

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Helene-Liis Visnapuu

**LOODUSSPAA KONTSEPTSIOONI JA
TEENUSTE ARENDAMISE VÕIMALUSED
KUBIJA HOTELL-LOODUSSPAA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kai Tomasberg

Pärnu 2014

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1. Looduspaade määratlus ja arengulugu	6
1.1. Spaade areng ja suundumused	6
1.2. Spaade liigitamine ja nende eripärad	10
1.3. Loodusspaa määratlus ja ülevaade	12
2. Kubija hotell-loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise uuringud.....	19
2.1. Ülevaade loodusspaadest Eestis	19
2.2. Kubija hotell-loodusspaa üldiseloostus.....	23
2.3. Uuringute eesmärk, meetod, valim ja korraldus	25
2.4. Intervjuude ja kliendiuringu tulemuste analüüs	28
3. Uuringute järeldused ja ettepanekud.....	39
Kokkuvõte	45
Viidatud allikad	47
Lisad.....	51
Lisa 1. Kubija hotell-loodusspaa pakutavad spaapaketid	51
Lisa 2. Intervjuu küsimused	53
Lisa 3. Ankeetküsitlus	54
Summary	58

SISSEJUHATUS

Tänapäeval pööratakse üha rohkem tähelepanu inimese tervisele ja seetõttu on spaadest välja kujunemas keskus, mis pakub erinevaid võimalusi inimeste tervise ja heaolu parendamiseks ning säilitamiseks. Eesti Spaaliit on kehtestanud kategooriad ja järgud ravispaadele ning spaa- ja heaoluspaahotellidele. Need on spaad, mida Eestis kõige rohkem tegutseb. Eesti Spaaliidul on hetkel 19 liiget, millest 9 on ravispaad.

Üha enam on hakatud tähelepanu pöörama ka puutumatu loodusele ning puhtale veele ja õhule. Jälgides rahvusvahelise spaa-ajakirja SpaFinder-i viimaste aastate spaasuundumuste prognoose, võib öelda, et uusimateks ja aina olulistemaks spaatrendideks on jätkusuutlikkus ja looduskeskkond (*Top ten...* 2014). Käesoleva lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et vaadates Eesti Spaaliidu liikmete nimekirjas olevate spaade loetelusid, võib väita, et looduspaasid on Eestis väga vähe. Seetõttu on ka looduspaakontseptsioon siiani Eestis alauuritud teema.

Võib öelda, et looduspaad on ka ühed vanimad, kuna varasematel aegadel kasutati loodusressursse rohkem, et tervist parendada. Näiteks mineraalvesi, kuhu lähedale ka esimesed spaa-asutused loodi. Nüüdseks ollakse aga loodusest kaugenenud, mis omakorda on tinginud vajaduse vanu traditsioone taas elustada ning loodust uuesti tundma õppida. Maailma rahvastiku vanuselist struktuuri ja muutuse trende arvesse võttes on tänapäeva tervishoiupoliitikas olulisel kohal tervise edendamine ning krooniliste haiguste ennetus- ja taastusravi (Kuurortravi arengusuunad... 2013). Seetõttu on inimesed tänapäeval jälle aina rohkem hakanud huvituma looduse positiivsest mõjust tervisele ja heaolule. Seetõttu uuritakse üha enam vanu õpetussõnu, rituaale ja kombeid, et teada saada, kuidas meie esivanemad erinevaid loodusressursse kasutasid ja oma

tervist seeläbi parendasid. Seetõttu on loodud spaad, mis asuvad põhiliselt looduskeskkonnas ja pakuvad puhtal loodusel põhinevaid tooteid ja teenuseid. Selliste spaade teenused on lõõgastavat ja virgestavat laadi ning oluliseks elemendiks on kohaliku loodusliku tervendava ressursi kasutamine, nagu näiteks muda, mineraalvesi, sobivad kliimaatilised keskkonnad (Kuurortravi arengusuunad... 2013). Loodusspaa kontseptsiooni arendamine on töö autori arvates oluline selleks, et rohkematele inimestele teadvustada looduse olulisust ning muuta loodusspaa veel enam eriliseks ja huvipakkuvamaks kohaks. Teenustevaliku ja –arengu suunamiseks on oluline teada, millised on küllastajate ootused, vajadused, soovid ja eelistused.

Käesoleva töö uurimisküsimuseks on: Kuidas muuta loodusspaa tooted ja teenused rohkem loodusspaa kontseptsiooni toetavamaks? Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada küllastajate ja spaajuhtide arvamus loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise kohta ning esitada uuringute tulemustele põhinevad soovitusel ja ettepanekud loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks Kubija hotell-loodusspaa. Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on seatud järgnevad uurimisülesanded:

- töötada läbi teoreetilised teemakohased allikad, mille abil määratleda kasutatavad mõisted ja koostada kontekst spaa arengu, liigitamise ja loodusspaa olemuse kohta,
- anda ülevaade maailmas toimivatest loodusspaadest,
- valmistada ette intervjuuküsimused ja ankeetküsimustik ning viia uuringud läbi,
- analüüsida uuringutulemusi ja nende põhjal teha järeldused,
- esitada sobivad parendusettepanekud Kubija hotell-loodusspaa loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutab autor kvalitatiivse uurimismeetodina poolstruktureeritud intervjuud ja kvantitatiivse uurimismeetodina ankeetküsitlust. Intervjuudest saadud andmete analüüsimiseks kasutatakse sisuanalüüsi ja ankeetküsitlusest saadud andmete analüüsimiseks kasutatakse statistilist andmete analüüsi.

Lõpuöö koosneb kolmest peatükist, mis jaotuvad omakorda alapeatükkideks. Esimene peatükk käsitleb loodusspaade määratlust ja spaade arengu teoreetilisi käsitlusi. Alapeatükkide lõikes on välja toodud spaade areng ja suundumused, spaade liigitamine

ning loodusspaa määratlus ja ülevaade maailmas toimivatest loodusspaadest. Töö teine osa keskendub loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise võimalustele Kubija hotell-loodusspaas. Teine peatükk jaguneb neljaks alapeatükiks, mis sisaldavad ülevaadet loodusspaadest Eestis, Kubija hotell-loodusspaa üldiseloomustust, läbiviidud uuringute eesmärgi ja korraldusi ning uuringute tulemuste analüüsi. Viimases, kolmandas peatükis toob autor välja uuringute järeldused ning ettepanekud Kubija hotell-loodusspaale loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks.

Lõputöö koostamisel on autor kasutanud erinevaid eesti- ja inglisekeelseid allikaid nagu raamatud, teadusartiklid ja internetiallikad. Lõputööd täiendavad allikate loetelu, lisad ja resümeed. Lõputöö lisad sisaldavad Kubija hotell-loodusspaa pakutavaid spaapakette ja kasutatud intervjuuküsimusi ning ankeetküsitlust.

1. LOODUSSPAADE MÄÄRATLUS JA ARENGULUGU

1.1. Spaade areng ja suundumused

Tänapäeva kiire elutempo on inimeste heaolu ja tervist tugevalt mõjutanud. Üha enam tuntakse stressi ja pinget ning otsitakse võimalusi selle maandamiseks ja puhkamiseks. Kui varasemalt on tegeletud pigem haiguste ja vaevuste ravimisega, siis arvestades Euroopa elanikkonna vananemist, on tänapäeval hakatud nii poliitiliselt kui ka individuaalselt inimeste tervise eest paremini hoolitsema, keskendudes varasemast enam haiguste ja kaebuste ennetamisele. Seetõttu on elanikkonna seas aina populaarsemaks muutunud vabas õhus viibimine, füüsiline aktiivsus ning lõõgastuse olulisus. Selliseks puhkuseks sobib hästi ning on mugavaks variandiks spaapuhkus, spaas, mis asub ka looduslikus meeldivas keskkonnas. Käesolevas peatükis käsitletakse spaa mõistet ning spaa arengulugu.

Kuigi on teada, et kuumaveeallikate tervendavat mõju tunti juba palju aega tagasi, siis kirjalike allikate puudumise tõttu ei osata täpset kuumaveeallikate kasutuselevõtu aega öelda. Esimesed kirjalikud tõendid kuumaveeallikate ravieesmärkidel kasutamisest ulatuvad umbes 3000 aastat eKr. Erinevate ajastute kirjutistest leidub tõendeid, et kuumaveeallikaid külastati tervenemise eesmärgil üle maailma juba aastatuhandeid tagasi. (Mill 2001: 4)

Sajandeid on eurooplased nõ “tarbinud vett”, kas keha vette kastes või seda juues. Seda eelkõige mineraalvee tervendavat koostist silmas pidades. Arstid ravisid ja leevendasid vee abil oma patsiente mitmetest haigustest nagu reuma, artriit, viljatus, silmade valulikkus, nahaärritused ja palju muudki. Usk vee ja vannide võtmise tervendavasse mõjusse oli sedavõrd suur, et sellest kujunes välja omaette teadus – balneoloogia ehk

kümblusraviõpetus, ning seda hakati ka kõikides suuremates Euroopa meditsiinikoolides õpetama. Lisaks vannide võtmisele soovitati arstide poolt ka teisi hoolitsusi, nagu ravimtaimede mähiseid, kuiva ja märja soojusravi, massaaže ja palju muud. Enamasti oli ravikeskuses viibimise ajaks ette nähtud kaks kuni kolm nädalat. (Leavy, Bergel 2003: 3)

Spaa mõiste kujunemislugu on mitmekesine ning täpne tõlge on erinevates maailma paikades erinev. On väidetud, et sõna spaa tuleneb ladinakeelsest fraasist *sanitas per aqua*, mis tähendab otsetõlkes tervis läbi vee. Samuti on arvatud, et sõna spaa tuleneb hoopis valloonikeelsest sõnast *espa*, mis tähendab allikat. Kuna üheks esimeseks spaalinnaks oli Belgias asuv linn Spa, siis mõnikord arvatakse, et sealt pärineb ka sõna spaa. Spaa mõiste kõige olulisemaks nurgakiviks on vesi. (Smith, Puczko 2009: 24)

Saksamaal aga kasutatakse sõna spaa asemel terminit *kurort*, mis tähendab otsetõlkes ravikohta. See mõiste levis edasi ka Ida-Euroopasse ning ei tähendanud ainult mineraalveeallikate asukohta, vaid mõistet kasutati ka kliimatiliste tingimuste kirjeldamiseks. Saksamaal kasutatakse ka mõistet *bad*, mis tähendab vanni. Samatähenduslik sõna prantsuse keeles on *les bains*, mis viitab tänapäevasele spaa mõistele. Itaalia keeles kasutatakse terminit *terme* ning hispaania keeles on sõna *baños*. (Leavy, Bergel 2003: 3)

Erinevad vormid spaast ja spaarituaalidest on olnud olemas erinevates maailma osades juba pikka aega. Lähis-Idas on selleks olnud *hamman* või aurusaun, nagu ka soome saun, vene saun ning jaapani supelhood. Isegi indiaanlastel Ameerikas olid oma spaarituaalid, kuigi spaa sõna ei tuntud kuni eurooplaste saabumiseni. Tänapäeval kasutatakse spaa-asutusi nii terapeutilisel kui ka ravi eesmärgil, kus pakutakse lisaks veele või vee asemel ravimuda, olenevalt asukohast kasutatakse ka mineraalvee asemel järve- või merevett. (Leavy, Bergel 2003: 4-5) Rahvusvaheline SPA Liit on määratlenud spaasid kui asutusi, mis on pühendunud üldise heaolu tõstmisele läbi erinevate professionaalsete teenuste, mis soodustavad keha ja vaimu vahelist kooskõla ja harmooniat (Smith, Puczko 2009: 85).

Tervis ja heaolu on mõisted, millest turismiteadlased on viimasel ajal üha rohkem hakanud huvituma. Seda mitte ainult majanduslikust aspektist, vaid ka väärtuste ja elustiili muutuste tõttu. Üha enam pakuvad inimestele huvi ilu- ja raviprotseduurid, haiguste ennetamine ja enesetäiendamine. Elanikkond on aina aktiivsem ja tervislikum ning pöörab rohkem tähelepanu tervisele, selleks, et elada kauem ning elukvaliteeti hoida. Seetõttu on üha rohkem hakatud reisima looduskeskkondadesse just tervise ja heaolu parendamiseks ning säilitamiseks. (Korthals 2004) Hjalager jt (2011: 10) sõnul on heaolu (*well-being*) mitmetahuline seisund, mida kirjeldatakse keha, mõistuse ja hinge positiivse olekuna. Heaolu on väga individuaalne ning see ilmneb ümbritsevas keskkonnas ja kogukonnas.

Kuigi ühtne määratlus heaolu definitsiooni kohta puudub, on üldiselt lepitud kokku, et heaolu sisaldab positiivseid emotsioone ja tujusid, kus puuduvad negatiivsed emotsioonid nagu depressioon, ärevus ja eluga mitte rahul olemine. Lihtsamalt öeldes, heaolu saab kirjeldada kui eluga rahulolu ja positiivseid emotsioone. Ka füüsiline heaolu on üldise heaolu juures oluline. (*Well-being...* 2013) Douglas jt (2001, viidatud Hjalager jt 2011 vahendusel) ning Smith ja Puczko (2009, viidatud Hjalager jt 2011 vahendusel) kohaselt on heaolu kogemine mitte ainult ühekordne turgutus ja hellitus, vaid järjekestev õppeprotsess pideva heaolu saavutamiseks.

Heaolu tähendab üldist tervist, mis hõlmab nii psühholoogilise, vaimse, emotsionaalse, sotsiaalse, hingelise kui ka keskkonna aspekti. See keskendub tervisele, haiguste ennetamisele, positiivsele vaimsele ja emotsionaalsele olekule. Selline lähenemisviis rõhutab tervise säilitamist ja haiguste ennetamist, mitte ainult haiguse sümptomite ravimist. Haigusi on võimalik ennetada elustiili muutmisele. On leitud, et enamus haigusi on tekkinud just elustiili tõttu, mitte nakkushaiguste ja muu sellise tõttu. Näiteks südamehaiguste tekitajateks on peamiselt ülekaalulisus, suitsetamine, vähene füüsiline aktiivsus, kõrge stressitase ning kõrge vererõhk ja kolesteroolitase. (Edlin, Golanty 2010: 6-10) Ka Smith ja Puczko (2009: 260) sõnul on tervis ja heaolu muutumas elustiiliks, mitte lihtsalt ajutiseks huviks.

Tänapäeval on populaarseks saamas nii öelda loomulik tervenemine vaba aja eesmärgil. See tähendab, et inimesed kasutavad oma vaba aega rohkem puhkamisele ja

lõõgastumisele, ennetamaks stressi ja haiguseid. (Smith, Puczko 2009: 254) Howard (2013) sõnul mõistetakse spaad kui kohta, kuhu minnes on võimalik lõõgastada oma keha, rahustada meeli ja laadida end uue energiaga. Stressi maandamine on üheks levinumaks põhjuseks, miks valitakse spaapuhkus. Spaaettevõtted on populaarsed erinevate teenuste tõttu nagu lõõgastavad hoolitsused, vananemisvastased iluprotseduurid, tervislik toitumine, kaalu langetamine ja erinevad aktiivsed tegevused. Kõik need tegevused aitavad hoida inimese stressitaset madalana ning hoiavad nii keha kui ka meele tervena. (Smith, Puczko 2009: 262)

Viimasel ajal on kujunenud arusaamaks, et nii tervise- kui ka heaolutorism on tugevalt seotud spaakülastuse ja –kogemusega ning spaadel on suur osa tervise- ja heaolutorismis (Hjalager jt 2011: 10). Tavapäraselt pakutakse spaades erinevaid massaaže, keha- ja näohoolitsusi jne (Howard jt 2008: 225). Rahvusvahelise SPA Liidu andmetel on kõige populaarsemaks spaahoolitsuseks massaaž, seejärel keha- ja näohoolitsused, iluteenused ja alternatiivsed hoolitsused (International SPA Association... 2011). Seoses spaateenuste populaarsuse ja inimeste terviseteadlikuse kasvuga on inimesed muutunud teadlikumaks oma ootustest spaakülastusel ning oodatakse enam, näiteks oodatakse aina personaalsemat lähenemist nii spetsialistide poolt kui ka hoolitsuste valikul. (Smith, Puczko 2009: 261-262)

Pea igas spaas kuuluvad hoolitsuste hulka näohoolitsused, koorimised, massaažid ja erinevad kehahoolitsused. Seega põhilised teenused on spaades sarnased, erinetakse kas signatuurhoolitsuste, toodete või personaliseeritud teenustega. Signatuurhoolitsused on spaahoolitsused, mis iseloomustavad seda pakkuvat spaad ning on välja töötatud just selles spaas, kus neid pakutakse. Spaad külastatakse põhiliselt kogemuse, stressimaandamise, enneaegse vananemise või erinevate nahavaevuste ära hoidmiseks ja leevendamiseks. (Leavy, Bergel 2003: 12)

Spaatevõtete seisukohalt on kasulik ja positiivne, et inimesed on üha enam hakanud tähelepanu pöörama oma tervise ja heaolu tähtsusele ning haiguste ja kaebuste ennetamisele. Samas peaks populaarne spaa olema teistest piisavalt palju erinev ja uudne, et inimestes uudishimu äratada, seda kas spaateenuste ja –hoolitsustega või hoopis kogu kontseptsiooni eristumisega. Eristada saab spaasid esmalt nende liigitusi

silmas pidades. Järgnevas alapeatükis keskendutakse spaade liigituste tutvustamisele ja eripäradele.

1.2. Spaade liigitamine ja nende eripärad

Inimeste arusaam heaolust ning selle saavutamise vahenditest ja ka terviseteadlikkuse kasv on aidanud spaavaldkonnal kiirelt areneda. Seoses inimeste erinevate huvide, soovide ja vajaduste tõttu on loodud palju erineva suunitlusega spaasid. Erineva suunitlusega spaad on loodud inimeste vajadusi ja soove arvestades seetõttu, et sihtgruppi tundes on spaaettevõtetel lihtsam tegutseda. Sellisel juhul saab spaa võtta toodete ja teenuste arendamisel aluseks konkreetsete küllastajate soovid. Käesolevas alapeatükis tutvustatakse erinevaid spaaliike ning kirjeldatakse nende eripärasid.

Rahvusvaheline SPA Liit on jaganud spaad kuueks kategooriaks (*Types of Spas* 2013). Nendeks on järgmised:

- klubispaa,
- päevaspaa,
- sihtkohaspaa,
- ravispaa,
- mineraalveespaa,
- kuurort- ja spaahotell.

Klubispaa põhiliseks eesmärgiks on erinevate treeningute pakkumine, kus lisaks pakutakse mõndasid spaateenuseid, põhiliselt iluteenuseid ja massaaže. Päevaspaas pakutakse samuti spaateenuseid päevaseks kasutuseks, kuid tavaliselt puudub päevaspaas treeningute osa. Sihtkohaspaa eesmärgiks on tutvustada kliendile tervislike elustiilidega seotud valikuid, pakutakse tervislikku toitlustust, erinevaid harivaid programme ning ka treeninguid ja spaahoolitsusi. Ravispaa pakub ravivaid ja tervendavaid spaateenuseid ning ka meditsiinilisi protseduure. Mineraalveespaa kasutab hoolitsustes kohalikku mere-, mineraal- või termaalvett ning põhiliselt keskendutakse veeprotseduuridele. Kuurort- ja spaahotellid asuvad tüüpiliselt kuurortlinnades, kus pakutakse samuti spaahoolitsusi, treeninguid jne. (*Types of Spas* 2013)

Loodusspaad võib eelnevaid liigitusi silmas pidades nimetada ka sihtkohaspaaks, sest oluliseks märksõnaks on asukoht. Smith ja Puczko (2009: 59) sõnul asuvad sihtkohaspaad tüüpiliselt mõne veekogu läheduses või looduslikus piirkonnas. Sihtkohaspaad pakuvad erinevaid vaba aja veetmise, tervisliku toitumise, tervislikule eluviisile suunatud ja erinevate spaahoolitsuste võimalusi. Sihtkohaspaad ühendab spaa sihtkohaga, mistõttu on külastajal lisaks spaahoolitsustele võimalik terveneda ja veeta aega ümbritsevas looduskeskkonnas.

Sihtkohaspaad on alguse saanud kaalu- ja paastulaagritest, kus põhiliselt tegeleti kehakaalu langetamise ja *detox* kuuridega. Enamasti peeti nendes rangelt piiratud dieete ning kestis keskmiselt nädal aega. Väga vähesed sellised laagrid pakkusid teenuseid lõõgastumiseks, veel vähem pakuti iluhoolitsusi. Kuigi nädala ajaga suudeti kaalu langetada, ei olnud sellistel kaalulaagritel pikaajalist efekti, sest külastajatele ei selgitatud ega õpetatud kuidas edasipidi tuleks toituda ning treenida. Tänapäeval pakutakse sihtkohaspaades aga madala kalorsusega tervislikku toitlustust, mõtestatud treeningprogramme, mis hõlmavad looduse ja erinevaid hooajalisi vabaõhu tegevusi, elustiili loenguid ning arstlikke hinnanguid ja teste. (Leavy, Bergel 2003: 7)

Põhjamaades on aina rohkem tähelepanu hakatud pöörama uute turisminišide poole, sealhulgas on hakatud aktiivsemalt ka tervise- ja heaolutooteid arendama. Kindlasti ei ole aga ainult Põhjamaad need, kes selle poole on liikumas. Selleks, et tervise ja heaolu turismisektoris edasi jõuda, ei piisa aga ainult sellest, kui pakutakse sama, mida konkurendid. Selleks, et eristuda tuleb luua innovatiivseid tooteid ja teenuseid (Lindahl 2005, 2010; Hall 2008; Müller jt 2007, viidatud Hjalager jt 2011 vahendusel). Siinkohal võib näiteks tuua *Nordic Wellbeing* brändi, mis on üsnagi sarnane loodusspaad kontseptsiooniga.

Nordic Wellbeing brändi alla kuuluvad Põhjamaad Soome, Taani, Island, Norra ja Rootsi ning kontseptsioon loodi selleks, et elavdada Põhjamaade heaoluturismi ja pakkuda külastajatele terviklikku toodet, kasutades Põhjamaadele omaseid loodusressursse. Kontseptsiooni loomisel oli põhiideeks Põhjamaadele omase maastiku ja kliima kasutamise võimalused. Toodi välja, et Põhjamaades on heaolu kontekstis palju võimalusi erinevateks vabaõhu tegevusteks ja seda igal aastaajal. Kontseptsioon

esindab väärtusi, mida inimesed tänapäeval hindavad – looduslähedus, loovus, ühtekuuluvustunne ja solidaarsus. Kontseptsioon näitab, kuidas integreerida omavahel kiire elutempo kõrval järgmised valdkonnad: disain, toit, aed ja maitsetaimed, vabaõhu tegevus ja lõõgastus. Mainet aitavad kujundada turundamiseks mõeldud pildid, mis on enamasti suunatud vabaõhu kogemustele kombineeritud koos tervisliku kohaliku toidu, kultuuri ja puhta õhu, vee ning loodusega. (Hjalager jt 2011: 10)

Smith ja Puczko (2009, viidatud Hjalager jt 2011 vahendusel) on kinnitanud, et Skandinaaviamaades on suur rõhk vabaõhu rekreatsioonil, nagu kepikõnd, murdmaasuusatamine ning aastaajast olenemata ujumine looduslikes veekogudes. *Nordic Wellbeing* kontseptsiooniga on seotud näiteks ka tegevused ja teenused nagu saunatamine, suplemine, kohalik toit metsast ja merest, tervislik dieet, krüoteraapia ning külmal ja kuumal veel tuginevad hoolitsused. Looduslikke koostisosi, nagu marjad, vetikad, adru jms, saab kasutada nii toiduna kui ka hoolitsuste osana.

Ka Eestis on sarnased loodusressursid olemas ning *Nordic Wellbeing* kontseptsiooni võiks võtta üheks aluseks loodusspaa arendamisel. Kuna Eestil on kõik eeldused ja sarnased loodusressursid nagu Põhjamaadel, siis loodusspaad saaksid ning võiksid pakkuda ka sarnaseid teenuseid õues ja looduskeskkonnas läbi viimiseks. Vaatamata erinevate spaaliikide ja kontseptsioonide olemasolule, rõhutakse kõikide puhul eelkõige tervise parendamisele, lõõgastusele ja üldisele heaolule. Järgnevas alapeatükis tutvustatakse täpsemalt loodusspaa määratlust ning tuuakse välja ülevaade maailmas toimivatest tuntud loodusspaadest.

1.3. Loodusspaa määratlus ja ülevaade

Kuna inimese meeled saavad loomulikus ja looduslikus keskkonnas segamatult puhata, on hakatud looduskeskkonnas viibimist üha enam hindama. Soovist rohkem aega looduses veeta, on loodud spaad, mis asuvad looduslikus keskkonnas ning pakuvad ka puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi. Antud alapeatükis keskendutakse loodusspaa olemusele ning tutvustatakse maailmas tuntud populaarsemaid looduslikke spaasid.

Maller jt (2006) sõnul võib looduslikke alasid pidada üheks kõige olulisemaks tervise ressursiks. Loodus mängib tervises ja heaolus paljudes riikides olulist rolli, eriti nendes, millel on mererannik, mägismaa, mineraalveeallikad, järved või metsad. Terviseturiste on peale eeltoodud keskkondade veel huvitanud mäed, eriti Alpid, samuti ka džunglid ja rahvuspargid. Looduspaale sobivaks asukohaks on kõik eelnimetatud looduskeskkonnad. (Smith, Puczko 2009: 252)

Kuigi iga looduspaak pakub oma tõlgenduse mõiste tähendusele, pakutakse üldjoontes sarnaseid teenuseid, mille eesmärgiks on pakkuda erinevaid tervise ja üldise heaolu parendamiseks mõeldud teenuseid. Enamasti on need näiteks erinevad massaažid ja teraapiad. Kõike seda pakkudes pööratakse ka olulist tähelepanu kasutatavatele toodetele ning materjalidele, mis püütakse hoida võimalikult ökoloogilised ning puhtad. Samuti piiratakse üleliigset pakendamist, plastiku kasutamist, pleegitatud tooteid ja toksiliste ainete kasutamist. Soovitakse aina enam läheneda spaakogemusele nii kehale kui vaimule terviklikult ning seega peab kogu spaa kontseptsioon olema ühtne. (Howard 2013)

Keskkonnasõbralik spaa on suhteliselt uus ja kaasaegne trend spaa valdkonnas, mis muutub aga heaoluteenuste huviliste seas üha populaarsemaks. Valdav osa spaakülastusest saadud positiivne efekt on saadud tänu asukohale ning keskkonnale, kus spaateenuseid pakutakse. Mõned looduspaad pakuvad ka kohapeal valmistatud tooteid, nagu näiteks erinevad kosmeetikumid, mille koostises on ainult naturaalsed taimed ja kuhu pole lisatud kunstlikke aineid. Keskkonnasõbralikkuse ja loodushoiu toetamist võib näha ka looduspaade ruumide kujunduses ja funktsioonides, näiteks kasutatakse orgaanilist puuvilla, taaskasutatud materjale, alternatiivset elektrienergiat ja säästlikku majandamist. (*Eco-friendly spa* 2013)

Üheks ettevõtte keskkonnasõbralikkuse näitajaks on ka Rohelise Võtme (*Green Key*) märgise olemasolu. Rohelise Võtme märgist saavad taotleda ettevõtted, mis peavad tähtsaks keskkonna hoidmist ning püüavad vähendada oma tegevusega seotud keskkonnamõjusid. Kriteeriumid on seotud erinevate ressursikasutusega, nagu elekter, vesi, jäätmekäitlus, puhastus ja koristus, samas ka nii siseruumide kui ka parkide keskkond, aktiivsed tegevused, toitlustus ja ka piisav küllastajate informeerimine ning

töötajate kaasamine. Samuti rõhutakse kohaliku looduse ja kultuuripärandiga seotud tegevusi antud piirkonnas. (*Baseline Criteria for...* 2014) Seega võib öelda, et Rohelise Võtme märgise kasutamine näitab vastutustundlikku ettevõtte juhtimist ja looduskeskkonna kasutamist. Ka spaa jätkusuutlik majandamine ja arendamine on üheks loodusspaa erisuse näitajaks ning Rohelise Võtme kriteeriumid peaksid olema omased ka loodusspaale.

Loodusspaa üheks iseloomustavaks jooneks on selle asukoht. Selleks on tavaliselt mineraalvee või merevee lähedus, külades või väikelinnades. Enamik looduslikest spaakeskustest asuvad maalilises keskkonnas, kust avanevad vaated ümbritsevale keskkonnale, milleks on mäed, järved, kosed, jõed jne. Looduslike spaateenuste eesmärgiks on eelkõige puhastumine ning keha ja vaimu taastamine, kuid ka haiguse kaebuste leevendamine erinevate looduslike ravimeetodite abil. (*What is... ?* 2013)

Üheks pakutavate teenuste osaks on kindlasti ka erinevad tegevused looduses, nagu matkad, ekskursioonid ja muud aktiivsed tegevused. Samuti võidakse pakkuda ka vabas õhus läbiviidavaid erinevaid rühmatreeninguid, nagu jooga või Tai Chi. Levinud jooneks loodusspaade puhul on mitmekesine saunade valik ning vannide ja saunade olemasolu. (*Eco-friendly spa* 2013)

Loodusspaade juurde kuulub ka nõ aeglase toidu (*slow food*) kontseptsioon, mille eesmärgiks on iga maa kohaliku toidu au sees hoidmine ning selle eripärade ja traditsioonide säilitamine vastukaaluks anonüümse, ilma rahvusliku omapärata kiirtoidu (*fast food*) pealetungile. Aeglane toit põhineb kolmel põhimõttel, milleks on hea, puhas ja aus. Hea all mõistetakse värsket, maitsvat hooajalist toitu, mis on osa kohalikust kultuurist. Puhta all mõistetakse toiduainete tootmist ning tarbimist. See ei tohi kahjustada keskkonda, loomade heaolu ega inimeste tervist. Ausa all mõistetakse kättesaadavaid hindasid tarbijatele ning ausaid tingimusi töötajatele. Sealjuures arvatakse, et aeglane toit on seotud paljude teiste eluvaldkondade, sealhulgas kultuuri, poliitika ning keskkonnaga. Läbi toiduvaliku on võimalik mõjutada ka seda, kuidas toitu kasvatatakse, toodetakse ja levitatakse ning seeläbi teha pikemaajalisi muudatusi. (*Our philosophy* 2013)

Hjalager jt (2011: 23-24) toovad välja, et kuigi paljudes spaapakettides on oluliseks osaks tervislik toit, siis külastajale annab pikemaajalise mõju pigem tervisliku toidu valmistamise õppimine. Välja on selgitatud, et mälu tervislike eluviiside peale on lühike ning seega ununevad tervislikud kombes pärast spaakülastust üsna kiiresti. Taani Comwell spaahotellikett mõistis, et selleks, et inimesed ka pärast puhkust tervislikke eluviise järgiksid, on neil vaja meeldetuletust. Seetõttu on Comwell oma klientidele edasiseks välja töötanud lihtsasti järgitavad juhised. Samuti on juurde lisatud ka soovitusel kodusteks hoolitsusteks. Lisaks külastajate positiivsele tagasisidele on see programm aidanud antud spaal leida omale püsikliente.

Kuigi looduslikele spaadele pole täpseid kriteeriume välja töötatud, siis Asia Spa (Asia Spa 2014) aasta loodusspaa tiitli saamiseks on oluline täita järgmised punktid:

- hoiab teenuste ja kvaliteedi taset püsivalt kõrge,
- näitab innovaatilist ökoloogiliselt orienteeritud lähenemist heaolule,
- on pühendunud keskkonناسäästlikuse arengusse, kuhu kaasatakse nii töötajad kui ka külastajad ja kohalikud,
- piirab ja vähendab ettevõtte ökoloogilist jalajälge, eriti silmas pidades vee kasutamist,
- kasutab looduslikke ja kohaliku päritoluga vahendeid ja rituaale,
- peab looduse säästmise meetmeid väga oluliseks ning peab neid kõige puhul silmas,
- on pühendunud spaaettevõtluse tuleviku arengusse.

Asia Spa 2013 aasta loodusspaa auhinnale kandideeris 11 spaad ning auhinna võitis Vietnamis asuv Six Senses Spa Ninh Van Bay. 2012 aastal kandideeris 9 spaad ning võitis Indoneesias asuv spaa Fivelements. (Asia Spa 2013) Six Senses Spa Ninh Van Bay on traditsioonilisi Vietnami ja Six Senses signatuurhoolitsusi pakkuv spaa, mis pakub ka *detox* programme ja hapnikuteraapiat. Lisaks hoolitsustele pakutakse erinevaid keha ja meele treeninguid. Samuti pööratakse olulist tähelepanu jätkusuutlikkusele. Spaa jälgib pidevalt oma tegevust vastavalt püsitatud eesmärkidele ning on võtnud kohustuse minimeerida oma ökoloogilist jalajälge. (Six Senses Spa... 2014)

Erinevad uuringud kinnitavad, et loodusliku ökosüsteemi vaatlemine ja inimese psühholoogia on tugevalt seotud ning looduses viibimise mõju on positiivne ja rahustav närvisüsteemile. Näiteks on viidud läbi kliiniline uuring, kus inimestele näidati erineval kujul loodust, esimene grupp vaatas loodust läbi akna, teine sama vaatepilti loodusest läbi teleri ning kolmas vaates tühja seina. Tulemustest selgus, et need, kes nägid reaalselt loodust tundsid vähem stressi ning nende südamelöögid paranesid kiiremini pärast madalat stressitaset. Ning samas tundsid kõige rohkem stressi need, kes vaatasid tühja seina. (Russell jt 2013: 479) Siit võib järeldada, et kõrgema heaolu saavutamiseks on lisaks kõigele muule oluline ka võimalikult stressivaba keskkond ning looduslik keskkond on selleks kõige sobilikum. Ka *The New Economics Foundation* (2008) mainib, et mida rohkem olla seotud ja viibida looduses, seda positiivsemad on inimese emotsioonid ja ollakse oma eluga rohkem rahul (Smith, Szalók 2013).

Looduslikud alad on alati inimesi huvitanud ning kaasaegse mugava reisimise tõttu külastatakse üha rohkem erinevaid kohti üle maailma. Looduslikele aladele reisimine on üha rohkem kasvanud. See on tõusnud umbes 2%-lt 1980ndate lõpust tänaseks umbes 20%-le kogu puhkustest. Looduslikeks aladeks peetakse looduslike vorme ja protsesse, mis pole materiaalselt inimeste poolt muudetud ega hõivatud. Seega nii pinnavormid, loodus ja ökoloogilised protsessid on säilinud oma loomulikus olekus. (Newsome jt 2002: 1-3) Bromberek (2009: 7) sõnul on rahvusparkide ja looduskaitsealade külastajate arv liikumas aina kasvavas tempos.

Loodusspaad võib lugeda loodusturismi ühe liigi – ökoturismi, alla, sest tegu on keskkonnahoidliku ja sotsiaalselt vastutustundliku turismiliigiga. Ökoturism on vastutustundlik reisimine, mis toetab loodus- ja kultuuripärandi säilimist ning kohalike elanike heaolu (Mis on...?). Loodusturism on mis tahes turismiliik, mis tugineb vaatamisväärsustele, mis on otseselt seotud loodusliku keskkonnaga. Ökoturism keskendub sihtkoha kultuuriliste omadustele ja mõjudele looduskeskkonnale. (Weaver 2008: 18)

Mikk Sarve (Mis on...?) sõnul on keskkonnasäästlikkusest kujunenud toote kvaliteedi näitaja, millega ettevõtted püüavad võita uusi kliente. Sarve sõnul on kõige kiiremini viimasel ajal maailmas kasvanud nn ökoreiside läbimüük. Ökoreisijad võivad olla

kindlad, et külastatud piirkonna looduslik, kultuuriline ja ühiskondlik seisund nende tõttu ei halvene, vaid paraneb. Säärased reisirid on tunduvalt kallimad tavareisidest, nii nagu igasuguse ökoloogiliselt puhas toodang on kallim kui tavatoodang. Tavapärase turismikorraldus ei pööra loodusressursside säilitamisele ja taastamisele niivõrd palju tähelepanu.

Ökoturismi mõiste sisaldab tavaliselt ka harivat osa, mis õpetab ja tunnustab looduslike vaatamisväärsusi, mis on ökoturismi toodete aluseks. Samas on ka turiste, kes ei hooli välisest tõlgendamisest ja eelistavad lihtsalt jälgida ja vaadelda looduskeskkonda iseseisvalt või isegi alateadvuse tasandil. Sellisel juhul võib hariv komponent olla niivõrd subjektiivne ja mõõtmatu, seega peaks seda kirjeldama mitte hariva, vaid vaimse ja hingelise kogemusena. (Weaver 2008: 11-12)

Euroopa populaarseteks looduslikeks spaakeskusteks on kujunenud Austrias Bad Gastein, Bad Blumau, Bad Waltersdorf, Baden jne. Itaalias näiteks Montecatini Terme, Salsomaggiore, Abano Terme, Acqui Terme. Šveitsis on kuulsamad Leukerbad, Breiten, Saillon, Vals. Prantsusmaal Vichy, Sixtius Baths ja Baréges. (*What is... ?* 2013)

Järgnevalt toob autor välja mõned näited loodusspaadest, kus toimib terviklik loodusspa kontseptsioon. Bad Blumau asub Austrias Rogneri linnas, kus on filosoofiaks elu ja looduse harmoonia. Spaa on ümbritsetud loodusega ning spaakeskuse hoonete katused on kaetud muruga, samuti on keskuse alal palju puid ja põõsaid. Ōues on kaks tervistava veega basseini, kus kasutatakse kohalike allikate vett. Üheks on Vulkana nimeline allikas, milles on Kesk-Euroopa kõige soojem ja kõrgelt mineraliseeritud vesi. Tänu vee kõrge süsihappegaasi sisaldusele on see ka isepuhastuv ning geotermilist tehnoloogiat kasutades on võimalik toota piisavalt elektrit ja soojust, et terve keskuse vajaminev energia vaid allikatest saada. Bad Blumau on tuntud ka omapäraste hoolitsute tõttu, milleks on näiteks hoolitsused piima, safrani ja meega. (*World's top... 2013*)

Salsomaggiore on üheks populaarsemaks spaalinnaks Itaalias. Salsomaggiore spaakeskus asub keset linna ning seal asuvad tänu kõrgele naatriumisisaldusele väga

soolased allikad. Linna ja spaakeskust ümbritseb lopsakad rohelised mäed, koos suurte ja uhkete parkide, aedade, basseinide ja golfiväljakutega. (Salsomaggiore Terme 2014)

Vals on Šveitsis asuv kuumaveeallika lähedale rajatud spaakeskus, mis pakub erinevate temperatuuridega sise- ja välisbasseinide kasutamist. Mineraalallikas sisaldab palju kaltsiumit, sulfaate, vesinik-karbonaate ja rauda. Lisaks ilu- ja spaahoolitsustele pakutakse näiteks jää- ja tulevanne. Vals spaakeskuses on rõhutatud disainile, seega sealt võib leida huvitavaid elemente, näiteks joogikraanid kivi seest jne. (*Healing water* 2014)

Prantsusmaal asuvas Vichy spaakeskust on kutsutud spaalinnade kuningannaks. Lisaks tüüpilistele spaa- ja iluhoolitsustele pakutakse toitumisnõustaja konsultatsiooni, erinevaid treeningprogramme jne. Ka basseinidesse on suunatud looduslik kuumaveeallika vesi, mille loomulikuks temperatuuriks on 35 kraadi. Koostatud on väga palju erineva kestvusega ja erinevatele elementidele toetudes hoolitsusi ja teenuseid. Ka hoolitused põhinevad peamiselt kohalikul mineraalveel. (Vichy Thermal... 2014)

Antud peatükis toodi välja tuntumad loodusspaad ja selgus, et maailma suured ja tuntud looduslikud spaakeskused on üldiselt ehitatud veekogude, kas allikate, järvede, jõgede või mere ümbrusesse. Loodusspaades on hakatud üha enam hoolitsustes kasutama ka kohalikke loodusvarasid ja materjale, nagu muda, taimed ja vesi. Sellised spaad rõhutavad tugevalt ka ümbritseva looduse ilu ja eripära ning teenuste nimekirjas on erinevad vaba õhu treeningud, matkamine ja muu sarnane. Samuti üritatakse leida ja kasutada alternatiivseid meetodeid elektri kasutamiseks ning toimitakse keskkonnasäästlikult.

2. KUBIJA HOTELL-LOODUSSPAA KONTSEPTSIOONI JA TEENUSTE ARENDAMISE UURINGUD

2.1. Ülevaade loodusspaadest Eestis

Kuna Eestis puuduvad veel kindlad järgunõuded loodusspaadele, siis seetõttu on töö autor valinud võrdlemiseks ja kirjeldamiseks ettevõtted, mis nimetavad end ise loodusspaaks või pakuvad tooteid ja teenuseid, mis põhinevad looduslikel materjalidel ning asuvad looduslikult kaunis kohas. Kõik ettevõtted pakuvad loodusel põhinevaid tooteid ja teenuseid ning asuvad looduskeskkonnas või väikestes asulates. Nendeks ettevõteteks on Viimsis asuv ökospaa Harmoonikum, Tartumaal asuv Loodus Bio Spa, Lääne-Virumaal tegutsev Vihula Mõisa ökospaa, Muhu saarel asuv Pädaste Mõisa spaa, Viljandimaal asuv Energia talu, Pärnumaal asuv Maria talu ja Võrus paiknev Kubija hotell-loodusspaa. Järgnevalt tuuakse välja nimetatud ettevõtete tutvustused ning pakutavad teenused, et selgitada välja loodusspaade hetkeolukord Eestis.

Harmoonikum on kohtumispaik inimestele, kes väärtustavad terveid eluviise ning puhta elukeskkonna säilimist. Harmoonikumis pakutakse lisaks spaahoolitsustele ka erinevaid töötubasid ja mahetoitlustust. Ökospaa protseduurides kasutatavad kosmeetikumid on värskest kohapeal valmistatud ja täiesti vabad ohtlikest ja tervist kahjustavatest sünteetilisest lisaainetest. Kreemid, õlid, koorijad, vannisoolad ja mähised segatakse kokku eelkõige arvestades kliendi vajadusi ja soove. Kosmeetikumides kasutatakse erinevaid ravimtaimesid nagu piparmünt, saialill ja kummel, samuti mahedaid piima-, teravilja- ja meetooteid, marjasid ja õlised ja rasvasid. (Harmoonikum koduleht 2014)

Harmoonikum viib läbi väga erinevaid koolitusi ja õpitubasid nii kultuurist, kosmeetikast, tervislikust toitumisest, toidu tervislikust valmistamisest. Kuna kõik muutused saavad alguse mõtlemisest, mängib teavitustegevus Harmoonikumi

kontseptsioonis väga olulist rolli. Harmoonikum peab oma missiooniks koondada, vahendada ja edastada teavet ning oskusi erinevatel harmoonilise eluga seonduvatel teemadel. Harmoonikumi kohvikus pakutakse ehedat Eestimaist maitseelamust. Toitu valmistatakse eelistatult Eestimaisest talukaubast, samuti kasvatatakse ise kartulit ja kanasid. (Harmoonikum koduleht 2014)

Loodus Bio Spa on loodusravikeskus, kus on võimalik ühendada puhkus ja loodusravi. Loodus Bio Spa põhitegevuseks on aastaringselt 5- ja 7-päevaste puhastavate ning salendavate dieedi- ja paastukuuride ning taastusravi korraldamine. Ravikuurid toimuvad kindla ajakava järgi. Lisaks pakutakse ka erinevaid tervistavaid ja lõõgastavaid protseduure, nagu massaažid, vannid, mähised ja kehahoolitsusi. On võimalik kasutada basseine, sauna, kaminasaali, raamatukogu ning vesiravi korpust. Samuti on võimalik jalutada või sportida looduskauunitel terviseradadel ja külastada ravimtaimede- ja ürdiaeda. (Loodus Bio Spa koduleht 2014)

Lisaks standardprotseduuridele, mis sisaldavad ravipaastu-, dieetravi- või taastusravipakettides, pakutakse erinevaid massaažiliike nagu klassikaline massaaž, meemassaaž, lümfimassaaž, jaapani massaaž, tai massaaž, laavakivimassaaž, veealune massaaž. Samuti ka erinevaid vanne: ürdivann hüdromassaažiga, süsihappegaasi kuivvann, Kneipp vesiravi. Iluhoolitsustest pakutakse mitmeid kehahoolitsusi ja – koorimisi, näiteks kehahoolitsus piimhappekoorimisega, kehakoormine Surnumere soolaga, kogu keha kitsepiimamähis või heinamähis, depileerimine, maniküür, pediküür jne. Samuti on võimalik lisatasu eest saada erinevaid uuringuid, mille seas on veresuhkru ja vere kolesterooli kontroll, mikroelementide uuring, toidutalumatuse veretest ja geenitest. (Samas 2014)

Vihula Mõisa ökospaa asub Lahemaal Vihula mõisakompleksi ajaloolises Tõllakuuris. Vihula Mõisa ökospaa kombineerib mõisalikku hõngu ja luksust, traditsioone ja kaasaegseid mugavusi, ökoteadlikkust ja iidseid spaarituuaale. Vihula ökospaa pakub erinevaid massaaže, keha-, näo-, käte-, jalgade- ja iluhoolitsusi. Spaas kasutatavad tooted on 100% looduslikud, kohapeal valmistatud kreemid-mikstuudid on alati värsked ja unikaalsed. Soovi korral teostatakse massaaže ka mõisaaia lehtlas, samuti pakutakse väliterrassil kuumavee ürdivanne ja hoolitsusi. Lisaks kohapeal valmistatud looduslike

toodetega hoolitsustele pakutakse ka bränditoodetega teostatavaid hoolitsusi. Kasutatakse ESPA nimelist brändi, mille tooted põhinevad samuti looduslikel koostisainetel. Toodete koostisesse pole lisatud midagi kunstlikku, on vaid ehedad ja naturaalsed looduslikud ekstraktid. Spaa pakub ka sauna kasutamise võimalust. Valikus on nii puuküttega kui ka elektriküttega saun. Sauna kõrvale pakutakse ka välimullivanni kasutamist päikeseterrassil. Vihula Mõisa ökospaas on välja töötanud ka spetsiaalsed hoolitsused meestele, kuhu kuuluvad nii näo- kui ka kehahoolitsused. (Vihula Manor koduleht 2014)

Vaba aja võimalustena pakutakse Vihula Mõisas näiteks ratsutamise ja golfi võimalusi, ekskursiooni nii mõisakompleksis kui ka Lahemaa Rahvuspargis. Võimalik on laenutada ka kõnnikeppe, jalgrattaid, lauamänge jne. Korraldatakse ka mitmeid erinevaid harivaid tuure ja töötubasid. Vihula Mõisa restorani ja kohviku toitlustuses on põhirõhk kohalikul eesti köögil ja üsna mitmed retseptid on pärit mõisa vanast kokaraamatust. Teiseks oluliseks eripäraks on rõhk võimalikult looduslähedasel ja kohalikul toidul. Paljud toorained on pärit mõisa oma aiast ja naabertaludest, et pakkuda värsket, kohalikku ja tervislikku toitu kui võimalik. (Samas 2014)

Pädaste Mõisa spaas pakutakse lõõgastavaid heaoluhoolitsusi, mis baseeruvad kohalikul ja sajanditevanusel Eesti ravimtaimede kasutamise traditsioonil. Kõik kasutatavad taimed on korjatud Muhu saare kaunist puutumata loodusest. Osad hoolitsused baseeruvad ka vanadel Muhu traditsioonilistel ravimtaimede kasutamise saladustel. Õlid, kreemid ja kehamäärdeid valmistatakse koha peal SPA-köögis ning kasutatakse vaid kvaliteetset, puhast ja naturaalselt toorainet. Hoolitsustena pakutakse erinevaid massaaže näiteks essentsõliga ja kitsepiimakreemiga, samuti koorivaid maske soola, kaerahelbe ja jogurtiga, erinevaid mähiseid heina, muda, vetikate, õlle või kõrvitsaseemnetega. Lisaks spaahoolitsustele pakutakse ka klassikalisi iluhoolitsusi nagu maniküür, pediküür ja näohoolitus. (Pädaste Manor koduleht 2014)

Pädaste Mõisa spaas on võimalik kasutada ka saunasid ja tőrresid. Pakutakse ürdi-aurusauna essentsõliga või purustatud ürtidega ja Muhu puuküttega sauna, kuhu juurde kuulub ka keha koorimiseks sobiv sool ja Muhu mesi. Tőrresid pakutakse nii kuuma kui ka külma veega. Kuuma merevee tõrs on täidetud kuuma kergelt soolase Pädaste lahe

mereveega, mis on saadaval ka talveperioodidel. Siberi külmavee tõrs on spaa terrassile paigutatud puust tõrs, kus on värske 6-kraadine kaevuvesi. Pädaste Mõisa restoran Alexander pakub Põhjala saarte köögi roogasid, mis inspireerituna Muhu ning ümberkaudsete Põhjala saarte köökide tavadest, väärtustab samaaegselt kohalikke traditsioone ja erinevate aastaegade mitmekülgseid maitseid. Restoran Alexander on valitud alates 2010. aastast ka Eesti parimaks restoraniks. (Pädaste Manor koduleht 2014)

Energia talu öko-spaa asub Navesti jõe ääres on mõeldud inimestele, kes soovib nautida looduslähedast eluviisi esivanemate traditsiooniliste tarkuste põhjal. Pakutakse saunasid, ürdivanne, maske, mähiseid ja massaaže, mis toetavad organismi loomulikku ja terviklikku toimimist. Spaatooted on valmistatud kohapeal kasvavatest ökoloogilistest ravimtaimedest, koos savi, turba ja naturaalsete taimeõlidega. Kõik kasutatav on looduslik ja värske ning valmistatakse vahetult enne hoolitsust. (Energia talu koduleht 2014)

Maria talu pakub erinevate saunade kasutust, milleks on puuküttega Soome saun ja suitsusaun. Tavapärase sauna kasutamise kõrval pakutakse saunateraapiat. Lisaks sauna kasutamise võimalusele on võimalik nautida erinevaid massaaže nagu klassikaline-, aroomi-, lümf-, tselluliidi- ja meemassaaži ning tsooniteraapiat. Sauna pakutakse kaasa Maria talu perenaiste poolt valmistatud Talurahva Spaa saunamaski. Saunamaskide valmistamiseks kasutatakse toorainet, mida kasutatakse ka toitude valmistamisel, näiteks jogurt, kaerahelbed ja mesi. (Maria talu koduleht 2014)

Autori arvates on kõigil eelpool kirjeldatud loodusspaadel on piisavalt eeldusi, et veelgi enam loodusspaad kontseptsioonile vastata. Kuigi praegu rõhutakse looduslikele spaahoolitsustele ja ka kohalikule mahetoidu kasutamisele, siis võiksid loodusspaad veel enam hakata tähelepanu pöörama keskkonna hoidmisele, näiteks prügi sorteerimisele ja materjalide taaskasutamisele. Kuigi praegu pakutakse mõndasid teenuseid ka õues, siis võiksid loodusspaad pakkuda rohkem juhendatud tegevusi ja vaba aja veetmise võimalusi õues. Järgev alapeatükk peatub Kubija hotell-loodusspaad tutvustusele.

2.2. Kubija hotell-loodusspaa üldiseloostus

Käesolev lõputöö on koostatud Kubija hotell-loodusspaa näitel. Järgnevas alapeatükis toob autor välja Kubija hotell-loodusspaa tutvustuse. Tuuakse välja ka sarnasused loodusspaa kontseptisooniga ning milliseid teenuseid ja võimalusi ettevõtte pakub.

Kubija hotell-loodusspaa asub Võru kesklinnast nelja kilomeetri kaugusel männimetsas. Lisaks hotell-loodusspaa hoolitsustele saab aega veeta ka hotelli ümbruses – männimetsas valgustatud jooksu- ja suusarajad, läheduses on Kubija järv ja Kubija paisjärv, kus on liivarannaga ujumiskohad. (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014)

Kubija spaa- ja saunakeskuses on viis erineva suuruse, sügavuse ja temperatuuriga veesilma ning neli sisesauna, mille seas on leili-, aroomi-, auru- ja kadakasaun ning kaks välisauna. Looduslike hoolitsustena pakutakse erinevaid massaaže, näiteks saledav massaaž soola ja meega, massaaž mee ja konjakiga ja Vana-Eesti massaaž, kehahoolitsustena noortendav kehahoolitus jogurti ja vaarikatega ja suhkruga kehakoormine. Samuti pakutakse käte- ja jalgadehoolitsusi näiteks magneesiumsoola või meresoola ja kummeliga jalavann ning jalgade massaaž meresoola ja piparmündiga. (Samas 2014)

Lisaks puhtal loodusel põhinevatele hoolitsustele pakutakse ka brändihoolitsusi brändidelt Matis, Gerards, Anesi, Sothys, Annemarie Börlind ja Bernard Cassiere, kuhu kuuluvad samuti keha- ja näohoolitsused, massaažid ning käte- ja jalgadehoolitsused. Kubija hotell-loodusspaa pakub 16 erinevat massaažiliiki, kuhu kuuluvad pea-, lokaalne-, tselluliidi-, selja-, üld-, mee-, lümf-, vene-, aroomi-, laavakivi-, eesti- ja tai massaažid ning lisaks veel tai refleksoloogiline jalamassaaž ja turbaravi seljale. (Samas 2014)

Kehahoolitsuste nimekirjas on Kubija hotell-loodusspaal 9 erinevat protseduuri. Näiteks pakutakse erinevaid kehakoormisi, karamellmesist hoolitsust, turbahoolitsust, parafango kehahoolitsust, modelleerivat hoolitsust tselluliidi vähendamiseks, šokolaadihoolitsust, tiibeti hoolitsust ning koormise, mähise ja massaaži kompleksteenust. Kindlasti on üheks unikaalsemaks kehahoolitsuseks tiibeti hoolitsus,

milles kasutatakse Surnumere soolade ja Himaalaja mäekivipuru, mis on peidetud linasest riidest kubudesse. Tegu on aromaatses massaažiga, mis tasakaalustab energiad, aitab lõõgastuda ja väljutab organismist mürke. (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014)

Iluteenustest pakutakse erinevaid näohoolitusi, nagu keraalille ja lina ekstraktidega silmahoolitsus, siluv silmahoolitsus rukkilille veega, puhastav näohoolitsus kollase saviga, jumet andev näohoolitsus suhkrurooga, õrn mustikahoolitsus, niisutav "Roosiõie" näohoolitsus, vormiv pinguldav näohoolitsus taimeekstraktidega, hapnikuga rikastav näohoolitsus, silendav hoolitsus koorivate hapetega, trimmiv hoolitsus pruunvetika ekstraktidega, näohoolitsus kaaviariga ning meeste mõeldud näohoolitsused puhastav ja energiat andev meeste näohoolitsus. Lisaks nendele on valikus ka ripsmete ja kulmude ning käte ja jalgade hoolitsused. (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014)

Spetsiaalseid spaateenuseid pakutakse ka lastele ja noortele, kus on valikus massaaž, puhastav näohoolitsus, niisutav näohoolitsus ning maniküür. Lisaks lastele on mõeldud ka teenused lasteootel naistele, kus on valikus kolm hoolitsust, mis sobivad just lasteootel naistele. Nendeks hoolitsusteks on kehahoolitsus koorimise, šokolaadimaski ja õrna aromaatses massaažiga, jalgadehoolitsus sidruni ekstraktiga ning toitev ja niisutav mask kõhule, mis ennetab venitusarmide teket. (Samas 2014)

Lisaks spaa- ja iluhoolitsustele pakutakse Kubija hotell-loodusspaas ka raviprotseduure, kuhu kuuluvad uneuuring, unearsti vastuvõtt ning püsiva positiivrõhu test. Samuti pakutakse paastumist – organismi puhastumist jääkainetest ja toksiinidest. Paastupakette on valikus kaks, üks 2-ööline ning teine 5-ööline. Lühike paastupakett sisaldab paastu juhendamist, vett, taimeteed, turbahoolitsust, üldmassaaži ja shiatsu massaaži. 5-ööline pakett sisaldab paastu juhendamist saabumis- ja lahkumispäeval, vett, taimeteed, kahte üldmassaaži, turbahoolitsust ja shiatsu massaaži. (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014)

Üksikute hoolitsuste kõrval pakutakse ka mitmeid spaapakette nii ööbimisega kui ka päevapakette. Pakette on palju erinevaid, nende seas näiteks sauna-, romantika-, paastu-,

hea une- ja ilupaketid. Kõik paketid sisaldavad piiramatut spaa- ja saunakeskuse kasutamist ning käimiskeppide ja minigolfi kasutamist (Samas 2014). Hetkel Kubija hotell-loodusspaa poolt pakutavad paketid on välja toodud lisas 1.

Kubija hotell-loodusspaa omab ka Rohelise võtme (*Green Key*) rahvusvahelist ökomärgistust (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014). Rohelise Võtme märgist saavad taotleda ettevõtted, mis peavad tähtsaks keskkonna hoidmist ning püüavad vähendada oma tegevusega seotud keskkonnamõjusid. Kriteeriumid on seotud erinevate ressursikasutusega, nagu elekter, vesi, jäätmekäitlus, puhastus ja koristus, samas ka nii siseruumide kui ka parkide keskkond, aktiivsed tegevused, toitlustus ja ka piisav külastajate informeerimine ning töötajate kaasamine. Samuti rõhutakse kohaliku looduse ja kultuuripärandiga seotud tegevusi antud piirkonnas. (*Baseline Criteria for...* 2014) Rohelise Võtme märgis annab külastajale teada, et tegu on keskkonna suhtes vastutustundliku ettevõttega ja ühtlasi aitab märgise kasutamine keskmisest teadlikumal külastajal spaaettevõtete seas valikut teha.

Kubija hotell-loodusspaa asukoht toetab loodusspaa kontseptsiooni täielikult. Spaa asub männimetsas, mitmete järvede läheduses. Samuti on looduskeskkonda peetud silmas interjööri kujunduses. Kasutatud on heledaid ja looduslike toone, et muuta üldmulje hubasemaks ja neutraalsemaks. (Kubija hotell-loodusspaa koduleht 2014)

Kubija hotell-loodusspaa pakub tuntud traditsioonilisi spaahoolitsusi, kuid ka signatuurhoolitsusi, milleks on looduslikel komponentidel põhinevad hoolitsused. Samuti pakutakse mitmete erinevate saunade kasutusvõimalust. Üldiselt võib öelda, et Kubija hotell-loodusspaa teenuste valik on hea ja mitmekülgne ning läbi oma tegevuse pööratakse piisavalt tähelepanu erinevatele loodusspaa kontseptsiooni toetavatele teguritele.

2.3. Uuringute eesmärk, meetod, valim ja korraldus

Antud lõputöö esimese uuringu meetodiks valiti kvalitatiivse uuringuna poolstruktureeritud intervjuu, mille eesmärgiks oli välja selgitada Eestis tegutsevate

looduspaade juhatajate või looduslikke hoolitsusi pakkuvate ettevõtete juhtide hinnang valdkonna hetkeseisu, parendamist vajavate kitsaskohtade ja arenguvõimaluste osas.

Intervjuu eeliseks on selle paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida. Intervjuu liigiks on valitud teemaintervjuu ehk poolstruktureeritud intervjuu, kus ei ole täpselt kindlaks määratud küsimuste järjekorda ning sõnastust, kuid paika on pandud intervjuu olulisimad alateemad. (Hirsjärvi 2004: 194-195) Töö käigus selgub, milliseid väärtuslikke andmeid hakkab ilmnema ja mida võiks registreerida. Seega intervjuu kulgeb avatult, lähtudes situatsioonist. Poolstruktureeritud intervjuus on järgmise küsimuse valik, kuidas vastati eelmisele. Samuti võib vajaduse korral lisada täpsustavaid küsimusi. (Õunapuu 2014: 171-172)

Ettevõtted valiti nende pakutavate teenuste ja tegevuste järgi, kusjuures pidid need pakkuma puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi, tegevusi õues ning rõhutama inimeste heaolu ja tervise parendamist. Valimisse kaasatud eksperdid valiti lähtudes nende kogemustest ning sooviga kajastada uuringus võimalikult paljude erinevate spetsialistide arvamusi ning hinnanguid. Seega on tegu ettekavatsetud valimiga, ehk eesmärgist lähtuva valimiga (Õunapuu 2012). Uuringu valimi moodustasid Harmoonikum, Kubija hotell-loodusspaa, Loodus Bio Spa, Maria talu ja Vihula Mõis. Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 17.03 – 07.04.2014. Küsimustik koosnes avatud küsimustest. Intervjuu küsimustiku näidis on esitatud lisas 2.

Intervjuud viidi läbi spaajuhtidega, kes olid nõus uuringus osalema. Intervjueeritavate poole pöördus autor e-posti teel ning leppis kokku intervjuu aja ja koha. Vastused saabusid esimese nädala jooksul ning pigem oldi huvitatud uuringus osalemisest, kuid mõned ka keeldusid. Kõigile intervjueeritavatele saadeti küsimused eelnevalt e-posti teel tutvumiseks. Intervjuud viidi kõik läbi suulises vormis. Intervjuu küsimustik koosnes esialgu 13. küsimusest, kuid see muutus mõnevõrra intervjuu käigus vastavalt ettevõttele ja eelnevatele vastusele.

Esimesena palus autor intervjueeritavatel kirjeldada loodusspaa erilisust ja erinevust teistest spaadest. Sellele järgnevalt sooviti teada intervjueeritavate hinnangut loodusspaade hetkeolukorrale ning kas loodusspaasid on Eestis piisavalt. Seejärel küsiti

klientide ning teenuste kohta – kes on võimalikud kliendid, miks on valitud loodusspaa ning millised on kõige populaarsemad teenused.

Järgmised küsimused olid seotud ümbritseva keskkonnaga. Esmalt sooviti vastust küsimusele, kas ja kui tähtis on loodusspaa juures selle keskkond ning kuidas seda kasutatakse. Teisena soovis autor teada, milliseid teenuseid pakutakse õues ning kas see on oluline. Seejärel küsiti kui keerukas loodusspaa teenuste arendamine ning millised on seejuures kõige suuremad raskused ja milliseid ressursse arendamine nõuab. Edasi palus autor intervjuueeritavatel hinnata tervisliku toidu tähtsust loodusspaas ning kuidas tutvustatakse küllastajatele tervislikke eluviise. Viimase küsimusena soovis autor teada, kas intervjuueeritavad oleksid huvitatud loodusspaade kriteeriumite olemasolust.

Intervjuud lindistati diktofoni abiga ning seejärel traskribeeriti ja kodeeriti. Intervjuu andmete analüüsimiseks kasutati kontentanalüüsi meetodit. Analüüsis ei ole välja toodud tulemusi ühegi ettevõtte põhjal, vaid üldistatud kujul.

Lõputöö teise uuringu eesmärgiks oli uurida Kubija hotell-loodusspaa teenuste kasutajate eelistusi ja soovitud teenuste valikut ning rahulolu. Küsitluse abil sooviti teada saada, milline on klientide rahulolu ettevõtte poolt pakutavate teenustega ning milliseid teenuseid loodusspaasse veel oodatakse. Vastavalt kliendiuuringu tulemustele on võimalik teha parendusettepanekuid loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks.

Antud uuringu eesmärgi täitmiseks valiti kvantitatiivne uuring, mille meetodiks on ankeetküsitlus. Ankeetküsitlus on hea võimalus uurida inimeste suhtumist mingi asja suhtes. Ankeetküsitluse abil on võimalik uurida suurt hulka küllastajaid ning teada saada nende arvamus ja hinnanguid küsitud teema suhtes. Samuti on uuringu tulemuste analüüsi lihtne teostada, sest küsimused on standardsed. (Salkind 2008: 1476) Ankeetküsitlus on lisatud käesoleva töö lisa 3.

Pool-structureeritud ankeetküsitlus koosnes 19 küsimusest, mis sisaldasid nii avatud kui ka valikvastustega küsimusi. Küsimustes kasutati nominaalskaalat, jah-ei skaalat ja Likerti skaalat. Ankeetküsitlusele vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Esimeseks küsimuseks sooviti teada, mida tähendab Kubija hotell-loodusspaa küllastaja jaoks

mõiste looduslik spaa. Seejärel uuriti, mis on spaa valikul mõjuteguriks ning kas külastaja eelistab puhtal loodusel põhinevaid teenuseid. Samuti uuriti, mitmendat korda Kubija hotell-loodusspaad oldi külastatud ning kuidas ollakse rahul pakutavate teenuste, kvaliteedi ja hinnatasemega. Küsiti ka millised on külastaja jaoks olulisemad hoolitsused ja teenused ning milliseid teenuseid veel oodatakse näha. Viimaste küsimuste seas sai vastaja lisada ettepanekuid Kubija hotell-loodusspaa teenuste arendamiseks ning lisada oma soo ja vanuse.

Uuringu üldkogumiks olid kõik Kubija hotell-loodusspaa kliendid, kes külastasid ettevõtet perioodil 27.03–25.04.2014. Valimi moodustasid 68 Kubija hotell-loodusspaad külastanud klienti. Üldkogumi suurusele ei olnud töö autoril võimalust ligi pääseda, seega ei osata öelda, kui palju inimesi külastas spaad antud perioodil. Valimisse oli kõigil antud perioodil külastanud klientidel võrdne võimalus sattuda. Tagasi saadi 68 korrektselt täidetud ankeeti. Ankeedid olid jäetud Kubija hotell-loodusspaa vastuvõttu ja puhkealasse lauale, kus külastajatel oli võimalik ankeeti täita. Vastajad täitsid ise ankeedid ning jätsid need hotelli administraatori kätte.

Andmete analüüsimiseks kasutati statistilist andmeanalüüsi. Tagastatud ankeetküsitluste andmed sisestati andmetöötlusprogrammi ning nende põhjal koostas autor joonised uurimisandmete analüüsi illustreerivaks materjaliks. Andmeid analüüsiti ja tehti järeldusi, mille põhjal on võimalik teha parendusettepanekud Kubija hotell-loodusspaale kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks. Järgnevas alapeatükis tuuakse täpsemalt välja uuringute tulemuste analüüs.

2.4. Intervjuude ja kliendiuringu tulemuste analüüs

Antud peatükis annab autor ülevaate tehtud intervjuude ja kliendiuringu tulemuste analüüsist ning nende järeldustest. Esimeses uuringus osales 5 loodusspaa juhti või osakonna juhatajat. Intervjuude eesmärgiks oli välja selgitada, kuidas näevad loodusspaade juhid loodusspaade hetkeseisu ja millised on nende arvamused teenuste ja kontseptsiooni arendamise suhtes. Järgnevalt tuuakse välja intervjuude tulemuste analüüs.

Esimene küsimus oli seotud loodusspaa mõiste ning selle tähenduse mõistmisega. Kuigi kõik intervjuueeritavad tõid välja nii asukoha kui ka teenuste olulisuse, pidasid ühed vastajad ümbritsevat looduskeskkonda kõige olulisemaks, teised aga rõhutasid hoolitsuste kvaliteeti ja tooraine puhtust. Selgus, et looduses asuvad spaad rõhutavad kõige enam just erilist looduskeskkonda ning väikeses asulas asuvad spaad püüavad keskenduda pigem teenuste eristumisele ja arendamisele. Looduslikku spaad peeti eriliseks mitmetel põhjustel. Toodi välja ohutute kosmeetikumide kasutamine, ehk tooted, mis ei sisalda säilitusaineid ja muid kemikaale. Teise olulise punktina nimetati puhtas looduskeskkonnas viibimise olulisust.

Kuigi üldine arvamus oli, et Eestis on juba piisavalt loodusspaasid, selgus, et kõik loodusspaad ei paku vaid looduslikel materjalidel põhinevaid spaahoolitsusi. Samuti arvati, et kui ettevõtte pakuks vaid iluhoolitsusi, on majanduslikult üsna raske hakkama saada. Kinnitati, et asjaolu, et mõnes loodusspaas pakutakse ka tuntud brändide hoolitsusi, mis ei ole puhtal loodusel põhinevad, tuleneb sellest, et bränditeenuse pakkumine vajab vähem ressursse. Selgus, et looduslike hoolitsuste pakkumiseks on vaja eraldi ruumi toorainete jaoks ning töötajat, kes igapäevaselt tegeleks spaatoodete valmistamisega. Üheks oluliseks põhjuseks toodi ka see, et soovitakse pakkuda meelepärast valikut igale kliendile, seega pakutakse erinevaid hoolitsusi, et kliendil oleks võimalus valida.

Peamisteks loodusspaa klientideks nimetati eestlasi, venelasi, lätlasi ja soomlasi. Keskustes, mis pakkusid eraldi ka ainult spaa- ja saunakeskuse kasutamise võimalust, olid peamiseks küllastajaks eestlased. Intervjuudest spaajuhtidega selgus ka, et küllastajaid on kahte tüüpi, ühed, kes valivad teadlikult just loodusspaa ning looduslikud spaahoolitsused, ning teised, kes tulevad pigem loodust nautima, kuid soovivad bränditoodetega teostatavaid hoolitsusi. Intervjuudest selgus ka arvamus, et mõned kliendid tulevad pigem eksootika ja uudishimu pärast ning tervisele mõeldakse sealjuures vähem. Üldiselt arvavad spaajuhid ka seda, et teadliku loodusspaa valiku teevad inimesed, kelle jaoks on tähtis keskkond ning on teadlikud looduse positiivsest mõjust tervisele ja üldisele heaolule.

Eelnevast küsimusest tulenevalt soovis töö autor järgmiseks teada, milline peaks olema loodusspaad ümbritsev keskkond ning kuidas seda erinevate teenuste pakkumisel oleks võimalik kasutada. Spaajuhid arvasid, et looduslik spaa peaks asuma kas rahulikus väikeses asulas või linnast väljas, võimalikult looduslikus asukohas. Arvati, et keskkonda peaksid toetama ka sisustuselemendid ning pakutavad teenused. Toodi välja, et ka hoolitsuse nautimine ja selle mõju oleneb ümbritsevast keskkonnast. Arvati, et eelkõige peaks asukoht olema vaikeses ja rahulikus paigas, kus puuduvad segavad ja häirivad tegurid nagu müra, lärmakas liiklus, rahva liikumine ja muud hääled ning asuma linnast eemal, kus on ka õhk puhtam. Keskkonna juures mainiti ka interjööri üldmulje tähtsust ja vastavust. Kõik intervjuueeritavad kinnitasid, et nende ettevõttesse on materjalid põhjalikult ja teadlikult valitud. Samuti mainiti, et tuleks kasutada võimalikult vähe sünteetilisi ning rohkem naturaalseid materjale, nagu näiteks puit, linane ja puuvillane. Siseruumide ehitamisel on spaajuhtide sõnul silmas peetud valgust ja avarust ning seetõttu võimalikult palju aknaid lisatud.

Kõige populaarsemateks teenusteks toodi välja massaažid, näo- ja kehahooldused, saunad ja nimetatute kombineeritud paketid. Spaajuhtide sõnul on külastajad vähem huvitatud manikööri-, pedikööri- ja muudest iluteenustest. Peale spaahoolitsuste kuuluvad teenuste nimistusse olenevalt spaast ka erinevad treeningud ja vaba aja veetmise võimalused. Treeningute ja vaba aja veetmise juures on intervjuueeritavate sõnul üritatud lähtuda võimalikult palju looduskeskkonnast ning viia neid läbi õues. Õues pakutakse erinevates loodusspaades näiteks kepikõndi, hingamisharjutusi, joogat, matkasid jne. Samuti rõhutatakse iseseisvat looduses viibimist ja selle olulisust. Kõikide intervjuueeritavate sõnul asuvad ettevõtete juures ka terviserajad, kus on võimalik külastajal meelepärasel viisil liikuda. Hinnataseme mõju osas olid intervjuueeritavad erinevatel arvamustel. Osa küsitletutest arvas, et klient langetab otsuse vastavalt oma vajadustele ja soovidele ning hind mõjutab vähem ning teised, et kliendi valikut spaateenuse puhul mõjutab hind. Samas selgus, et ettevõtted, kus arvati, et hinnatase ei mõjuta valikut, olid teenuste hinnad vähem erinevad. Kui aga hoolitsuste hinnad olid väga erinevad, siis tunti, et hind mõjutab ka valikut.

Kõik valimisse kuuluvad ettevõtted pakuvad rohkemal või vähesemal määral puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi. Vähem looduslikke hoolitsusi pakuvad ettevõtted leiavad, et ainult loodusel põhinevaid hoolitsusi on keeruline müüa ning klientidele peab jääma ka valikuvõimalus hoolitsuste osas. Samuti kinnitati, et ainult looduslikku ja ökoloogilist toorainet on kulukas soetada ning toorainest valmistoote valmistamiseks kulub palju aega. Spaad soovivad leida sobiva hinnaklassi kõikidele klientidele, kuid loodust nautivad inimesed ei pruugi kõik olla huvitatud ainult looduslikest spaahoolitsustest. Põhilised toorained on looduslike hoolitsuste juures intervjueeritavate sõnul meresool, marjad, ravimtaimed, mesi, ürdid, kaerahelbed, munad jne. On ka üksikud viljad, mida suudetakse ise kasvatada. Üldine arvamus oli, et looduslikud spaahoolitsused aitavad koos looduses viibimisega kehal puhastuda ning vähendada stressitaset.

Kuna loodusspaat kontseptsiooni juures on olulisel kohal klientide koolitamine ning tervislike eluviiside tutvustamine, siis küsiti intervjueeritavatelt, kuidas nende juhitud spaa kliente teadvustatakse. Selgus, et see on üks haru, mida soovitakse rohkem arendada. Korraldatakse küll juhendatud jalutuskäike, mõningaid treeninguid ning grupi tellimise puhul ka töötubasid, kuid leitakse, et inimeste huvi on veel vähene. Kaks spaajuhti tõid välja, et on üritatud korraldada seltskondlike koolitusi ja loenguid, kuid huvi on siiani olnud vähene.

Klientide koolitamise juures mainiti ka tervisliku ja kohaliku mahetoidu kasutamist. Kuigi kõik intervjueeritavad kinnitasid tervisliku toitumise olulisust inimese tervise edendamise suhtes, ei saa spaad endale majanduslikult lubada vaid kohaliku toidu kasutamist. Sama kehtis ka tervisliku mahetoidu kohta. Probleem seisneb spaajuhtide sõnul liiga suurtes kulutustes ning loodusspaad, kellel on palju erinevaid kliente, sealjuures ka seminari- ja konverentsikliente, peavad leidma kõikidele klientidele ka sobiva hinnataseme. Teiseks probleemiks peetakse kohaliku toidu kasutamises olla, et kohalikud talupidajad ei suuda pakkuda pidevat tarnet või piisavalt suuri koguseid. Samas aga soovisid kõik loodusspaade juhid võtta aina rohkem kohalikku ja mahetoitu kasutusele.

Kuigi küsimusele, kas loodusspaadel peaksid olema ühised kriteeriumid, vastati, et võiksid olla, aga samas mitte väga ranged, sest vastasel juhul kaob loodusspaa mõte ära. Toodi välja, et iga loodusspaa peaks vastavalt ümbritsevale keskkonnale olema erinäoline ning erinev teistest. Kriteeriumite suhtes peeti kõige olulisemaks asukohta linnast eemal, kemikaalidevabasad ning värskelt valmistatud kosmeetikume ja õues vaba aja veetmise võimalusi. Kindlasti soovitakse, et mingid kriteeriumid oleksid kirjas ka seetõttu, et ei tekiks olukorda, kus üks spaa nimetab end looduslikuks, kuid tegelikult seda ei ole. Selgitati ka, et looduslikud spaahoolitsused peaksid tähendama, et tegu on ökoloogiliselt puhta tootega, mitte, et looduslikele komponentidele lisanduvad säilitusained jne. Intervjueeritavate sõnul ei ole sellisel juhul ei ole mõju see, mida oodatakse ja soovitakse.

Loodusspaade teenuste arendamise osas leiti vastavalt ettevõttele ning selle arengule erinevaid võimalusi. Näiteks sooviti arendada looduslikke spaahoolitsusi, õues asuvaid veekogusid, toitlustusteenuse tervislikkust ning loodust ja tervislikke eluviise tutvustavaid koolitusi ning ka õues pakutavaid teenuseid. Üldiselt peeti loodusspaa arendamist keeruliseks ja pikaajaliseks protsessiks, sest see nõuab nii majanduslikke kui ka aja ressursse. Arendamise juures peeti oluliseks ettevõtte juhi või osakonna juhi suur huvi, teadmised ja pühendumus valdkonna arendamise suhtes.

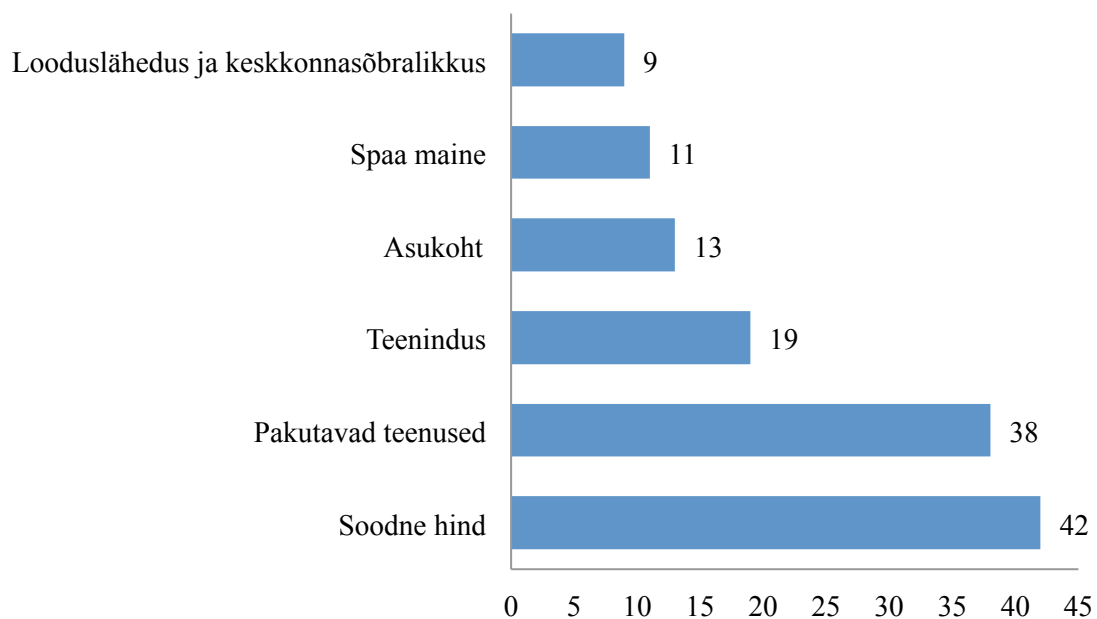
Teise uuringuna viidi läbi ankeetküsitlus Kubija hotell-loodusspaa külastajate seas. Uuringu eesmärgiks oli selgitada välja Kubija hotell-loodusspaa külastajate eelistused, soovid ja ootused loodusspaa teenuste kohta. Kokku vastas küsimustikule 68 Kubija hotell-loodusspaad külastanud klienti. Ankeedi täitnutest 54 vastajat olid naised ja 14 mehed. Naiste suure osakaalu tõttu põhinevad uuringu tulemused pigem naiste arvamustel. Samuti ei ole võimalik tulemusi üldistada kõikidele Kubija hotell-loodusspaa klientidele, tulemused põhinevad 68 vastaja arvamustel.

Kuna ankeedi viimase küsimusena oli küsitud vastaja vanust, kuhu sai kirjutada täpse vanuse, siis analüüsi jaoks jaotas autor külastajad vanuserühmadesse vastavalt Eesti Statistikaameti poolt läbi viidud rahvastiku uuringule (Rahvastik vanuserühma järgi... 2013). Ankeetküsitlusele vastanud noorim vastaja oli 20-aastane ja vanim 52-aastane. Vastajad jagati seejärel kolme vanuserühma, milleks on 15 kuni 24-aastased, 25 kuni

49-aastased ja 50 kuni 74-aastased külastajad. Kõige rohkem vastajaid olid vanuses 25 kuni 49 aastat (37 vastajat), millele järgnesid 15 kuni 24-aastased (29 vastajat) ja seejärel 50 kuni 74-aastased (2 vastajat).

Esimese küsimusena sooviti teada, mida tähendab vastajate jaoks mõiste looduslik spaa. Üldiselt olid vastused sarnased ning nimetati järgnevaid: kasutatakse looduslikke ja naturaalseid tooteid (33 vastajat), asub looduskeskkonnas (13 vastajat), rahulik ja vaikne (11 vastajat). 9 vastajat olid toonud välja nii looduslike toodete kasutamise kui ka looduskeskkonnas asumise ning üks vastaja, et loodusspaa tähendab värskendust. Üks vastaja oli välja toonud, et tema jaoks on kaks erinevat mõistet looduslik spaa ja loodusspaa. Vastusest selgus, et antud vastaja jaoks tähendab loodusspaa looduse keskel asetsevat spaad ning looduslik spaa spaad, mis kasutab ka kõiki looduslikke vahendeid ja tooteid.

Küsimusele, millised on kõige mõjutavamateks teguriteks spaa valikul, võis valida mitu vastusevarianti. 68 vastajast 42 vastasid, et kõige mõjutavamaks teguriks on soodne hind. 38 vastas, et mõjutavamaks teguriks on pakutavad teenused. 19 vastas, et spaa valikul on mõjutavaks teguriks teenindus. 13 vastas, et valib spaa asukoha järgi, 11 vastas, et spaa maine järgi. Kõige vähem (9 vastajat) valiti, et valik tehakse spaa loodusläheduse ja keskkonnasõbralikkuse tõttu (vt joonis 1).



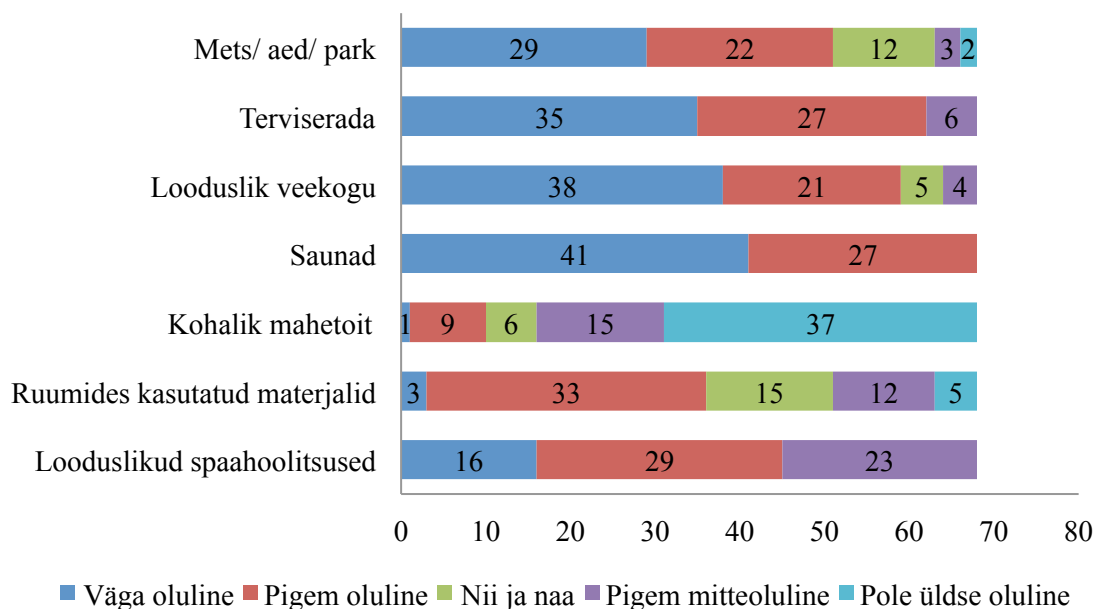
Joonis 1. Mõjutaivamad tegurid spaa valikul (autori koostatud).

Järgnevalt uuriti, kas vastajad eelistavad puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi pakkuvat spaad. Vastuse variantideks olid “jah” ja “ei”. 45 vastas “jah” ning 23 “ei”. Selgus, et puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi pakkuvat spaad eelistab 41 naisterahvast ning 4 meesterahvast.

Vastajatelt uuriti ka, millises keskkonnas peaks nende arvates asuma loodusspaa. Antud vastuse puhul valiti vaid kahte vastusevarianti. 54 vastajat vastasid, et loodusspaa peaks asuma linnast väljas, looduskeskkonnas ning 14 vastajat vastasid, et loodusspaa asukoht ei ole oluline. Mitte ükski vastaja ei olnud valinud variante “linnas” ega “linnale võimalikult lähedal”.

Järgnevalt oli küsitluses välja toodud tabel, kus vastaja sai hinnata, kui olulised on külastaja meelest loodusspaa juures välja toodud tegurid. Väga oluliseks peeti saunasid (41 vastajat), sellele järgnesid loodusliku veekogu olemasolu (38 vastajat), terviseraja olemasolu (35 vastajat), metsa/ aia/ pargi olemasolu (29 vastajat) (vt joonis 2). 16 inimest vastas ka, et looduslikud spaahoolitsused on nende jaoks väga olulised. 3 inimest vastas, et ruumides kasutatud materjalid on nende jaoks väga olulised, kuid samas 5 inimest vastas, et see pole üldse oluline. Üks inimene vastas, et kohalik

mahetoit on väga oluline, kuid 37 inimest vastas, et see pole üldse oluline. Mitte ükski vastajatest ei märkinud, et looduslikud spaahoolitsused, saunad, looduslik veekogu ega terviserada poleks üldse olulised.

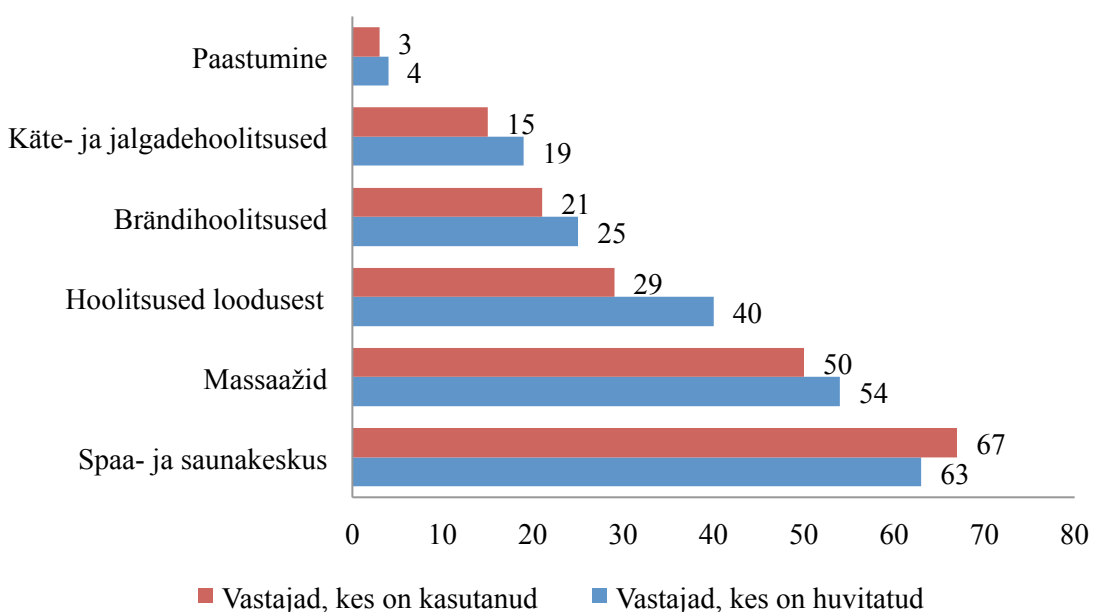


Joonis 2. Erinevate tegurite olulisus vastajate seas (autori koostatud).

Küsimusele, milliseid tooteid eelistatakse spaahoolitsuste tegemisel, selgus, et 45 vastajat eelistavad puhtal loodusel põhinevaid looduslike tooteid ning 23 vastajat eelistavad tuntud brändide tooteid. Mitte ükski vastanutest ei märkinud vastusevarianti “tundmatu kaubamärgi alla kuuluvaid tooteid, mille hinnaklass on Teile sobivam”.

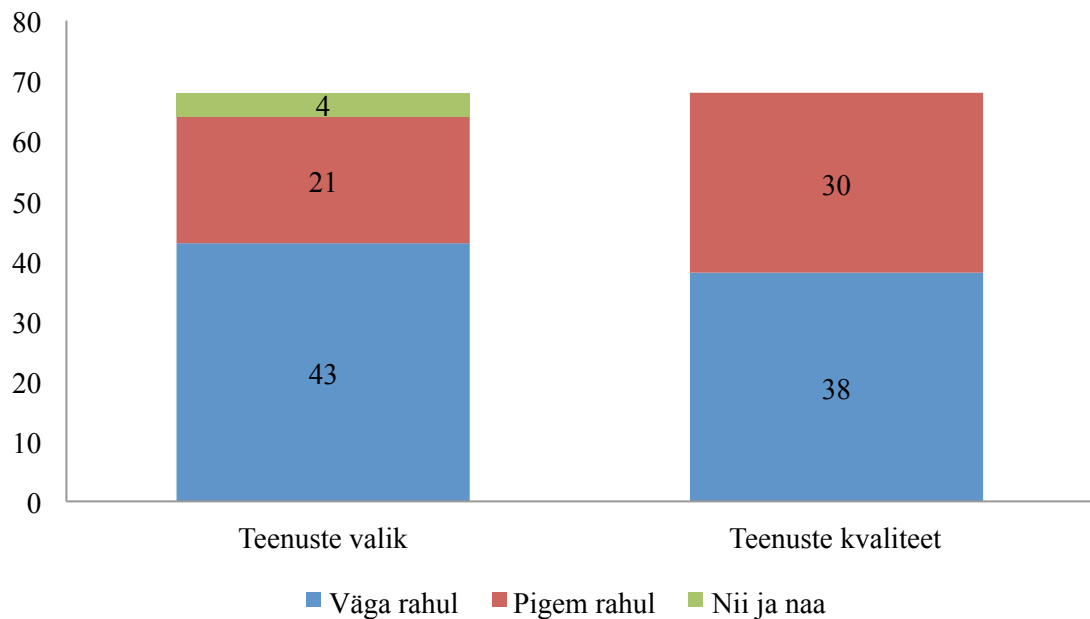
Järgnevalt soovis autor teada, kas vastajad on looduspaas viibides kasutanud mõnda õues pakutavat teenust ning millist. 56 vastajat märkisid vastuseks “ei” ning 12 “jah”. 12 inimesest 8 olid täpsustanud, millist teenust kasutati. Nendeks olid golf (4 vastajat), välisaun (2 vastajat) ning terviserajad (2 vastajat). Seejärel soovis autor teada, kas vastajad oleksid huvitatud rohkematest õues läbiviidavatest tegevustest või hoolitsustest. 52 inimest vastasid, et oleksid huvitatud rohkematest õues läbiviidavatest tegevustest või hoolitsustest ning 16 inimest vastasid, et ei ole huvitatud.

Autor soovis ka teada, millised Kubija hotell-loodusspaa spaateenused vastajale kõige enam huvi pakuvad ning valida võis mitu vastusevarianti. Jooniselt 3 võib näha, et kõige enam olid vastajad huvitatud spaa- ja saunakeskusest (63 vastajat), seejärel massaažidest (52 vastajat), hoolitsustest loodusesest (39 vastajat), brändihoolitsustest (25 vastajat), käte- ja jalgadehoolitsustest (19 vastajat) ning paastumisest (4 vastajat). Küsimusele, milliseid spaateenuseid on vastajad Kubija hotell-loodusspaas kasutanud, vastati kõige enam spaa- ja saunakeskus (67 vastajat), seejärel massaažid (50 vastajat), hoolitsused loodusest (29 vastajat), brändihoolitsused (21 vastajat), käte- ja jalgadehoolitsused (15 vastajat) ning paastumine (3 vastajat).



Joonis 3. Vastajate poolt kasutatud teenused ja huvi teenuste vastu Kubija hotell-loodusspaas (autori koostatud).

Küsimusele, kuidas vastajad on rahul Kubija hotell-loodusspaa teenuste valikuga, vastas kõige rohkem inimesi (43 vastajat), et on teenuste valikuga väga rahul, 21 vastas pigem rahul ning 4 vastas nii ja naa. Teenuste kvaliteediga on väga rahul 38 vastajat ning pigem rahul 30 vastajat (vt joonis 4).

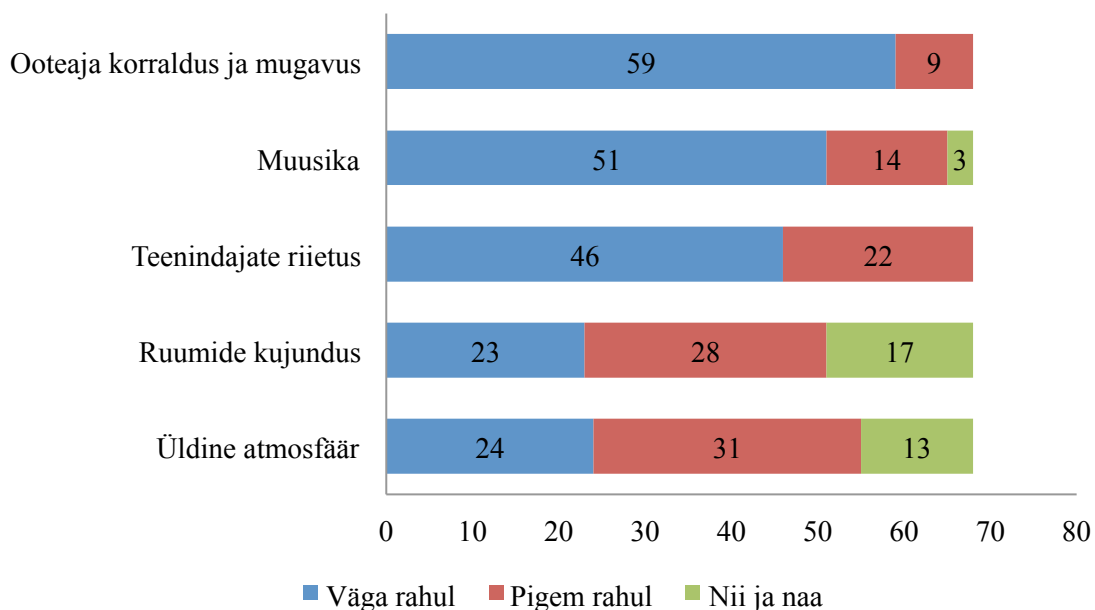


Joonis 4. Teenuste valiku ja kvaliteediga rahulolu vastajate seas (autori koostatud).

Lisaks teenuste valiku ja kvaliteedi rahulolule soovis autor teada hinnangut Kubija hotell-loodusspaa teenuste hinnatasemele. 50 vastajat olid valinud variandi “taskukohane” ning 18 vastajat valinud “soodne”. Mitte ükski vastaja ei olnud hinnanud teenuste hinnataset variandiga “kõrge”.

Saamaks teada, milliseid teenuseid, hoolitsusi või vaba aja tegevusi külastajad veel ootavad oli ankeedis avatud vastusega küsimus, kuhu vastaja sai märkida, milliseid teenuseid võiks Kubija hotell-loodusspaa veel pakkuda. Antud küsimusele vastas 68-st vastajast 24 ning toodi välja järgnevad: treeningud (7 vastajat), jõusaal (5 vastajat), rohkem võimalusi lastele (3 vastajat), soolakamber (3 vastajat), tünnisaun (2 vastajat), jooga ja teised keha ja meele treeningud (2 vastajat), rattalaenutus (1 vastaja), tervisekookon (1 vastaja).

Järgnevalt soovis autor teada saada, kui rahul ollakse Kubija hotell-loodusspaas erinevate spaakeskkonna teguritega (vt joonis 5). Iga väite järel oli võimalik vastajal lisada ka omapoolsed ettepanekud.



Joonis 5. Vastajate rahulolu erinevate teguritega Kubija hotell-loodusspaas (autori koostatud).

Viimaseks sisuliseks küsimuseks oli avatud küsimus, kus vastajad said kirjutada omapoolseid ettepanekuid Kubija hotell-loodusspaa edaspidiseks arendamiseks. Antud küsimusele vastas 68-st vastanust 12. Kaks vastanut tõid välja, et toad võiksid olla teemakohasemad ja hubasemad. Kaheksa vastajat leidsid, et pakutav toit võiks olla tervislikum. Kaks vastajat arvasid aga, et keskkond võiks olla rahulikum ja vaiksem.

Uuringute tulemusi analüüsides selgusid vastanud inimeste eelistused, ootused ja soovid ning ka spaajuhtide arvamused erinevate valdkondade parendamiseks ning hetkeolukorrast. Selgus, et ankeedile vastanud inimestel on üsna sarnane arusaam loodusspaa mõistest ning põhiliseks peetakse spaa asukohta looduskeskkonnas. Tuginedes loodusspaa teoreetilistele käsitlustele ja uuringute tulemuste analüüsile, tehakse järgnevas peatükis ettepanekud Kubija hotell-loodusspaa loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks.

3. UURINGUTE JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Käesolevas peatükis teeb töö autor järeltõu toetudes teooria osas välja toodud informatsioonile ja uuringute tulemustele. Samuti esitab autor järeltõudest lähtuvalt ettepanekuid loodusspaade kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks Kubija hotellloodusspaas. Autori poolt pakutakse välja lahendusi, kuidas arendada loodusspaade kontseptsiooni ja teenuseid, mis aitaks ettevõtetel rohkem loodusspaade kontseptsioonile vastata ning sellele vastavaid teenuseid pakkuda.

Uuringu tulemustest selgus, et ankeetidele vastajad olid enamuses naised vanusevahemikus 25 kuni 49-aastased. Naiste suur osakaal võib olla tingitud asjaolust, et naised on altimad ankeetidele vastama. Samuti võib olla see tingitud sellest, et mehed ei pruugi olla niivõrd huvitatud spaateenustest või külastas rohkem naisi spaade.

Kuigi loodusspaade ei ole Eestis kuigi levinud, siis uuringu analüüsis selgus, et üldiselt teati loodusspaade mõiste tähendust. Samas toodi välja arvamus, et looduslik spaade ja loodusspaade ei ole vastaja jaoks samatähenduslikud. Spaade valikul peeti kõige mõjutavamaks teguriks soodsat hinda ning seejärel pakutavaid teenuseid. Ka intervjuude analüüsist selgusid erinevad arvamusd spaadejuhtide seas. Arvati, et klient teeb valiku pigem hinna järgi ning samas arvati ka, et klient lähtub eelkõige oma vajadustest ning langetab otsuse teenuste valiku põhjal.

Ankeetküsitlusest selgus, et enamus vastajate arvates peaks loodusspaade asuma linnast väljas. Teooriale tuginedes peaks loodusspaade asuma looduskeskkonnas, tüüpiliselt mõne veekogu läheduses või muus looduslikus piirkonnas (Smith, Puczko 2009: 59). Mitte ükski vastajatest ei arvanud, et loodusspaade peaks asuma linnas või linnale lähedal, kuigi

mõned olid ka vastanud, et loodusspaa asukoht ei ole oluline. Ka siit võib järeldada, et üldiselt teadsid vastajad, mida loodusspaa tähendab.

Selgus, et kõige enam pakuvad vastajatele huvi ning kõige rohkem on kasutatud spaa- ja saunakeskuse teenust, sellele järgnesid massaažiteenus ning looduslikud hoolitsused. Ka töö teoreetiline osa näitas, et kõige populaarsemateks spaahoolitsusteks on massaaž, seejärel keha- ja näohoolitsused (International SPA Association... 2011). Kuigi vastajad olid mõnevõrra vähem huvitatud brändihoolitsustest, pakub Kubija hotell-loodusspaa suuremat valikut just brändihoolitsustele. Lähtudes loodusspaa kontseptsioonist võiks pakkuda suuremas valikus puhtal loodusel põhinevaid spaahoolitsusi, sest huvi nende teenuste vastu on olemas. Samas intervjuude analüüsile toetudes võib öelda, et väike valik brändihoolitsusi võiks siiski alles jääda, kuna spaajuhtide sõnul ei ole kõik loodusest huvitatud inimesed alati ka loodusel põhinevatest spaahoolitsustest huvitatud.

Üks vastaja oli maininud küsitluses, et Kubija hotell-loodusspaas võiks teenuste valikus olla ka tervisekookon. Kuna sellised aparatiivsed hoolitsused ei toeta loodusspaa kontseptsiooni, siis võiks tervisekookoni asemel alternatiivina pakkuda erinevaid looduslikel komponentidel põhinevaid vanne ja mähiseid. Hetkel ei paku Kubija hotell-loodusspaa ühtegi vannihoolitsust. Kuigi vähesed ankeedile vastajad olid huvitatud paastupakettidest, on teooria kohaselt loodusspaad arenenud välja just paastulaagritest (Leavy, Bergel 2003: 7). Seega võiks ettevõtte reklaamida rohkem paastupakettide.

Ankeetküsitluse analüüsist selgus, et enamus vastajate jaoks ei ole kohalik mahetoit üldse oluline. Vaid 10 vastajat arvas, et see on väga oluline või pigem oluline. Samas aga intervjuu analüüsist selgub, et spaajuhid peavad kohalikku mahetoitu oluliseks ning seda soovitakse toidlustusse aina rohkem rakendada. Tuginedes teooriale on Leavy ja Bergel (2003: 7) välja toonud, et tänapäeval on oluline pakkuda sihtkohaspaas (sh loodusspaas) madala kalorsusega tervislikku toidlustust. Samuti selgus, et loodusspaa juures peetakse oluliseks nõ aeglase toidu (*slow food*) kontseptsiooni (Our philosophy 2013). Seega kuigi antud uuringust selgub, et vastajad ei pea mahetoidust kuigi palju lugu, võiks küllastajatele tervislikku toitumist tutvustada ning enne mahetoidu kasutuselevõttu tegelema ka rohkem teavitustööga.

Mahetoidu ja tervisliku toitumise tutvustamist saaks teha läbi töötubade ja koolituste. Teooriaosas selgus, et kuigi paljudes spaapakettides on oluliseks osaks tervislik toit, siis külastajale annab pikemaajalise mõju pigem tervisliku toidu valmistamise õppimine (Hjalager jt 2011: 23-24). Ökoturismi mõiste sisaldab tavaliselt ka harivat osa, mis õpetab ja tunnustab looduslike vaatamisväärsusi, mis on ökoturismi toodete aluseks (Weaver 2008: 11-12). Seega võiks külastajatele pakkuda erinevaid hariva sisuga programme, mis sisaldaksid tervislike eluviiside tutvustamist, tervislike toitude valmistamist ja ka koduste hoolitsuste teostamist.

Kuigi intervjuude põhjal võib öelda, et loodusspaade külastajad ei ole olnud väga huvitatud erinevatest korraldatud koolitustest ja töötubadest, siis autori arvates tuleks sellega siiski tegeleda. Töö autori arvates tuleks harivaid koolitusi pakkuda eelkõige parasjagu loodusspaad külastavatele inimestele, mitte vaid individuaalsetele gruppidele ja kohalikele. Samuti on võimalik tervislike eluviise ja kohalikku loodust võimalik tutvustada läbi juhendatavate matkade, treeningute või jalutuskäikude. Samuti võiks enne ja pärast hoolitsust toimuda külastaja nõustamine ning suunamine tervislikele eluviisidele. Sellisel viisil saab külastajaid koolitada läbi teenuste. Hetkel pakutakse Kubija hotell-loodusspaas nõustamist vaid enne uneuuringuid ja paastumist.

Selgus ka, et suurem osa ankeetküsitlusele vastajatest on huvitatud rohkematest õues läbiviidavatest tegevustest ja hoolitsustest. Ka Smith ja Puczko (2009) on kinnitanud, et Skandinaavias pööratakse rõhku vabaõhu rekreatsioonile, nagu kepikõnd, murdmaasuusatamine ning aastaajast olenemata ujumine looduslikes veekogudes. Kuigi Kubija hotell-loodusspaa pakub kõnnikeppide laenutust ja terviseradade kasutust, siis üsna vähesed on kasutanud õues pakutavaid teenuseid. Enamus vastajatest ei olnud kasutanud õues pakutavaid teenuseid, kuid põhiliselt nimetati golfi, välisauna ja terviseradade kasutamist. Ankeedis oli nimetatud ka, et teenuste valikus soovitakse näha rattalaenutust ning joogatreeninguid õues. Intervjuudest spaajuhtidega selgus, et soovitakse arendada õues pakutavaid teenuseid, kuigi seda ei peeta väga lihtsasti teostatavaks. Autori arvates ei pakuta Eestis palju õues läbiviidavaid teenuseid kliima tõttu, sest paljud sellised teenused oleksid võimalikud vaid suvisel ajal. Samas ka suveperioodil on loodusspaades õues teenuste pakkumine raskendatud, kuna looduses

paiknedes on probleemiks putukad. Seetõttu peaks õues treeningute või hoolitsuste läbiviimiseks leidma sobiva koha, näiteks poolkinnine terrass jms. Kuna viimane vajab suuri investeeringuid ja on ajakulukas, siis tuleks esmalt lisada teisi õues läbiviidavaid teenuseid, näiteks matkad, jalutuskäigud, treeningud terviseradadel ja kohaliku looduse tutvustamine.

Ankeetküsitlusele vastajad pidasid saunade olemasolu loodusspaas kas väga oluliseks või pigem oluliseks. Teooriast tulenevalt võib öelda, et levinud loodusspaades on jooneks mitmekeskine saunade valik (*Eco-friendly spa* 2013) ning saunad peaksid olema üheks olulisemaks teguriks (Smith, Puczko 2009). Kubija hotell-loodusspaa pakub 6 erinevat sauna, sealhulgas neli sisesauna ning kaks välisauna. Nende hulka kuuluvad leilisaun, aroomisaun, aurusaun ja kadakasaun. Erinevate saunade olemasolul saavad kõik soovijad neid kasutada, valides sauna vastavalt oma tervislikule seisundile ja soovitud temperatuurile.

Välisaunade juurde võiks olenemata aastaajale olla võimalik ka veekogus ujumine. Ka *Nordic Wellbeing* kontseptsiooni juures toodi välja looduslikus veekogus ujumine ning saunad. Ka enamus vastajad arvasid, et looduslik veekogu on oluline. Kubija hotell-loodusspaa juures on olemas erinevates järvedes ujumisvõimalus küll olemas, kuid võiks mõelda näiteks ka talisupluse võimaldamisele.

Teooria põhjal selgub, et looduslike ressursside kõrval ei tohi ära unustada ka teenuse disaini ja kvaliteedi olulisust (Smith, Puczko 2009). Ankeetküsitluse analüüsile toetudes selgub, et vastajad on Kubija hotell-loodusspaa üldise atmosfääriga ja ruumide kujundusega kas väga rahul või pigem rahul, vaid väike osa vastajatest valisid “nii ja naa”. Seega on interjööri valitud kliendi ootustele vastavalt ning ka intervjuudest selgus, et loodusspaad valivad ja kujundavad oma interjööri hoolikalt. Tundub, et Kubija hotell-loodusspaa on teinud selles vallas head tööd ning kliendid on rahulolevad.

Loodusspaa asukoha suhtes olid üksmeelel nii ankeetküsitlusele vastanud külastajad kui ka intervjuueeritavad. Maller jt (2006) sõnul võib looduslikke alasid pidada üheks kõige olulisemaks tervise edendamise ressurraks. Erinevate uuringute tulemuste põhjal on kinnitatud, et looduses viibimine ja looduse jälgimine mõjub psühholoogiliselt väga

positiivselt. Tulemustest on selgunud, et looduses viibimine aitab vähendada stressitaset (Russell jt 2013: 479). Ka see võiks olla üheks põhjuseks, miks tuleks võimalikult palju teenuseid viia võimalusel õue looduskeskkonda.

Ankeetküsitluse analüüsist selgub, et inimesed eelistavad looduslikult puhtaid tooteid. Teoriale toetudes on loodusspaas oluline pakkuda ökoloogiliselt võimalikult puhtaid tooraineid ja tooteid (Howard 2013). Kuigi loodusspaad pakuvad puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi, siis võiks küllastajatel olla võimalus ka naha- ja kehahooldustooteid kaasa osta. Tooted võiksid olla näiteks Kubija hotell-loodusspaa logo või kujundusega, sellisel juhul jääb spaakülastus ja ettevõtte küllastajatele ka kauem meelde.

Suurem osa ankeetküsitlusele vastanutest leidis, et ruumides kasutatud materjalid on pigem olulise tähtsusega. Ka intervjuudest selgus, et spaades soovitakse kasutada võimalikult palju looduslike materjale. Autori arvates on oluline, et loodusspaa tegutseks keskkonnasõbralikult, sest ka teoriale toetudes, on keskkonnasõbralik spaa suhteliselt uus ja kaasaegne trend spaa valdkonnas, mis muutub heaoluteenuste huviliste seas üha populaarsemaks (*Eco-friendly spa* 2013). Kindlasti on aga ka valdkondi, kus keskkonnasõbralikkusele niivõrd palju tähelepanu ei ole pööratud, näiteks jäätmeäritlemises. Kindlasti võiks ettevõtte vaadata üle ühekordsete toodete alternatiivid ning minimeerima ühekordsete toodete ja materjalide osakaalu.

Küllastajate küsitluses toodi välja ettepanekuid, et Kubija hotell-loodusspaa võiks pakkuda rohkem tegevusi lastele. Lastele võiks olla mänguväljak ka õues, mis on ehitatud võimalikult looduslike materjalide abil. Samuti võiks töötubasid korraldada ka erinevates vanustes lastele, sest lastele meeldib mingi tegevus pigem rohkem kui spaahoolitsus. Samuti toodi välja treeningute soov. Loodusspaale võiksid sobida kõige paremini keha ja meele treeningud nagu jooga, pilates, meditatsioon ja hingamisharjutused. Neid treeninguid saaks pakkuda aastaringselt ning võimalusel ka õues, sest ümbritsev keskkond on piisavalt vaikne, segamatu ja rahulik.

Selgus, et Rohelise Võtme märgise kriteeriumite alla kuulub palju olulisi sarnasusi loodusspaa kontseptsiooniga, siis aitab märgise kasutamine kaasa potentsiaalsete

klieutide leidmisel. Kuna Kubija hotell-loodusspaa järgib Rohelise Võtme kriteeriumeid, siis on ka külastajateks suures osas keskkonnateadlikud inimesed. Seetõttu oleks soovitatav Kubija hotell-loodusspaal oma Rohelise Võtme märgist vastava aja tagant ka uuendada.

Autori arvates on Kubija hotell-loodusspaa väga sarnane loodusspaa kontseptsioonile, kuigi on ka valdkondi, mida saaks parendada. Kindlasti on ettevõttel piisavalt eeldusi, et veelgi enam loodusspaa kontseptsioonile vastata. Uute teenuste kaasamine ja valjatootamine on tegevused, mis üldiselt nõuavad ettevõttelt ka suuri investeeringuid. Seega ei ole võimalik ettevõttel kohe kõiki uuendusi rakendada. Too autor on arvamusel, et esialgu võiks rakendada lihtsamalt teostatavaid parendusi ja uuendusi. Alustada võiks näiteks ues juhendatavate jalutuskaikudega, et tutvustada külastajatele kohalikku loodust. Samuti ei nõuaks külastajate nõustamine enne hoolitsusi muid ressursse kui tootaja aeg. Esialgu võiks viia sisse eelnevalt mainitud lihtsamaid muudatusi ning vastavalt klientide reageeringule hakata teisigi uuendusi tegema. Kindlasti on oluline tegeleda eelnevalt teavitustooga ja reklaamimisega, et potentsiaalsed kliendid oleksid teadlikud pakutavatest võimalustest.

KOKKUVÕTE

Tänapäeval on looduse abil tervise parendamine ja edendamine paljude inimeste seas populaarne. Seetõttu huvitatakse jälle aina enam vanadest loodusravi traditsioonidest ja looduse tundaõppimisest. Ka Kubija hotell-loodusspaa on keskendunud võimalikult palju ümbritseva looduskeskkonna tähtsusele. Spaa- ja saunakeskusest avanevad suured aknad järvele ja männimetsale ning tavapärase spaahoolitsuste kõrval pakutakse ka puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi.

Käesoleva töö uurimisküsimuseks oli: Kuidas muuta loodusspaa tooted ja teenused rohkem loodusspaa kontseptsiooni toetavamaks? Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada küllastajate ja spaajuhtide arvamus loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise kohta ning esitada uuringute tulemustele põhinevad soovitusel ja ettepanekud loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks Kubija hotell-loodusspaa. Selle jaoks analüüsiti Kubija hotell-loodusspaa pakutavaid teenuseid, küsitleti ettevõtet külastanud kliente ning viidi läbi intervjuud loodusspaa juhtidega.

Loodusspaad asuvad tüüpiliselt looduslikuskeskkonnas ning pakuvad erinevaid vaba aja veetmise, tervisliku toitumise ja erinevate spaahoolitsuste võimalusi läbi puhta looduse ja tervislike eluviiside. Tänu loodusspaa asukohale on küllastajal lisaks spaahoolitsustele võimalik terveneda, lõõgastuda, puhata ja veeta aega ümbritsevas rahulikus looduskeskkonnas.

Uuringute ja teooria põhjal selgus, et loodusspaa juures on esmatähtsaks selle asukoht. Asukohaks peaks olema kas looduskeskkond, näiteks metsa, veekogu, mägede ja muu sarnase lähedus või väiksem asula, kus ei oleks häirivaid tegureid nagu müra. Teiseks olulisemaks teguriks on spaahoolitsused, mis peaksid põhinema komponentidel puhtast loodusest. Samuti on ka loodusspaa teenuste valikus olulised kõige populaarsemad

spaahoolitsused erinevad massaažiliigid. Selgus, et spaateenuste valiku ja kvaliteediga ollakse rahul, kuid teenuste valikule oodatakse juurde erinevaid treeninguid.

Kliendiuuringu tulemustest sai järeldada, et üldiselt ollakse Kubija hotell-loodusspaa nii teenuste kui ka asukoha ja üldise külastuskogemusega rahul ning ühtegi negatiivset vastust ei saadud. Uuringu tulemuste põhjal lõi autor välja ettepanekuid loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamiseks Kubija hotell-loodusspaas. Eelistatuimate teenustena olid esindatud õues läbiviidavad hoolitsused ja tegevused, harivad töötoad, erinevad treeningud ning külastajate nõustamine. Loodusspaa kontseptsiooni arendamisel on olulised ka harivad teenused, vaba õhu tegevused, tervislik toitlustus ja konsultatsioonid ning nõustamised.

Töö autor usub, et uuringu tulemuste põhjal tehtud ettepanekud aitavad arendada loodusspaa kontseptsiooni ja teenuseid. Mida rohkem hakatakse teenustes kasutama looduskeskkonda, seda erilisemaks muutub loodusspaa tähendus ja eristatakse tavapärastest spaahotellidest.

Töö eesmärk ja uurimisülesanded said täidetud. Lõputöö käigus selgitati välja Kubija hotell-loodusspaa külastajate vajadused, ootused ja soovid loodusspaa keskkonna ja teenuste juures ning selgitati välja spaajuhtide arvamused loodusspaade hetkeolukorra kohta. Antud lõputöö parendusettepanekud on tehtud teooriale ja uuringutele toetudes. Töös toodud parendusettepanekutest võiksid huvitada ka teised Eestis tegutsevad loodusspaad.

VIIDATUD ALLIKAD

Asia Spa koduleht. [<http://www.asiaspa.com/>] 20.03.2014

Barrows, C. W., Powers, T. 2008. Introduction to the Hospitality Industry. Hoboken: John Wiley & Sons.

Baseline Criteria for Hotels 2012-2015. The Green Key. [<http://www.green-key.org/menu/criteria/hotels/international-baseline-criteria-hotels>] 07.05.2014

Bromberek, Z. 2009. Eco-resorts: Planning and Design for the Tropics. New York: Routledge.

Douglas, N., Douglas, N., Derrett, R. 2001. Special interest tourism: context and cases. Brisbane: John Wiley & Sons. (kaudviide).

Eco-friendly spa. Europe Mountains. [<http://www.europe-mountains.com/wellness/eco-friendly-spa.aspx>] 28.11.2013

Edlin, G., Golanty, E. 2010. Health and Wellness. USA: Jones and Bartlett Publishers.

Energia talu koduleht. [<http://www.energiatalu.ee/oko-spa/>] 25.03.2014

Hall, C.M. 2008. Tourism Planning: Policies, Processes and Relationships. Harlow: Prentice-Hall (kaudviide).

Harmoonikum koduleht. [<http://harmoonikum.ee/>] 19.03.2014

Healing water. Hotel Therme Vals. [http://www.therme-vals.ch/en/therme/origins/healing_water/] 25.03.2014

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2005. Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina.

Hjalager, A-M., Konu, H., Huijbens, Edward H., Björk, P., Flagestad, A., Nordin, S., Tuohino, A. 2011. Innovating and re-branding Nordic wellbeing tourism. Nordic Innovation Centre.

Howard, B. C. Eco-Spa. [<http://www.thedailygreen.com/going-green/latest/1456>] 28.11.2013

Howard, G., Vincent, G. 2008. Product development. Understanding the global spa industry: Spa management. Cohen, M., Bodeker, G. Oxford: Elsevier.

International SPA Association Releases 2011 U.S Spa Industry Study. International SPA Association.

[<http://www.experienceispa.com/articles/index.cfm?action=view&articleID=507>]

20.03.2014

Konu, H., Tuohino, A., Komppula, R. 2010. Lake Wellness – a practical example of a new service development (NSD) concept in tourism industries. *Journal of Vacation Marketing*.

Korthals, M. 2004. *Before dinner. Philosophy and ethics of food*. Berlin: Springer.

Kubija hotell-loodusspaa koduleht. [<http://www.kubija.ee/et/>] 19.03.2014

Kuurortravi arengusuunad. Kuurortravi arengukava 2013-2020. EL Regionaalarengu fond. [http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/KUURORTRAVI-ARENGUKAVA_2013_2020.pdf] 20.04.2014

Leavy, H. R., Bergel, R. R. 2003. *The Spa Encyclopedia: A Guide to Treatments and Their Benefits for Health*. New York: Delmar Learning.

Lindahl, J.C. 2005. *On my Swedish Island: Discovering the Secrets of Scandinavian Well-being*. New York: Tarcher (kaudviide).

Loodus Bio Spa koduleht. [<http://www.loodus.net/>] 19.03.2014

Maller, C., Townsend, M., Pryor, A., Brown, P., St Leger, L. 2006. Healthy nature healthy people: Contact with nature as an upstream health promotion intervention for populations. *Health Promotion International*, 21 (1).

Maria talu koduleht. [<http://www.maria.ee/>] 25.03.2014

Mill, R. C. 2001. *Resorts: Management and Operation*. New York: Wiley.

Mis on ökoturism? Eesti Ökoturismi Ühendus. [<http://www.ecotourism.ee/turistile/mis-on-okoturism/>] 25.03.2014

Müller, D. K., Jansson, B. 2007. *Tourism in peripheries. Perspectives from the far north and south*. Wallingsford: CABI (kaudviide).

Newsome, D., Moore, S. A., Dowling, R. K. 2002. *Natural Area Tourism: Ecology, Impacts*. Aspects of tourism 4. Clevedon: Channel View Publications.

Our philosophy. Slow Food. [<http://slowfood.com/>] 10.12.2013

Pädaste Manor koduleht. [<http://www.padaste.ee/>] 19.03.2014

Rahvastik vanuserühma järgi. Eesti Statistikaamet. [<http://www.stat.ee/29915>] 25.03.2014

- Russell, R., Guerry, A., Balvanera, P., Gould, R., Basurto, X., Chan, K., Klain, S., Levine, J., Tam, J.** 2013. *Humans and Nature: How Knowing and Experiencing Nature Affect Well-Being*.
- Salkind, N. J.** 2008. *Encyclopedia of Research Design*. USA: Sage Publications.
- Salsomaggiore Terme. 2014.
[<http://www.portalesalsomaggiore.it/eng/page.asp?IDCategoria=3507&IDSezione=23719&ID=147508>] 25.03.2014
- Sarve, M.** Mis on ökoturism? Eesti Loodus.
[http://www.loodusajakiri.ee/eesti_loodus/EL/vanaweb/9608/turism.html] 25.03.2014
- Six Senses Ninh Van Bay koduleht. [<http://www.sixsenses.com/resorts/ninh-van-bay/sustainability>] 25.03.2014
- Smith, M., Puczko, L.** 2009. *Health and Wellness Tourism*. Amsterdam: Elsevier.
- Smith, M., Szalók, C.** 2013. *Nature, Wellbeing and Tourism in Hungary*. Budapest Business School.
- Top Ten Global Spa and Wellness Trends Forecast. SpaFinder[<http://www.spafinder.com/trends2014.htm>] 21.04.2014
- Types of Spas. International Spa Association. [<http://www.experienceispa.com/spagoers/spa-101/types-of-spas/>] 28.11.2013
- Types of Spas. International SPA Association. [<http://www.experienceispa.com/spagoers/spa-101/types-of-spas/>] 20.03.2014
- Weaver, D.** 2008. *Ecotourism*. Milton: Wiley.
- Well-being Concepts. 2013. Centers for Disease Control and Prevention. [<http://www.cdc.gov/hrqol/wellbeing.htm#three>] 20.03.2014
- What is natural spa? Europe Mountains. [<http://www.europe-mountains.com/article.aspx?articleid=1994>] 28.11.2013
- Vichy Thermal Spa Les Célestins. [<http://www.vichy-spa-hotel.com/spa>] 25.03.2014
- Vihula Manor koduleht. [<http://www.vihulamanor.com/et/>] 19.03.2014
- World's Top 10 Eco-Spas. 2013. [<http://www.asiaspa.com/features/20130702150134>] 25.03.2014
- Õunapuu, L.** 2012. Valimid kvantitatiivsetes ja kvalitatiivsetes uurimustes. [<http://www.e->

ope.ee/_download/euni_repository/file/3402/sisupakett3.zip/ettekavatsetud_valim.htm]
11.02.2014

Õunapuu, L. 2014. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu:
Tartu Ülikool.

Lisa 1. Kubija hotell-loodusspaa pakutavad spaapaketid

- Kevadnauding – tegu on 2-öölise paketiga, mis sisaldab lisaks toitlustusele 40-minutilist ürдиõlidega seljamassaaži, niisutavaid kindaid kätele ja magneesiumsoola jalavanni.
- Puhkusepakett – 1-ööline pakett, mis sisaldab kahte erinevat hoolitsust järgmisest valikust: lokaalne massaaž, soe parafiin kätele või jalgadele, jalavann meresoolaga, süvasoojendav muda-parafiini padi, shiatsu massaaž, magneesiumsoola jalavann ja solaarium.
- Saun terviseks – 1-ööline pakett, mis sisaldab karastavat saunajooke ja juustuvaagnat saabumisel ning 10%-list soodustust hoolitsustelt.
- Romantikapakett “Killuke õnne” – 1-ööline pakett, mis sisaldab puuviljavaagnat, vahuveini ja trühvleid saabumisel ning 50-minutilist lõõgastavat massaaži kahele.
- Ilu puhtast loodusest – 2-ööline pakett, mis sisaldab lõõgastavat looduslikku nāohoolitsust ja kehahoolitsust ja parafiinikindaid kätele.
- Nädalavahetuse pakett – 2-ööline pakett, mis sisaldab 50-minutilist üldmassaaži, kirkastavat kehakoormist, parafiinikindaid kätele ja 20-minutilist shiatsu massaaži.
- Argipäeva tervisepakett – 5-ööline pakett, mis sisaldab kahte lokaalset massaaži, kahte parafiinikindaid kätele, kahte teepuuõli sokke jalgadele, kahte magneesiumsoola jalavanni, shiatsu massaaži ning sügav-soojendavat muda-parafiini patja.
- Hea Une pakett – 4-ööline pakett, mis sisaldab unearsti konsultatsiooni ja nõuandeid, kahte lokaalset massaaži, kahte peamassaaži, kahte soojendavat muda-parafiini patja, kahte magneesiumsoola jalavanni.
- Kergemalt edasi – 5-ööline pakett, mis sisaldab kahte seljamassaaži ürдиõlidega, kahte jääkaineid väljutavat mähist, nelja magneesiumsoola jalavanni ja shiatsu massaaži.
- Tervis puhtast loodusest – 2-ööline pakett, mis sisaldab ürдиõliga seljamassaaži ja jalgade hoolitsus-massaaži meresoola ja piparmündiga.
- Lõõgastav Päeva Spaa– sisaldab seljamassaaži ürдиõlidega ja shiatsu massaaži.
- Sõbrannade Päeva Spaa – sisaldab sooja seljamassaaži, parafiinikindaid kätele ja teepuuõli sokke jalgadele.

- Romantiline Päeva Spaa kahele – sisaldab karamellmesist hoolitsust naisele ja üldmassaaži mehele.
- Pühapäeva Päeva Spaa – sisaldab lokaalset massaaži või näo- ja dekolteemassaaži ja parafiinikindaid kätele või teepuuõli sokke jalgadele.

Lisa 2. Intervjuu küsimused

1. Millised on põhilised märksõnad, mis iseloomustaksid loodusspaad?
2. Mida arvate loodus- ja ökospaade praegusest olukorrast? Kas inimesed teavad nende olemasolust piisavalt ja mõistavad looduse positiivset mõju nii tervisele kui ka heaolule?
3. Miks ei ole Eestis rohkem loodusspaasid? Kas Eestis oleks turgu uutele loodusspaadele?
4. Keda näete võimalike klientidena? Miks Teie arvates kliendid on otsustanud loodusspaa kasuks? Kas ja kui palju mõjutab valikut hinnatase?
5. Millised on kõige populaarsemad teenused ja hoolitsused?
6. Kui tähtis on Teie hinnangul loodusspaa juures selle keskkond? Kas Teie arvates kasutatakse praegu piisavalt loodusspaad ümbritsevat keskkonda ära? Mil moel kasutatakse?
7. Millised on kõige suuremad raskused loodusspaa teenuste arendamisel?
8. Milliseid erinevaid ressursse nõuab loodusspaa teenuste arendamine?
9. Milliseid teenuseid peaks loodusspaad veel arendama?
10. Milliseid teenuseid saaks õues pakkuda? Kas see peaks olema oluline?
11. Kas loodusspaa juures peaks ka toiduvalik vastav olema? Kui tervislikku toitu hetkel pakutakse?
12. Kui oluline on Teie arvates loodusspaa kontseptsiooni juures külastajate harimine/koolitamine? Mida selleks tehakse? Kuidas lähenetakse?
13. Kas loodusspaadel peaksid olema ühised kriteeriumid?

Lisa 3. Ankeetküsitlus

Lugupeetud Kubija loodusspaa külastaja!

Käesoleva küsitluse on koostanud TÜ Pärnu kolledži üliõpilane Helene-Liis Visnapuu. Küsitluse eesmärgiks on välja selgitada, millised on külastajate eelistused spaateenuste ja -toodete valikul ning milliseid teenuseid tuleks ettevõttel arendada. Tulemuste analüüs kajastatakse kolledži lõputöös “Loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise võimalused Kubija hotell-loodusspaa näitel”. Küsimustik on anonüümne. Palun märkige sobiv vastus ringiga.

1. Mida tähendab Teie jaoks mõiste loodusspaa?

.....

2. Mis on Teie jaoks kõige mõjutavamaks teguriks spaa valikul?

a) asukoht b) spaa looduslähedus ja keskkonnasõbralikkus c) pakutavad teenused d) soodne hind e) spaa maine f) teenindus g) muu (Palun täpsustada)

3. Kas eelistate puhtal loodusel põhinevaid hoolitsusi pakkuvat spaad?

a) jah b) ei

4. Kus peaks olema Teie arvates loodusspaa asukoht?

a) linnas b) linnale võimalikult lähedal c) linnast väljas, looduskeskkonnas d) ei ole oluline

Lisa 3 järg

5. Palun märkige ära, kui olulised on Teie jaoks järgnevad punktid loodusspaa juures.

	Väga oluline	Pigem oluline	Nii ja naa	Pigem mitteoluline	Pole üldse oluline
Loodusel põhinevad spaahoolitsused					
Ruumides kasutatud materjalid					
Kohalik mahetoit					
Saunad					
Looduslik veekogu					
Terviserada					
Mets/ aed/ park					

6. Milliseid tooteid eelistate spaahoolitsuste tegemisel?

- a) tuntud brändide tooteid b) tundmatu kaubamärgi alla kuuluvaid tooteid, mille hinnaklass on Teile sobivam c) puhtal loodusel põhinevaid looduslikke tooteid

7. Kas olete loodusspaas viibides kasutanud mõnda õues pakutavat teenust?

- a) ei b) jah (Palun täpsustada, millist teenust)

8. Kas oleksite huvitatud rohkematest õues läbiviidavatest tegevustest või hoolitsustest?

- a) jah b) ei

Lisa 3 järg

9. Mitu korda olete külastanud Kubija hotell-loodusspaad?

a) 1 kord b) 2 korda c) 3 korda d) 4 korda e) 5 ja rohkem kordi

10. Millised Kubija loodusspaa teenused Teile enim huvi pakuvad?

a) hoolitsused loodusest b) massaažid c) brändihoolitsused
d) spaa- ja saunakeskus e) käte- ja jalgadehoolitsused f) paastumine
h) muu (Palun täpsustada)

11. Milliseid spaateenuseid olete Kubija loodusspaas kasutanud?

a) hoolitsused loodusest b) massaažid c) brändihoolitsused
d) spaa- ja saunakeskus e) käte- ja jalgadehoolitsused f) paastumine
h) muu (Palun täpsustada)

12. Kuidas olete rahul Kubija loodusspaa teenuste valikuga?

a) mitte rahul b) pigem mitterahul c) nii ja naa d) pigem rahul e) väga rahul

13. Kuidas olete rahul Kubija loodusspaa teenuste kvaliteediga?

a) mitte rahul b) pigem mitterahul c) nii ja naa d) pigem rahul e) väga rahul

14. Kuidas hindate Kubija loodusspaa teenuste hinnataset?

a) kõrge b) taskukohane c) soodne

15. Milliseid spaa- ja/ või vaba aja teenuseid sooviksite Kubija hotell-loodusspaa teenuste valikus näha?

.....
.....

Lisa 3 järg

16. Palun märkige, kuidas olete rahul järgnevate teguritega Kubija looduspaas?

	Mitte rahul	Pigem mitterahul	Nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	Ettepanekud
Üldine atmosfäär						
Ruumide kujundus						
Teenindajate riietus						
Muusika						
Ooteaja korraldus ja mugavus						

17. Milliseid ettepanekuid oleks Teil veel lisada Kubija looduspaas arendamiseks?

.....
.....

18. Sugu a) naine b) mees

19. Vanus

Täname Teid vastamast!

SUMMARY

THE POSSIBILITIES OF DEVELOPING NATURE SPA CONCEPT AND SERVICES ON THE EXAMPLE OF KUBIJA HOTEL & NATURE SPA

Helene-Liis Visnapuu

For a very long time people have travelled to mineral springs for healing purposes. Nowadays, more and more people pay attention to their health and therefore the spa centers started to offer a variety of opportunities to improve human health and well-being and prevent diseases. Today's fast pace of life has affected people's health and well-being and it is the main cause of different diseases. The stress and tension levels are increasing and people are constantly trying to find ways to relax and rest.

In the past people focused on curing the disease but today more and more people are finding ways to prevent diseases and improve their well-being and health. The aging population has revealed the importance of taking care of people's health and focusing on prevention of diseases and complaints. Therefore, the population is becoming more active and enjoy the benefits of a healthy lifestyle.

People's growing awareness about environmental sustainability and natural environment affect to people's mental and physical well-being and health has increased the demand for nature spas and its services. People are paying more attention to pure air and water. The newest spa trends are sustainability and natural environment. Nature spa is typically located near water in natural area. It offers a variety of leisure activities, nature-based spa treatments, healthy catering and educational programmes. In addition to spa treatments customers can spend time in surrounding natural peaceful environment.

This thesis is written on the topic of Development of the nature spa concept and services: the case of Kubija Hotel & Nature Spa. The topic selection is based on the fact that nature spa concept as one of the newest and modern spa trend is an under-researched topic in Estonia. We can say that nature spa is also one of the oldest spa type because people have always used natural ingredients to improve their health. The first

primitive spa institutions were built near to mineral springs or other types of waterbodies. Today people are more distanced from nature which has increased the need to revive old traditions and learn about importance of nature again. Currently people are beginning to show an interest in positive effects of nature on health and well-being. Therefore more and more studies are carried out to investigate old rituals and traditions and learn how our ancestors used different natural resources to improve their health.

Kubija Hotel & Nature Spa is situated in pine forest in South Estonia near the lakes. It offers a variety of nature-based health and beauty treatments. Kubija Hotel & Nature Spa also offers some brand spa treatments because not all guests are interested in nature-based treatments. That is why it is necessary to raise people's awareness of the importance of nature and make the nature spa more attractive and special place. To do that the company has to follow nature spa concept. To raise company's clientele it is necessary to find out how clients see nature spa concept and what kind of services and treatments should be developed to increase customer satisfaction. The aim of this thesis is to give the possibilities for developing the nature spa concept and services of Kubija Hotel & Nature Spa based on the spa manager's opinion and clients' expectations, needs, desires and preferences.

To achieve the aim of this thesis, the following tasks were set:

- provide an overview of the theory of the sources for defining the terms used in the context of spa development, classification, characteristics and nature spa concept and services,
- provide an overview of the functioning nature spas around the world,
- prepare an interview questions and a questionnaire and carry out studies,
- analyze the survey results and make conclusions based on results,
- provide suitable suggestions for nature spa concept and service development to Kubija Hotel & Nature Spa.

The author of the thesis carried out two studies. The author uses a qualitative method semi-structured interviews and as quantitative method a questionnaire. The interview was conducted among 5 nature spa managers. The sample was drawn among the

companies that offer nature-based spa services and are located in natural environment – Harmoonikum, Kubija Hotel & Nature Spa, Loodus Bio Spa, Maria Farm and Vihula Manor. The study was carried out from 17th of March to 7th of April 2014. Questionnaire was carried out from 27th of March to 25th of April 2014. The sample was drawn among of Kubija Hotel & Nature Spa clients who agreed to answer the questionnaire.

The survey showed that respondents were mostly women between the age of 25 to 49. The high proportion of women may be due to the fact that women are more interested in spa services than men. Although, nature spas are not very common today in Estonia, the study revealed that the concept of nature spa is generally well-known.

Furthermore, the study revealed that spa managers thought that clients choose spa treatments based on their particular needs and not so much because of the price. But the questionnaire shows that clients make that decision mainly based on the price of the treatment. Customers most preferred services were spa and sauna center, massages and nature-based spa treatments.

The study shows that respondents are interested in outdoor activities but only few of them have used outdoor activities. This shows that Kubija Hotel & Nature Spa offers too little opportunities for open-air activities. Also, respondents consider factors like saunas, health tracks and waterbodies relevant in nature spa. Based on the theory and researches Kubija Hotel & Nature Spa should consider expanding the selection of outdoor activities and educational and fitness programs.

The customer survey also indicated that the customers are satisfied with the service quality and variety. Also, customers are rather satisfied with the overall impression, employees' clothing, music choice and interior design. Based on the above Kubija Hotel & Nature Spa should keep its' standards high and employees satisfied to maintain these customer opinions.

Author of this paper thinks that it is important to inform people more about nature effects on human body and health. That is why people should choose nature spa for their spa vacation. But beside of offering nature-based treatments Kubija Hotel &

Nature Spa should enlarge the variety of activities for outside to offer customers even better results. In authors' opinion it is also important to educate and guide nature spa clients to a healthy lifestyle.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Helene-Liis Visnapuu,

(sünnikuupäev: 12.01.1992)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

“Loodusspaa kontseptsiooni ja teenuste arendamise võimalused Kubija Hotell-Loodusspaa näitel”,

mille juhendaja on Kai Tomasberg,

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.

Pärnus, **20.05.2014**