

Infokiri kevad 2017

Rubriik: **LIKMED**

EHRL-i liikmeskonda kuulub 2017.a maikuu seisuga 213 liiget. Uuteks liitujateks on Hotel Regent Tallinn ja Royal Residence Hotel & Spa. Susi hotell ühines liiduga uue operaatori alt. Kaasliikmetest liitus EHRL-ga Fujitsu Estonia AS ja Vabalaud OÜ. Liidust lahkus Hotell Tatari 53.

Liikmete rahuloluküsitlus

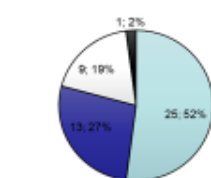
Käesoleva aasta kevadel viisime läbi oma liikmete seas rahuloluküsitluse, mille eesmärk oli tuvastada üldine liikmete meelestatus ning konkreetsed teemad, millega tegeleda. Läbi viidud küsitlusele vastas kokku 48 liiget, kellest 25 on hotellid või iseseisvad restoranid, 13 Eesti Restoranide Liidu liikmed, 9 EHRLi kaasliikmed ja üks kool. Küsitluses osalenud organisatsioonidest kaheksateist on olnud EHRLi liikmed kuni 5 aastat, kaheksateist üle 10 aasta ning kaksteist 5-10 aastat. Vastajatest 36 tegutseb Tallinnas, 3 nii Tartus kui Pärnus. Lisaks olid vastajatena esindatud kaks organisatsiooni Lõuna-Eestist ning üks ettevõtte Ida-Eestist, Lääne-Eestist/saartelt ning Põhja-Eestist.

EHRLi üldist tegevust hinnatakse viiepallisüsteemis **keskmise tulemusega 4,2**. Kõige rohkem ollakse rahul info kättesaadavuse ning üldise majanduskeskkonna parendamisele suunatud tegevustega. Madalama hinnangu saavad liidu juures tegutsevad töörühmad ja liikmetele suunatud seminarid ning koolitused. Parandusettepanekutena töid vastajad välja sujuvama ja laiem infoleviku, (ühis)turunduse arendamise, EHRLi üldise nähtavuse parandamise, tarnisüsteemi populariseerimise, rohkemate seminaride ja *workshop*-ide korraldamise ja võimaldamise ning koostöö arendamise nii muude erialaliitude, EASi kui ka koolide ja noortega. Samuti leidsid küsitluses osalejad, et tähelepanu peaks suunama senisest rohkem väljaspool pealinna tegutsevatele ettevõtetele.

Lisateenustena sooviksid liidu liikmed näha koolitusi väljaspool suurlinnades asuvatele ettevõtetele, saada EHRLi abi viimaks ettevõtteid kokku praktikantidega ning rohkem õigusabi. Üldiselt soovitakse liidu tähelepanu rohkem suunata ka väikeettevõtjatele ning tegevusvaldkonda puudutavate uudiste, väljaade ja teadlikkuse levitamisele.

EHRLi liikmete rahulolu hinnati viiepallisüsteemis 4,2

Küsitlusele vastas 48 liiget



Hotellid ERL liikmed Kaasliikmed Kool

Hotellid	25
ERL liikmed	13
Kaasliikmed	9
Koolid	1

Kõige rohkem on liikmed rahul info kättesaadavuse ja üldise majanduskeskkonna parendamisele suunatud tegevustega

Omalt poolt täname kõiki vastajaid. Tagasisidest saadud info põhjal täiendame oma senist tegevuskava seminaride ja koolituste osas. Kindlasti suuname fookuse Liidu üldise nähtavuse hoidmisele ning erinevate algatuste populariseerimisele – tarnisüsteem ja valdkonna tööjõu teemad.

Parandusettepanekud



Rubriik: HOTREC

HOTRECI selle aastane üldkoosolek toimus 26-28 aprillil Tallinnas. Meil oli suur au võõrustada pea 100 inimest, kes kõik on Euroopa Hotellide ja Restoranide Liitude Presidendid ja tegevjuhid. Iga aastane HOTRECI üldkoosolek keskendus seekord sektori jaoks olulistele teemadele Euroopas. Jagati Liitude majandamise ja juhtimisega seotud kogemusi ning parimaid praktikaid, räägiti innovatsioonist meie valdkonna tulevikust ja digitaliseerimisest.

Seekordsel konverentsil said ka meie kohalikud ettevõtjad Tendo Lindvest, Palace hotellist ja Linnar Viik IT-visionärina jagada oma kogemust Euroopa hotelli ettevõtjatele. Välisesinejad keskendusid hotellikogemuse tuleviku lahkamisele, arvestades klientide muutuvaid ootusi ning üldist teadlikkuse kasvu. Arutamisel olid jagamismajandusega ja EU paketi direktiiviga seotud teemad. Tallinnas toimunud HOTREC oli ka seetõttu unikaalne, et liikmeks võeti uus riik, nimelt Island sai ametlikult vastu võetud HOTRECI täisväärtuslikuks liikmeks.

Konverentsi delegaate tervitas EV Riigikogu esimees Eiki Nestor, kes andis ülevaate Eesti valmisolekust EU eesistumisega seoses. Eestis toimunud HOTRECI üldkoosolekut hinnati igati kordaläinuks ning



mitmed delegaadid lubasid siia tagasi tulla, et oma peredega pikemalt meie maad avastada.

Kõiki konverentsi ning gala õhtusöögi pilte saab vaadata EHRLi FB lehel.



Rubriik: Tärniklassifikatsioon

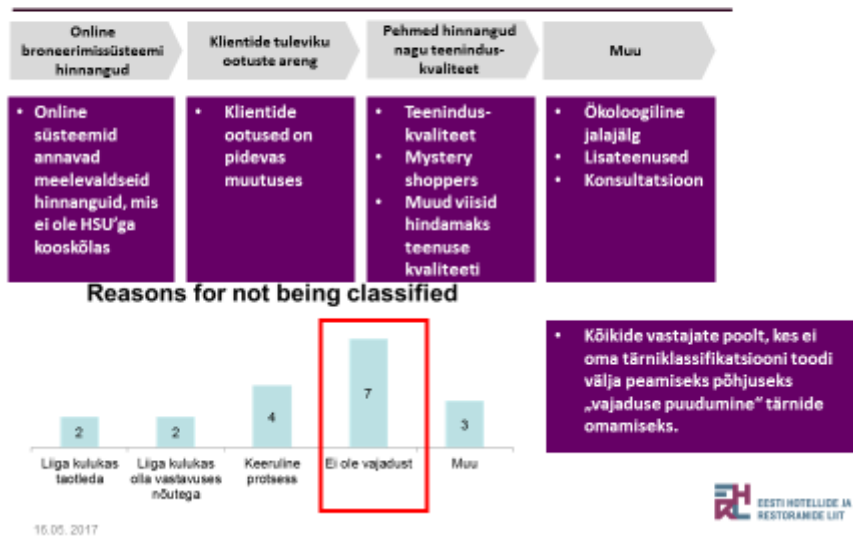
Mõistmaks olukorda tärnisüsteemi osas võtsime nõuks korraldada küsitlus nii tärne omavate hotellide, kui ka tärne mitte omavate hotellide seas aru saamaks, mis motiveerib täna ühtesid ja mis teisi tärne omistama või siis mitte.

Mõlema küsitluse kokkuvõtteks võib öelda, et kuigi tärnisüsteem on väga vajalik ning kasulik, tuleks selles siiski mõningaid parandusi teha. Üheks paranduseks tuleks kindlasti muuta süsteemi kaasaegsemaks, tehes mõningad kriteeriumid ümber vastavalt vajadusele. Samuti jäi väga paljude organisatsioonide esindajate vastustes kõlama piisava turunduse tegemine, mis aitaks jõuda rohkemate klientideni. Samuti on oluline suurendada ka teavitustööd, et organisatsioonide seast kaoksid eelarvamused.

Küsitlus tõi välja neli olulist teemat:

- Online broneerimissüsteemide hinnangud vs tärnid
- Klientide tuleviku ootused kvaliteedi näitajate osas
- Pehmed hinnangud ja teeninduskvaliteet
- Keskkonnakaitse teemad

Tärniküsitlus tõi välja 4 arendamist vajavat teemat



Jagasime seda infot kolleegidega Hotelstars Union organisatsioonist, kelle väitel on teemad riigiti sarnased ja väljakutsed süsteemidel olemas nii seal, kus suur enamus hotellides omab tärne kui ka seal, kus tärnid on vähem levinud.

Kvaliteedi mõõtmist peavad Eesti hotellid väga oluliseks, mida on näidanud ka fakt, et paljud kasutavad just HSU hindamistabelit selleks, et hotelli siseselt oma tegemisi tunnustatud standardite vastu kontrollida. Meil on ka hea meel tõdeda, et ootejärjekorras on mitmed hotellid, kes soovivad tärnisüsteemiga lähiajal liituda.

Väljakutseteks antud teemal saavad olema klassifikatsiooni nõuete kaasajastamine ja üldine teadlikkus ning kommunikatsioon nii hotellide kui ka kliendi suunal.

Mai lõpus kohtus EHRLi Tärnikomisjon, et arutada tärniklassifikatsiooni teemasid ning toimus ka kvaliteedijuhtimise koolitus, mida viis läbi Jari Kukkonen. Koolituse eesmärgiks parem hotellide kvaliteedi juhtimine ja hoidmine.

Aasta teises pooles on plaanis tutvustada liikmetele kvaliteedi hindamise koolitust, millest juba järgmises infokirjas täpsemalt räägime.

Rubriik: Kutsekvalifikatsioon

Kutsekvalifikatsioon on käesoleva aasta üks olulisemaid teemasid, mille peamiseks põhjuseks on Kutseõppe tasemeõppe kutseeksamite kulude ülemäärade muutus ja nägemus, et kutseeksamid peavad saama kohustuslikuks. Sellega seoses on tulnud Kutsekvalifikatsiooni meeskonnal ringi vaadata kogu praegune eksamite läbi viimise protsess, mille tulemusena tuli kahandada kulusid kohati kuni 60% eksami kohta. Uued tariifid rakenduvad alates juulist 2017, ent tegevused eksamite läbi viimisel jätkuvad. Mai lõpu seisuga on läbi viidud 57 eksamit. Võrdluseks oli 2016 kogu aasta jooksul läbi viidud eksamite arv kokku 70. Juba juunis on oodata 9 eksamit kokkadele, 1 eksam kelneritele ja 3 eksamit hotelliteenindajatele. Tempot niipea langemas ei näe.



Siinkohal soovime tänada meie tublit kolleegi Reet Tiitu ja pea sadakond spetsialisti, kes on meie eksamikomisjonide aktiivsed liikmed ning kelle abiga saame hinnata meie sektori töötajate valmidust kutse omandamisel ☺.



Noor Meister 2017

Mai alguses osales EHRL Tallinna Teeninduskooli eestvedamisel korraldatud Noormeister 2017 raames hotelli vastuvõtu teenindaja konkursi hindamisel. Konkursil osales 10 noort ja aktiivset inimest, kes kõik tulevikus ja mitmed ka juba praegu saavad töötama hotellide vastuvõttudes.

Augustis (kuupäev kokku leppimisel) plaanime läbi viia meie sektori jaoks töötajaid ettevalmistavate koolide ja ettevõtjatega ümarlaua, kus arutame tööandjate ootusi, mis on muutumas keskkonnas ja klientide teadlikkuse kasvades muutunud ning arutame, kuidas koolide ja ettevõtjate vahel koostööd planeerida ikka selleks, et teadlikkus meie sektori karjäärivõimalustest noorteni jõuaks ja meie ettevõtjatel oleks piisavalt tööjõudu aastaringselt.

Rubriik: EHRL juhatus

2. märtsil toimunud EHRLi Üldkoosolekul kinnitati liikmemaksu tõus 10% ning 2017.aasta eelarve ja tegevuskava. Valiti uus juhatuse liige, kelleks sai Hilton Tallinn Park hotelli juht Daniel Habersatter ning valiti EHRLi Revisjonikomisjoni uus liige, kelleks sai Pille Uiga, Hotell Dorpatist.

16. mail toimunud juhatuse koosolekul fikseeriti järgmise perioodi fookused:

- jagamismajanduse definitsioon olemasolevas Turismiseaduses (moodustati juhatuse liikmetest tööühm, kuhu kuuluvad Feliks Mägi, Ain Käpp, Taavi Tiivel ning tegevjuht Maarika Liivamägi ning kes astub läbirääkimistesse MKMi esindajatega), AirBnB seadustamise parimate praktikate vahendamine HOTRECI liikmetelt
- sotsiaalmaksu arvestamine osalise tööajaga lepingutes (Personalitöö- ja koolituskomisjon)
- isikuandmete kaitse EU direktiiv, mis jõustub 25.05.2018
- „Rate parity“, hinna pariteedi teema *online* broneerimissüsteemidega, HOTRECI kogemusel läbirääkimiste algatamine
- EAÜ raamlepingu täiendamine eriuuringute raames muusika mängimise osas

Rubriik: Turundus

Mai keskel osales EHRL esimest korda Hiinas toimivas üritustesarjas World Bridge Tourism (WBT) ja ITB China. Kuna 2018.aasta on kuulutatud EU-Hiina vahelise turismi aastaks, oli suurt tähelepanu pööratud Hiina ja EU vahelisele turismi arendamisele ning mitmetes ettekannetes toodi välja, et kuna hiinlased reisivad üha rohkem, otsitakse uusi põnevaid, seni külastamata sihtkohti.



WTB üritusel kohtusime mitmekümne kohaliku turismiasutuse esindajaga, kellele tutvustasime Eestit ning suurepäraseid majutusvõimalusi kõikide lisavõimalustega liidu hotellides.

Kohalikud tundsid suurt huvi sellise 'salapärase' koha nagu Eesti vastu ning hea oli tõdeda et pea pooled, kellega kohtusime, olid juba Eestis käinud ning teistel turistifirmadel reisid broneerimisel või tekitasime neis huvi. Hiina korduvturist valib oma uut sihtkohta üha teadlikumalt soovides reisil kogeda midagi unikaalselt. Eesti kasuks räägivad mitmed aspektid- metsad- rabad, puhas õhk ja loodus ümberringi, aga samuti ka kvaliteedi kõrge tase hotellides ja restoranides. Loodame sel hooajal tervitada Kagu-Ida turiste rohkem kui varasemalt.

* EHRLi turundusteemaline ümarlaud - juuni, kuupäev täpsustub lähiajal. Kes tunneb, et tahab kaasa lüüa andke meile endast märku.

**TULETAME MEELDE, ET KODULEHEL ON VÕIMALIK BÄNNERITEL REKLAAMIDA TOOTEID JA
TEENUSEID!**

Tulemas II poolaasta:

- **Statistika kokkuvõte Jako Kapp,**
- **Palgauuring** (juuli)
- EHRLi **turundusteemaline ümarlaud** (juuni), eesmärk moodustad Liidu juurde turunduse töörühm
- **EHRL Golfiturniir President's CUP** Saare Golfis 25.august Saaremaa Kuressaare
- **Seminarid liikmetele**
 - o Isikuandmete kaitse EU direktiivi selgitus/seminar (september, Justiitsministeerium)
 - o Hotellitubade pildistamise koolitus (5. oktoober)
 - o Kaasliikmete seminar (sügis 2017)
 - o Ärimudeli meetme infotund (EAS, sügis 2017)
 - o Sotsiaalmeedia küsimustele vastamise koolitus (sügis 2017)
 - o Kvaliteedikoolitus
- Juhatuse koosolek 25.08.17
- Personalitöö- ja koolituskomisjoni koosolek (september)
- HOTREC 19.-20.10
- HSU 28.09; 18.10

EHRL soovib kõigile liikmetele tegusat ja tujuküllast suve!