1)). Kutsestandardi koostamiseks on välja töötatud „Kutsestandardi koostamise ja vormistamise juhend“. Kutsestandardi eesmärk on tööturu nõudmistele vastavate taseme- ja täiendusõppe õppekavade koostamine. Ka on võimalik kutsestandardist lähtuvalt viia

läbi enesehindamine ning kutse andmisel teha vastavushindamine (Kutsesüsteemi..., 2014). Kutsestandard koosneb kolmest osast: A-osa kirjeldab töö sisu ja eesmärki, mis on peamiseks allikaks inimesele elukutse valikul. B-osas on toodud välja kompetentsusnõuded, mis on aluseks õppekavade koostamisel ja enesehindamisel. C-osa sisaldab üldist infot koostajate ja kehtivusaja kohta. Kutsestandardi koostamiseks moodustatakse töörühm, kuhu võivad kandideerida ja on oodatud kõik vastava valdkonna spetsialistid. Töörühma koosseisu kinnitab kutseenõukogu (Kutsestandardi ..., 2011).

Kutsestandard aitab (Kutsesüsteemi ..., 2014):

- värvata sobivate ja tõendatud teadmiste-oskustega töötajaid
- planeerida töötajate arengut
- hinnata töötajate kompetentsust
- koostada ametijuhendeid

Käesolevas töös on aluseks võetud kehtiv „Kokk, tase 4 Kutsestandard“ mis on kinnitatud 10.04.2013 ja eelmine „Kokk, tase 4 Kutsestandard“, mis oli vastu võetud 24.05.2012. Uus kutsestandard on kinnitatud viieks aastaks, kehtib kuni 09.04.2018. Võrreldes kahte erinevat dokumenti – „Kokk, tase 4 Kutsestandard“ (2013) ja „Kokk, tase 4 Kutsestandard“ (2012) – on sisse viidud järgmised muudatused. Uues kutsestandardis on põhjalikumalt lahti kirjutatud „Tööosad“ ja „Spetsialiseerumisega seotud tööosad“. Kõikide tegevuste alla on toodud 2-10 täpsemat töökirjeldust. Lahtikirjutus annab üheselt mõistetavuse kutsekirjelduses toodud tööülesannete kohta – näiteks kui varasemalt oli tööosade alla märgitud „Töö planeerimine ja korraldamine“ ilma lahti kirjutuseta, siis uues kutsestandardis leiab selle alt täpsema loetelu sellest, mida see osa sisaldab. Kuna kaks viimast standardit ei erine üksteisest vormiliselt oluliselt, võrreldi ka vanemat kättesaadavat standardit, mis on „Kokk I, II, II“ (2001). Võrdlusena saab tuua selle, et 2001 aasta kutsestandard on peamiselt keskendunud kutseoskuste ja -teadmiste nimetustele. Lahtikirjutused ja selgitused on minimaalsed ning väheinformatiivsed. Kümne aasta jooksul on astunud suur samm edasi koka kutse standardiseerimisele, mis peaks tagama õppima asuvale noorele selge ülevaate sellest, mis teda tulevikus ees ootab.

Õppe läbimise ja kutsetunnistuse vahel on kutseeksam ja hindamine. Kutsetunnistus tõendab, et tunnistuse saajal on olemas kutsestandardis toodud oskused ja kompetentsid (Kutsesüsteemi ..., 2014). Põhjuseks, miks õpilased otsustavad kutsetunnistuse saamiseks kutseeksami teha, on mitmeid: soov end tõestada, oma valitud erialal edasi areneda, saada

paremaid teadmisi, enda proovile panek, kirk toidu vastu, erialal kõrgemale pürgimise soov, huvi eriala vastu, soov valitud alal töötada, saada kutsetunnistus, kvalifikatsioon (Tamm, 2012). EHRL sõnul väärtustab järjest rohkem töötajaid kutsetunnistuse olemasolu, mis peaks andma eelise nii Eestis, kui ka mujal Euroopas. Kutsetunnistus on dokument, mis tõendab isiku kutsekompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele, osakutse puhul kutsestandardi ühe või mitme osa nõuetele. Kutsetunnistuse õigsuse eest vastutab kutsetunnistuse väljastanud kutse andja (Kutseseadus, 2008, § 21 (1)).

Kutsete kvalifikatsiooniraamistik on ühtne süsteem, mis seostab omavahel riiklikud kvalifikatsioonisüsteemid. Kvalifikatsiooni mõistetakse kui „*hindamise ametliku tulemusena tunnustatud kompetentsust, millega kaasneb iseseisvus ja vastutus*“ (Kutseseadus, 2008, § 3 (5)). Raamistiku põhieesmärgiks on soodustada tööjõu liikumist erinevate riikide vahel ning aidata selgitada, millised on inimese erialased oskused ja teadmised. Kvalifikatsiooniraamistikus on märgitud, mis tasemega milline haridussüsteemi osa tegeleb. Konkreetselt on määratlemata, kelle vastutusalasse kuulub tase 5 (vt. Lisa 1) (Eesti ..., 2014).

Kutsesüsteemi reguleerimiseks on välja töötatud mitmeid dokumente ja seadusi. Vabariigi valituse poolt on välja töötatud ja kinnitatud „Kutseseadus“, „Kutseõppeasutuseseadus“, „Kutseharidusstandard“. Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse (REKK) programmi „Kutsehariduse sisuline arendamine 2008-2013“ raames töötati välja „Praktika juhendmaterjalid ja näidisdokumendid“ ning Haridus- ja Teadusministeeriumi (HTM) poolt välja töötatud „Kutsehariduse arengukava“.

Riigikogu poolt võeti 2013. aastal vastu uus kutseõppeseadus, milles kehtestatud uuenduste käigus käivitati 2013. aastal kutsehariduse korralduse ja õppekavade reform. Selle käigus tuleb koolidel välja töötada uued õppekavad ja viia olemasolevad seadustega kooskõlla. Üleminek toimub kuni 1. septembrini 2017. aastal (Uued kutsehariduse ..., 2014). Viimaste aastate oluliseks edasiminekuks kutsehariduses võibki nimetada uute riiklike õppekavade ja kutsestandardite kinnitamist.

Euroopa Liiduga liitumisel on majanduses toimunud muutus nihe füüsiliselt töölt mittefüüsilistele. Kasvanud on selliste töökohtade arv, mis nõuavad võimet mõista kontseptsioone, kasutada neid praktikas, võtta vastutust ja vahetada informatsiooni. See nõuab piisavat hariduslikku ettevalmistust ja kvalifikatsioonitaseme tagamist kutsehariduselt (Juhendmaterjal ..., 2007). Eesti Kutseharidussüsteemi arengukavas perioodiks 2009-2013 oli

olulise punktina välja toodud, et saavutamaks tipptaset ja kvaliteeti, on vaja terviklikku lähenemist. Ei piisa vaid kaasaegsetest töökodadest ja sisseadest, vajalik on õpetajate, õppekavade ja koolitusmaterjalide olemasolu. Oluline on kutseõppe tihe koostöö töömaailmaga ning vajalik parandada õpetamisemeetodeid ja praktikasüsteemi parema tulemuse saavutamiseks (Eesti ..., 2009). Sama suunda tuleb jätkata ka uues arengukavas. Riiklik uus kutsehariduse arengukava aastaks 2014 ei ole veel kinnitatud, kuid saame vaadelda Tartu Kutsehariduskeskuse poolt välja töötatud ja kinnitatud arengukava aastateks 2014-2018. Olulisemad arenduskohad on „Uute praktikakorralduste põhimõtete väljatöötamine“, mille tähtaeg on 2014. aasta ja „Praktika osakaalu suurendamine” ning “Praktika integratsioon teooriaga”, mille täitmise tähtaeg on aasta 2016 (Arengukava 2014-2018, 2014).

Erialapraktika on üheks võimalikuks parandusvaldkonnaks kutseharidusmaastikul. Ettevõtjad ootavad, et praktikandid näitaksid üles initsiatiivi ja soovi praktikal tööd teha (Kutsehariduse ..., 2013). Praktika heaks korraldamiseks on välja töötatud ja vastu võetud erinevaid praktikadokumente: praktikajuhend, praktikaleping, praktikakava, praktikapäevik, praktikaaruanne (Kutseõppeasutuste ... §10(1), 2013), kuid tegelikkuses saab praktikajuhendaja tihtipeale praktikandi ülesannetest teada alles siis, kui praktikant ettevõttesse tuleb (Juhendmaterjal ..., 2007). Ettevõtjad on seisukohal, et kui ettevõtte koolitab õpilasi, peaks riik ettevõttele selle lisatöö kompenseerima (Kutseharidus ja ..., 2013). Hea praktikakorralduse eelduseks on kooli ja ettevõtja vaheline tihe koostöö kooli praktikakava, erialapraktika kava välja töötamisel, üheselt mõistmisel ja ellu rakendamisel (Juhendmaterjal ..., 2007). Oluliseks eesmärgiks on püstitatud ka vale erialavaliku tõttu koolist lahkumise hulga vähendamine igal aastal (Arengukava 2014-2018, 2014).

Kutsesüsteemi puudusteks on toodud kutseõpetajate nõrka ettevalmistust ja kvaliteeti. Probleem on ka noorte kõrgelt kvalifitseeritud õpetajate puudus ja koolide õpetustaseme liigne erinevus. Puuduseks loetakse ka seda, et võrreldakse sisseastunute arvu lõpetajatega, kuid piisava tähelepanuta jäetakse kutsetunnistusega lõpetanute osakaal (HTM ..., 2008). Kutseõpe on keeruline süsteem, sinna kuulub mitmeid osapooli, kellel on erinevad eesmärgid ja huvid ning toimimise mehhanismid. Seda võib lugeda ka põhjuseks, miks kõiki loodetud edusamme ei ole saavutatud ja tuleb jätkata ettevõtetud kursil (Eesti ..., 2009).

## 1.2 VARASEMAD UURINGUD

Käesolevas uurimistöös seisukohast on olulised uurimused, kus on uuritud tööandjate rahulolu ja ootusi kutseõppest tulnud töötajate osas (Eamets *et al.*, 2011; Dsiss *et al.*, 2011; Erickson *et al.*, 2011; Haridus ja..., 2008; Kutsehariduse ..., 2013; Lõhmussaar 2013; Nestor, 2012; Nestor, Nurmela, 2013; Sheldon, Thornthwaite, 2005; Tartu ..., 2000; Thomas, 2010) ning võrdluseks on toodud ka mõned uuringud, kus on käsitletud kutseõppe lõpetanud õpilaste rahulolu kutseõppega (Mazuki *et al.*, 2011; Petti, Pärtel, 2013; Reinhold, Vaher, 2013; Tamm, 2012). Uuringud on toodud kronoloogilises järjestuses, et teataval määral tuleksid välja ka kutsehariduse arenguetapid.

Tartu toitlustusasutuste tarbijate ja teeninduse uuringu aruandes (Tartu ..., 2000) on ära märgitud toitlustusasutuste juhtide mure kvalifitseeritud tööjõu nappuse üle. Antud uuringus uuriti Tartu linna tööandjaid, kasutades ankeetküsitlust. Eriti oluliseks peeti tööandjate poolt toitlustusasutuste töötajate hügieenist kinnipidamist. Järeldati, et tööandjate endale tööjõu koolitamisel on suur risk seetõttu, et palju kasutatakse niinimetatud üle ostmise tehnikat – üks tööandja koolitab endale tööjõu, aga teine tööandja ostab selle üle (Tartu ..., 2000).

Väljastpoolt Eestit on tööandjate rahulolu kutseõppest tulnud töötajate osas uurinud Sheldon ja Thornthwaite (2005). Uuringus keskenduti Austraalia tööandjate arvamuste analüüsimisele ja selgus, et on vaja arendada töötaja väärtust, suhtumist, personaalsust ja muid isikuomadusi, eesmärgiga tagada parem töötaja ja tööandja ootuste ühildumine.

Uuringufirma Emor keskendus oma uurimustöös (HTM ..., 2008) sellele, kuidas hindavad kutsehariduse esindusorganisatsioonid ja tööandjad kutsehariduses ette võetud arendusi aastatel 2005-2008. Uuringu lõppeesmärk oli saada ettepanekuid kutsehariduse senise tegevuse rõhutamiseks. Uuringus osalesid küsitlusankeete täitma suunatud tööandjad ja samuti esindusorganisatsioonid (Eesti Kutseõppe edendamise Ühing, Keskmiste Ettevõtjate Assotsiatsioon, Eesti Kaubandus- ja Tööstuskoda), kes osalesid fookusgrupi vestluskavas. Kõigil osalejatel oli olemas kokkupuude kutseharidusega. Tulemusi analüüsisid jõuti järeldusele, et ligi pooltel töötajatel on kutsetunnistus, kuid märgiti ära, et selles osas võib olla ka kahtepidi mõistetavust – mõned inimesed peavad kutsetunnistuseks ka kutsekooli lõputunnistust. Mõningaid erinevusi leiti esindusorganisatsioonide ja tööandjate arvamustes – kui esindusorganisatsioonid leiavad, et viimaste aastate jooksul on juba paranenud kutseõppeasutuste ja tööandjate vaheline koostöö, siis ettevõtjad leiavad, et koostöö võiks veel paraneda. Eriti

puudutas see just ettevõttepraktika korraldust ning ettevõtja ja kooli vahelist kontakti. Esindusorganisatsioonid leidsid ka, et ettevõtetel on üldiselt vähene informatsioon kutseõppes toimuvast.

Käesoleva uuringuga väga sarnast teemat on uuritud Austraalias (Thomas, 2010). Thomas (2010) uuris tööandjate ootusi töötajate omaduste suhtes. Uuringus osalesid tööandjad, kes juba on palganud või tulevikus arvatavasti palkavad vastava eriala lõpetajaid. Andmete kogumiseks töötati välja 7-küsimuseline ankeet, seejärel paluti hinnata lõpetajates oodatavaid oskusi ja omadusi. Variandiks oli ka teada anda võimalikest probleemidest seoses õpilaste ettevalmistusega tööle asumiseks. Tulemused näitavad põhilisi nõudmisi, mille tööandjad seavad eriala lõpetajatele. Selgusid omadused, mis on olulised kõigile tööandjatele. Näiteks meeskonnatöö, oskus iseseisvalt töötada, kirjutusoskus, omaalgatus, suhtlus, töö tõhusus. Veidi vähem, kuid siiski olulised olid analüüsivõime, uurimuse koostamine, arvutioskused, probleemilahendus ning loovus. Põhirõhk oli erialastel teadmistel. Kõigi kutseharidusega lõpetajate palkamisel on paika pandud kindlad omadused, mida otsitakse. See uurimus näitas, et otsitavad omadused on erinevates valdkondades võrdlemisi sarnased.

Iga nelja aasta järel koostavad Tartu Linnavalitsus ja Tartu Ülikool ettevõtlusuuringu (Dsiss *et al.*, 2011), mis annab ülevaate Tartu ettevõtete juhtide arvamustest ettevõtluse üldisele arengule ja keskkonnale. Uuringus osalesid Tartu linna ettevõtjad ja tulemused saadi ankeetküsitluste abil. Uurimusest selgus, et kolmandik ettevõtjaid ei tegele tööjõu planeerimisega, vaid on keskendunud hetkeolukorrale. Kuigi üldine rahulolu töötajatega on langenud, siis töötajate madal tase valmistab poole vähem probleeme kui samalaadses uuringus, mis viidi läbi aastal 2006. Töötajate leidmisel nimetatakse põhilisemateks kanaliteks isiklikke tutvusi, internetti ja ajalehekuulutusi. Leiti, et koostöö kutseharidusega on vähenenud, kuid mitte huvist, vaid seetõttu, et hetkel on tööjõudu piisavalt või siis ei ole kutseharidusel pakkuda vajaliku erilase väljaõppega töötajaid.

Ericson *et al.*, (2011) uurisid, millisel määral on tööandjad rahul kooli lõpetanud spetsialistide ettevalmistusega ning mida ettevõtjad spetsialistide ettevalmistamisel kõige tähtsamaks peavad. Kõige enam tõid tööandjad välja suuremat praktikavajadust, sest lõpetanutel on raskusi oma teadmiste ülekandmisega praktilisse töösse. Veel toodi esile, et noor töötaja

peaks olema valmis kõvasti tööd tegema karjääris edu saavutamiseks. Uurimusest tuli välja, et sooviti parandada õpilaste juhendamist nii, et areneks nende vastutustunne, positiivne töösse suhtumine, enesedistsipliin ja paindlikkus. Samuti leiti, et tuleb arendada kriitilist mõtlemist.

Eamets *et al.* (2011) on uuringus ühe peamise teemana välja toonud selle, kuidas ettevõtjad leiavad uut tööjõudu. Uuritavateks olid Eesti energeetikasektori valdkonna ettevõtted ja andmete kogumiseks kasutati kvantitatiivset lähenemisviisi ehk ankeetküsitlust. Kõige levinumaks töötajate värbamise meetodiks nimetati töökuulutuse levitamist meedias ja tööpakkumisportaalides, kuid toodi ka välja, et vaatamata sellele, et kandideerijate hulk võib olla suur, ei pruugi selle meetodi abil sobivat tööjõudu leida, sest tööotsijatel oodatakse väga häid erialaseid oskusi. Üheks mooduseks tuuakse välja ka otse kutsekoolist värbamise, mis tagab parema erialase ettevalmistuse, kuid puuduseks on vähene eelnev töökogemus. Käiakse ka noorteüritustel oma ettevõttes pakutavaid töökohti tutvustamas, samuti kasutatakse praktikantide värbamist, sest nii on võimalik töötaja sobivust kontrollida ja konkreetset väljaõpet pakkuda. Ka isiklike kontakte loetakse täiesti arvestatavaks tööjõu värbamise meetodiks. Samuti vaadatakse läbi varasemalt laekunud kontaktid ja CV (elulookirjeldus). Kui ettevõttel on vajadus lihtsamaid töid tegeva tööjõu järgi, siis on kasutatud ka töötukassa abil töötaja otsingut. Peamiseks probleemiks nimetatakse, et kui on vaja spetsiifiliste oskustega töötajat, võib sobiva töötaja leidmine olla probleemne. Ettevõtjad märgivad ära ka selle, et üheks probleemiks võib olla palgatase, mis ei ole noortele piisavalt motiveeriv.

Kutsehariduse valdkonna tööandjate rahulolu uuringus (2013) keskenduti peamiselt praktikakorraldusele. Uuritavateks olid ettevõtjad, kes pakuvad kutsehariduses õppivatele õpilastele praktikavõimalusi, andmeid koguti intervjuude käigus. Uuringu eesmärk oli kaardistada ettevõtjad, kes pakuvad kutsehariduses õppivatele õpilastele praktikavõimalusi ja selgitada välja ettevõtjate ootusi ning hoiakuid praktikakorraldusele. Praktikakorralduse probleemidena toodi välja fakt, et ettevõtjate juurde jõuavad õpilased, kes teevad ettepaneku vaid praktikadokumendid allkirjastada ilma, et reaalselt praktikat toimuks. See näitab, et suur osa praktikast toimub fiktiivselt. Lahendusena pakuti koolipoolset tugevamat kontrollimist. Üks probleemidest oli praktikantide kogemus, et neid kasutatakse ära – lubatakse tasuda töötasu, kuid seda ei tehta ja praktikante koheldakse ettevõttes halvasti. Probleemina toodi välja ka

praktikantide hilinemise töökohale. Lahendusena pakuti suuremat kontrolli ja suhtlust ettevõttega kooli poolt, mis peaks selliseid probleeme vähendama. Tööandjad leiavad, et kool peaks rohkem selgitama praktika olulisust õpilasele ning ka sotsiaalsete oskuste osas on kutseõppe praktikantide tase nõrk. Ettevõtte ettepanek on, et koolid peaksid keskenduma rohkem ka nende oskuste arendamisele.

Nestor ja Nurmela (2013) on uurinud, kuidas hindavad Eesti ettevõtted kutseharidusest tulnud tööjõudu ning millised on tööandjate ootused kutseharidusest tulnud töötajate osas. Uurimuses osalesid Eesti ettevõtjad ja andmeid koguti intervjuude abil. Uuringu tulemusena selgus, et mida suurem on ettevõtjate ja kutsekoolide vaheline koostöö, seda paremaks muutub ettevõtjate arvamus kutsekoolidest. Ettevõtjad on valmistegelema tööjõu täiendkoolitamisega, kuid ei soovi tegeleda noorte tulevaste töötajate sotsiaalsete oskuste arendamisega, sest kõige olulisemateks peavad tööandjad töötajate isikuomadusi ja sotsiaalseid hoiakuid. Kõige suuremaks puuduseks loeti otsustusvõimet, väheseid erialaseid teadmisi ja keelteoskust. Positiivseks loeti valimist õppida ja ennast arendada. Positiivsena nimetati ka seda, et kui majanduskriisi ajal ei soovinud ettevõtjad praktikante, siis praeguseks on olukord pigem muutunud vastupidiseks.

Kutseõppe lõpetatute seas viidi läbi mahukas kombineeritud uurimus, milles uuriti peaaegu 20 000 kutseõppe lõpetanud noorte tööle rakendumist ettevõttes (Nestor, 2012). Tulemustena toodi välja, et olukord majanduses on keeruline ja kutseõppe lõpetanud noorte tööle rakendumine on kõikuv. Võimaliku põhjusena pakuti majanduskriisi järelmõju. Uuringus mainiti, et tööandjad eelistavad pigem kogenud, kui ilma eelneva töökogemusta noori. Kooli lõpetanud avaldavad arvamust, et kooli ajal sooritatud praktika oli kasulik, kuid koolist saadud teadmised olid nende hinnangul madalad. Üks põhjustest oli ka elukoht, mis ei pruukinud olla kõige sobivamas piirkonnas ja miinuseks toodi ka madalat palgataset.

Lõhmussaar (2013) uurib tööandjaid, kes on palganud tööle teeninduse valdkonna kutsekooli lõpetanud. Andmete kogumiseks kasutati ankeetküsitlust, mis saadi täidetult tagasi 41 tööandjalt. Andmeid analüüsid selgus, et tööandjad ei tähtsusta töötaja kutsetunnistust ja see ei ole määravaks töötaja tööle võtmisel. Olulisemaks kutsetunnistusest peavad tööandjad töötaja puhul töökogemust, täpsust, kohusetunnet, motivatsiooni, töötahet, isiksuseomadusi ja kutsealaseid oskuseid. Kõige vähem on tööandjad rahulolematud töötajate vähese algatusvõimega ja ettevõtlikkusega.

Lisaks tööandjate ootustele uute koolist tulevate töötajate suhtes on Mazuki, Maimun, Siong Choy Chong (2011) uurinud lõpetajate ootusi. Nimetatud uuringust selgub ootuste ning tegelikkuse vahel ilmnevad erinevused ning sellega seoses kaasnev rahulolematuse tööga ja tihe töökohtade vahetus.

Tamm (2012) uuris kutseõppe õpilaste hinnanguid kutsekoolist saadud ettevalmistuse osas. Valdavalt hinnati koka kutseeksami sooritanute poolt koolis saadud ettevalmistust tööks erialal väga heaks (37%) või heaks (56%). Negatiivseteks näitajateks loeti järgmisi põhjuseid: ei hakka koka erialal tööle; ettevalmistus oli hea, kuid saaks paremini; harjutati küll, aga mitte piisavalt; praktikatunde ja praktilist õpet oli liiga vähe; praktikat peaks rohkem olema; palju teooriat, vähe praktikat (Tamm, 2012).

Eeltoodud uuringutest ilmneb, et nii Eestis kui ka mujal riikides on seoses kutsehariduses õpitava ja tööandjate ootuste vahel ebakõlasid. Antud töös tuleb välja, et varasematest uuringutest, on ettevõtjatel suuremad ootused töötajate sotsiaalsete oskuste osas kui erialased kompetentside osas. Kuigi kutsesüsteemi arendatakse pidevalt on teatud probleemid püsima jäänud. Põhjuseks võib olla ka süstemaatiliste uuringute puudumine, viiakse läbi küll erinevaid kutseharidusalaseid uuringuid, kuid enamasti piirduvad need kohalike ettevõtete uuringute või ülikoolide diplomitöödega. Riiklik uurimustöö peaks hõlmama kogu süsteemi mitte ainult üksikuid osasid, mille abil on küll võimalik näiteks praktikakorraldust muuta, või kutsestandardit korrigeerida. Kuid tervikliku süsteemi parandamiseks jääb sellest väheks (Jõgi, Kask, 2003).

## **2 UURIMISTÖÖ METOODIKA**

### **2.1 UURIMUSE EESMÄRK JA HÜPOTEESID**

Käesoleva uurimustöö eesmärkideks oli (1) uurida toitlustussektori tööandjate ootusi kutseõppeasutuse lõpetanud töötajatele ning (2) selgitada välja töötaja valiku põhimõtted. Uurimustöö eesmärkide saavutamiseks viidi läbi kvalitatiivne uuring. Kvalitatiivset lähenemisviisi eelistati seetõttu, et see võimaldab säilitada intervjueritavate keelekasutuslikku omapära ja annab teemast detailiderohke ning tervikliku ülevaate (Laherand, 2008). Lähtudes Thomase (2010) uurimusest ja käesoleva uurimustöö eesmärgist lähtuvalt püstitati järgmised uurimisküsimused:

1) Missugused ootused on toitlustussektori tööandjatel kutseõppeasutuse (koka eriala) lõpetanutele?

2) Kuidas ja millest lähtuvalt teevad toitlustussektori tööandjad töötaja valiku?

Varasematele kvantitatiivsetele (Dsiss *et al.*, 2011; Eamets *et al.*, 2011; Erickson *et al.*, 2011; Haridus ja..., 2008; Tartu ..., 2000; Thomas, 2010; Lõhmussaar, 2013) uuringutele lisaks leiti, et on vajalik teada saada, millised kogemused on tööandjatel kutseharidusest tulnud töötajatega. Seetõttu otsustati käesolevas uuringus kasutada poolstruktureeritud personaalseid intervjuusid, mille eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate arvamused ja probleemid seoses ootustega kutseõppe lõpetanud töötajatele. Intervjuude käigus ilmnes veel probleeme, mida algselt ei olnud kavas käsitleda, kuid tööandjad, paludes neil vabalt valitud teemadest rääkida, tõstatasid praktika läbiviimisega seotud mured.

Kui Nestor ja Nurmela (2013) uurisid erinevaid valdkondi üle Eesti, siis käesolevas töös keskendutakse Tartu linna ettevõtetele ja ühele erialale – koka erialale.

## 2.2 VALIM

Käesolevaks uurimistööks moodustati valim mugavusvalimi põhimõttel, kaasates uuringusse viis toitlustuse valdkonna tööandjat Tartu linnast. Valimi moodustamiseks kasutati isiklike kontakte. Tööandjaks nimetakse käesolevas uuringus toitlustuse valdkonna töötajate vahetus juhti või omanikku, kes hindab töötaja kutseoskusi ja ettevõtte vajadusi töötaja kutseoskuste osas ning kes osaleb tööle värbamise protsessis. Uurimisküsimustest lähtuvalt oli vajalik, et intervjuueeritaval oleks toitlustusvaldkonnas vähemalt üheaastane juhtimiskogemus ning ta peaks olema läbi viinud koka tööle värbamise.

Uuringus osales kaks peakokka, kellest üks oli ka ettevõtte juht, ülejäänud kolm tööandjat olid ettevõtte juhid. Kõigis ettevõtetes töötas 8-20 töötajat. Intervjuueeritavad esindasid erinevaid ettevõtete tüüpe: tipprestoran, pererestoran, kaks päevasöögi toitlustuskohta, kohvik-restoran. Kaks ettevõtet oli keskendunud päevatoitlustamistele ja peolaudade pakkumisele ning kolm päeva- ja õhtupakkumistele. Neli ettevõtet märkisid ära ka selle, et pakuvad suuremal või väiksemal määral välitoitlustamisi ehk *catering*-teenust. Intervjuueeritavate hulgas olid kolm meest ja kaks naist, kolm olid alla 30 aasta ja kaks üle 30 aasta vanused.

### 2.3 MÕÕTEVAHENDID

Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuu abil (vt. Lisa 2), eesmärgiga esitada intervjuueeritavale avatud küsimusi, mille vastustes võivad olla erinevusi vaatamata sellele, et intervjuueeritavad on sama valdkonna esindajad. Intervjuueeritav sai vajadusel oma vastuseid ümber sõnastada, neist loobuda või asendada sobivamate vastustega (Laherand, 2008).

Intervjuu ajakuluks planeeriti umbes 1-1,5 tundi. Intervjuu toimus eelnevalt kokkulepitud intervjuueeritavatele sobivas kohas ja sobival ajal. Uuritavate poole pöörduiti telefoni teel ja kõigi valitutega saadi kokkuleppele. Intervjuu salvestamiseks kasutati diktofoni. Intervjuueeritavatel küsiti intervjuu salvestamiseks luba ja tutvustati konfidentsiaalsuse nõudeid. Viis intervjuud kestsid kokku 5 tundi ja 12 minutit.

Intervjuu küsimustik koosneb 14 põhiküsimusest, mis olid jagatud 4 põhiplokki. Lisaks põhiküsimustele koostati peateema täpsustamiseks abiküsimused. Intervjuu läbiviimisel ei olnud eesmärgiks kõiki küsimusi järjest esitada, vaid pigem lähtuti vestluse loomulikust kulgemisest.

### 2.4 ANDMETE ANALÜÜS

Kõik intervjuud transkribeeriti sõna-sõnalt, tulemuseks saadi 114 lehekülge transkribeeritud ja selekteeritud teksti. Intervjuueeritud isikute kaitsmiseks muudeti edasises analüüsis kõik nimed ja muud konfidentsiaalsed andmed (näiteks ettevõtte nimi).

Andmete analüüsimiseks kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, täpsemalt avatud sisuanalüüsi. Andmete analüüs koosnes kahest etapist, millest esimeses etapis kodeeriti intervjuud lähtuvalt uurimisküsimustest ja intervjuu käigus esile kerkinud teemadest (vt. Lisa 3)., kasutades programmi QCMap abi. Teises etapis analüüsiti igat teemat põhjalikult ja toodi välja erinevad lähenemised ja arusaamad konkreetse teema osas.

Kvalitatiivse uurimustöö valiidsuse tagamiseks kasutati antud töö puhul uurimustöö läbiviimise täpset kirjeldamist, koostööd uuritavate ja teiste uurijatega ning tihedat koostööd ühe juhendajaga. Intervjuu küsimustiku väljatöötamisele esitati intervjuu küsimusi iseendale ja hiljem analüüsiti. Läbi viidi ka pilootuuring, mida analüüsides tuli teha küsimuste struktuuris ja sõnastuses muudatusi. Mõningad küsimused tuli parafraseerida ja täiendada seetõttu, et küsimused oleksid arusaadavamad ja üheselt mõistetavad. Usaldusvääruse tagamiseks salvestati kõik intervjuud diktofoniga. Andmeid tõlgendades analüüsiti üks alateemadest koos juhendajaga ja tulemuste osas jõuti sarnastele järeldustele. Reliaablust kinnitab ka asjaolu, et üht

intervjuud analüüsis käesoleva töö autori kaaskursuslane, kes ei ole antud teema probleemidega sügavamalt kursis, ja tulemuseks saadi ligi 80-protsendiline kattuvus intervjuu kodeerimisel analüüsi I etapis.

### **3 UURIMISTULEMUSED JA ARUTELU**

#### **3.1 TULEMUSED**

Käesoleva töö eesmärgiks oli uurida Tartu linna toitlustusettevõtjate ootusi kutseõppe lõpetanud koka eriala töötajate osas. Kuidas ettevõtjad leiavad ettevõttesse töötajaid ning kuidas ja mille põhjal teevad valiku.

Intervjuude tulemuste põhjal toob autor välja peamised probleemid töötajate leidmisel ning vastavuse tööandja ootuste ja tegelikkuse vahel. Lisaks esitab uurija teemad, mida ei olnud algselt plaanis arutada, kuid mis intervjuude käigus üles kerkisid ja olid intervjuueeritavatele olulised.

#### **Tööandjate ootused koka eriala lõpetanutele.**

Uuritavate tööandjate arvates olid koka eriala lõpetanutelt (enammainitud eespool) oodatavad omadused: puhtus, hügieen, enesekontrolliplaanide täitmise oskus, hea söögi valmistamine, huvi ja tahtmine teha koka tööd, armastus koka töö vastu, enesearendamise oskus, elementaarsed erialased teadmised, lihtsamate toitude tehnoloogia, töökogemus, üldine suhtlemisoskus, julgus küsida nõu-abi-infot, probleemide lahendamise oskus, iseseisev mõtlemine, teadlikkus, kuhu probleemide korral pöörduda, kiirus mõtlemises-tegutsemises-kohanemises-reageerimises, sõbralikkus, heatahtlikkus, ettepanekute tegemine, matemaatilised oskused, kalkulatsiooni lugemise oskus, arvuti ja interneti kasutamise oskus, meeskonnatöö oskus, töö planeerimise oskus, kohusetunne, distsipliin, ergonoomilisi töövõtteid, pingetaluvus, hea füüsis, ausus, enesehindamine nii positiivselt kui negatiivselt, huvi teiste köökide vastu.

Enim mainiti ja toodi kõikide intervjuueeritavate poolt korduvalt välja, et kokk peab olema puhas, hoidma enda ümber puhtust, täitma isikliku hügieeni nõudeid, oskama täita enesekontrolliplaani. Puhtus oli teema, mille juurde tööandjad ikka ja jälle tagasi tulid. Puhtuse kohta toodi erinevaid näiteid ja ka halbade harjumuste kohta erinevaid juhtumeid. Tööandjate sõnul peab kokk teadma, et juuksed peavad olema kinni ja küüned lõigatud, riided puhtad.

Oluliseks peetakse, et kui kokk midagi teeb, siis koristab kohe enda ümbruse ära, mitte ei oota õhtuni selle tegemiseks.

*U2: „Või küüned, ripsmed, juuksed et need, need noored ei saa aru sellest, et nad arvavad, et kui ma räägin, et müts peab peas olema, et ma tahan neid kiusata, et miks müts peab peas olema, ma ei taha neid kiusata, et ma tahan hoida olukorda, kus sa pärast oled väga ebameeldivas olukorras kus sinu juukse karvad on kellegi toidu sees.“*

Kõik intervjuueeritavad pidasid ka oluliseks huvi ja tahtmist teha koka tööd, armastust koka töö vastu, hea söögi valmistamise oskust, maitse- ja kunstimeelt ning enda pidevat arendamist selles vallas. Kokkuvõtvalt võiks seda nimetada suureks kireks koka töö vastu. Kaks korda toodi ka välja, et kui kokk teeb halva tujuga toitu, siis teeb ka toidu halvaks.

*U4: „Kokk, kokal peab olema armastus toidu vastu, ja selle tunneb ära.“*

Kolm intervjuueeritavat rõhutasid korduvalt, et olulisemad on elementaarsed toiduvalmistamise oskused ja on tarvis lihtsamate toitade valmistamise tehnoloogiaid teada. Siinkohal märgiti, et kuna igal ettevõttel on erinevad toidud, siis ei olegi niivõrd oluline, et töötaja oskaks kohe keerulisi toite valmistada, vaid teaks, kuidas õigesti tooraineid tükeldatakse ja millised on töötlusviisid, sest nuginii tuleb töötajal teise ettevõttesse tööle minnes uute toitade valmistamine selgeks õppida.

*U2: „Mul on omal eelmisest kohast peakokk võtab neid kutseõpilasi vastu, me teame, meie jaoks on siin olnud huumorit küllaga, eks kui mis see jahukastet ei oska teha, ei oska kisselli teha, selliseid elementaarseid asju mida nagu peaks või võiks nagu osata.“*

Kõik tööandjad pidasid oluliseks ka töötaja eelnevat töökogemust. Eelnevaks kogemuseks lugesid tööandjad ka praktilal töötamist. Tööandjad arvestavad küll sellega, et uut töötajat peab välja õpetama, aga ei ole nõus sellega, et aga töötaja kõrval keegi pidevalt seisma peaks.

*U1: „Töökogemust ikka vaatame, kindlasti, aga kuna Eesti on suht väike et ükstapuha kus ta töötanud on siis võta ainult telefon ja küsi järgi mis inimene ta on, ta võib öelda suuga teeb suure linna nagu öeldakse peoga mitte muffigi :)“*

Olulisteks peeti ka suhtlemisega seotud oskusi nagu üldine suhtlemisoskus. Korduvalt tõid tööandjad välja, et töötaja peaks julgema küsida teiste töötajate käest nõu, abi ja infot. Tihtipeale on juhtunud just kutsekoolist tulnud praktikantide ja töötajatega, et ta tuleb kööki, teeb ühe töö ära, aga seejärel seisab, ei suhtle teistega, ei julge küsida, seisab ja ootab. Tööandjad

leiavad, et see harjumus tuleb kutsekoolist külge, sest õpilased jäävad ootama, mida õpetaja teha käsib.

*U1: "Et tihtipeale on probleemiks see, et tuleb, et kui nüüd praktikant või siis kui kutsekoolist inimene, et annad mingi töö kätte, siis ta teeb selle ära ja siis ta seisab, keset kööki seisab nagu mingi postament aga ta ei küsi ka kas nüüd midagi uut teha või midagi et et et ma tegin selle ära, ja siis muudkui seisab ja seisab."*

Toodi välja, et kokk peaks oskama otsustada, iseseisvalt mõelda, oskama lahendada probleemseid olukordasid. Üks intervjuueritav pidas kõige paremaks seda, kui saab koos läbi arutada probleemi tekkimisel ja siis alles võtta vastu kõige parem otsus. Ülejäänud eeldasid, et töötajad teavad, kuhu probleemide korral pöörduda ning et neid on vastavalt juhendatud ja üldiselt töötaja ise muud tegema ei pea.

*U5: " need kes siin on on omavahel suhtlevad väga tihedalt, nad ei ole eraldi sõbrad, nad on kui meeskond, kuule mul jäi, üks on pereinimene maalt, üks on üldse noh täiesti vaba, ei tea mida, nad suudavad ka oma keskkonnas suhelda, kuule kas sa suudad mind katta, teed nädalavahetuse näiteks, mul on perega mis iganes, mõnikord on see hea, mõnikord on see halb, aga kui nad suudavad selle probleemi ise ära lahendada on okei, mul ei ole muret"*

Tööandjad pidasid oluliseks kiiret tegutsemist erinevates tegevustest: mõtlemises, tegutsemises, kohanemises, reageerimises. Näiteks nimetati, et kokk ei saa ennast unustada mingit üht tegevust tegema, ta peab pidevalt jälgima seda, mis tema ümber toimub ja vajadusel kiiresti ümber orienteeruma. Kiire mõtlemise all peeti silmas ka seda, et töötaja läheb teistele appi, eriti just kiirel ajal, mitte ei vaataks niisama ringi sel ajal, kui tal endal parajasti tööd ei ole.

*U1: „Kiire kindlasti, sellele all mõtlen seda, et ei haki ühte porgandit pool tundi vaid teeb selle kiiresti ära ja oskab nagu seda tööd, ja samamoodi on ka noh kuidas öelda, kiiruse all ma mõtlen ka kiiret, kuidas öelda mõistust."*

Olulisteks peeti ka seda, et töökaaslaste vastu ollakse sõbralikud ja heatahtlikud. Üks tööandja tõi näite, et isegi kui on väga hea kokk, aga halva iseloomuga, siis peab ta siiski tegema otsuse nii, et ülejäänud meeskond ei kannataks.

*U3: "Siis peab kindlasti olema sõbralik, sest, sest, et toitu ei saa teha siis kui sa oled vihane".*

Üks tööandja vaatas positiivselt sellele, kui töötaja oskab jalamaid mõne hea ettepaneku teha, samas ei pidanud kaks intervjueeritavat heaks tooniks seda, kui uus töötaja kohe oma ideid hakkab pakkuma, sest enne peaks vaatama, kuidas asjad toimivad.

*U1: "Ja ongi oh näed, ideaalne vot ja see on juba selline kuidas öelda väike väike süst neile et näed, kui hea idee tuli. :)"*

Kaks tööandjat viiest tõid välja, et olulised on ka matemaatilised oskused ja kalkulasiooni lugemisoskus – kui töötaja ei oska kalkulasiooni lugeda ja kasutab toorainet ettenähtust rohkem, avaldab see mõju ettevõtte majandustulemustele. Samuti ei tule toidust midagi välja, kui kokk ei oska kalkulasiooni kaardilt numbreid kokku arvutada ja arvutab valesti.

*U1: "See on on üks, üks asi mida peab olema kokal, ehk siis põhimõtteliselt peast arvutamine :) tegelikult see on päris suur probleem, see on tegelt naljakas aga see on kes on, kui sa kiirelt tööd teed võta kakssada grammi tükke, kümme tükki palju see kokku teeb, siis on tükk aega läheb aega, et ooot ooot ooot kas see on nüüid neli kilo või kaks kilo :)"*

Üks intervjueeritav tõi välja ka arvuti- ja interneti kasutamise oskuse vajaduse, sest leiti, et tänapäeval on enamikes firmades laoprogrammid ja kalkulasiooni arvutisse sisestatud ja seetõttu peab kokk oskama ka seda kasutada. Samuti peaks oskama otsida internetist uusi retsepte, mida seejärel saab hakata ise täiendama.

*U3: " Selles Wordi ja Exceli ja tabelite tegemiste ja seal tegemistega peaks olema kindlasti kursis ja loomulik interneti kasutamine. Et muud nagu sellele peale vaja pole. Kui see just ei ole nagu noh muidugi lisaks need kassa programmid muidugi kui kokk peab tegelema sellega".*

Töö planeerimise oskust pidas kaks tööandjat oluliseks. Öeldi, et töötaja peaks oskama arvestada seda, kui palju tal mingi töö peale aega kulub.

Meeskonnatööoskust mainis kolm tööandjat viiest. Tööandjad leidsid, et see on ka vastastikune täiendamine.

*U1: "Et nemad mõtlevad ikkagi välja aga mina näen seda hoopis teise külje alt, ehk siis tegelikult köögis on üksteist täiendame omavahel".*

Isikuomadustest mainiti kõige enam kohusetunnet ja distsipliini. Uuritavate ettevõtete väiksuse tõttu leiti, et võib-olla suures ettevõttes ei ole nii halb, kui keegi jätab tööle tulemata, aga väikeses ettevõttes on iga inimesega arvestatud.

Lisatakse, et ergonoomilised töövõtted on lisaks erialastele teadmistele ja oskustele samuti väga olulised – kuigi kokal on vaja ka head füüsilist, ei tohi endale valede töövõtete kasutamisega vigastusi tekitada. Pingetaluvust peeti vajalikuks nii füüsilise, kui vaimse pinge korral, sest aeg-ajalt sõidab kokkade keeles „tramm“ sisse ja söögitegemisest ei tule midagi head välja, kui kokk närviline või väsinud. („Trammiks“ nimetatakse kokkade keeles sellist situatsiooni, kus korraga tuleb palju rahvast ning töötajad peavad kiiresti endid kokku võtma ja tellitud toitu valmistama hakkama).

*U1: „Jah, ei pea pingele vastu ja siis tuleb ja seisab sul köögis siis riputa kasvõi kuuseehked temale külge...“*

Ausust toodi samuti välja oluliste omaduste hulka, kuigi eeldati, et ehk tänapäeval ei ole enam nii, et lihatükk põues koju minnakse. Mainiti täienduseks, et ka ausus suhtlemisel on oluline.

Tööandjad leidsid, et töötajal peaks olema enese hindamise oskus, sest tööle kandideerides peaks töötaja aru saama sellest, mis palk ja töö teda ootab.

Üks tööandja märkis ära selle, et kokal peaks olema huvi teiste köökide vast – kokk peab tundma huvi, mida teised pakuvad ja milline tase mujal toitlustuskohtades on.

*U4: „kui kokk tuleb siia tööle siis ta peab olema huvitatud eeemmmmm ka teistest, kuidas ma ütlen kas söögikohtadest või või teistest söögikultuuridest“.*

Üks ettevõtja arvab, et paljud noored lähevad vanemate käsu tõttu kokaks õppima ja tihti on noortel ka vale ettekujutus koka tööst. Toodi välja ka need omadused ja harjumused, mida kokal kindlasti olema ei peaks: heideti ette üldist huvipuudust, üks tööandja mainis eesmärgi puudumist, laiskust ja virisemist.

### **Töötajate valiku põhimõtted.**

Uute töötajate otsimine toimub enamasti tutvuste kaudu või kutsutakse teistest firmadest üle (Tartu toitlustusasutuste tarbijate ..., 2000). Seda meetodit tõid välja kõik intervjueeritavad. Nende taktikate luhtumise järel, kui mitte kedagi ei leia, kuulutatakse tööotsimisportaalides. Kolm tööandjat on kasutanud ka töötukassa kaudu töötaja leidmist, kaks on levitanud infot lisaks sotsiaalmeedias. Üks uuritavatest on ka varasemalt kasutanud ajalehe kaudu otsimise võimalust, kuid kogenud, et pole tööportaalidest, ajalehtedest ega töötukassast töötajate leidmisel abi saanud ning käib nüüd ise kutsekoolist endale tööjõudu otsimas.

Tööle värbamise protsessi võib jagada kolme etappi. Esimeses etapis palutakse saata CV, tööandja tutvub ja hindab infot, vajadusel teeb järelepärimise eelmisesse töökohta. Teises etapis kutsutakse kandidaat tööintervjuule. Kolmandas etapis lepatakse peale edukat intervjuud kokku proovipäev või proovipäevad. Üks tööandja pakub proovimiseks ja töötaja sisse elamise võimaldamiseks koguni nädalat või isegi kahte, nentides ise, et ei ole kuulnud, et keegi veel niimoodi pakuks. Vaid üks tööandja leidis, et kui tema juurde juba keegi soovib tööle tulla, siis ei tee ta intervjuud ega eraldi proovipäeva, sest tema kohal on nii hea maine, et kui kellelgi on nii palju ambitsiooni ennast ise sinna pakkuma minna, siis ei ole vaja ka enam mingeid proovipäevi teha. Töösoovija peab ise tõestama oma tööga, et ta on võimeline sellel tasemel töötama. Järgnevalt on käsitletud tööle värbamise protsessi täpsemalt.

Kõigepealt tutvutakse elulookirjeldustega (CV) ja vaadatakse läbi ka need CV-d, mida töösoovijad on ise kohale toonud. Tööintervjuu toimub enamasti kahekesi, aga on ka kolmekesi ja isegi neljakesi intervjuud läbi viidud. Täpseid reegleid selles osas ei ole, pigem sõltub sellest, kuidas hetkel juhtub. Üks tööandja leiab, et kahekesi kandideerijaga olla on kõige parem, sest vastasel juhul võib intervjuueeritav ennast tunda nagu ülekuulamisel. Teised sellised probleeme välja ei toonud. Intervjuude struktuur on enamasti vaba, tutvustatakse maja korda ning üldjuhul küsitakse üldisi küsimusi töökogemuse ja isiku enda kohta. Üks tööandja eeldab, et kui rääkida isiklikel teemadel, siis tekib kandideerijaga soojem side, teine tööandja ütles, et küsib ka varasemate saavutuste ja eesmärkide kohta. Kaks tööandjat hindasid endid tugevateks inimesetundjateks ning väitsid, et tunnevad üldjuhul ära, kes on õige, kes vale.

Neli tööandjat arvestab lõpliku otsuse tegemisel kaastöötajatega, kuid kaks intervjuueeritavat ütlesid, et arvestavad küll, aga otsustavad ise. Kaks küsitletut vastasid, et kõige olulisemaks peavad kaastöötajate arvamust otsustamisel.

*UI: "Et on olnudki, keegi kuskilt teab ja, ja nii ta läheb, kokandusest tegelikult ongi niimoodi, et head kokad võetakse just täpselt!"*

Järgnevalt kirjeldus, mida tööandja tööle kandideerija juures kõige olulisemaks peavad: Kaks tööandjat leidsid, et olulise esmamulje jätab töötajast CV. Üks tööandja arvas, et kui kandidaat ei ole CV koostamisse tõsiselt suhtunud, siis ei suutu ta ka töösse tõsiselt. Teine vastaja mainis noorte kehva enesemüümise oskust, samas kritiseeris ka seda, kui noor endast liiga heal arvamusel on ja hindab ennast üle. Leiab, et kriitikameel peab paigas olema. Üks tööandja jälgib, et vanus oleks sobilik – mitte liiga vana, muidu ei pea koormusele vastu. Kõik tööandjad

vaatasid eelnevat töökogemust. Ülalmainitud on esimesed näitajad, millega pääseb vestlusele ja siis juba edasi proovipäevale.

Üks tööandja nentis, et oluliseks näitajaks on juba see, kui inimene proovipäevale kohale jõuab. Kohusetunde olemasolu vajalikkust tõi lisaks veel kaks tööandjat eraldi välja. Üks peab oluliseks seda, kuidas töötaja suudab proovipäevadel köögist ülevaate saada, kuidas suhtleb kaastöötajatega ja kindlasti on oluline ka kohusetunne ning töökus. Ta eeldab, et keskealised töötajad on kohusetundlikumad, kuid seevastu liiga omas ajas kinni. Taas tuuakse sisse puhtuse teema. Üks tööandja ütleb, et vaatab proovipäevadel töötaja puhtusest kinni pidamist. Ühel juhul peab töötaja kindlasti oskama eesti keelt ja olema füüsiliselt vastupidav. Ei peeta oluliseks, et kandideerijal oleks erialane haridus, kuid töökogemust arvestatakse küll. Ühel juhul oli tööle saamise tingimusteks ka keskharidus. Üks tööandja ootab kandideerijalt proovipäeval aktiivsust ja arvab, et kui kandidaat on kohe alguses õhinas ja huvitatud tööst, siis on sellega kõik öeldud. Üks vastanud tööandja räägib palju sellest, mida tema annab noorele kokale ja arvab, et koolist tulnud kokal ei olegi mingeid omadusi.

*U2: “ Kindlasti peaks ka õpetama kuidas oma CV koostada, et see olekski ilus ja apetiitne ja ma loen ja vot temaga ma tahaks küll praegu rääkida, aga üldjuhul on need sellised väga kuivad väga mida ei oska kindlasti noored töötajad panna oma CV on pilti, sest see pilt mis on tehtud nendest tiisu-miisu poosis see minu jaoks on juba täiesti „out“, samamoodi võiks igale juba tööletuleval inimesel olla meiliaadress mitte kiizu-miizu hotlips vaid midagi sellist nagu mis on sinu nimega eksju!”*

Neli tööandjat mainis, et on hea, kui kokal on kutsetunnistus, aga see ei ole tööle saamisel määravaks näitajaks. Lõhmussaar (2013) väidab sama probleemi. Kolm intervjuueeritavat toob välja, et hea kokk on rohkem kui kutsetunnistus ja see avaldub siis, kui kokk tööle hakkab. Kaks tööandjat kurdavad, et kutsekooli tase on nõrk ja üks ütleb, et tema õpetus on parem kui kutsekooli oma ja loodab, et ehk noored hakkavad kunagi hindama kutsetunnistust. Üks lisas veel, et kuivõrd temal endal ei ole mingit kutset, siis ei nõua otseselt ka töötajatelt kutsetunnistust.

*U2: “Mina, no see on ainult minu isiklik, minu arvamus minu arust ei tee kutsetunnistus inimesest kokka, koka teeb inimesest see, just nimelt seesama tahe ja soov, see kutsetunnistus annab sulle paberi ja annab võibolla mingites kohtades parema palga võibolla mingisuguse võimaluse aga kui need teadmised on seal väga, väga suured siis see on hea see kutsetunnistus,*

*aga minu kogemus on praegu hetkel meie kutsekoolidest tulnud see pagas on nõrk, kellel on väga tugev pagas need ei otsigi niimoodi tööd, need on ausõna sealt ära napsatud juba, me teame seda, see kes siia jääb turule otsima see ongi juba nõrgem nii, et mul ei ole mitte mingisugust vahet kas tal on see paber või ei ole, minu jaoks tähendab see täiesti AO hakata jälle õpetama.“*

Kõik tööandjad kurtsid ühest suust, et tegelikult on head kokka väga raske leida. Üks tööandja kaebab, et noored kokad eeldavad, et on peale kooli lõppu juba peakokad ja direktorid, aga tegelikult tuleb alustada siiski algusest ja lihtsatest toitudest. Üks tööandja arvab, et ehk peab edaspidi kuulutuse sisu muutma selleks, et inimesed julgeksid rohkem kandideerida, võib-olla on asukohas küsimus – soovitakse pigem kuskil kesklinnas töötada. Ühe tööandja puhul erineb töötajate värbamine teistest seetõttu, et otsib uued töötajad ise koolist.

Praeguste olemasolevate kokkadega on kõik tööandjad rahul.

*U4: “Ma olin päris pikalt hädas ja et väga raske on leida kokka, et ma ei tea ma peaksin isegi võibolla kusagilt mingit nõu saama või otsima, et kuidas siis lihtsamini leida aga ikkagi see sõltub ka hooajast või ma ei teagi ma ei teagi millest.“*

Kui siiani oli arutlusel tööandja ootused, siis tuli arutlusele ka töötaja ootused tööandjale. Töötaja esitab küll oma soove, aga huvi pakub, kuidas tööandja sellesse suhtub. Vaateid oli erinevaid.

Üks tööandja oli uue kandideerija suhtes väga jäiga suhtumisega nii tööaja kui palgatingimuste osas Väidab, et firmas on kõik paigas ja erandeid ei tehta. Põhjuseks tõi ta välja, et vastasel juhul tekiks ebavõrdsus ja see omakorda pingeid.

Teine tööandja ütles, et ega väga ei julgetagi küsida, kuid samas märkis, et kui töötaja hakkab oma nõudmisi esitama, ei pea ta seda heaks tooniks. Samas mainis vastaja omakorda, et kui kandideerijal on ikka mingid erivajadused või terviseprobleemid või lapsed, siis selliseid asju peaks tööandja teadma, et vajadusel saaks sellega arvestada. Kuidas see tööle saamist mõjutab, sõltub ülejäänud kandideerijatest ja vajadusest, aga üldiselt oli ta valmis võimalusel vastu tulema.

Kolmas tööandja tõi välja neli ootust, mida on märganud ja enamasti töötaja tööandjalt ootab – et palk saaks õigeaegselt ja ühekorraga arvele, et puhkused toimuksid õigeaegselt, et saaks piisavalt töökoormust ning et seadmed ja töövahendid oleksid olemas ja töökorras. Ta mainis, et tuleb alati võimalusel töötajale vastu selles, mis puudutab tööaega ja tõi ka välja enda jaoks positiivse näite.

Neljas tööandja eeldas, et tema töötajad ootavad temalt eelkõige õpetust, koolitusi ja juhendamist ning ootab vastu, et töötaja ei lahkuks tema juurest töölt vähemalt enne kahte-kolme aastat, kuid ta ei eelda, et nad pikemaks tööle jäävad. Vastusest ei tulnud välja, kas ta tegelikult ka teab, et töötajad seda ootavad.

*U2: "Kui ma olen neli tundi tööl kas ma võin viisteist minutit puhata, kui selline juba kui inimene juba sellise küsimuse esitab esimesel töövestlusel, siis ma ei pea seda nagu heaks tooniks, sest inimene ei tea üldse mida pakutakse milline on töö iseloom, milline on töö tempo ja ta juba eeldab, et ta ei jaksa, ta ei saa, ta tahab puhata."*

### **Tööandjate probleemid.**

Praktikateemat ei olnud algselt intervjuul plaanis puudutada, kuid kui paluti intervjuueeritavatel rääkida vabalt valitud teemal seoses kutsekooli ja kokkadega, tõid neli tööandjad välja nende arvates olulise probleemina praktikakorralduse kooli ja ettevõtte vahel.

Üks tööandja leiab, et kuna see on koht, kus õpilane saab ennast näidata, peaks saama võimalikult palju ettevõttes praktikal käia. Intervjuueeritav toob näite, kus tulid praktikale noored kokad, kellel ei olnud mingit kirge koka töö vastu, kuid välipraktikal olles tekkis noortel huvi ja jäid tööle ka edasi peale lõpetamist. Vastaja teeb ettepaneku, et kool peab andma võimaluse ka välispraktikaks, kus õpilased saavad ennast näidata ja näha, kuidas mujal töötatakse, sellisel juhul on lootust, et neil tekib ka motivatsioon koka tööd teha. Põhjuseks, miks õpilased välipraktikale ei saa, on puudulikud hinded, sest koolis on reegel, et puudulike hinnetega ettevõttesse praktikale ei saa.

*U1: "Aasta, poolteist tagasi kui oli nii et tuli praktikante kaks tükki, poisid, esimest korda, nad olid juba kolmas kursus nad hakkasid lõpetama ja nad tulid praktikale ja tulid, vaatasin üks kuule, et ma saaksin selle praktika ära teha, et ma ei hakka elu sees kokaks aga ma tahan lihtsalt ära teha, ma tegin koolis ka aga noh sain nagu noh ettenähtud kuu ajaga eksju... /.../ aga sa pead ikkagi kohal käima et teed tööd ja kõik, ja sellest praktikast kahest nädalast sai poolteist aastat niimoodi et ta tuli tööle sinna ja ta ütles, ta on nädala jooksul rohkem õppinud kui kolme aasta jooksul koolis."*

Teine tööandja räägib kooli ja praktikakoha omavahelisest suhtlemisest ja õpilase hindamisest. Ta kurdab kooli praktikakorralduse üle – praktikale saadetakse sellised õpilased, kellel ei ole mingeid oskusi. Kui juhendaja saadab praktikale, siis peaks tegema enne eeltöö, et

kuhu-keda ja mis oskustega võiks saata. Intervjueeritav on tulnud pidevalt vastu ja võtnud igasuguseid õpilasi praktikale ning teeb ettepaneku, et kooli praktikakorraldust tuleks parandada. Juhendaja peaks rohkem ettevõttega suhtlema ja käima kohapeal kontrollimas ja vaatamas.

*U2: "Ei ole ju kuskil ka keelatud kui tuleb ka praktika juhendaja paneb ka valge põlle selga ja mütsi pähe ja tuleb kööki /.../ praktikat jah natuke rohkem jälgida sest et noh õpilased ongi, et neile võib rääkida loomulikult, et kui te olete tublid, et ükski normaalne töökoht, kui te olete tublid, et saada teid ainult aitähiga ära sealt, aga no näha on kes suhtub et nagunii mingit tasu ei saa, tasuta töö, ma pean tulema teid siia orjama."*

Ka praktika hindamine peaks toimuma otse juhendajale, mitte ainult läbi õpilase. Tööandja leiab ka, et tublidel õpilastel ei ole probleemi praktikakoha leidmisega ja vastupidiselt õpilaste väitele, et nad on tasuta tööjõud, väidab, et ükski tubli praktikant ei ole ilma tasuta ära pidanud minema. Vastaja eeldab, et kui poisid lähevad kokaks õppima, on neil suurem huvi kui tüdrukutel.

*U2: "Me laseme tal vegeteerida siis selle aja ära, paneme need tunnid kirja /.../ tähendab kui ta ei võta seda vastu siis no meie aeg ju ka maksab, noh ütleme kui peakokk või vanem kokk praktikanti juhendab, kui ikka juba neljandat päeva seinale."*

Kolmas tööandja leiab, et on kahte sorti praktikante – neid, kes ütlevad, et nad on juba seda sööki teinud ja miks ma siin pean olema, ning teised, kes on rahul, et saavad koka tööd õppida ettevõttes.

Neljas tööandja ütleb, et tema praktikandid teevad praktika ajal tema juures ikkagi tööd. Tema juhendab ja õpetab ise ning loodab, et siis jäävad noored kokad ka tema juurde tööle.

### **3.2 ARUTELU**

Käesoleva uurimistöö tulemusi võrreldi koka kutsestandardi ja varasemate uuringute tulemustega. Lisas 4, 5 ja 6 on toodud käesoleva uuringu tulemuste võrdlus koka 4. taseme kutsestandardis kirjeldatud kompetentsidega.

Käesoleva uurimistöö põhjal võib öelda, et intervjueeritavad rääkisid intervjuudes peamiselt kutset läbivatest kompetentsidest ja vähem kohustuslikest ja spetsialiseerumisega seotud kompetentsidest. Ühelgi uuritaval ei tõstatanud küsimust, kas kutsestandardis toodud nõuded vastavad tööandjate ootustele.

Antud uurimustöö andis kinnitust varasemates uuringutes välja toodud probleemidele. Kogutud andmete analüüsist selgus, et kuigi juba varasemalt on teadvustatud probleeme, ei ole neid siiski suudetud kõrvaldada ja tööandjate probleemid on sarnased, nagu selgus ka Tartu toitlustusasutuste uuringus (Tartu ..., 2000), kus olid probleemiks tööjõu leidmisega seotud raskused. Ka 14 aastat tagasi oli toitlustusasutuste juhtidel mure, kust leida kvalifitseeritud tööjõudu. Koolitatud töötajate üle ostmine-võtmine toimub ka praegu, nagu selgub intervjuudest. Tõllal oodati töötajatelt head hügieeninõuete täitmist, mille juurde intervjuueeritavad ka nüüd korduvalt tagasi tulid ja pidasid koka töös väga oluliseks. Sheldon ja Tornthwaite (2005) kirjeldab oma uurimustöös probleemi, mis ka antud uurimustööst järeldus – tööandjad ootavad kutseõppeasutustelt pigem seda, et kooli lõpetanud noorel töötajal peaks olema omandatud väärtushinnangud, arenenud suhtumine, personaalsus ja muid isikuomadusi, tegemaks edukat koostööd tööandjatega. Üsna sarnastele järeldustele jõudis ka Ericson *et al.* (2011), öeldes, et õpilastel peaks rohkem arendama ainekava väliseid kompetentse nagu vastutustunne, positiivne töösse suhtumine. Kui võrrelda Austraalias läbi viidud samalaadse uuringuga, siis tulemuste osa oli üldjoontes sarnane meie tööandjate ootustega. Eelminutud uuringus toodi välja oskused nagu meeskonnatöö, iseseisvalt töötamine, kirjutusoskus, omaalgatus, suhtlusoskus, töö tõhusus. Veidi vähem, kuid siiski olulised olid analüüsivõime, uurimuse koostamine, arvutioskused, probleemilahendus ning loovus. Kuigi tegemist oli küll teise valdkonna tööandjatega, siis tegelikkuses on ootused sarnased. See uurimus näitas üsna selgelt, et omadused, mida tööandjad töötajatelt ootavad, on võrdlemisi sarnased ka teistel erialadel. Kutsetunnistuse olemasolu tööandjad ei väärtustanud, kuid mainisid, et on hea, kui see on olemas. Samale järeldusele jõudis ka Lõhmussaar (2013), kes toob välja, et Eesti ettevõtete juhid väärtustavad pigem isikuomadusi, kui kutsetunnistust. Tamm (2012) on oma uuringus jõudnud järeldusele, et kutsetunnistus on nii õpetajate, kui ka õpilaste poolt väärtustatud, kuid oluliselt madalamalt hindavad kutseeksami olulisust tööandjad ja töö leidmise eelisenä on see samuti vähem väärtustatud. Kui võrd kutsetunnistuseks peetakse ka kutsekooli lõputunnistust, siis võib see olla põhjuseks, miks ei loeta kutsetunnistuse olemasolu määravaks. Kutsetunnistuse tähendus ei pruugi olla ka kõigile üheselt mõistetav, sest kutsetunnistusi tänapäevases tähenduses hakati välja andma alles 1998. aastast, varasemalt oligi see seotud kutsekooli lõputunnistusega (HTM ..., 2008). Haridus- ja Teadusministeeriumi uuringus (2008) kutsetunnistuse vajalikkuse kohta toodi välja, et kuigi pooltel töötajatel on kutsetunnistus, siis vastastest võis välja lugeda seda, et töökogemust ja

isikuomadusi peetakse kutsetunnistusest oluliselt tähtsamaks, nagu leidis ka Lõhmussaar (2013). Nestor ja Nurmela (2013) kinnitasid veelkord, et nii, nagu selgus käesolevast uuringust, peavad tööandjad isikuomadusi ja sotsiaalseid hoiakuid olulisemaks. Varasema töökogemuse kohta tõi Nestor (2012) samuti välja, et tööandjad eelistavad pigem töökogemusega, kui ilma kogemuseta noori. Ettevõtte ja kooli vahelist suhtlemise probleeme on ka varasemalt täheldatud (HTM ..., 2008), selgus antud uurimuses ettevõttepraktika osas – tööandjad ootavad rohkem suhtlust ja kontrolli praktikateemale kooli poolt (HTM ..., 2008; Kutsehariduse ...,2013). Praktikakorraldust uurides (Kutsehariduse ...,2013) jõuti ühe probleemini, kus praktikantidele lubatakse praktika ajal töötasu maksta, aga ei tehta seda, kuid käesolevas uuringus selgus, et tublidele praktikantidele makstakse töötasu. Selles osas käesoleva töö tulemus erineb varasematest.

Kui vaadelda seda, kuidas tööandjad otsivad tööjõudu, siis Tartu Linnavalitsuse ja Tartu Ülikooli ühisuuringus (Dsiss *et al.*, 2011) on leitud, et põhiliseks töötajate leidmise viisiks on isiklikud kontaktid, samale järeldusel jõuti ka käesolevas lõputöös. Suureks probleemiks tundus olevat ka üleüldine koka leidmine. Eelkõige kasutatakse tuttavate abi, sest nii võib olla kindlam, et ettevõtte saab hea töötaja (Dsiss *et al.*, 2011; Eamets *et al.* 2011). Kuulutuste kaudu leidmine on tuttavate abil töötaja leidmise järel järgmine samm. Ka Eamets *et al.* (2011) tegeles töötajate leidmise uurimisega ja hindas esikohale töökuulutuste levitamist medias ja tööpakkumisportaalides, kuid märkisid ära, et need meetodid ei pruugi tulemusi anda. Nagu käesolevas uurimuseski, tõi Eamets *et al.* (2011) välja töötajate värbamist otse kutsekoolist. Positiivselt poolelt võiks välja tuua selle, et hetkel on intervjueeritud ettevõtjatel töötajad olemas ja tööandjad on töötajatega rahul.

Olgugi, et võib tunduda, et antud uuringu valim oli väike, tulid teatud probleemid teravalt esile ja sarnanesid nendele, mis olid ka varasemates uuringutes. Kuigi kutseharidust on reformitud, on teatud olulised teemad jäänud tähelepanuta, näiteks ettevõttepraktika kontrollimine ja hindamine.

### 3.3 UURIMISTÖÖ PRAKTILINE VÄÄRTUS JA KITSASKOHAD

Käesolevast uurimistööst võib järeldada, et tööandjad väärtustavad töötajates enam kutset läbivaid kompetentse ja vähem räägivad konkreetsetest erialaga seotud kompetentsusnõuetest. Seega peaks ka kutseõppes keskenduma enam kutset läbivate kompetentside arendamisele. Antud uurimistulemusi võiks kasutada kutsekoolis koka õppekava ja praktikakorralduse arendamiseks ning üldiste ja professionaalsete oskuste parandamiseks. Lisaks saab uurimistööst tuge kokaõpilaste informeerimiseks tulevaste tööandjate ootuste osas.

Töötajate värbamisel oli läbivaks meetodiks eelkõige tuttavate kaudu värbamine. Vähem kasutatakse muid kanaleid. Töötajat valitakse eelkõige selle järgi, mis mulje jätab tema CV ja tööintervjuu põhjal ning ka selle järgi, mis küljest ta ennast proovipäevadel näitab. Valikul arvestab tööandja enamasti ka kaastöötaja arvamusega, kuigi lõpliku otsuse teeb valdaval juhul ise.

Töö käigus selgus, et eestikeelset kirjandust kutsesüsteemi kohta eriti ei ole, enamik materjali on kas seadustena või liiga üldised. Puuduseks tuleb tuua seda, et minu vähene inglise keele oskus takistas tööd sellisel tasemel kirjutada nagu oleks soovinud.

Kuigi hakkasin varakult tööga tegelema, oli töö esialgsest visioonist tunduvalt mahukam, eriti selles, mis puudutas transkribeerimisse ja intervjuude analüüsi. Uurimistöö oli minu jaoks arendav: intervjuusid oli huvitav kavandada ja läbi viia ning vaatamata eelnevale töökogemusele intervjuueeritavatega samas vallas, selgus erinevusi nii minu enda kogemuste kui suhtumise osas.

Uurijale endale tuli uurimustööst kasu seetõttu, et kuivõrd transkribeerisin intervjuud ise, selgus, et vesteldes tuleb ennast selgelt ja arusaadavalt väljendada – transkribeerides ja hiljem intervjuusid analüüsides oli intervjuueeritavate kõne mõttest vahel keeruline aru saada. Käesoleva töö kitsaskohaks võib lugeda seda, et kuna tegemist oli kvalitatiivse uurimusega, võib esineda andmete analüüsis uurijapoolset subjektiivsust.

## **TÄNUSÕNAD**

Autor tänab kõiki intervjueeritavaid, kes olid nõus oma tööajast panustama antud bakalaureusetöö valmimisse. Erilised tänud Liinale, Agnetale, Margele, Reedale, Jaanikale, Helinile. Suured tänud ka juhendajatele ja teistele abilistele.

## **AUTORSUSE KINNITUS**

*Kinnitan, et olen koostanud ise käesoleva lõputöö ning toonud korrekselt välja teiste autorite ja toetajate panuse. Töö on koostatud lähtudes Tartu Ülikooli haridusteaduste instituudi lõputöö nõuetest ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.*

Allkiri:

Kuupäev:

**KASUTATUD KIRJANDUS**

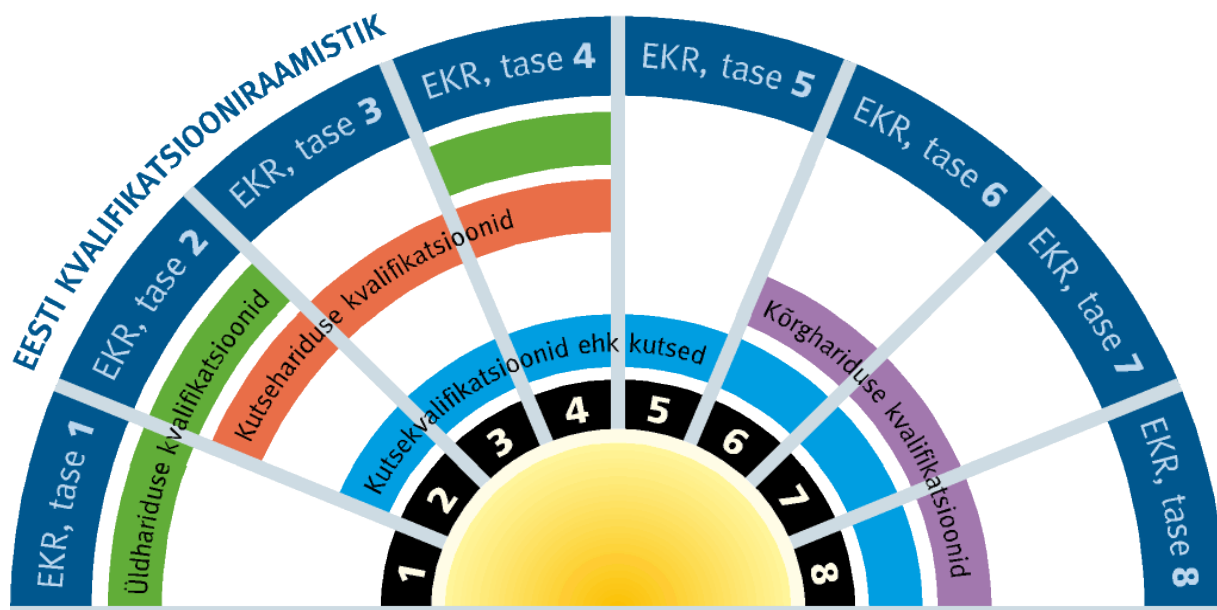
- Aedmaa A., Annus T., Aunap M., Klooster K., Kurvits T., Laanoja P., Lambing M., Leiten E., Mölder M., Nekraš S., Orion K., Peetersoo J., Peterson K., Rammo M., Ratassepp M., Tampere H., Tikerpuu M., Tõnisson E. (2008). Koolist tööle. *Haridus ja tööturg 2007*. Elukestva Õppe Arendamise Sihtasutus Innove.
- Alekõrs, I. (2008). Kutseõppe korraldus Saksamaal ja teistes maades. *Haridus*.
- Annus T., Arukaevu R., Eamets R., Paabut A., Kraut L. (2003). Eesti tööturg ja haridussüsteem Euroopa Liiduga liitumisel.
- Arengukava 2014-2018. (2014). Tartu Kutsehariduskeskus.
- Dsiss H., Eiche I-E., Leppik Ü., Lille R., Lutter K., Merilain M., Murakas R., Nestor A., Rämmer A., Veski L. (2011). Tartu ettevõtlus 2010.
- Eamets R., Meriküll J., Humal K., Krillo K., Pihor K., Rell M., Nurmela K., Kaarna R. (2011). Energeetika tööjõu uuring. Eesti Elektritööstuse Liit.
- Eesti kutseharidussüsteemi arengukava 2009-2013 (2009). Haridus- ja Teadusministeerium.
- Elo S., & Kyngäs H. (2007). The qualitative content analysis process.
- Elukestva Õppe Arendamise Sihtasutus Innove . (s.a) Külalastatud aadressil: <https://www.innove.ee>
- Erickson S., Williams C., Braget M. (2011). 2010 UND Employer Satisfaction Survey.
- Folkestad B. (2008). Analysing Interview Data Possibilities and challenges.
- Haridus- ja Teadusministeeriumi kutsehariduse valdkonna sotsiaalsete partnerite rahulolu uuring. (2008). Emor.
- Juhendmaterjal kutseõppeasutuste ettevõttepraktika kavandamiseks. (2007). HTM Kutse- ja täiskasvanuhariduse osakond.
- Jõgi K., Kask M. (2003). Ülevaade kutsehariduse- ja tööturuteemalistest uuringutest Eestis.
- *Kutsehariduse tööandjate rahulolu uuring*. (2013). Innove. Advisio Consulting. Külalastatud aadressil: [http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/Uuring/Kutsehariduse\\_toandjate\\_rahulolu\\_uuring\\_2013.pdf](http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/Uuring/Kutsehariduse_toandjate_rahulolu_uuring_2013.pdf) .

- Kutsekoolid ja erialad neis koolides. (s.a) Külastatud aadressil: [www.kool.ee](http://www.kool.ee).
- Kutseseadus. (2013). Külastatud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013010>.
- Kutseseõppeasutuse seadus. (2014). Külastatud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013001>
- Kutsestandardi koostamise ja vormistamise juhend. (2011). Kutsekoda. Külastatud aadressil: [http://kutsekoda.ee/et/kutsesysteem/juhendid\\_kasiraamatud](http://kutsekoda.ee/et/kutsesysteem/juhendid_kasiraamatud)
- Kutsestandardi koostamise ja vormistamise juhend. (2011). Kutsekoda.
- Kutsesüsteemi tutvustus. (2014). Kutsekoda. Külastatud aadressil: [www.kutsekoda.ee](http://www.kutsekoda.ee).
- Kutseõppeasutuse arendustegevust ja õppekasvatustööd käsitlevate kohustuslike dokumentide nõuded ja dokumentide pidamise kord. (2013).
- Kvale S. (1996). Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing.
- Laherand, M-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimismeetod*. Tallinn: OÜ Infotrikk.
- Lõhmussaar, L. (2013). *Tööandjate hinnang kutsetunnistusele ning kutsetunnistusega kaasnevatele pädevustele tööturul liivimaa kutsekoolide teeninduse valdkonna näitel*. Publitseerimata magistritöö.
- Mazuki J., Maimun S., Siong Choy Chong. (2011). Expectation gaps, job satisfaction, and organizational commitment of fresh graduates.
- Mis on Euroopa kvalifikatsiooniraamistik. (s.a) Külastatud aadressil: [www.innove.ee](http://www.innove.ee).
- Nestor M. (2012). Kutseõppeasutuste vilistlaste uuring. Praxis
- Nestor M., Nurmela K. (2013). *Kutseharidus ja muutuv tööturg*. Tööandjate uuringu aruanne.
- On the way to 2020: data for vocational education and training policies. (2013). Cedefop.
- Petti K., Pärtel K. (2013). Elanikkonna teadlikkus kutseõppes toimuvast ja kutsehariduse maine aastal 2013.

- Reinhold M., Vaher K. (2013). Kutsehariduse valdkonna statistika põhinäitajad 2012/13. õppeaastal.
- Sheldon P., Thornthwaite L. (2005). *Employability skills and vocational education and training policy in Australia: An analysis of employer association agendas.*
- Tamm A. (2012). *Kutseksamid.* Eksamikomisjonide liikmete ja õpilaste pilgu läbi.
- *Tartu Toitlustusasutuste tarbijate ning teeninduse uuringu aruanne.* (2000). Tartu Linnavalitus.
- Thomas I. (2010). *Employers Expectations of Graduates of Environmental Programs: An Australian Experience.*
- *Uued kutsehariduse liigid ja õppekavad.* (s.a). Kutseharidus.ee. Külastatud aadressil: <http://kutseharidus.ee/kutsekeskharidus/>.
- *Vocational Education and Training Estonia.* (2013). Estonian ENIC/NARIC.
- Ülevaade kutsehariduse- ja tööturualasest statistikast, projektidest ja uuringutest Eestis 2012. aastal. (2013). SA Innove.

## LISAD

Lisa 1. Eesti kvalifikatsiooniraamistik.



## Lisa 2. Intervjuu küsimused

### **I osa– Sissejuhatus**

1. Palun rääkige endast. Kuidas Teist sai ettevõtte juht (või omanik)?

Abiküsimused:

- Kui kaua olete selles ettevõttes töötanud?
- Kas olete ka selles ettevõttes erinevatel ametikohtadel töötanud?
- Mis eriala Te olete õppinud?
- Kus olete õppinud?
- Kus olete varasemalt töötanud?

2. Palun kirjeldage enda rolli selles ettevõttes?

Abiküsimused:

- Millised on Teie peamised tööülesanded?
- Millised on Teie erakorralised tööülesanded?

3. Palun rääkige oma ettevõttest.

Abiküsimused:

- Millega ettevõtte tegeleb? (Kui tihe on konkurents?)
- Keda peetakse ettevõtte sihtturuks?
- Kui palju on ettevõttes töötajaid?
- Millised ametikohad on ettevõttes olemas?

### **II osa - Tööandja ootused töötajale.**

Järgnevad küsimused puudutavad ainult koka eriala.

1. Kirjeldage Teie ettevõttes töötavate kokkade igapäevaseid tööülesandeid?

Abiküsimused:

- Kuidas algab kokkade tööpäev?
- Mida nad kõigepealt teevad?
- Millega nad päeva jooksul tegevad?
- Kuidas kokkade tööpäeva lõppeb?

- Tooge näiteid.

2. Kirjeldage, milliseid probleeme on igapäevases töös ette tulnud?

Abiküsimused:

- Milliseid erakorralisi tööülesandeid võib töötajal ette tulla? Tooge näiteid.
- Kuidas töötajad need lahendavad, kelle poole pöörduvad.

3. Kuidas Te hindate kokkade probleemide lahendamise oskusi?

4. Palun kirjeldage, millised peaksid olema Teie arvates ideaalse kutsekoolist tulnud koka omadused?

Abiküsimused:

- Mida peaks ta Teie arvates teadma?
- Millised oskused tal peaks olema?
- Milline töösse suhtumine tal peaks olema?
- Kuidas suhtute kutsetunnistuse olemasolusse?

Kirjutan paberile välja toodud omaduste märksõnad nii, et intervjueeritav näeb neid. Intervjueeritav saab ka hiljem millegi meenudes lisada omadusi. Palun intervjueeritaval lahti seletada märksõnade tähendused. Palun intervjueeritaval reastada kolm olulisemat omadust, mis on tema arvates kõige olulisema.

### **III osa – Töötaja valiku protsess ja põhimõtted**

1. Teie ettevõttes on vaja kokka, palun kirjeldage milline on tööle võtmise protsess.

Abiküsimused:

- Kuidas otsite potentsiaalseid kandidaate?
- Kirjeldage, kuidas toimub töötaja valik? CV-de alusel? Intervjuu? Või mõlemad?
- Kui toimub intervjuu siis kuidas intervjuu läbi viiakse? Ja kes osalevad intervjuul?
- Palun kirjeldage intervjuu toimumist ja milliseid küsimusi esitati?
- Kes otsustab, milline kandidaat tööle võetakse?

- Kes ettevõttes teeb lõpliku valiku? Kirjelda, kuidas toimus töötaja valik?
- Mis sai määravaks, otsustavaks? Miks? Põhjendage.

2. Millised nõudmised on Teil kandidaadile?

- Mida peaks ta Teie arvates teadma?
- Millised oskused tal peaksid olema?
- Milline töösse suhtumine tal peaks olema?
- Kuidas suhtute kutsetunnistuse olemasolusse?

Kirjutun üles nõudmised, mida intervjueritav esitab kokakandidaadile. Palun need nõudmised lahti seletada.

3. Millised nõudmised olid kandidaadil Teile?

Abiküsimused:

- Töötingimused
- Palgatingimused

4. Kuivõrd kandidaadi ja Teie ettevõtte nõudmised olid kooskõlas? Selgitage ja põhjendage neid palun.

5. Kuivõrd rahul Te olete oma praeguse töötajate valikuga? Palun põhjendage oma arvamust?

6. Kui te peaksite uuesti koka tööle võtma, siis kuidas Te tööle värbamist uuesti läbi viiksite? Mida teeksite teisiti?

#### **IV osa - kokkuvõte.**

1. Kas jäi midagi veel, millest te soovite rääkida või küsida? Midagi olulist, millest soovite ise rääkida, kuid mida intervjuu ajal ei küsitud või mis teemat ei puudutanud.

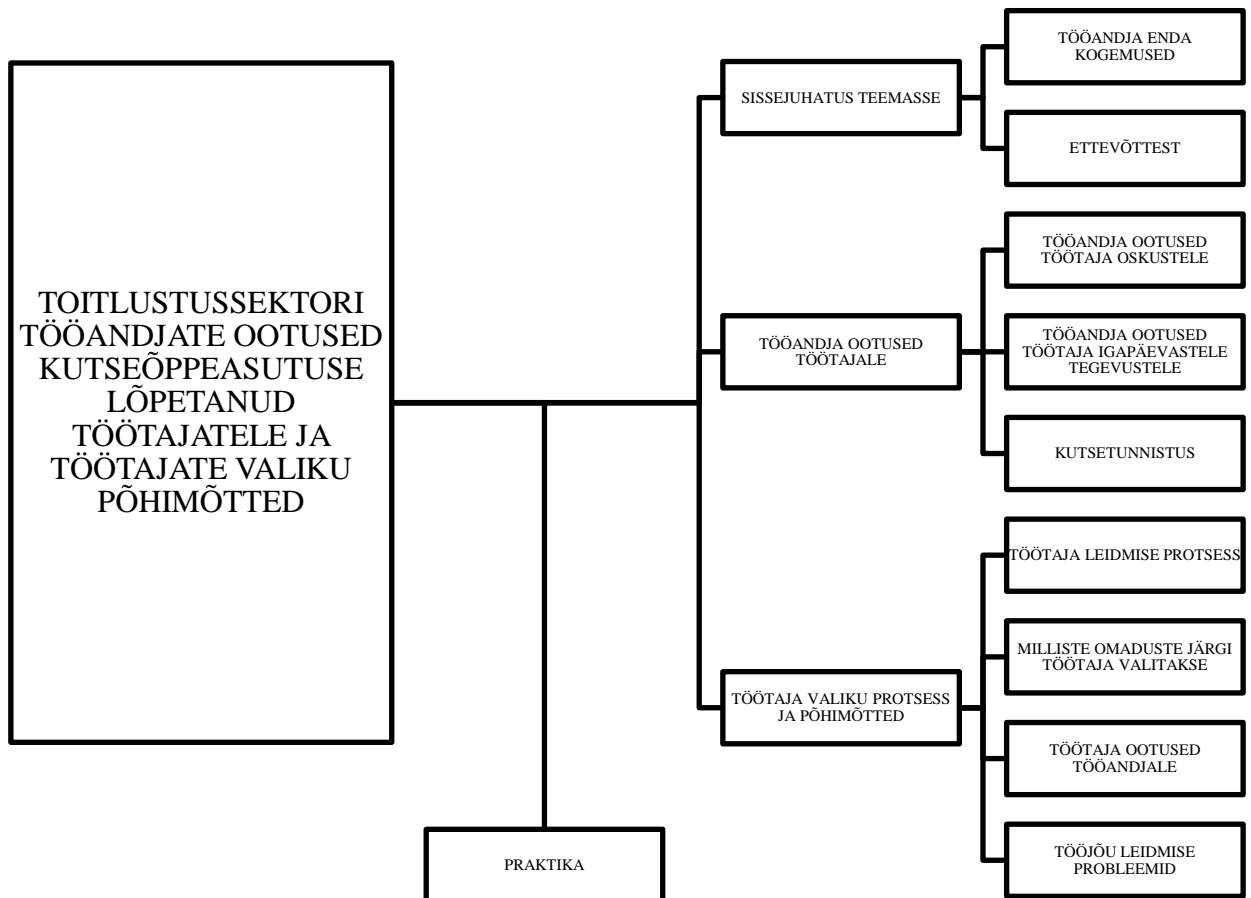
Abiküsimusi esitan, kui tekib pikk paus ja intervjueeritaval mõte ei jookse või kui on tunne, et intervjueeritav võiks sügavamalt teemast rääkida.

Intervjuerijale abiks:

- Palun rääkige sellest täpsemalt.
- Peegeldan intervjueeritavat.
- Pauside pidamine ja väljakandmine.
- Kui intervjueeritav toob välja oma arvamuse, siis palun selgitada, miks ta nii arwab.

Lisa 3. Pea ja alamkategoriate jaotus

TÖÖ TEEMA	TÄIENDAV TEEMA	TEEMAD LÄHTUVALT UURIMIS- KÜSIMUSTEST	ALATEEMAD
-----------	-------------------	--	-----------



## Lisa 4. Kohustuslikud kompetentsid

<b>KUTSESTANDARD Kokk , tase 4 KOHUSTUSLIKUD KOMPONENTSID</b>	<b>TÖÖANDJATE OOTUSED</b>
Töö planeerimine ja korraldamine;	Töö planeerimine;
menüü koostamine;	
kaupade haldamine;	
toidutoorme eeltöötlemine;	elementaarsed kutseoskused;
toitude valmistamine;	hea toidu valmistamine.
teenindus ja müük;	
kaastöötajate juhendamine;	
toodete arendamine.	

## Lisa 5. Spetsialiseerumisega seotud kompetentsid

<b>KUTSESTANDARD Kokk , tase 4 SPETSIALISEERUMISEGA SEOTUD KOMPONENTSID</b>	<b>TÖÖANDJATE OOTUSED</b>
Suurköögitöö korraldus;	
eritoitlustus;	
<i>catering</i> -teenus;	<i>Catering</i> -teenus (toodi välja ettevõtte tegevusalas)
restoranitöö korraldus;	töö planeerimine;
peoteenindus;	
rahvus- ja regionaalköögid.	rahvaste köögid.

## Lisa 6. Kutset läbivad kompetentsid

<b>KUTSESTANDARD Kokk , tase 4</b> <b>KUTSET LÄBIVAD KOMPENTENTSID</b>	<b>TÖÖANDJATE OOTUSED</b>
Kokk väärtustab oma kutseala, arendab kutseoskusi ja juhindub kvaliteetsest töötulemusest;	Tunneb kvaliteeti, huvi ja tahtmine teha koka tööd, armastus koka töö vastu, hea söögi valmistamine, enese pidev arendamine
on võimeline tegutsema iseseisvalt;	iseseisvalt mõelda;
peab kinni tööde ajakavast, jälgides samal ajal toiduseadusest tulenevaid töö- ja tuleohutusnõudeid;	võime tööd planeerida, kiire tegutsemine, ergonomilised töövõtted;
arvestab hügieeninõuetega, tagab toidu ohutuse ja kvaliteedi;	puhas, töökoha puhtus, enesekontrolliplaanide täitmise oskus;
vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;	kiire reageerimise oskus, probleemsete olukordade lahendamine;
osaleb meeskonnatöös, koheldes oma kolleege huvi ja toetuse, mõistmise ja hoolivusega;	meeskonnatööoskus, suhtlemisoskus, sõbralikkus, heatahtlikkus, probleemide üle arutamisoskus; suhtlemisoskus;
vastutab võetud kohustuste täitmise ja enda ning meeskonnaliikmete töö eest;	kohusetundlikkus, distsipliin;
suhtleb klientidega lähtuvalt kliendikesksuse põhimõttest;	
on ettevõtlik ja algatusvõimeline, oskab lahendada probleeme, kasutab ressursse otstarbekalt ja keskkonda säästes;	kiire reageerimine, probleemsete olukordade lahendamine, teadmine kuhu pöörduda, kalkulatsioonide lugemisoskus, ausus;
kohaneb oma töös muutuvate oludega, oskab jagada informatsiooni ja leiab toimivaid lahendusi;	küsib nõu, abi ja infot, ettepanekute tegemine;

töötab tulemuslikult ka pingelises olukorras ja kontrollib oma emotsioone;	pingetaluvus;
kriitikasse suhtub mõistvalt, võtab õppust nii õnnestumistest, kui ebaõnnestumistest;	enesehindamisoskus;
küsib oma tegevuse kohta tagasisidet kolleegidelt ja klientidelt;	küsima nõu, abi ja infot;
väljendab ennast eesti keeles selgelt kõnes ja kirjas;	eesti keele oskus;
väljendab end arusaadavalt ühes võõrkeeles, vene, inglise või soome keeles;	
kasutab oma töös kommunikatsioonivahendeid ja arvutit;	arvuti ja interneti kasutamise oskus;
mõistab kultuuride mitmekesisust ja on kultuuriliselt salliv.	tunneb huvi teiste köökide vastu.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina: Pille Ellamik

*(autori nimi)*

(sünnikuupäev: 27.06.1074 )

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose  
**TOITLUSTUSSEKTORI TÖÖANDJATE OOTUSED KUTSEÕPPEASUTUSE LÕPETANUD  
TÖÖTAJATELE JA TÖÖTAJATE VALIKU PÕHIMÕTTED**

*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on: Hasso Kukemelk (knd), Juhendaja: Kaire Uiboleht (MA)

*(juhendajate nimed)*

- 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 22.05.2014 *(kuupäev)*