

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Kristi Olesk

**TEOTERAAPIA ARENDAMINE TALLINN VIIMSI
SPA´S**

Lõputöö

Juhendaja: Inna Bentsalo, MA

Pärnu 2014

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud ".....".....a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

Heli Müristaja

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, Põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....Kristi Olesk

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1.Heaolu- ja spaateenuste arendamise teoreetilised lähtekohad	6
1.1 Heaolu- ja spaateenuse mõiste, spaahotellide jaotus	6
1.2 Spaateenuste trendid ja hetkeseis Eestis ning mujal maailmas	13
1.3 Spaateenuste arendamine spaahotellides	19
2.Uuring teoteraapia, kui spaateenuse huvi ja arendamisevõimalused Tallinn Viimsi SPA´s.....	21
2.1 Ülevaade teoteraapiast.....	21
2.2 Ülevaade Tallinn Viimsi SPA´st.....	23
2.3 Uuringu eesmärk, meetod ja korraldus	26
2.4 Uuringu tulemuste analüüs.....	27
2.5 Uuringu järeldused ja parendusettepanekud	34
Kokkuvõte	38
Viidatud allikad.....	41
Lisad.....	45
Lisa 1. Ankeetküsitlus.....	45
Summary	49

SISSEJUHATUS

Spaatrendid ja sellega seotud uued teenused ning hooldused muutuvad aastate lõikes pidevalt ja drastiliselt. Verd imevad kaanid ja nahka puhastav kalateraapia pole enam niivõrd uudne, kui paar aastat tagasi. Spaahotellid soovivad oma teenuste poolest eristuda ja kõige paremaks võimaluseks on pakkuda klientidele midagi uut, mida teised hoolduste ja protseduuride tegijad ei paku.

Näonahk peegeldab inimese ilu ja tervist, see on väga väärtuslik ja mõjutab inimese kogu füüsilist ja vaimset heaolu. Näonaha välimus oleneb inimese elustiilivalikutest, mille alla kuuluvad toitumine, treening, uni ja hooldus. Kui need valikud on häiritud või ebapiisavad, muutub probleemseks ka näonahk. Näonaha hooldus on oluline igas vanuses ja tänapäeval üritatakse ühe rohkem pakkuda ja luua tooteid/teenuseid, mis oleksid looduslikud.

Teoteraapia on eriline looduslik nahahooldus, millel on võime parendada inimese näonahka, tigu lima ehk sekreet muudab naha siledaks ja pehmeks, lisaks sellele aitab parandada haavasid arme tekitamata (Teod on...:2012). Teoteraapia teenuse saab jagada kaheks: heaoluteenuseks ja raviteenuseks. Heaoluteenusest saab teoteraapia puhul rääkida, kui tegemist on näohoolitsusega, raviteenusega on tegemist kui on tegemist psoriaasi või akneraviga. Oma töös räägib autor teoteraapiast, kui heaoluteenuse pakkumisest spaahotellis.

Käesoleva lõputöö teemaks on „Teoteraapia arendamine Tallinn Viimsi SPA’s“. Uurimistöö teema aktuaalsus on ajendatud asjaolust, et kõik spaad soovivad eristuda teineteisest ja töö autor pakub välja Tallinn Viimsi SPA’le ühe võimaluse eristuda teistest spaadest teoteraapia näol. Eestlaste teadmine teoteraapiast võib veel olla kesine, kuna infot selle kohta ei ole palju, kuid samas võiks see olla teenus, mis spaahotellidele huvi pakuks. Teoteraapia teenuse pakkumine Tallinn Viimsi SPA’s oleks ainulaadne,

kuna tegemist oleks esimene spaaga Eestis, kes nimetatud teenust pakuks. Nõudlus erinevate ja uudsete spaateenuste-ja hoolduste vastu on iga aastaga tõusnud, ka kliendid muutuvad teadlikumaks, aastast-aastasse ühtede ja samade spaateenuste pakkumine ei ole tänapäeval enam jätkusuutlik. Selletõttu on oluline, et spaahotellid oleksid kursis turul toimuvate muutuste ja trendidega ning vajadusel võimelised neid muutma ja arendama.

Uuring viidi läbi Tallinn Viimsi SPA *Facebook*'i sõprade listiga liitunud inimeste seas. Seega on antud töö uurimisküsimuseks: Millised oleksid teoteraapia arendamisvõimalused Tallinn Viimsi SPA's?

Antud lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, millised teadmised on Tallinn Viimsi SPA klientidel teoteraapiast ning, kas inimesed on sellest teenusest huvitatud, lisaks vastavalt uuringu tulemustele teha konkreetset ettepanekud teoteraapia pakkumiseks ja teenuse arendamiseks. Lähtuvalt eesmärgist on töö autor püstitanud järgmised uurimisülesanded:

- erialaase kirjanduse läbitöötamine ja analüüsimine;
- kliendiuuringu koostamine ja läbiviimine *Facebook*'is Tallinn Viimsi SPA sõprade listiga liitunute hulgas;
- uuringu tulemuste analüüs, nende põhjal järelduste tegemine;
- ettepanekute esitamine Tallinn Viimsi SPA'le uuringu tulemuste põhjal teoteraapia teenuse arendamiseks.

Uuringu teostamiseks kasutab autor kvantitatiivset uuringut, mille meetodiks on struktureeritud ankeetküsitlus ning eesmärgiks on saada statistilisi andmeid järelduste tegemiseks. Uuritava teema jaoks koostati ankeetküsimustik, mis viidi läbi *Facebook*'i sotsiaalmeedia keskkonnas, et teada saada vastajate arvamusi, hoiakuid ja kirjeldusi, samuti põhjus-tagajärg suhteid. Uuring viidi läbi 18.03.2013-30.03.2013.

Käesolev töö koosneb kahest peatükist, mis omakorda jaotuvad veel alapeatükkideks. Esimene peatükk annab ülevaate heaolu – ja spaateenuste arendamise teoreetilistest lähtekohtadest, spaateenuse mõistest ning spaahotellide jagunemisest, spaateenuste trendidest ning hetkeseisust Eestis ning mujal maailmas ja spaateenuste arendamisest

spaahotellides. Teine peatükk jaguneb viieks alapeatükiks. Esimene alapeatükk annab ülevaate teoteraapiast, teine tutvustab Tallinn Viimsi SPA ettevõtet, kolmas uuringu eesmärki, metoodikat ja selle korraldust, neljandas uuringu analüüs ning viiendas teeb tööautor tulemuste põhjal vastavad järeldused ja ettepanekud ettevõttele. Kokkuvõttes annab autor lühiülevaate teoreetilisest ja empiirilisest osast. Tööallikadena on kasutatud erinevaid raamatuid, teadusartikleid ja interneti allikaid. Lõputöös on kasutatud jooniseid, mis on koostatud autori poolt.

1. HEAOLU-JA SPAATEENUSTE ARENDAMISE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

1.1 Heaolu- ja spaateenuse mõiste, spaahotellide jaotus

Tänapäeva ühiskonnas on inimestele olulisel kohal enda heaolu ja tervise eest hoolitsemine. Selle jaoks, et enda eest hoolt kanda on mitmeid erinevaid võimalusi. Üheks võimaluseks on kasutada heaoluteenuseid. Käesolev alapeatükk annab ülevaate heaolu – ja spaateenuse mõistest ning spaahotellide jaotusest.

Heaolu (ingl. k. *wellness*) mõiste on 21. sajandi märksõna, mis saadab pea kõiki inimese tegevusi. Heaolu saab defineerida inimese rahulolu olemasolevaga, õnnelik olemist ning see on tasakaal keha ja vaimu vahel, mille tulemuseks on hea enesetunne ning teadlik valik tervislikuma ja täisväärtuslikuma elu suunas. Heaolu saab teadlikult jagada füüsiliseks, emotsionaalseks, intellektuaalseks, vaimseks, sotsiaalseks ning keskkonnaga seonduvaks ning igal osal on oluline roll inimese elu mõjutamisel. (*What is wellness...2014*)

Esmakordselt defineeris *wellness* mõiste Ameerika psühholoog Halbert L. Dunn 1950 aastal. Ta konstrueeris sõnadele *well-being* ja *fitness* tuginedes uue ja tänaseks erakordselt populaarseks muutunud mõiste. Ta oli esimene arst, kes rääkis heaolust (*wellness*) kui seisundist, mis tähendab inimese keha, vaimu ja hinge tasakaalu ja terviklikku lähenemist tervisele. Dunn (Smith, Puczko 2009; 4) väitis, et iga inimese elukvaliteet sõltub tema eluviisist ja isiklikust suhtumisest tervisesse. Teda peetakse ka heaoluturismi mõiste tutvustajaks. Ta andis Washingtonis raadioloenguid, mille põhjal kirjutas 1961. aastal raamatu „*High level Wellness*“. Kõrge tasemeline heaolu hõlmab endast füüsilise mina eest hoolt kandmist, edasiviivat mõtlemist ja emotsioonide tõhusat väljendamist (Travis, Ryan 2004: XVII). Samuti ei eelda kõrgetasemeline heaolu, et see oleks optimaalne vaid see teavitab, et heaolu on kui tegevuse suund, mis annab

potentsiaali elus edasi liikumiseks (Ames 2009: 1). Kui aga rääkida kõrgema taseme heaoluteenustest, siis see hõlmab endas kaheksast erinevat punkti:

- soov olla silmitsi oma vastuolus mõtetega;
- soov kuulata ja võtta arvesse teiste inimeste seisukohti;
- soov julgustada sõnavabadust;
- soov tutvustada oma mõtteid;
- soov võtta aega, et suhelda tuttavate ja sõpradega, sest see on vajalik;
- valmisolekut ja otsustuskindlust, et anda tunnustust teistele, kui nad on seda väärt;
- innukust ja tahet teenida teisi, kui selleks avaneb võimalus;
- valmisolek anda vabadust neile, keda armastatakse ja kellest hoolitakse.

Bushell (2009: 156) viitab oma raamatus Muelleri ja Kaufman (2001:5-17) heaolu definitsioonile, mis seisnes tervislikul seisundil ning koosnes järgmistest elementidest: keha ja vaimu ning mõistuse omavaheline harmoonia; vastutustunne oma keha suhtes; füüsiline vorm; tervislik toitumine; lõõgastumine; meditatsioon; vaimne haridus; keskkonnatundlikkus ja sotsiaalsed kokkupuuted (Bushell 2009:156).

Heaolu mõistet saab mõista erinevalt, sest tegemist on laia valdkonnaga, mis hõlmab inimese suhet kogu ümbritseva keskkonnaga. Üks olulisemaid külgi heaolus on terveks olemine, mis sisaldab endas rahulolu nii iseenda kui teistega ning kõigi ümbritsevaga. (Edlin, Golanty, McCormack 2000: 4). Puczko ja Bachvarov (2006: 83) arvates on heaolu tehislikult loodud termin sõnadest hea olek (ingl. k. *wellbeing*) ja tervislikkus (ingl. k. *wholeness*). Kelley ja Smith'i (2009: 79-80) teooria järgi on heaolu rohkem looming vaimsest harmooniast, füüsilisest, spirituaalsest või bioloogilisest tervisest. Samuti on ka tervis ja õnn sagedased terminid heaolu kontekstis. Myers, Sweeney ja Witmer (2000: 252) sõnastavad heaolu definitsiooni kui eluviisi, mis on suunatud parema tervise ja heaolu suunas. Selle käigus keha, vaim ja hing moodustavad terviku, et elada ühiskonnas täiuslikumalt (Bushell, Sheldon 2009: 7). Travis (2004: XVII) lisab, et heaolu on õigus ja privileeg kõigile. Sellel ei ole tingimusi peale inimeste enda vaba valiku. Selle jaoks, et oleks hea olla, ei pea tingimata olema tugevam, vapram, edukam, noorem või tervem kui teised. Travise arvates on heaolu alati muutuv, see sõltub vaid inimese enese seisundist.

Michael Fairbanks'i (2002: 266) arvates on heaolu indiviidi, grupi ning riigi võime pakkuda peavarju, toitu ja materiaalseid hüvesid, mis lubavad inimestel elada head elu vastavalt nende enda määratlusele. Heaolu aitab laiendada ruumi inimeste südames ja arvamustes, et nad saaksid elada täisväärtusliku elu vastavalt oma eelistustele ilma, et nad peaksid eluks vajalike materiaalsete tingimuste pärast iga päev muretsema.

Peamisteks heaoluteenuste pakkujateks on olnud läbi aegade spaad. Selle põhjal saab heaoluteenuste liigitamisel lähtuda seisukohast, et inimestele pakutavad teenused peavad mõjuma organismi seisundile positiivselt ning ühtlasi saab heaoluteenuseid lugeda tervishoiuteenuste hulka ning defineerida seda järgmiselt: tegemist on inimese terviseseisundi (vaimse, füüsilise ja sotsiaalse heaolu) mõjutamisele orienteeritud teenustega, mille osutamiseks on teenust pakkuval asutusel või selles osaleval professionaalil vajalik litsents. (Tervishoiuteenused 2018; 12) Tänapäeval pakuvad spaad mitmeid erinevaid hoolitsusi ja raviseid.

Sõna „spa“ on sellisel kujul kasutusel vaid inglise keelt kõnelevates riikides. Saksamaal on kasutusel sõna *der Kurort*, mis tähendab ravi kohta, kasutusel rohkem ida Euroopas. Maailmas on veel teisi erinevaid spaa vorme, näiteks Türgis on hamman (araabia keeles kuumutama), aurusaunad Lähis – Idas, kus on kasutusel teistsugused spaa traditsioonid, kuivad ja kuumad Soome saunad ning Jaapani saunamajad. Arstide meelest aitab spaa erinevate tervisehädade korral (Leavy, Bergel 2003: 3).

Termin spaa on traditsiooniliselt kasutusel väljendamaks kohta, kus vesi on usutavasti tervistava toimega. Tavaliselt on sellisteks kohtadeks kuumaveeallikad ning kõrge mineraalide sisaldusega veekogud. Keeleteadlased arvavad, et sõna on tuletatud Belgia linna Spa järgi mis lühendub "*Salus Per Acquam*"ist. Kaasaegne spaa võib olla luksuslik kuurort või kuurorthotell, mis asetseb loodusliku terviseallika lähedal või sisaldab endas tervistavaid tehisallikaid, hüdromassaži võimalusi, mullivanne jms. (Smith Puczko 2009:24)

Spaad saab defineerida ladinakeelse fraasi kaudu «*sanitas pro aqua*» — tervis vee kaudu – lühend või siis tuleneb romaani keelsest sõnast *espa*, mis tähendab allikat. See sõna omakorda võib tulla Belgia linna Spa nimest, kus 14. sajandil avastati tervistava toimega kuumaveeallikad. Kaasaegses sõnavaras tähendab spaa kohta, kus on parimad

võimalused tervenemiseks, profülaktikaks ja taastumiseks. Mitmesuguste protseduuride abil taastatakse väsinud ja stressist vaevatud inimeste ihu ja hing. Kui ollakse terve, annavad spaa protseduurid jõudu ja energiat veelgi juurde. (Smith Puczko 2009:24)

Tänapäeval on spaade külastamine väga populaarne. Olenemata sellest, et spaade liike on erinevaid on nende eesmärk ühtne – pakkuda inimestele võimalust tervise taastamiseks, ennetada tervise probleeme ning pakkuda lõõgastust. Eesti Spaaliit jagab spaades pakutavad teenused nelja rühma: raviteenused, heaoluteenused, iluteenused – ja vabaaja veetmise võimalused (Spaa traditsioonid 2014), mida omakorda saab jaotada 15sse erinevasse gruppi. Spaaliit (Ravi ja hoolitsused 2014) jagab ravid ja hoolitsused järgnevalt:

Esimeseks grupiks on massaažid. Massaaži toime nahale, nahaalusele kudedele ja lihastele on vastavalt kasutatud võtetest, kas lõõgastav või toonust tõstev. Massaaž parandab kudede vereringet ning soodustab ainevahetust. Massaaži erinevad liigid on klassikaline massaaž, spordimassaaž, lümfimassaaž, punktmassaaž, jalatallamassaaž, aroomimassaaž, kupumassaaž, meemassaaž, Tai massaaž ning Hiina energeetiline massaaž. (Hoolitsused ja ravid 2014).

Erinevatest ravidest on tuntuim mudaravi, mis jaguneb mudamähiseks ja mudavanniks. Mudavann ja mudamähis sisaldavad looduslikku muda, mis avaldab toimet kolmel viisil: kestav soojustoime, bioaktiivne toime ja mehaaniline toime. Samuti ravib kroonilisi põletikke ja leevendab valusid, biostimuleeriv (ainevahetust ja rakulist uuenemist kiirendav) ja kehast liigset vedelikku ning mürke väljutav protseduur. Kolmas grupp on soojusravi, mis omakorda jaguneb kaheks: parafiin-osokeriitravi ja parafiin kätele ja jalgadele (parafiinkindad ja parafiinsokid). Neljas ravigrupp on soolaravi, kuhu kuulub soolakamber. Viies grupp on külmaravi, kuhu kuulub külmakamber ja lokaalne külmaravi. Kuuendasse gruppi kuulub vesiravi, kuhu kuulub ürdi-pärlivann, veealune massaaž, vannihoolitsused, mullivann ja ravidušid. Apatse ravi alla kuulub elektriravi, ultraheliravi, magnetravi, inhalatsioon ja laserravi. (*Ibid.*)

Hoolitsuste alla kuuluvad näohoolitsused, kehahoolitsused, kätehoolitsused, jalgadehoolitsused, kapslihoolitsused ja eraldi hoolitsused lastele. Siia kuuluvad iluhoolitsuses nagu juuksur, maniküür, pediküür, solaarium. Kehalist toonust saab tõsta

erinevates basseinides ning lõõgastuda erinevates saunades. Samuti on võimalik läbi viia arstliku kontrolli, kuhu kuuluvad EKG, sonograafia, laboratoorsed uuringud ning eriarsti vastuvõtt ja konsultatsioon. (Hoolitsused ja ravid 2014)

Spaasid võib liigitada päeva-, kuurort-, sihtkohaspaa ning ravispaadeks. Päevaspaa ehk *day spa* on koht, kus saab lõõgastuda ja spaa teenuseid nautida mõne tunni või terve päeva jooksul. Spaa võib kuuluda ilusalongi juurde, mis ei paku majutust. Kuurort spaa ehk *resort spa* on suvituspiirkonnas paiknev hotell, kus külastajad saavad nautida spaakeskuse mõnusi kui ka mitmesuguseid sportlikke tegevusi. Sihtkoha spaa ehk *destination spa* on väidetavalt välja kujunenud huvialalaagritest, mida korraldati teatud kindla eesmärgiga (kaalu langetamine, paastumine, tervisealane koolitus, spirituaalne tegevus jne). Sealsed programmid kestavad paarist päevast kuni nädalani. Ravi spaad ehk *medical spa* on spaahotell, kes omab tegevusluba haiglavälise arstiabi osutamiseks ning pakub vastavalt oma spetsiifikale mitmekesiseid taastusravi-, ravitoitlustus- jt. ravispaateenuseid (nt ravimassaaž, ravivõimlemine, vesiravivõimlemine jms). (Brown, Spa types 2014)

International Spa Association (edaspidi töös ISPA) on käsitlenud spaade liigitamist laiemalt kui Brown. ISPA (*Types of spas 2014*) määratleb spaad heaoluteenuseid pakkuvateks asutusteks läbi erinevate professionaalsete teenuste, mis soodustavad keha ja vaimu parandamist. Olenevalt sellest, millised on puhkuse eesmärgid ning milliseid teenuseid ja spaa kogemusi otsitakse, sellest sõltuvalt valitakse sobiv spaa. Järgnevalt liigitab ISPA spaad kuute erinevasse kategooriasse: klubispaa ehk *club spa*, päevaspaa ehk *day spa*, sihtkohaspaa ehk *destination spa*, ravispaa ehk *medical spa*, mineraalveespaa ehk *mineraal springs spa* ja kuurortspaa ehk *resort spa*. Klubispaapeamine eesmärk on julgustada inimesi hoolitsema oma tervise eest. Erinevaid spaateenuseid pakutakse päevasel ajal. Päevaspaa pakub erinevaid professionaalseid teenuseid klientidele päevasel ajal. Sihtkohaspaa eesmärgiks on tutvustada klientidele tervislikke eluviise. Spaateenused sisaldavad enamjaolt sportlikke tegevusi samuti õpetatakse neid tervislikult toituma. Ravispaades pakuvad teenuseid litsentseeritud arstid, kelle ülesandeks on siduda oma teenused spaateenustega. Mineraalspaa pakub standardseid veekeskuse teenuseid kui ka mineraalveel põhinevaid

unikaalseid tervise- ja lõõgastusteenuseid. Kuurortspaa pakub professionaalseid spaateenuseid, teraapiaid ja heaoluprogramme.

Eesti Spaaliit (Spaa hotellide kategooriad...2014) liigitab spaad kolme erinevasse kategooriasse: ravispaahotellideks, spaa-või heaoluspaahotell ning ravi-ja heaoluspaahotell. Ravispaahotelli ja ravi-ja heaoluspaahotelli puhul kehtib üks ühine nõue. Nimelt peab hotellil olema tegevusluba haiglavälise arstiabi osutamiseks ning pakub vastavalt oma spetsiifikale eelkõige mitmekesiseid heaoluteenuseid. Spaa-või heaoluspaahotell pakub mitmekesiseid hooldus-, lõõgastus- ja teised spaateenuseid. Kuna hotellis raviteenuseid ei pakuta, siis ei ole neil vaja ka haiglavälise arstiabi osutamiseks.

Spaa eelkäijateks võib pidada kümbalusutusi, sanatooriume, supelasutusi, terviseasutusi ja ravilaid ning seda mõistet võib pidada üsna uueks. Samas on mõistet "spaa" hakatud väga laialdaselt kasutama ning järjest enam võib olla inimestel keeruline mõista, mis selle mõiste taga tegelikult peitub või mida see levinud sõna tähendab. Rahvusvaheline Spaa Assotsiatsioon (ISPA) defineerib spaad kui üldise heaolutunde loojat, pakkudes erinevaid professionaalseid teenuseid uuendamaks keha, vaimu ja hinge vahelist kooskõla. Hoolduste puhul püütakse luua terviklik teenus, mis ei keskenduks ainult konkreetsele probleemile, vaid pakuks kosutust ka hingele ja vaimule. (European Spas Association 2014)

Tänapäeval on spaa kombinatsioon iidsetest traditsioonidest ja kaasaegsetest mehaanikaimedest. Kuid sellest hoolimata on moderne spaa just selline nagu ta oli iidsetes spaas – ümbritsetuna veest ja rituaalidest. Tänapäevane moodne spaa on eripalgeline ja pakkumas erinevaid hooldusi ka kõige nõudlikumalegi külastajale. Oluliseks muutuseks ja trendiks tänapäeva spaa kultuuris on tähelepanu koondumine ravilt ennetavale tegevusele ja üldiste tervislike eluviiside propageerimisele, mis tagaks inimestele pika eluea ning hea tervise ka kõrges vanuses (*Eco-friendly spa 2014*). Üheks parimaks lõõgastumise viisiks võib tänasel päeval lugeda spaa puhkust. Spaad pakuvad laialdasel valikul mitmekesiseid ja erinevaid teenuseid ning pakette. Pakette on koostatud meestele ja naistele ning lastele.

Spaa tänapäevases mõistes on tervisasutus, kus vee kõrval või asemel pakutakse ravimuda, mineraalvee asemel võib kasutusel olla merevesi, või magevesi. Vesi võib isegi puududa toodete ja teenuste nimekirjast, see võib olla asendatud mähiste ja maskide, turba, õlide ja ravimtaimedega. Mere- või allikavee asemel pakutakse mäestikuõhku või metsavaikust. Seega ei pea kõik algama ja lõppema veega – oluline on inimese tervis ning selle parendamiseks luuakse üha uusi ja paremaid võimalusi. (Spaa teenused...2014)

Päeva spaade tööstus kasvab kiiremini, kui keegi ettegi oskab kujutada. Nende arv on kasvanud drastiliselt võrreldes eelnevate aastatega ja nende kasv aina jätkub. Tarbijad mõistavad spaa teenuse kasulikkust ning nad ootavad ja loodavad saada hinna ja kvaliteedi suhtele vastavat teenust. Spaad on prognoosinud, et nad hakkavad tulevikus mängima suurt rolli heaolu teenuste ja hoolitsuste vallas. Samuti õpetavad nad klientidele kuidas enda eest hoolitseda ja tunda rõõmu heast tervisest. (Kelleher 2004:9)

Kui ühendada mõisted heaolu ja spaa saab terminiks heaoluspaas, mida võib nimetada ka tuleviku spaaks. Nende sõnum klientidele on: terves kehas terve vaim ning eesmärk on tervislike eluviiside propageerimine, elukvaliteedi tõstmine ning olla nõuandja ja konsultandi rollis. Heaoluspaas eeldab teadlikku klienti, kes nõuab personaalset lähenemist ning kvaliteetset teenust ja teenindust. Siin joonduvad üheks tervikuks nii kehalised harjutused, tervislik toit, spirituaalne tegevus ja konsultatsioon. (Spaa teenused...2014)

Lazarus (2000: 1-2) leiab, et spaa külastus annab inimesele võimaluse lõõgastumiseks ja energia kogumiseks. Kliendile annab spaa külastus rohkem, kui vaid mõne imelise seadmega mullivannikülastuse. Spaas puhastatakse oma mõtteid ja lõõgastatakse, hingamine aeglustub. Seal võib kogeda erinevaid protseduure, peatudes spaas üheks või kaheks päevaks või nädalateks. Tänu spaades pakutavatele protseduuridele saab inimene kogeda stressist eemaldumist, seal saab nautida maitsvaid sööke, tegeleda tervisespordiga ning nautida meelepäraseid kehaprotseduure. Selle tulemuseks on kontroll hingamise ja tervise üle. Tänapäeva spaasid saab käsitleda kui elustiili ülikoole, meelelahutuse-ja hariduse kohtasid, mis propageerivad terviklikku lähenemist inimese keerukale iseloomule. Hea enesetunde ja välimuse saavutamiseks on vajalik tunnustada

keha ja vaimu mõjutavate kontrollivate ja kontrollimatute tegurite tajumist. (Lazarus 2000:1-2)

Spaa majandus kasvab tänapäeval kiiremini, kui ükski teine ärivaldkond. Kliendid muutuvad aina teadlikumaks ja nõuavad hinnale ja kvaliteedile vastavat teenust. Spaad seevastu, aga teevad kõik, et klientidele meele järele olla ja võimaldada nendele maksimaalne rahulolu pakkudes neile erinevaid spaa võimalusi. Nii mõeldaksegi välja uusi spaa teenuseid ja tooteid, millega konkurents püsida.

1.2. Spaateenuste trendid ja hetkeseis Eestis ning mujal maailmas

Trend ei pruugi olla seotud ühe kindla valdkonnaga, kuna see võib kajastada nii moodi, popkultuuri, kui ka meelelahutust. Pigem on see hetkeline tava, mida jälgitakse. Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate spaateenuste trendidest ning kirjeldab hetkesisu Eestis ja mujal maailmas.

Spaamajandusega areng jätkub tänu inimeste terviseteadlikkuse tõusule. Väärtustatakse tervist, püütakse ennetada haigusi ja otsitakse alternatiivseid võimalusi tavameditsiinile. USA's on olulisemaks suunaks terviseteenuste integreerumine spaamajandusse. Tõusvat trendi näitavad energeetilised ja alternatiivmeditsiini teraapiad, kasiinospaad, ökospaad, transiitreisijatele suunatud spaad, stressi leevendamisele ja stressiga toimetulekule suunatud spaad, vaimse tervise küsimustega tegelevad spaad, säästuspaad, tugevad tootebrandid ning kohanemine uue spaa küllastajate põlvkonna ootustega.

Susie Ellis (Spafinder ... 2014) on rahvusvaheliselt tuntud spaa spetsialist ja analüütik, kes toob igal aastal välja huvitavamad spaa trendid ning analüüsib neid põhjalikult. 2014 aasta on murranguline tarbijatele ja tööstusele kuna „wellness“ võtab uued mõõtmed ja trendide võtmesõnaks on reisimine ning tehnoloogia. Spaad aitavad klientidel silmitsi seista väljakutsetega ning tervislikud eluviisid aitavad olla tervemad ühtlasi on nende ülesandeks inspireerida inimesi täisväärtuslikuma elu poole igal.

Selle aasta trend mõtteviisis: „oluline on see, mis on mõtetes“. Tervislik mõtlemine on õnnevõti – tsiteerides Dalai Lamat „inimesed kulutavad väga palju energiat oma füüsilisele tervisele ja hügieenile, aga tegelikult peaksid inimesed rohkem aega

kulutama oma vaimsele hügieenile ja nii öelda „ emotsioonide hügieenile“ (*Mindful living...* 2014). Trendides on välja toodud ka ekstreemsed spaa protseduurid, mille tulemuseks on noorem ja siledam näonahk, kuid selle saavutamine võib olla nii valulik, ebamugav või ebameeldiv. Inimesed ei hooli sellest, et sellise tulemuse saavutamiseks tuleb kannatada valu ja ebamugavust. *The Fashion* (Swansson, Charcoal...2014) on kirja pannud selle aasta populaarsemad heaolu-ja spaaprotseduurid, hooldused ja tooted:

- Teokreem – Teokreemi kasutamisel on oluliseks komponendiks teolima, mis soodustab naha noorenemist, eemaldab arme ja seda saab kasutada ka päikesekreemina;
- Maomürk – Spaaprotseduur, mis on seotud maomürgiga. Maod on küll ohtlikud, kuid nende mürk on hea näole ning aitab kortsude vastu;
- Kaaniravi – Peamised kliendid on keskealised naised, kes seda teenust kasutavad, kuna kaaniravi toimel on võimalik normaliseerida vererõhku, parandada vereringet veresoontes. Kaanid lahustavad trombe ja taastavad radikuliidi puhul kõhresid. Kaaniravi mõjub inimesele tervendavalt, rahustavalt ja noorendavalt;
- Pühvli sperma – Juukse hoolduses on hea kasutada pühvli spermat, mis paneb juuksed läikima;
- Sea platsenta – Jaapanis on populaarne juua sea platsentat, mille tulemusena saab keha rohkelt vitamiine, mineraale ja toitaineid;
- Kui mao mürk tundub liialt riskantne, siis võib kasutada mesilasi. Mesilase nõelamine annab paremaid tulemusi kui täitesüstid;
- Uriini teraapia – Uriini võib nii juua, kui ka otse nahale määrada. Tulemusi võib näha juba samal päeval. Uriin niisutab nahka ja aitab päikesekahjustuste ja –põletute korral ning parandab nahaarme; Seda on kasutanud paljud ajaloolised tegelased nagu näiteks Cleopatra ja Julius Caesar;
- Või teraapia – Seda kasutavad Etioopia naised, kes sulatavad seda tulel ja määrivad seda naiselikele osadele. Selle tulemusena pinguldub nahk. Populaarne naiste seas, kes on sünnitanud;
- Nõelravi – Tulemusena püsivad inimesed nooremana. See on Hiina rahvameditsiinist pärinev alternatiivmeditsiini praktika, mis seisneb püüdes

- patsiendi seisundit parandada, torgates tema kehal teatud akupunktidesse peenikesi väärismetallist nõelu (harvem kasutatakse punktide mõjutamist kõrvetamisega vms);
- Lindude väljaheide näohoolduses – Lindude väljaheiteid võib segada teiste koostisosadega, et vältida naha vananemist. Komme on pärit Jaapanist ja alguse on see saanud Geishadelt;
 - Süsi näohoolduses – Uueks trendiks ilumaailmas on süsi, millel on puhastav toime. Süsi imeb nahast välja rohkem mustust kui ükski teine toode.

Tänapäeva inimesed panevad rõhku oma välimusele. Kõik, mis on uus vajab järele katsetamist. Inimesi köidab kõik see, mis noorendab ja värskendab ning annab kiireid tulemusi. (Zahra, *Extreme Beauty Therapy* 2014)

Kui rääkida spaa trendidest, siis need on pidevas muutumises. Hetkel on spaa trendid keskendunud noorendamise, ravi spaade, meeste spaadele. Sealjuures mängib olulist rolli internet, kes ühendab kliendid vastavate spaadega (*Day Spa* 2012:17). Selle aasta trendide läbivaks sõnaks on looduslikus ja maalähedus. Võltsiluajastu on läbi saanud ning spaad on pannud inimesi uskuma, et sisemine tervis on tähtis ning tänu selle särab ka väliselt nahk. Viimaste aastakümnete jooksul on iluotsijad tegelenud erinevate ebamugavust tekitavate protseduuridega, mille tulemusena on loodetud saada pinguldatum ja noorem nahk ning siledamad, tihedamad ja pikemad juuksed.

Global Industry analüütikud (*Beauty from...2014*) on teinud 2013 aasta raporti põhjal kindlaks, et nutrikosmeetika turuväärtus Jaapanis ja Hiinas on 2018 aastaks 5,5 biljonit USA dollarit. Nutrikosmeetika töö on parandada ning tugevdada nahka, luid, küüsi ja juukseid. Kapslid sisaldavad vitamiine-ja mineraalaineid, mida tarbides suurendatakse kollageeni tootmist nahas, mis omakorda tõstab proteiinide taset juustes ja küüntes (*Beauty from...2014*)

Naturaalne ilu on tänapäeva moemaailmas tõusev trend. Loomuliku meigi taga on arenenud kosmeetika maailm. Inimestel on lõputu soov peatada vananemise ilminguid ning parandada füüsilist välimust. Ligi 20 aastat on moetööstuses kasutatud laserit, et eemaldada pigmendilaike. Kortse silutakse süstides kollageeni nahaalustesse kudedesse ja sama tehnoloogiaga on võimalik ravida ka pisemaid arme. Mikrolihvimine ja nahatäiteaine *botox* on ravispaade peamiseks tegevusalaks. Ravispaad on teada andnud,

et üks uuemaid trende on uus hormoonasendusravi meestele, nii nagu naistele on loodud testosterooni geelid ja hormoonasendusravi. Mõlemad soodustavad energia suurenemist, seksuaalsust ja kaalulangust. (*Behind the ...*2014)

Inimkeha suurim organ on nahk, mis imab endasse 60 protsenti peale määratud toodetest. Nüüd, kus inimesed jälgivad rohkem oma toitumist – osutatakse tähelepanu farmitoidule ja geneetiliselt muundatud organismide sildistamisele. Inimesed pööravad rohkem tähelepanu toodetele, mida nad oma kehale määrivad. *Environmental Working Group* on täheldanud, et üks viiest tootest sisaldab kemikaale, mida võib seostada vähiga, 80 protsenti toodetest sisaldab aineid, mis omavad ohtlikke lisandeid ning 56 protsenti sisaldab läbistamise võimendajaid. (*Skyes: Organic Skincare...*2014)

Samal ajal, kui tõuseb inimeste teadlikkus kahjulike koostisosade kohta, kasvab ka trend ohutute, puhaste, looduslike ja orgaaniliste naha- ja ilutoodete suhtes, mis on vabad toksilistest kemikaalidest ning nende potentsiaalsetest kõrval nähtudest. Ilu tööstus on võtnud tuleviku plaanidesse, et toota looduslike ja orgaanilisi tooteid. 2012. aasta jooksul teatas USAs asuv Looduslike Toodete Ühing, et uute looduslike toodete sertifitseerimise määr on tõusnud 50 protsendini. (*The Natural beauty...*2014)

Tavaliselt on spaad olnud puhta ilu liikumistes esirinnas, siis nüüd tõstavad nad veelgi rohkem häält. Inspireerituna Deborah Szekely'i keskkonnaliikumisest Rancho La Puertas (Baja, Mexico), löid spaa liidrid *The Green Spa Network's*, mis keskendub kõigi spaa aspektide rohelisemaks muutmisele – alates disainist ülevalpidamiseni kuni ravimiseni välja. *The Green Spa Network's*, nõuanne oleks spaadele varustada endid nahahooldustoodetega, mis oleksid vabad terviseriske esile kutsuvatest ainetest nagu parabeenid, naftakeemia, nanoosakesed ja kunstlikud värvained. Selle asemel tuleb otsida tooteid, mis sisaldavad looduslikke, tervislikke ja eetiliselt soetatud ja toodetud koostisaineid.

Inimesed on leidnud enda jaoks viisi, kuidas siduda kaks erinevat maailma, et naturaalne välimus säiliks. Võimalus on valida naturaalse välimuse ja eksperimenteerida oma ideedega jättes küüned lakkimata või veeta meigivaba puhkus. Sellele aitavad kaasa masinad ja teadus, mis teeb kõik võimalikuks.

Viimastel aastatel on kasutusele võetud vähem intensiivseid raviprotseduure, mis muudab naha, juuksed ja küüned loomulikuks. Selles uues ilu ajastus on fookuses looduslik ja madala riskiga ilu, kus on orgaanilised tooted. Kõik, mis on naturaalne on ilus. 2014 aastal on spaad jätkuvalt kogu keha tervise eestvedajaks ja kinnitavad oma osalust luues veel enam erinevaid hoolitsusi. Oluline roll on ka tehnoloogial, keemilisel ja kirurgilisel sekkumisel, kuid inimesed on hakanud rohkem usaldama looduslähedust ja jälgivad esivanemate ilutradsioone. (Spafinder...2014)

Noorendamise teenused ja tooted on saanud tänapäeval elu üheks tähtsaks osaks. Nad sümboliseerivad naha hoolduse muutuvat rolli. Mõiste "noorendamine" on mõeldud tootjatele, režiimidele, toodetele ja tehnoloogiatele, mis on disainitud selleks, et ära hoida vananemise märke, selleks, et säilitada nooruslikke jooni. See definitsioon hõlmab ärahoidmist, tegemist ja ümberpööramist, ja see laiendab klientuuri noortest täiskasvanutest kes hakkavad vaikselt aru saama tähtsaid vihjeid vananemisest kuni inimesteni kes on juba oma kuldseis aastais. Ravi on eriti populaarne beebibuumi põlvkonna seas, kes moodustavad suurima ühe põlvkonna grupi maal, umbes 78 miljonit. Mõned on väga huvitatud nooruslikest ravimitest. Noorusliku naha tegevusala algas nišina. Kuigi, tänapäeval on see suuresti Ameerika elustiiliks. Inimesed on hakanud otsima noorendavaid ravimeid nooremas eas. Kliendid usuvad, et pole kunagi liiga vara ega liiga hilja teha koostööd professionaalsete nooruslike vahendite ja koduste režiimidega oma elustiilis. (Day Spa 2012:17)

Meestele mõeldud toodete turg jätkub õitsemist seni kuni nad ostavad tooteid usus, et nad näevad head välja ja tunnevad end hästi. See trend on iseenesest selge, et kasvav spaade number, mis on rangelt pühendatud meestele teenuste pakkumisega, aitab neil säilitada oma privaatsust ja maskuliinsust. Spaad jätkavad meeste meelitamist just nendele mõeldud pakkumistega, kaasa arvatud golf, välised põnevad tegevused, meeste kosmeetika ravi ja kõrge oktaaniga *fitness* treeningud.

Kui rääkida Eesti spaa trendidest, siis spaapuhkus on olnud populaarne ajast, mil avastati ravimuda ja mineraalvesi. Mereäärsed puhkekeskused ja spaad pakuvad palju võimalusi lõõgastumiseks, vaba aja veetmiseks ning sealt saab tellida ravieesmärgiks sobivaid protseduure, näiteks mudavanne, soolaravi ja palju muud. Populaarseimad spaa- ja tervisekeskused asuvad Pärnus, Haapsalus, Kuressaares, Narva-Jõesuus,

Tallinnas ja Värskas. Viimane neist on muuhulgas tuntud oma mineraaliderikka vee poolest. Populaarsed teenused klientide seas on mudaravi, mineraalveevannid, soola-ja külmakambrid, erinevad saunad ning massaažid. Eriti populaarsed on turistide seas tünni ja suitsusaunad. (Spaapuhkus...2014)

Kui rääkida tuleviku spaa trendidest, siis tähelepanu keskmes on eakate inimeste ravimine, mis keskendub vanemas eas iseloomulike haiguste ennetamisele, siirdamine, loomade majutus ning hoolitsuste pakkumine rahvusvahelistel lendudel.

Reisikorraldajad ja spaa omanikud hakkavad pakkuma spaa pakette eksootilistesse maadesse. Sellise paketi vastu oleks kasvav nõudlus sest aina rohkem tarbijaid tahavad külastada spaasid eksootilistes sihtkohtades kus loodi algupäraselt Ayurveda, Feng shui ja meditatsioon.

Mobiilsed humanitaar spaad – sõjad, genotsiidid ja looduskatastroofid – igal asjal on mõned positiivsed küljed. Paljud spaa omanikud on saanud innustust sellest, et paljud riigid on halvemas olukorras, kui nende enda riik ning nad on otsustanud saata oma töötajad riikidesse, et aidata inimesi ja muuta sealsete inimeste heaolu paremaks.

Tänapäeva mugavas e-ühiskonnas, kus kõike saab teha ühe klikiga on välja kujunemas üks kummalisem trend- nimelt küberspaa ehk e-spaa. See on spaa, kus hoolitsusi saab taotleda läbi küberkeskkonna. See on nagu *x-boxi* mäng, kus mängijad saavad osa reaalsest kogemusest tänu teistele võrgus olevatele mängijatele. Individuaalselt „kõndida läbi“ võrgu spaa hoolitsuste, saada leevendust, energiat ja tervist interneti kaudu ilma, et tunneks füüsilist kontakti.

Spaa trendi märksõnadeks on jätkusuutlikkus, kvaliteet, roheline mõtteviis, looduslik eluviis ja terviklikkus. Tähelepanu keskmes on puutumatu loodus, loodushoid, puhtas vesi ja õhk ning sellest tulenevalt tuntakse huvi „eriliste“ hoolitsuste vastu. Inimesed proovivad leida endas rahu ja tasakaalu. Oluliseks märksõnaks on meditatsioon ja kvaliteetne elamuse nautimine. Tuleviku spaas on suhtlemine kliendi ja teenuse pakkuja vahel erinev. Rõhku pööratakse kliendi harimisele, nõustamisele, neile koostatakse personaalne treeningprogramm ja toitumismudel, mis propageerivad tervislikke eluviise, positiivset mõtlemist ning tasakaalu leidmist.

1.3. Spaateenuste arendamine spaahotellides

Ülemaailmselt on välja kujunenud arusaamine, et peamiseks teguriks, miks ettevõtte on edukas, on tema toodete ja teenuste kvaliteet, mis taotleb kliendi vajaduste või nõuete rahuldamist. Uute toodete ja teenuste arendamine saab toimuda enamasti tänu klientidele, sest kui on nõudlust siis on ka pakkujaid. Sellejaoks, et toode püsiks turul on vaja seda pidevalt arendada. Käesolevas peatükis annab autor ülevaate spaateenuste arendamisest spaahotellides.

Kotler (2010:42) defineerib teenust, kui tegevust või eelist, mida üks osapool võib teisele pakkuda. Teenusel pole esemelist vormi ja ta ei saa olla kellegi omand. Teenust pole võimalik ladustada ega ette toota, seda saab üle anda vaid teenindaja ja ostja kontakti korral. Teenus ei pruugi oma vormi säilitada ja kui teenus kliendile ei sobi, võib olla tegemist individuaalse sobimatusega teenuse osutamise hetkel. Teenused võivad olla kas isikule suunatud (notar, arst, kino) või objektile suunatud (parandustöökoda, reklaamiagentuur, valveteenus).

Teenuse arendamises omavad suurt osa kliendid, kes annavad ettevõtetele tagasisidet ja uusi ideid. Selleks võib koguda teavet tarbijate vajaduste ja eelistuste kohta. Kui kõik andmed on kokku kogutud, aitab rida töövahendeid ettevõttel neid vajadus kvantifitseerida ja uute toodete ideedeks muuta. Tarbija vajaduste kokkukogumist saab hõlpsalt teostada küsimustikke kasutades, kas olemasoleva toote ostmisel, telefoni teel (kliendinimekirjal põhinev telefoniuring) või internetis (küsimustik). Mõlemal juhul on eeliseks õigete küsimuste esitamine, mis annavad tarbija vajadustest täieliku pildi. Spaaettevõtluses toote arendamisega tuleb meeles pidada, et uus toode peab sobima spaa kontseptsiooniga (D'Angelo 2006:188).

Heaoluteenuseid pakkuvad ettevõtted on asutatud eesmärgiga, et pakkuda klientidele tervistavaid protseduure ehk hoolitsusi kehale, vaimule ja hingele. Ideaalis nähakse, et kõik kolm teenust oleksid omavahel tasakaalus, kuid paljudel ettevõtetel puuduvad vahendid, oskused ja teadmised kuidas seda saavutada. (Kelley, Smith 2009: 79-80)

Teenuse juures on olulisel kohal kvaliteet. Kvaliteedist rääkides peetakse silmas eelkõige võimet rahuldada kliendi vajadusi ja soove. Kvaliteeti mõõdetakse ja võrreldakse klientide vajaduste, nõudmiste ja ootustega. Ettevõtte tegevus on

kvaliteetne, kui klient on rahul ostetud toodete ja teenustega. Vähendamaks võimalike tootmishäirete hulka, pürgivad ettevõtted selle poole, et nende poolt ostetavad tooted ja teenused oleksid kvaliteetsed. Kliendi vajaduste muutumine ajas viib välja uue rahulolu tasandile ehk järjekindlalt kliendi nõudeid täites liigutakse uuele rahulduse astmele – kliendi heameele valmistamisele. (Kvaliteedi...2014)

Juran ja Godfrey (2000) on välja toonud kaks peamist kvaliteedi definitsiooni, millest esimene lähtub kliendikesksusest, teine aga protsesside käigus tehtavatest vigadest tulenevate kulutuste suurusest :

- Kvaliteet tähendab neid toote omadusi, mis vastavad kliendi vajadustele ja toovad seeläbi kaasa kliendirahulolu. Sellest lähtuval võib öelda, et kvaliteet on orienteeritud sissetulekutele. Parema kvaliteedi eesmärgiks on saavutada klientide suurem rahulolu ja seeläbi ka käibe kasv. Samas nõuab kvaliteedi parandamine ka investeringuid ja seeläbi kasvavad ka kulutused. Parem kvaliteet tähendab kõrgemat hinda.
- Kvaliteet tähendab vigade puudumist – vead, mis puudutavad töö ümbertegemist või läbikukkumist, klientide rahulolematust või kliendikaebusi. Sellest lähtudes on kvaliteet orienteeritud kuludele ja parem kvaliteet tähendab väiksemaid kulutusi.

Kliendi vajaduste muutumine ajas viib välja uue rahulolu tasandile ehk järjekindlalt kliendi nõudeid täites liigutakse uuele rahulduse astmele – kliendi heameele valmistamisele. Tänu klientidenõudlusele saavad ettevõtted oma teenuseid ja tooteid arenda. Klient on rahul, kui toode või teenus vastab ootustele ning rahulolu tagamine on klientidele ettevõtete peamiseks prioriteediks. Spaadele on oluline pakkuda teenuseid, mis on kvaliteetsed ja erinevad konkurentide pakutavatest teenustest, et püsida edukana turul.

2. UURING TEOTERAAPIA, KUI SPAATEENUSE HUVI JA ARENDAMISEVÕIMALUSED TALLINN VIIMSI SPA'S

2.1 Ülevaade teoterapiast

Teraapia ehk ravi on meetodite kompleks, mille eesmärgiks on terve organismi või mõne selle struktuuriksuse funktsiooni või ehitusliku terviklikkuse taastamine. (Ravi... 2014) Teraapiaid on mitmeid ning omakorda või neid liigitada ka erihoolitsusteks. Selle alla kuulub näiteks nõelravi, teoterapia, kalateraapia ja erinevad massaaži liigid.

Teoterapia on nahahooldus, mida võiks pakkuda spaahooldusena. See on eriline hooldus, mille käigus teod eraldavad naha pinnalt surnud naharakud, toitudes nendest. Tigu eritab edasiliikumiseks lima, mis sisaldab ensüüme. Ensüümid sisaldavad aineid, mis tõrjuvad põletikke ja hävitavad baktereid, käivitades inimese naha rakkudel terve rea protsesse, mis panevad rakud end uuendama ning hävitama defekte ja arme. (*Snail Therapy...2014*)

Teoterapia ehk *snail therapy* on teraapiatenimekirjas uus, mille on avalikustanud Ciz Labo, kes on “näoterapia elusate tigudega” põhimõtete tutvustaja ning tema salonge on üle kogu Jaapani. See on ühe suurima meditsiinilise ja kosmeetilise firma tütarettevõtte, mis on tutvustanud tigude näoterapia ravivat toimet. Teraapia tulemusena saavutab nahk normaalse niiskustaseme, alandab paistetust ning aitab eemaldada surnud nahka. See annab nahale noorema välimuse ja nahk muutub säravamaks. (*Healthowhealt... 2014*)

Teod, mida teraapia jaoks kasutatakse pärinevad orgaanilistest farmidest ning neid on toidetakse porgandite, spinati ja Šveitsi mangoliga. Tigusid hoitakse läbipaistvas konteineris, neid toidetakse orgaanilise toiduga, et nad püsiksid hea tervise juures ja et nad oleksid klientide nahale ohutud. Teraapiaseanss Jaapanis kestab 60 minutit. Pärast

näopesu asetab terapeut teod nahale, millele järgneb massaaž ning näokreemitamine teolima sisaldavate toodetega. Protseduuri maksumus jääb 250\$ ja 24150 jeeni vahele. Kui arvestada see summa eurodesse ümber, siis antud teenuse maksumuseks on 182 eurot. (*Ibid*)

Teolima aitab näonaharakkude taastamisele kaasa. 400 e.m.a. kasutati tigused erinevatel meditsiinilistel eesmärkidel. Üks kõige tuntumaid oli Hippocrates, kes pärast hapupiimaga segamist molluskid välja pigistas ja kasutas neid põletikulise naha raviks. See annab nahale noorema välimuse ja suurendab sära näos. Teo limas on naha jaoks kasulikke proteiine, antioksidante ja hüaluroonhapet. (*Healthowhealt...2014*)

Hüaluroonhappel on bioloogiliselt aktiivsete loodustoodete hulgas ainulaadne positsioon, mis on väga oluline aine naha niiskustasakaalu säilitamisel. Lisaks vedeliku sidumisele suudab hüaluroonhape vähendada ka niiskuse aurustumist nahas. Nahas sisalduval hüaluroonhappel on oluline roll rakkudevahelises interaktsioonis ja see mõjub rakuvälises maatriksis, kus toimub maatriksi kvaliteetsete koostisosade süntees ning tagatakse selle toimimine. (*Forlle...2014*)

Teoteraapia on uudne teenus ja Euroopas mitte laialdaselt levinud. Antud teenust saab teadaolevalt tarbida vaid ainult Prantsusmaal ja Inglismaal samuti ka Eestis. Eestis saab teoteraapia teenust tarbida Tallinnas Viru Maribelli ilusalongis ja Juuste Akadeemias. Teod on spetsiaalselt välja aretatud Mehhiko võõrtigudest ja Tallinnasse on nad saadetud Prantsusmaalt. Eestis on teoteraapia arendajaks Aavo Ütsi ning temaga koos Tõnu Niinemäe, kes tegeleb teenuse arendamisega aastast 2010.

Teoteraapia protseduuri alguses pestakse kliendi nägu korralikult veega puhtaks ning asetatakse teod laubale ja põskedele ning lastakse neil vabalt terve näo ulatuses liikuda. Kliendid on öelnud, et teod annavad nende nahale raske, jaheda ja kõditava tunde. Kliendid ei pea tigude pärast muretsema, kuna teraapiaassistent suunab tigused. Teraapia ajal on soovitatav silmad kinni hoida, kuna mõnele inimesele võib tunduda hirmutav. Peale teraapiat tunneb klient, et tema näonahk on värske ja nooruslikum. Peale teraapiat on soovitatav lima näo peale jätta, kuna selle mõju nahale on kestab edasi. Teraapia tulemusena on näonahk sile ja pehme. Kui võrrelda teokreeme ja teoteraapiat, siis saab

väita, et teoteraapia on tõhusam kui teokreem kuna teolima sisaldus kreemis on 0,01%, aga teoteraapias kasutatav teolima on 100%-line (Naisteleht, 2011).

Prantsusmaal on teoteraapia eestvedajaks ja arendajaks Louis-Marie Guedon. Tema järgmise aasta eesmärgiks on toota 15 tonni teolima. Varasemalt on ta teolimaga tegelenud kolm aastat ja ta on seda käsitsi korjanud. Tigude kasvatamisega on ta tegelenud 15 aastat. Hetkel on ta lepinguid sõlminud kolme suure kosmeetika firmaga Pariisis. Aastas müüb Loiuse-Marie Guedon 25 miljonit tigu Prantsusmaa farmeritele ja välismaale 650 000 tigu. Oma tegevuse kohta ta täpsemaid üksikasju ei avalda. Tema projekti tigudega rahastavad väikesed prantsuse firmad, Prantsuse valitsus ja Euroopa Liit. Guedon müüb teolima Aiasse ja Lõuna-Ameerikasse samuti ka Euroopa kosmeetika tööstustele. (*Reuters...2014*)

Inglismaal on ühes esimeseks teoteraapia teenuse pakkujaks Diane Growe, kes teeb koostööd Dr. Chopra'ga. Dr. Chopra on Londonis nahahaiguste kliinikus direktor, kes uurib teolima mõju nahale. Nad on koos välja töötanud mitmeid mudeleid ja viinud läbi kuuenädalasi katseid, kus jälgivad kuidas nahk reageerib teolimale. Teooria järgi on hoolitsuse tulemused head, aga need vajavad veel katsetamist ja täiendamist. On kindlaks tehtud, et teolima mõjub nahale hästi, aga veel efektiivsema tulemuse annavad elusteed. (*The Mirror... 2014*)

Maailmas on palju erinevaid hoolitsusi, kuid teoteraapia on uus nahahooldus, mida saab tarbida Eestis, Inglismaal ja Prantsusmaal. Inglismaal pakutakse teenust spaades, Eestis ilusalongides ja Prantsusmaal kasutatakse teolima kosmeetikatoodete valmistamiseks. Autor leiab, et antud teenus sobiks spaasse kuna tegemist on uue ja huvitava näohoolitsusega, mis pakub konkurentsi teistele sarnastele teenustele ning samuti ka spaadele.

2.2 Ülevaade Tallinn Viimsi SPA'st

Tallinn Viimsi SPA asub Viimsi poolsaarel ja Tallinna kesklinn asub 15 minuti auto- või bussisõidu kaugusel. Viimsi Spast jalutuskäigu kaugusel asub Haabneeme supelrand. Spaa pakub võimalust hoolitseda oma tervise ja heaolu eest professionaalse

taastusravi, mitmekülgse rekreatsioonivõimaluste, meeldivate iluteenuste ja sõbraliku teeninduse kaudu.

Tallinn Viimsi SPA projekteeriti ja ehitati 2002 aastal. Novembris 2010 avati uus luksuslik spaa- ja saunakeskus koos kahekorruselise 1000 m² suuruse lastekeskusega Rõõmupisik. Spaa-keskuses on küllastajate päralt kuus erinevat sauna erineva temperatuuriga, basseinid ja mullivannid, jahutatud välibassein, veelused jugamassaažid ja massaažitoolid ning puhkenurgad soojade lamamistoolidega. (Terviseriik 2014)

Hotellis on kokku 110 erinevat tuba, millest enamuse moodustavad kahekohalised standardtoad, samuti on ka peretubasid ning mullivanniga ja saunaga sviite. Hotellil on ka toad erivajadustega inimestele. Lisaks pakub spaa ka sportimisvõimalusi, vee-ja saunakeskust, ilu ja tervise pakette, erinevaid söömiskohtasid ning lastehoiuteenuseid.

Spaa kompleksi kuulub ka 170-kohaline restoran, kus ootab kliente rikkalik hommiku-, lõuna- ja õhtubuffet ning vaheldusrikas rahvusvaheline *à la carte* menüü.

Viimsi Spa sauna-ja veekeskusest leiab seitse erinevat sauna. Lisaks auru- ja kolmele leilisaunale leidub soolakivi-, puukütte- ja kadakasaun. Samuti on veekeskuses ka veelused jugamassaažid ja massaažitoolid ning puhkenurgad soojade lamamistoolidega. (Spaa-ja saunakeskus 2014)

Tallinn Viimsi SPA ilu- ja tervisekeskus annab hea võimaluse pühenduda tervisele ning puhkusele, kus saab hinnata aega, vaikust ja heaolu. Puhkamisele ja taastumisele kulutatud aeg on parim kingitus iseendale. Spa kõrgetasemelisest tervisekeskusest saab mitmekülgset abi nii erinevate tervisehädade leevenduseks kui ka lõõgastumiseks.

Tervisekeskust iseloomustab lai teraapiavalik, pakkudes nii vanu tuntuid protseduure alates muda-, vesi- ja elektriravist kui ka uusi taastusravivõimalusi nagu kinesioteipimine, nõelravi ja süvakoemassaaž. Tervisekeskuses töötavad oma alal tunnustatud taastusravispetsialistid, kes pakuvad koostöös Eesti Haigekassaga kõrgetasemelist taastusravi nii täiskasvanutele, väikelastele kui imikutele. iikumist. (Ilu- ja tervis 2014)

Tallinn Viimsi SPA pakub oma klientidele mitmekülgseid teenuseid erinevate hoolitsuste ja terviseteenuste näol. Tallinn Viimsi SPA spaateenuste nimekirjas on järgnevad hoolitsused (Teenused 2014):

- Näohooldused- Signatuur-hoolitsus „Viimsi SPA ilunauding“, puhastav näohooldus noortele (kuni 20a), näohooldus probleemsele nahale, lõõgastav šokolaadifondüü näohooldus, Guinot hydradermie Age Logic, kulmude korrigeerimine;
- Hooldused kätele ja jalgadele- depilatsioon, spa maniküür, spa pediküür, parafiinihooldus kätele;
- Vesi-ja soojusravi- mudamähis, soojendavad parafiini kindad ja sokid, soojendav mäevahahooldus, Cleopatra piimavannihooldus, mudakonsentraadiga vann, pärlivannid ürdilisanditega, aromaadne veealune duššimassaaž, kaladeteraapia;
- Aparaatne ravi ja ravivõimlemine- süvaveejooks, vesivõimlemine, füsioteraapia, ravivõimlemine, soolakoobas, valgusteraapia, magnetravi, inhalatsioon;
- Massaažid- šokolaadi-kohvi massaaž, laavakivi massaaž, vaakummassaaž, klassikaline massaaž, duaalmassaaž, imikute ja väikelaste massaaž, spordimassaaž, Tai massaaž, India massaaž, reiki, kupumassaaž, jalatallamassaaž;

Tallinn Viimsi SPA pakub laias valikus erinevaid pakette. Valikus on nii majutusega kui ka ilma majutuseta pakette. Üldiselt sisaldavad paketid majutust, spaahooldusi, toitlustust, sauna-ja veekeskuse külastamist, tasuta interneti ja parkla kasutamist. Järgnevalt toob töö autor välja mõned majutusega ja majutuseta päevaspaa paketid, mis

Viimsi SPA kaasaegses ja luksuslikus ilukeskuses pakutakse iluteenuseid igale maitsele, valikus on hoolitsused kehale, näole, kätele ja jalgadele. Kasutatakse ilumaailmas kõrgelt hinnatud kosmeetikasarju *Guinot*, *Algoane*, *LCN* ja *Orly*'t. Ilukeskuse teenuste nimekirjas leidub lahendus igale soovile. Lisaks hellitavatele lõõgastus-hooldustele pakutakse ka tõhusaid aparaadihooldusi, mis annavad kiireid tulemusi nii näonaha noorendamisel kui keha trimmimisel.

Kõik edukad ettevõtted on kliendikesksed – st, nad tegutsevad kliendi vajadustest lähtuvalt. Esmalt tuleb leida üles oma sihtgrupp, mille moodustavad sarnaste vajadustega kliendid. Kuna sihtgrupp koosneb pakutava toote või teenuse

potentsiaalsetest tarbijatest, tuleb oma toote (teenuse) turundustegevus kavandada sihtgrupi vajadustest lähtuvalt.

Tallinn Viimsi SPA on kogupere spaa, mis on sobilik pereturismi harrastajatele. Küllastajate keskmine vanus jääb vahemikku 31-49 ja teenused on peamiselt Eesti turule suunatud. Samas külastavad Viimsi SPA'd ka välismaa turistid – kõige rohkem Soomest, Rootsist ja Venemaalt. Spaa teenuste valik on mitmekesine ning mõeldud on see kõikidele sihtgruppidele. Kuna teoteraapia teenus on looduslik ja sobib igale sihtgrupile siis leiab autor, et teoteraapia on näohoolitsuste valikusse väga sobilik, sest see muudab teenuste valikut veelgi mitmekesisemaks.

2.3 Uuringu eesmärk, meetod ja korraldus

Spaade populaarsus Eestis on tõusuteel, kasvavas konkurentsitingimustes peavad spaad pidevalt arendama oma teenuseid ja tõstma teenindustaset. Tasapisi hakatakse mõistma, et kliendile ei saa müüa ainult mullivanni ja massaaži – klient ootab midagi enamat, mille nimelt tuleb vaeva näha ja pingutada (Spaahunt...2014). Kui vaadelda spaa maailma trende, siis iga uus aasta toob spaa turule midagi uut. 2012 trendi tippu kuulus jalamassaaž, mis aitab vältida valu ja vigastusi, mis tulenevad kõrgetest kontsadest. Samuti on tipus ka külmakamber ja erinevad teraapiad (Calahan, Top10). Siinkohal ei räägita teraapiast, vaid valguse ja iluteraapiast, mis ergutab kõiki meeli.

Uurimistöö teema aktuaalsus on ajendatud asjaolust, et spaadel on soov eristuda teineteisest. Sellest tulenevalt pakub töö autor välja Tallinn Viimsi SPA'le ühe võimaluse eristuda teistest spaadest teoteraapia näol. Uuringu eesmärgiks on vaja välja selgitada, millised teadmised on Tallinn Viimsi SPA klientidel teoteraapiast ning, kas inimesed on antud teenusest huvitatud. Uurimisküsimuseks on kuivõrd ollakse huvitatud teoteraapiast ja millised võimalused on selle arendamiseks Tallinn Viimsi Spaas?

Uuringu planeerimine algas 6.02.2013, kui valmis *Googledocs*'s piloot-uuringu ankeet. Üldkogumiks olid Tallinn Viimsi SPA Facebooki sõbrad, kellest valimi moodustasid 110 vastajat. Kolme päeva jooksul viis töö autor läbi pilootuuringu, selgitamaks välja vead, mis küsitluses esile võivad kerkida. Peale pilootuuringut tegi autor vastavad korrektuurid. Uuringu teostamiseks kasutati diplomand kvantitatiivse uuringut, mille

meetodiks oli poolstruktureeritud ankeetküsitlus (vt lisa 1). Autor valis antud meetodi kuna selle põhjal on võimalik koguda palju andmeid, neid on kerge analüüsida ja selle põhjal on võimalik teha kokkuvõtteid, järeldusi ning ettepanekuid. Uuritava teema jaoks koostatakse ankeetküsimustik. Küsitlus viidi läbi ajavahemikus 18. märts – 30.märts 2013, millele järgnes andmeanalüüsi läbi viimine. Tegemist oli osaliselt suletud ankeediga, kuna sisaldas endas nii avatud vastuseid, kus vastaja sai kommenteerida oma sõnadega, kui ka suletuid küsimusi, kus vastusevariandid olid ette antud.

Elektronilises ankeetküsitluses oli küsimusi kokku 13, mis omakorda jagunesid neljaks erinevaks blokiks. Esimeses küsimuste blokis olid küsimused suunatud näonaha üldise seisundi kohta. Teises blokis tunti huvi teoteraapia kohta ning kolmandas osas Tallinn Viimsi SPA näohoolduste kohta ning neljas blokk oli suunatud isikuandmete täpsustamiseks.

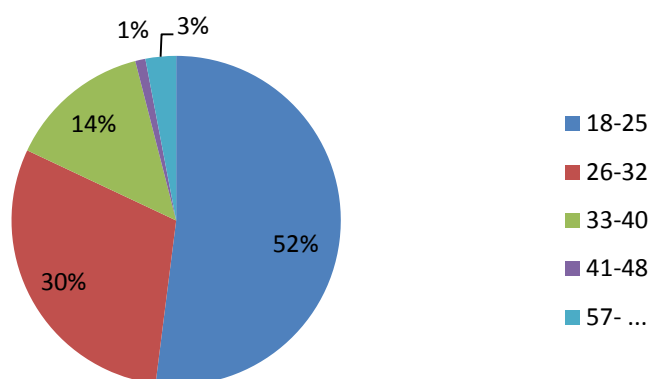
Vastajaid oli kokku 110, millest 98 moodustasid naised ja 12 mehed. Ankeedis oli vastatud kõikidele küsimustele korrektselt ja midagi vastamata ei jäetud. Seega sai autor kasutada kõiki ankeete. Andmete korrastus algas 31. märtsil, kus töö autor vaatas üle laekunud ankeetküsitlused. Tagastatud ankeetküsitluste andmed töödeldi ümber *Microsoft Excel* andmetöötlusprogrammis. Andmete põhjal koostati erinevaid sektordiagramme, mis on lisatud illustreerivaks materjaliks uurimisandmete analüüsis. Avatud vastused koondas töö autor samuti *Microsoft Excel*'i ning analüüsis suurima osakaaluga arvamusi.

2.4 Uuringu tulemuste analüüs

Antud alapeatükis annab töö autor ülevaate uuringutulemustest ja teostab analüüsi. Ankeedi küsimustele vastas kokku 110 inimest, kes kokku moodustasid valimi.

Esimene küsimuste blokk oli vastajate isikuandmete kohta ehk sugu ja vanus. Ankeedis olid määratletud vanusegrupid, kuhu vastajal oli võimalus teha vastav märged. Täpset vanust ankeeti ei olnud vaja märkida. Vastajate sugu ja vanus on olulised sellepärast, et näha, millised on erinevate soo- ja vanuserühmade eelistused ning vajadused. Vastanutest 98 olid naised ja 12 mehed.

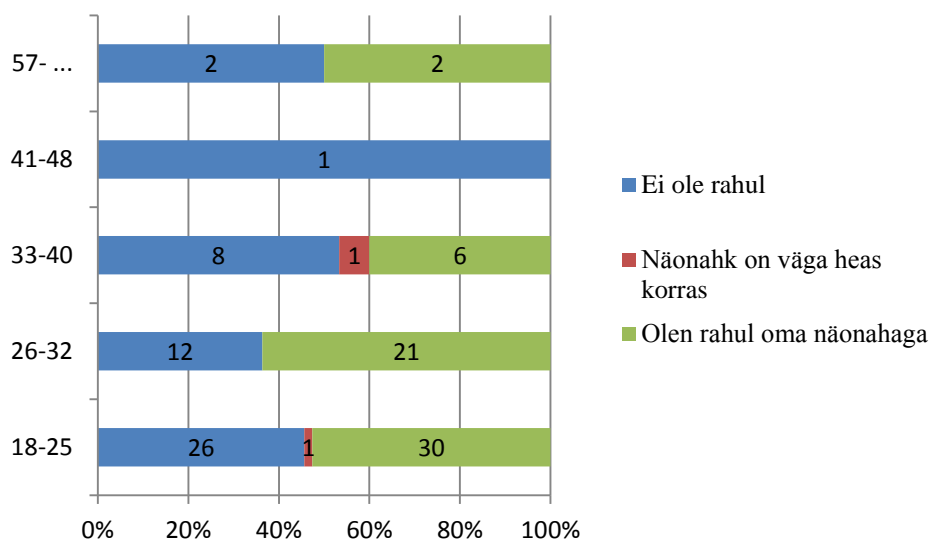
Vanuseliselts oli vastajaid kõige enam 18.-25. aastaste hulgas (52%), neile järgnesid vanuseliselts 26.-32 (30%), 33.-40 (14%) ja 57 ning vanemad (3%). Kõige vähem oli vastajaid vanusegrupis 41.- 48 (1%) eluaastat (vt joonis 1). Seega võib öelda, et antud uuring kajastab eelkõige noorte inimest arvamust Tallinn Viimsi SPA teenustest, kuna üle 50% vastajatest jäid vanusegruppi 18-25.



Joonis 1 . Vastajate vanuseline jaotus protsentuaalselt (Allikas: Autori koostatud)

Ankeetküsitluse esimeses pooles soovis töö autor teada saada, kuidas hindavad vastajad oma näonaha tervist, kui oluline on neile näonaha eest hoolitsemine, kuidas nad hooldavad oma näonahka ning millist abi nad kasutavad näonahaprobleemide raviks. Antud vastused on olulised, kuna nendest saab järeldada, kuidas inimesed suhtuvad näohooldamisse, milliseid abivahendeid nad kasutavad selle jaoks ning kas neile pakuksid huvi uued hoolitsused.

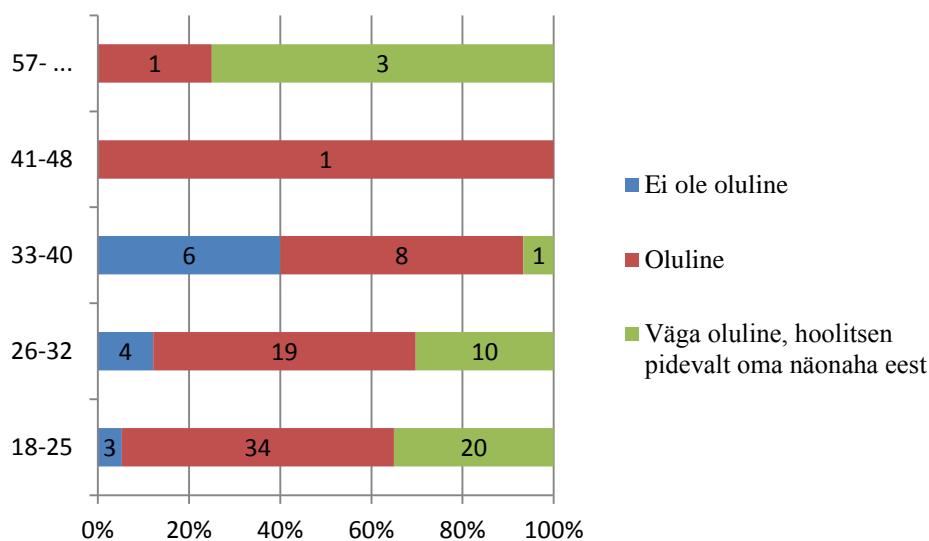
Esimesele küsimusele olid ette antud valikvastused: näonahk on väga heas korras, olen oma näonahaga rahul, ei ole oma näonahaga rahul. Antud vastusest saab järeldada, et enamik (54%) 59 vastanutest on oma näonahaga olukorraga rahul, (45 %) 48 vastanut ei ole oma näonahaga rahul ja (2%) 2 vastajat olid oma näonaha tervisega täiesti rahul. Kui võrrelda meeste ja naiste näonaha olukorda, siis meestest 1 vastas, et oli oma näonaha olukorraga täielikult rahul, 10 vastanut oli oma näonahaga rahul ja 1 meessoost vastanud ei olnud oma näonaha olukorraga üldse rahul. Naiste vastused kujunesid järgnevalt – 1 vastaja leidis, et ta on oma näonahaga täielikult rahul, 47 ei olnud oma näonahaga rahul ja 49 olid oma näonahaga olukorraga rahul. Joonisel 2 on välja toodud vanuseline rahulolu näonahaga (vt joonis 2).



Joonis 2. Vanuseline rahulolu näonahaga. (Allikas: Autori koostatud)

Antud tulemustest saab järeldada, et enim rahulolu ja ka probleeme oma näonahaga ilmnes noorukite seas vanuses 18-25. Tulemused on enam-vähem võrdsed, kuid töö autor arvab, et vastanud, kes oma näonahaga rahul ei olnud, ei ole selle hoolitsemisele piisavalt tähelepanu pööranud ning noored, kes on hakanud peale puberteediiga oma naha eest rohkem hoolitsema, on sellega rahul. Sellele järgneb vanusegrupp 26-32 ning 33-40.

Teises küsimuses soovis autor teada saada kuivõrd oluline on näonaha hooldus. Vastajatele oli etteantud variandid. Vastanutest valdav osa 63 (58%) leidis, et näonaha hooldus on oluline, 33 (30%) vastajat leidsid et näonaha hoolitsus on väga oluline ja 13 (12 %) vastajat arvas, et näonaha eest hoolitseine ei ole oluline. Varianti muu ei kasutanud ükski vastaja. Naiste ja meeste vastuseid eraldi vaadeldes, selgus, et 4 meesterahvast leidis, et näonaha eest hoolitsemine on oluline, 7 vastas, et näonaha eest hoolitsemine ei ole oluline ja üks meesterahvas arvas, et näonaha eest hoolitsemine on väga oluline. Naistest 59 leidis, et näonaha eest hoolitsemine on oluline, 6 naisterahvast leidis, et näonaha eest hoolitsemine ei oluline ja 33 naist vastasid, et näonaha eest hoolitsemine on väga oluline. Joonisel 3 toob autor välja näonaha eest hoolitsemise tähtsuse erinevates vanusegruppides (vt joonis 3).



Joonis 3. Näonaha eest hoolitsemine tähtsus erinevates vanusegruppides. (Allikas: Autori koostatud)

Jooniselt saab välja lugeda et näonaha hoolitsemisele panevad põhiorõhku noored vanuses 18-25, sellele järgneb vanusegrupp 26-32 ning 57 ja vanemad. Inimesed peavad näonaha eest hoolitsemist oluliseks kuna see peegeldab inimese ilu ja tervist, mis omakorda väljendub enesekindluses. Igapäevased protseduurid, mida peamiselt läbi viiakse on kreemitamine ja looduslike näohooldussarjade kasutamine. Vanusgrupis 33-40 leiavad 6 vastajat, et näonaha eest hoolitsemine ei ole oluline, kuna nad on enda näonahaga rahul.

Kolmas küsimus oli näonaha hoolitsuse kohta ehk kuidas vastajad hoolitsevad oma näonaha eest. Enamus (31%) vastajatest kasutab näohooldussarju ja käib aegajalt kosmeetiku juures, 29% vastajatest kasutas varianti muu, 23% vastajatest kasutavad looduslikke näohooldusvahendeid ja käivad aeg-ajalt kosmeetiku juures ning 17% vastajatest ei pööra oma näohooldusele tähelepanu. Variandiga muu pakuti välja pesemist veega ning kreemitamist, samuti ka näohooldusvahendeid, kuid kosmeetiku juures ei käida. Meeste vastustest sai välja lugeda, et 8 meest ei pööra oma näonaha hoolitsusele üldse tähelepanu ning 3 inimest kasutavad erinevaid kreeme ja näohooldussarju. Naistest 25 peavad näo eest hoolitsemist väga oluliseks, kasutades selleks looduslikke näohooldusvahendeid ning käivad aegajalt kosmeetiku juures, 10 naisterahvast aga ei pööra oma näonaha hoolitsemisele mingit tähelepanu. Antud

vastustest võib järeldada, et inimeste jaoks on näonaha eest hoolitsemine oluline, kuid nende näonahk on üsna halvas seisus. Põhjuseks võib olla kiire elutempo või ebatervislik toitumine. Peamiselt kasutatakse erinevaid näohooldusvahendeid ja käiakse kosmeetiku juures.

Neljandas küsimuses soovis autor teada saada, et millist abi on vastajad kasutanud näonaha probleemide raviks. Enamus (44%) vastajatest ei ole abi saamiseks kellegi poole pöördunud. 32% vastanutest on abi saamiseks pöördunud kosmeetiku poole ja 25% vastanutest on kasutanud arsti poolt määratud ravimit. Kui vaadata meeste vastuseid, siis 4 on kasutanud arsti poolt kindlaks määratud ravi, 1 vastaja on kasutanud kosmeetiku abi ja teised ei ole abisaamiseks kellegi poole pöördunud. Naiste arsti poole pöördumiste osakaal jääb 23 juurde, kosmeetiku poole on pöördunud 34 naist ja muu variandi kasuks on otsustanud 40 naisterahvast. Tuues paralleele eelmiste vastustega, siis saab ka siin järeldada, et näonaha eest hoolitsemine on küll oluline, kuid abisaamiseks arsti või kosmeetiku juurde ei pöörduta. Pigem kasutatakse käepäraseid vahendeid, näiteks näohooldusvahendeid ja igaõhtuseid kosmeetilisi protseduure.

Töö teises osas soovis töö autor teada saada, kas vastajad on kuulnud midagi teoteraapiast, kas nad on osalenud teoteraapias ning kas nad oleksid teoteraapiast kui teenusest huvitatud. Valdav osa (83%) vastajatest ei olnud varem teoteraapiast midagi kuulnud. 17% vastajatest olid enne küsitluse täitmist teoteraapiast midagi kuulnud. Vastustest võib järeldada, et inimesed, kes olid varasemalt teoteraapiast midagi kuulnud jälgivad sotsiaalmeediat ja on asjaga rohkem kursis kui teised.

Kuuendale küsimusele soovis tööautor saada vastust, kas vastajad on teoteraapia teenust kasutanud. Vastajatest 100% ei ole seda teenust varasemalt kasutanud. Tulemustest saab järeldada, et teenus ei ole inimestele kättesaadav või puuduvad teadmised, kust antud teenust kasutada saab.

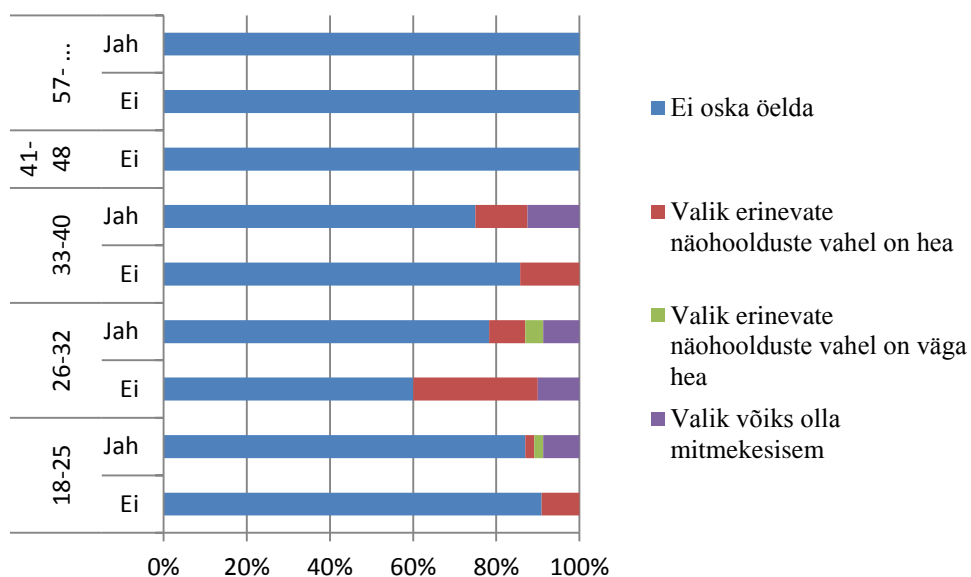
Seitsmenda küsimusega soovis autor teada saada, et kas vastajad oleksid huvitatud teoteraapia teenusest. Enamus (72%) vastanutest olid teoteraapia teenusest huvitatud tuues põhjenduseks, et teenus on huvitav ja näonahale kasulik. Samuti toodi vastusest välja, et see on looduslik ja ei mõju näonahale kahjulikult. 28% vastajatest leidis, et nemad seda teenust proovida ei taha. Peamiseks põhjuseks, mis vastajad välja tõid oli

see, et infot ja materjali ei ole antud teenuse kohta saadaval ning teod tekitavad ebameeldivust.

Ankeetküsitluse kolmas osa koosnes Tallinn Viimsi SPA'd puudutavatest küsimustest, mille abil püüti jõuda selgusele, kui paljud vastanutest on ettevõtet külastanud, mis eesmärgil ja kuidas nad hindavad Tallinn Viimsi SPA näohoolduste valikut. Samuti sooviti teada vastajate arvamust selle kohta, kas Tallinn Viimsi SPA võiks teoteraapia teenust pakkuda. Selle jaoks, et kliendil oleks võimalus valida endale meelepärane protseduur, võiks spaa pakkuda erinevaid näohooldusi. See meelitab juurde kliente ning uued ja erinevad teenused aitavad spaal eristuda teistest konkurentidest.

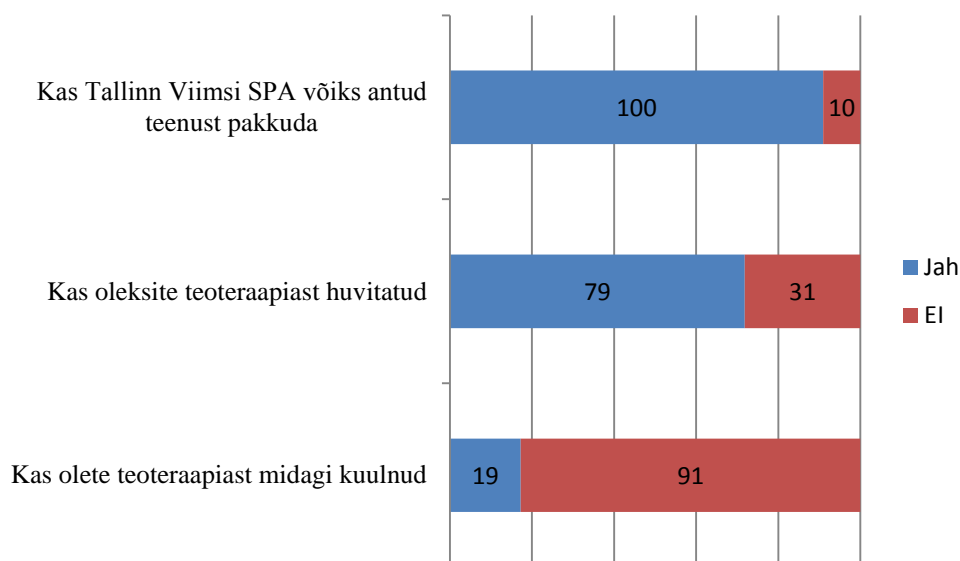
Küsitlusest selgus, et enamus vastanutest (96%) ei ole kasutanud Tallinn Viimsi SPA's näohooldusi ja 4% vastanutest on kasutanud näohoolitsusi Tallinn Viimsi SPA's. Vastanud, kes on näohooldusi Spaas kasutanud tõid välja, et on kasutanud näomassaaži ning puhastavaid ja hooldavaid näohoolitsusi. Põhjus võib olla selles, et hoolitsused mida Tallinn Viimsi SPA's pakutakse on tavapärased ning antud teenused on paljudes kohtades kättesaadavad.

Küsimusele, et kuidas vastaja hindab Tallinn Viimsi SPA näohoolitsusi, vastas enamus (83%) ei oska öelda, see võib olla tingitud sellest, et suurem osa neist ei ole Tallinn Viimsi SPA's näohoolitsusi kasutanud, 8% vastas, et valik on hea ja 7% vastanutest leidis, et valik võiks olla mitmekesisem, suurem osa neist oli ka huvitatud teoteraapiast. Selle jaoks, et kliendile meelegärgi olla peaks Tallinn Viimsi SPA eristuma oma konkurentidest ja tulema turule uute ja huvitavate teenustega. Samuti võiks olla rohkem reklaami sotsiaalmeedias, et klientidele oma tegevustest teada anda. Joonisel 4 on välja toodud tulemused, kuidas hindavad vastajad Tallinn Viimsi SPA's pakutavaid näohooldusi (vt joonis 4).



Joonis 4. Kuidas hindavad Tallinn Viimsi SPA kliendid näohoolitsusi. (Allikas: Autori koostatud)

Kümnendas küsimuses soovis töö autor teada saada, kas Tallinn Viimsi SPA võiks pakkuda teoteraapia teenust. Enamus (91%) ehk 100 vastanutest leidis, et see oleks hea mõte. Põhjendamise osas toodi välja, et kuna toode on uus ja huvitav siis leiaks ta kindlasti rohkelt kasutajaid, samuti eristuks ta oma tootevaliku poolest ja leiaks kindlasti tänu sellele uusi kliente juurde. 10 vastajat ei soovi, et spaa antud teenust pakub. Peamiseks põhjenduseks on, et inimestele on teod ebameeldivad, samuti arvatakse ka, et see ei ole spaale rahaliselt kasulik kuna klientide meelest on teraapia kallis. Joonisel 5 on välja toodud vastuste võrdlus: kas inimesed on varasemalt teoteraapiast mida kuulnud, kas nad oleksid antud teenusest huvitatud ning kas Tallinn Viimsi SPA võiks nende arvates teoteraapiat oma näohoolitsuste pakettis pakkuda (vt joonis 5).



Joonis 5. Vastajate arvamuste jaotumine teoteraapia kohta. (Allikas: Autori koostatud)

Antud joonisest võib järeldada, et kuigi valdav osa vastajatest ei ole antud teraapia kohta midagi kuulnud, on suurem osa vastajatest teoteraapia teenusest siiski huvitatud ja on nõus antud teenust proovima.

2.5 Uuringu järeldused ja parendusettepanekud

Käesolevas alapeatükis toob töö autor välja järeldused, mis lähtuvad läbiviidud uuringust ja saadud tulemustest. Samuti toob autor välja parendusettepanekud Tallinn Viimsi SPA'le, kus pakutakse välja uusi võimalusi edasisteks tegevusteks.

Uuringu tulemustest selgus, et vastajatest valdav osa olid naised. Selle põhjuseks võib olla see, et naised külastavad spaasid rohkem kui mehed või ka see, et naistele pakuvad hoolitsused rohkem huvi kui meestele.

Vastustest selgus, et näonahaga ollakse rahul kõige enam vanuses 18-25 aastaste hulgas, millest võib järeldada, et just noortele on tähtis enda välimuse eest hoolt kanda. Selles vanuses käiakse kosmeetiku juures ja valitakse hoolega meikimise vahendeid, rõhku pööratakse kvaliteedile ja oluline on see, et toode oleks looduslik (Spafinder 2014). Samuti peavad vastajad oluliseks ka enda näonaha eest hoolitsemist, sest see peegeldab inimese ilu ja tervist, mis omakorda väljendub enesekindluses. Igapäevased

protseduurid, mida peamiselt läbi viiakse on kreemitamine ja looduslike näohooldussarjade kasutamine.

Uuringust selgus, et enamus vastajatest polnud teoteraapiast midagi kuulnud (93 inimest). Põhjuseks võib olla see, et teenus on Euroopas veel tundmatu ning seda viiakse läbi vaid Prantsusmaal ja Inglismaal. Samas on neis riikides põhirõhk just teokreemide valmistamisel, mis erineb teoteraapiast. Töö autor arvab, et inimesed, kes olid teoteraapiast varasemalt midagi kuulnud jälgivad sotsiaalmeediat ja on asjaga rohkem kursis kui teised.

Teoteraapia hoolitsuse kohta selgus, et ükski vastanutest ei ole antud teenust kasutanud, kuna puudusid teadmised, kus antud hoolitsust kasutada saab ja ei ole teada, millised on mõjud. Tulemustest võib järeldada, et teenused, mille kohta puudub inimestel täpne informatsioon ei paku inimestele huvi, kui teenused mida on reklaamitud ja mis on tuntud. Selleks, et pakkuda klientidele uudseid teenuseid nagu näiteks teoteraapia, tuleb ettevõttel suurendada oma kliendibaasi, et teha reklaami ja teavitada potentsiaalseid tulevase kliente oma uutest teenustest ja tegemistest.

Vastustest selgus, et hoolimata selles, et enamik vastanutest ei olnud teoteraapiast midagi kuulnud pakkus selle teenuse kasutamine enamikele (79 inimest) ikkagi huvi. Vastajad pidasid seda teenust uudseks ja huvitavaks ning mis peamine, see on looduslik. Ka *The Green Spa Network's*, nõuanne spaadele on varustada end toodetega, mis oleksid vabad terviseriske esile kutsuvatest ainetest nagu parabeenid, naftakeemia, nanoosakesed ja kunstlikud värvained. Selle asemel tuleb otsida tooteid, mis sisaldavad looduslikke, tervislikke ja eetiliselt soetatud ja toodetud koostisaineid. (The Natural...2014) Samuti peavad tänapäeval inimesed väga oluliseks, et teenused mida tarbitakse on looduslikud ja ei ole kuidagi tervisele kahjulikud. Ühtlasi eristuks teenus tootevaliku poolest ja tänu sellele leiab uusi kliente juurde.

Uuringust võib järeldada, et inimesed on huvitatud uutest toodetest ja valmis ka uusi teenuseid kasutama. Tallinn Viimsi SPA kliendid usuvad, et spaa peab panustama uute teenuste arendamisse, et eristuda teistest spaa ettevõtetest. Ettevõtte peab läbi viima uuringu uute teenuste ja toodete välja selgitamiseks. Uue teenuse välja arendamise puhul on oluline küsida klientidelt tagasisidet uute teenuste ja toodete kohta, et teada

saada mis vajab parendamist. Oluline on käia kaasas erinevate spaa trendidega ja jälgida konkurentide poolt pakutavaid teenuseid ja klientide poolseid ettepanekuid. Autor soovib korraldada spaas kliendi ja infopäevi, et anda klientidele võimalus kursis olla spaa uute teenuste ja toodetega – teoteraapiaga. Samuti on võimalus klientidel proovida uusi teenuseid ja tooteid sel päeval, et välja selgitada nende mõju ja tulemused.

Uuringu põhjal järeldusi tehes selgus, et uute teenuste turule toomine või olemasolevate väljavahetamine ja uuendamine nõuab ettevõttelt läbimõeldud tegevust, uusi ideid ja rahalisi ressursse. Töö autor soovib ettevõttel läbi viia täiendav kliendiuuring ettevõtet külastavate klientide seas, et välja selgitada huvi looduslike teenuse kohta, samuti on oluline teada saada klientide vajadustest ja edasistest ootustest. Vastavalt uuringu tulemustele ja autori ettepanekutele oleks ettevõttel vaja rohkem ideid, mis suunas teenuseid arendada, et pakkuda klientidele suuremat valikut erinevate näohooldusteenuste valdkonnas.

Tallinn Viimsi SPA pakettide valikus leiab mitmeid erinevaid spaahoolitsusi, kuid tervisele suunatud looduslike pakette on vähe. Ka teooria osas selgus, et inimestele on oluline looduslikus ja maalähedus (*Day Spa*). Seega sobib looduslik pakett spaa teenuste valikusse. *The Green Spa Network's* ettepanek spaadele on pakkuda klientidele looduslike ja kemikaalidest vabasid tooteid. Vastajad leiavad, et Tallinn Viimsi SPA peaks täiendama oma näohooldustoodete valikut. Kuna inimesed huvituvad tänapäeval üha enam looduslikest hoolitsustest, siis autor soovib spaal teha koostööd teoteraapia läbiviijatega. Spaa võimaldab klientidel aega broneerida etteantud päevadel, millal on võimalik läbi viia teoteraapiat. Kui teatud arv inimesi on kokku saadud, siis võetakse ühendust teoteraapia läbiviijatega. Neile eraldatakse ruum, kus saavad teraapiat läbi viia.

Teoteraapiat võiks kasutada Tallinn Viimsi SPA's erinevates pakettides. Päevapakett sisaldaks:

- Ajalise piiranguta sissepääs spaa- ja saunakeskusesse
- Rätiku, hommikumantli ja susside kasutamine
- Värskendav marjasmuuti saunakeskuse baaris
- Teoteraapia hoolitsus näole

- Kalateraapia hoolitsus kätele ja jalgadele
- Algteadmised tervislikust toitumisest

Majutusega pakettis:

- Tervislik õhtu-ja hommikusöök
- Teoteraapia hoolitsus näole
- Üks hooldus valikust ööpäeva kohta (kalateraapia hoolitsus kätele ja jalgadele, mudavann, pärlivann ürtidega või cleopatra piimavannihooldus)
- Algteadmised tervislikust toitumisest
- Ajalise piiranguta sissepääs spaa- ja saunakeskusesse
- Rätiku, hommikumantli ja susside kasutamine

Lisaks on soovitatav spaal kasutusele võtta teolima sisaldavad tooted. Autori arvates on see alternatiivne võimalus inimestele, kellele tekitavad teod ebameeldivust, kuid samas on neil huvi teolima kasulikkuse suhtes. Teolimatoodete hoolitsusi võivad läbi viia koolitatud kosmeetikud ja terapeudid. Sellest tulenevalt on spaal vaja koolitada spetsialiste ja terapeute teoteraapia läbiviimiseks. Klientide teadlikkuse tõstmiseks teoteraapiast on soovitatav spaal jagada infovoldikuid teoteraapia ja teolima sisaldavatest toodetest.

Töö autor arvab, et antud uuringu tulemuste põhjal saab teoteraapia teenust arendada ka teistes spaades. Kuna teenuse arendamise juures on olulisel kohal koostöö teiste turismiettevõtetega ja selle abil uute klientide leidmine ja olemasolevate klientide hoidmine. See on ettevõtte jaoks oluline kuna tagab spaale suurema külastatavuse. Peale uue teenuse turuletulekut ei saa spaa jääda ootele, et kliendid neid ise leiaksid. Selle jaoks tuleb teha spaal teavitustööd edasi klientide seas. Pakutavad heaoluteenused peaksid olema kvaliteetsed teenused kehale ja vaimule, koos viisaka ja sõbraliku teenindusega.

KOKKUVÕTE

Tänapäeva kiirestiarenevas ühiskonnas on inimesed üha rohkem hakanud tähelepanu pöörama heaolule ja tervisele. Küllastatakse erinevaid terviseasutusi (terviseklubid, spaa- ja veekeskused, spordiklubid, terviselaagrid), et parandada oma enesetunnet ning hoida keha ja vaim värskena. Erinevad hoolitsused tagavad inimestele heaolu ja meelerahu. Inimesed pööravad tähelepanu ümbritsevale keskkonnale, sealhulgas ka kõigele tervislikule – sportimine, toitumine kui ka enda eest hoolitsemine.

Heaolu on lai mõiste ja seotud inimese rahuloluga enda ja ümbritseva suhtes. Peamisteks heaoluteenuste pakkujateks on olnud läbi aegade spaad – seal saavad inimesed hoolitseda oma vaimse ja füüsilise tervise eest. Tänu spaadele on inimesed muutunud teadlikumaks ja tänu teadmiste teavad kliendid mida erinevatelt spaadelt ja neis pakutavatest teenustelt ja toodetelt oodata. Mida teadlikum on klient, seda vajaduspõhisemad on tema soovid ja vajadused.

Vastavalt uurimisküsimusele oli lõputöö eesmärgiks välja selgitada teoteraapia huvi ja pakkumisvõimalused ning lähtuvalt uuringu tulemustele teha konkreetsed ettepanekud teoteraapia pakkumiseks ja teenuse arendamiseks Tallinn Viimsi SPA'le. Autor lähtus töö kirjutamisel sissejuhatuses toodud eesmärgist ning püstitatud ülesannete täitmisest töökäigus, mille tulemusena said nii eesmärk, kui ka uurimisülesanded täidetud. Suuremale osale vastajatest pakkus teoteraapia teenus huvi kuna see on uudne ja looduslik spaahoolitsus, mis ei ole laialdaselt levinud. See erineb senistest Tallinn Viimsi SPA's pakutavatest teenustest. Vastajatele, kellele teenus huvi ei pakkunud töid põhjenduseks, et teod on ebameeldivad.

Töö esimeses peatükis toodi välja heaolu-ja spaateenuste teoreetilised lähtekohad, heaolu-ja spaateenuste mõiste ja spaahotellide jaotus, anti ülevaade spaateenuste trendidest Eestis ja mujal maailmas ning spaateenuste arendamisest spaahotellides. Töö teises peatükis anti ülevaade teoteraapiast, Tallinn Viimsi SPA'st, uuringu eesmärgist,

meetodist ja korraldusest, uuringu tulemustest ja analüüsist tulenevatest järeldustest ja parendusettepanekutest.

Uuring viidi läbi *Facebookis* Tallinn Viimsi SPA fännide seas selgitamaks välja huvi teoteraapia teenuse kasutamise ja arendamise kohta. Valimi moodustasid kõik, kes vastasid ajavahemikul 18.03.2013-30.03.2013 ja kes olid vanemad kui 18 aastat. Ankeetküsitluses uuriti vastajate näonaha tervise, teoteraapia huvi ja Tallinn Viimsi SPA näohoolitsuste kohta. Uuringu tulemustest lähtuvalt tõi töö autor välja järgmised parendusettepanekud Tallinn Viimsi SPA'le:

- Pakkuda rohkem looduslike pakette. Koostada tervisepakett, mis sisaldab loodustoodetega hoolitsusi sealhulgas teoteraapiat. Võimalik on valida kahe paketi vahel, kus esimene sisaldab majutust, õhtu ja hommikusööki ning spaahoolitsusi (teoteraapia, kalateraapia kätele ja jalgadele ning cleopatra piivannihoolitsus) ja algteadmised tervislikust toitumisest, teine pakett on päevaspaa ja sisaldab teoteraapiat ja kalateraapiat kätele ja jalgadele.
- Korraldada spaas tervisepäevi – et klientidel oleks võimalus kursis olla spaas pakutavate uute teenuste ja toodetega. Samuti on võimalus klientidel proovida uusi teenuseid ja tooteid sel päeval, et välja selgitada nende mõju ja tulemused.
- Looduslike toodete kasutamine –Inimeste teadlikkus tervislikkuse ja looduslikkuse osas on ajajooksul suurenenud, seega eeldavad kliendid, et spaad pakuksid rohkem looduslike hoolitsusi. Uuringust selgus, et inimesed on huvitatud looduslikest hoolitsusest, seega pakub autor välja teokreemi kasutamise ning jõhvikakoorimine kehale.
- Tigude rentimine arendajatelt – koostöö teoteraapia arendajatega spaas klientide poolt broneeritud aegadel.
- Hoolitsused teolima sisaldavate toodetega – see oleks alternatiivne võimalus klientidele, kelles tekitavad teod ebamugavust, kuid on siiski huvitatud teoteraapia teenusest.

Lõputöös selgitati välja klientide huvi teoteraapia vastu spaa klientide seas ning vastavalt uuringu tulemusest tehti parendusettepanekud Tallinn Viimsi SPA'le teoteraapia teenuse arendamiseks, kuid ettevõttel tuleks läbi viia veel uuringuid, et selgitada välja potentsiaalsete klientide arvamused teenuse kohta. Käesolev lõputöö on

vajalik Tallinn Viimsi SPA'le, kui ka teistele spaavõtetele kuna annab ideid, millises suunas teoteraapia teenust arendama hakata.

.

VIIDATUD ALLIKAD

1. Aavo Ütsi kätes on imevägi. 2011. Naisteleht.
[<http://www.naisteleht.ee/content/aavo-utsi-kates-imeline-vagi>] 11.04.2014
2. **Ames, E.** Concept of High Level Wellness. [<http://www.wvu.edu/wwura/0911.pdf>]
14.03.2014
3. Beauty from Within: Nutritional Supplements . Spafinder.
[<http://www.spafinder.com/trends/2014/natural-beauty-meets-social-media.htm>
]10.04.2014
4. **Brown, A.** Spa Types: How To Understand The Different Kinds of Spas.
[<http://spas.about.com/cs/spa101/a/typesofspas.htm>] 09.04.2014
5. **Bushell, R., Sheldon, J. P.** 2009. Wellness and tourism: Mind, Body, Spirit, Place.
New York: Cognizant Communication Corporation.
6. **Callahan, C.** 2012. Top 10 beauty spa trends for 2012. She knows Beauty & Style.
[<http://www.sheknows.com/beauty-and-style/articles/851849/top-10-beauty-spa-trends-for-2012>] 18.04.2014
7. **Canellas, C.** 2013. Could snail slime be France's next miracle beauty cure?
[<http://www.reuters.com/article/2013/07/19/us-france-beauty-snails-idUSBRE96I0QI20130719>] 08.04.2014
8. **Cockerton, P.** 2013. Snail facials hit UK where they can crawl on your face for £50 per session. The Mirror.
[<http://www.mirror.co.uk/news/uk-news/snail-facials-hit-uk-can-2237069>]
08.04.2014
9. Current, Future and Futuristic Spa Trends.Day 2012. Spa and More: Entrepreneur's Step by Step Startup Guide.
10. **D'Angelo, J. M.** 2009. Spa business strategies: a plan for Sues. UK: Cengage Learning Inc.

11. Eco-friendly spa.Europa Mountains.
[<http://www.europe-mountains.com/wellness/eco-friendly-spa.aspx>] 06.04.2014
12. **Edlin, G., Golanty, E., McCormack, B. K.** 2000. Essentials for Health and Wellness. Sudbury: Jones and Bartlett.
13. Eesti spaa hotellide kategooriad ja järgud. Eesti Spaaliit.
[<http://www.estonianspas.eu/et/Spaa-hotellide-jargunouded>] 09.04.2014
14. European Spas Association. ESPA [www.espa-ehv.com] 06.04.2014
15. **Fairbanks, M.** 2000. Rahva arvamuse muutmine: heaolu loomise protsessi elemendid. – Kultuur on tähtis: kuidas väärtushinnangud kujundavad inimarengut. Toim Harrison, E.L., Huntington, P.S. Tallinn: Pegasus, lk 264-277.
16. Forlle´d [<http://forlled.ee/forlle%C2%B4d-maailmas/miks-nahk-vajab-hualuroonhapet/>] 08.04.2014
17. Healthowhealt. Snail therapy [<http://www.healthowhealth.com/snail-therapy/>] 08.04.2014
18. Healthrepublik. Spaad [<http://healthrepublic.ee/et/spa/tallinn-viimsi-spa/>] 11.04.2014
19. Hotell. Tallinn Viimsi SPA [<http://www.spatallinn.ee/hotell/>]
20. **Juran, J.M., Godfrey, A.B.** (2000). Juran's Quality Handbook. New York: McGraw-Hill, 5th Edition.
21. **Kelley, C., Smith, M.** 2009. Holistic Tourism: Integrating Body, Mind, Spirit. – Wellness and Tourism: Mind, Body, Spirit, Place. Ed. Bushell, R., Sheldon, J.P. New York: Cognizant Communication Corporation, pp. 69-83.
22. **Kelleher, R.**, 2004 Spa Basics: A Consumer's Guide To Day Spa Services
23. **Kotler, P., Bowen, J., Makens, J.** 2010. Marketing for Hospitality and Tourism. New Jersey: Prentice Hall.
24. Kvaliteedi haldamine. Logiproff. [www.logiproff.ee/popFile.php?id=62] 17.04.2014
25. **Lazarus, J.**, 2000 The Spa sourcebook. Lincolnwood: Lowell House.
26. **Leavy R. H., Bergel R. R.** 2003. The Spa Encyclopedia. A Guide to Treatments & their Benefits for Health and Healing. Delmar Learning, a divisjon of Thomson Learnng Inc.
27. Mindful living. Spafinder Wellness 365.
[<http://www.spafinder.com/trends/2014/your-mind-is-what-matters.htm>] 22.04.2014

28. **Mueller H., Kaufmann, E.**, 2001. Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry Journal of Vacation Marketing, Vol. 7.pp 5-17
29. **Myers, J., Sweeney, T., Witmer, J.** 2000. The Wheel of Wellness Counseling for Wellness: A Holistic Model for Treatment Planing. – Journal of Counseling and Development, Vol 78 (3), pp. 251-266.
30. **Skyes, L.** Organic Skincare. The “Natural” and “Organic” Skincare Lowdown. [http://www.lohas.com/organic-skincare]11.04.2014
31. **Swansson, S.** 2014. Charcoal-Based Beauty Products Are Like a Vacuum for Your Pores. The Fashion Spot. [http://www.thefashionspot.com/beauty/385565-get-ready-for-charcoal-beauty-products/#/slide/1]18.03.2014
32. **Puczko, L., Bachvarov, M.** 2006. Spa, Bath, Thermae: What’s Behind the Labels?. – Tourism Recreation Research, Vol. 31, No. 1, pp. 83-91.
33. Ravi. Postimees [http://www.postimees.ee/teema/ravi] 22.04.2014
34. **Sepp, A.** 2011. Urimistö metoodika.
35. **Smith, M., Puczko L.**, 2009 , Health and wellness Toursim . Oxford: Elsevier Ltd.
36. Snail therapy. 2011. Intmedtourism [http://www.intmedtourism.com/en/news/185.html] 03.03.2014
37. Spaa- ja saunakeskus. Tallinn Viimsi SPA kodulehekül. [http://www.spatallinn.ee/saunakeskus/] 11.04.2014
38. Spaa teenused.Sissejuhatus [http://spaateenused.weebly.com/sissejuhatus.html] 15.03.2014
39. Spaa traditsioonid. Eesti Spaaliit. [http://www.estonianspas.eu/et/espa/spa_traditsioonid] 09.04.2014
40. Teod on kolinud aiast ja toidulaualt kosmeetikasse. Iluguru 2012. [http://issuu.com/iluguru/docs/ig11] 15.04.2014
41. The Natural Beauty Industry: Clean and Green. Spafinder. [http://www.spafinder.com/trends/2014/natural-beauty-meets-social-media.htm] 11.04.2014
42. Top Ten Global Spa and Wellness Trends Forecast. 2014 Trends Report. Spafinder Wellness.[http://www.spafinder.com/about/press_release.jsp?relId=277] 28.03.2014

43. **Travis, J. W., Ryan, R. S.** 2004. The Wellness Workbook: How to Achieve Enduring Health and Vitality. Toronto: Celestial Arts.
44. Types of Spas. International Spa Association. [<http://www.experienceispa.com/spagoers/spa-101/types-of-spas/>] 09.04.2014
[http://www.mckinley.illinois.edu/units/health_ed/wellness.htm] 05.03.2014
45. Viimsi Spa saab endale 9 miljonit maksva vabaajakeskuse. E24Majandus. Postimees.
[<http://e24.postimees.ee/2625242/viimsi-spa-saab-9-miljoni-eurose-vabaajakeskuse>] 24.04.2014
46. **Zahra, S.** 10 Most Extreme Beauty Therapy in the World, Want to Try? A Star News & Gallery.
[<http://astargallery.blogspot.com/2013/07/10-most-extreme-beauty-therapy-in-world.html>] 17.03.2014
47. What is wellness? McKinley Health Center.
[http://www.mckinley.illinois.edu/units/health_ed/wellness.htm] 05.03.2014

Lisa 1. Ankeetküsitlus (allikas: autori koostatud)

Lugupeetud küsitluse täitja,

Käesoleva küsitluse on koostanud TÜ Pärnu kolledži üliõpilane Kristi Olesk. Küsitluse eesmärgiks on teada saada, kas inimesed oleksid huvitatud teoteraapiast Tallinn Viimsi SPA's. Tulemuste analüüs kajastatakse lõputöös „Teoteraapia arendamine Tallinn Viimsi SPA näitel“. Küsimustik on anonüümne ja sellele vastamiseks kulub ca 5-10 minutit.

Näonahk on peegeldab inimese ilu ja tervist, see on väga väärtuslik ja näitab olemust. Inimese nahale on kõige paremad looduslikud hooldused. Üheks uuemaks trendiks nahahoolduste hulgas on teoteraapia. See on eriline looduslik nahahooldus, mille käigus teod eraldavad naha pinnalt surnud naharakud, toitudes nendest. Tigu eritab edasiliikumiseks lima, mis sisaldab ensüüme. Ensüümid sisaldavad aineid, mis tõrjuvad põletikke ja hävitavad baktereid, käivitades inimese naha rakkudel terve rea protsesse, mis panevad rakud end uuendama ning hävitama defekte ja arme.

I Osa: Küsimused näonaha tervise kohta

1. Kuidas hindate oma näonaha tervist?

- a) näonahk on väga heas korras
- b) olen rahul oma näonahaga
- c) ei ole rahul
- d)

Lisa 1 järg

2. Kuivõrd oluline on Teile näonaha hooldus?

- a) väga oluline, hoolitsen pidevalt oma näonaha eest
- b) oluline
- c) ei ole oluline
- d)

3. Milliseid probleeme esineb Teil näonaha tervisega?

- a) ei ole probleeme näonaha tervisega
- b) näonahk on tihti põletikuline (vistrikud, nõgeslööbed jms)
- c)

4. Kuidas hooldate oma näonahka?

- a) kasutan näohooldussarju (mitte looduslikke) ja aegajalt käin kosmeetiku juures
- b) kasutan looduslikke nägu hooldavaid vahendeid ja aegajalt käin kosmeetiku juures
- c) ei hooldagi
- d)

5. Millist abi olete kasutanud näonaha probleemide raviks?

- a) kosmeetiku
- b) arsti määratud ravi
- c)

II osa: Küsimused teoteraapia huvi vastu

6. Kas olete varem teoteraapiast kuulnud?

- a) jah
- b) ei

7. Kas olete osalenud teoteraapias?

- a) jah
- b) ei

Lisa 1 järg

7a. Kui „jah”, siis kuidas jäite teenusega rahule?

- a) Ei jäänud rahule
- b) Pigem ei jäänud rahule
- c) Pigem jäin rahule
- d) Jäin rahule
- e) Jäin väga rahule
- f) Ei oska öelda
- g) (palun põhjendage oma arvamust)

8. Kas oleksite teoteraapiast huvitatud?

- a) jah, sest
- b) ei, sest

III Osa: Küsimused Tallinn Viimsi SPA näohoolduste kohta

9. Kas olete kasutanud Tallinn Viimsi SPA's olevaid näohooldusi?

- a) jah, (milliseid?)
- b) ei

10. Kuidas hindate Tallinn Viimsi SPA näohoolduste valikut?

- a) valik erinevate näohoolduste vahel on väga hea
- b) valik erinevate näohoolduste vahel on hea
- c) valik võiks olla mitmekesisem: (palun täpsusta)

11. Kas Tallinn Viimsi SPA võiks Teie arvates pakkuda teoteraapiat?

- a) jah, sest
- b) ei, sest

IV OSA: Isikuandmed

Sugu

- a) Mees b) Naine

Lisa 1 järg

Vanus

- a) 18 – 25
- b) 26 – 32
- c) 33 – 40
- d) 41– 48
- e) 49– 56
- f) Üle 57

Tänan Teid vastamast!

SUMMARY

SNAIL THERAPY DEVELOPMENT IN TALLINN VIIMSI SPA

Kristi Olesk

In Today's fast growing society people have turned more attention to their wellness and health. There are more visits to health centres (health clubs, spa's, sports clubs, fitness camps) to improve spirit and to keep body and mind fresh. Different treatments help to keep person better and relaxed. Humans turn lot of attention for the surrounding environment, including all that refers to health sports, healthy eating and also taking care of yourself.

Wellness is a large concept and it's involved with man satisfactions about themselves and all that's around them. Through the years most common wellness offers have been spas- where people can take care of their mind and soul. Thanks to spas people are more aware and know what to expect from different products and treatment in spas. As people become more conscious the more fundamental are their needs and wishes.

According to study questions the main goal for this writing is to find out how much people are interested in snail therapy in Tallinn Viimsi SPA. Based on the goal that was brought out in the introduction and author fulfilled assignments and as a result the goal was completed.

The majority of respondent thought that snail therapy would be interesting because it's new and natural treatment and not wildly common. It is different than all the other treatments in Tallinn Viimsi SPA. Respondents who did not want to try out snail therapy gave the reason that snails are unpleasant.

First chapter of this work was for wellness and spa treatments theoretical origin, concept of wellness and spa hotel classification, there were given review of spa trends in Estonia and whole world , also how treatment has developed from year to year.

Second chapter gave review of snail therapy, about Tallinn Viimsi SPA, goal of study, method and order, study results and analysis about future solutions and suggestion.

- Study was done through Tallinn Viimsi SPA Facebook friends to know how much people would be interested about snail therapy. The entire respondents who answered between 18.03.2013-30.03.2013 are in the results and who are older than 18 years. Questionnaire study was based on facial health, interest of snail therapy and Tallinn Viimsi SPA facial treatments. As from the results author gives following suggestion to Tallinn Viimsi SPA:
- Provide more natural packages – make health package that includes treatments with natural products and snail therapy. Clients could choose between two packages: first one offers accommodation, dinner and breakfast and spa treatments (snail therapy, fish therapy for feet and hand) and learning the basics about healthy eating. A second package is for day spa and includes snail therapy and fish therapy for hands and feet.
- Organize health days – so client could be aware of new treatments and products. Also to try out new treatments so they would know their effect.
- Using natural products – people are more aware of health and what is natural, so they presume that spas would use more natural treatments. As a study result people are more interested about natural treatment and therefore author suggests that spa should use snail cream and cranberry scrub.
- Snail renting from the developers.
- Treatments that include snail slime – it would be an alternative to those who feel that snail on their skin would be unpleasant but still feel like they would want to try out snail therapy.

Thesis is written about interest for snail therapy and as the results from survey there where given suggestions to Tallinn Viimsi SPA how to develop snail therapy but organisation should do more surveys to know opinions about this treatment from potential customers. Present writing is necessary to Tallinn Viimsi SPA, also to other spa organisations because it gives ideas how to develop snail therapy.

Mina, Kristi Olesk (24.02.1983)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Teoteraapia arendamine Tallinn Viimsi SPA's, mille juhendaja on Inna Bentsalo.
 - 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.

Pärnu 19.05.2014