

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Mariliis Aaspalu

**HEAOLUPÕHIMÕTETE KASUTAMINE  
ESTONIA RA VISPAA TEENUSTE  
ARENDAMISEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2015

## SISUKORD

Sisukord .....	2
Sissejuhatus .....	3
1. Heaolukontseptsiooni teoreetilised käsitlused .....	6
1.1. Heaolupõhimõtete areng ja suundumused .....	6
1.2. Ravispaa külastajate ootused ja vajadused.....	13
1.3. Heaolupõhimõtete kasutamine spaateenuste arendamisel .....	17
2. Estonia ravispaa läbiviidud uuring .....	22
2.1. Estonia Spa Hotels AS lühitutvustus ja uuringu kirjeldus .....	22
2.2. Uuringu tulemuste analüüs.....	24
3. Järeldused uuringu tulemustest ning ettepanekud tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks Estonia ravispaa.....	36
Kokkuvõte .....	45
Viidatud allikad.....	48
Lisad.....	52
Lisa 1. Ankeetküsitlus Estonia ravispaa kliendile.....	53
Lisa 2. Soovituslik tegevuskava ettevõttele edasiseks tegevuseks.....	57
Summary .....	59

## SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teemaks on heaolupõhimõtete kasutamine Estonia ravispaa teenuste arendamisel. Teema valikut ajendas terviseturismi, sealhulgas heaoluturismi kiire kasv kogu maailmas, sealhulgas ka Eestis. Kaasaja ühiskonda iseloomustab elanikkonna vananemine, suurenev pingeline ja stress, krooniliste haiguste kasv, kuid samas ka püüdlused elada paremini ja tervemalt. Inimeste terviseteadlikkuse kasv ja soov paremini enda tervise eest hoolitseda on muutnud inimeste elustiili ja valikuid toodete ja teenuste kasutamisel. Üheks oluliseks kaasnevaks trendiks on muutunud inimeste reisimine oma tervise parendamise ja haiguste ennetamise eesmärkidel. (The Global Wellness ... 2015)

Tervise- ja heaoluturismi sihtkohtade ja teenusepakkujate arv kasvab väga kiiresti. Seetõttu on inimestel ka väga palju valikuvõimalusi ja konkurents teenusepakkujate vahel on väga suur. Ravi- ja heaoluteenuste pakkujad pööravad üha suuremat tähelepanu teenuste mitmekesisusele ja kvaliteedi tõstmisele, üheks oluliseks võimaluseks on tugineda neis tegevustes heaolukontseptsiooni (*wellness concept*) põhimõtetele. Heaolutemaatika on kogu maailmas ülipopulaarne, samas on mõistet *wellness* enamasti kasutatud turunduslikel eesmärkidel ning selle sisu on tihtipeale jäänud avamata ja heaolukontseptsioonis peituvad võimalused teenuste arendamisel kasutamata.

Eesti Riiklikus Turismiarenduskavas 2014–2020 (Eesti Riiklik ... 2013) tuuakse välja mitmed üleilmsed sotsiaalmajanduslikud trendid, mis avaldavad mõju ka turismile. Nende seas tuuakse välja terviseteadlikkuse kasvu suurenemine ja väärtushinnangute muutused. Esmakordselt on Eesti Riiklikus Turismiarenduskavas esile toodud terviseturismi arendamise tähtsus, samuti meetmed selle edendamiseks. Võtmeroll on siinjuures spaaturismi arendamisel. Eesti ravispaaadel on pikaajalised kogemused ning

taastusravi traditsioonid, inimeste terviseteadlikkuse kasv ja ootuste ning vajaduste muutumine on ka ravispaades kaasa toonud vajaduse oma teenuste kaasajastamiseks ja lisaks raviprotseduuridele heaoluteenuste arendamiseks. Lisaks mitmekesistele ravidele, hoolitsustele, lõõgastavatele ja tervislikele tegevustele on kasvanud nõudlus terviseuuringute, tervislikku eluviisi ja toitumist käsitlevate kursuste, personaalse nõustamise teenuste ning muude seonduvate teenuste järele. Inimesed on huvitatud mitte ainult hoolitsustest ja protseduuridest vaid ka lahenduste leidmisest terviseprobleemide ennetamiseks.

Kasvamas on väliskülastajate nõudlus Eesti tervishoiu- ja heaoluteenuste järele, sealhulgas teenuste järele, mida pakuvad ravispaahotellid. Inimesi motiveerib teise riiki tervishoiuteenust tarbima minema info hea kättesaadavus välisriigi ravivõimaluste kohta, lühemad ravijärjekorrad, kõrgema kvaliteediga teenused ja kindlustunne teenuse tasumise osas. Eesti tugevused ja konkurentsieelised tervishoiuteenuste ekspordiks on arvestatav välisturistide käive, kaasaegse tehnoloogia olemasolu ning samuti mõningane hinnaeelis tervishoius. (Tervishoiuteenused ... 2010)

Konkurents ligi 40 Eesti spaahotelli (Eesti Spaaliit ... 2015) vahel on tihe nii kogu riigi ulatuses kui ka piirkonniti. Pärnu linnas tegutseb seitse spaahotelli, kellest viis on ravispaad. Mitmed spaad, sealhulgas Estonia ravispaa, tegelevad hetkel enda kontseptsioonide uuendamise ja arendamisega. Selleks, et turul püsima jääda, tuleb leida võimalusi, kuidas konkurentidest eristuda ja enda väärtust kasvatada. See on probleem, millele tuleb vastuseid leida kõikidel ravispaadel.

Probleemist tulenevalt on püstitatud käesoleva lõputöö uurimisküsimus: Millised on ravispaade võimalused tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks teenuste arendamisel? Vastus sellele küsimusele püütakse leida tuginedes teoreetilistele allikatele ja Estonia ravispaa näitele.

Lõputöö eesmärgiks on tuginedes teoreetilistele käsitlustele ja uuringu tulemustele esitada ettepanekud tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks Estonia ravispaa teenuste arendamisel. Enne uuringu järgseid tulemusi ja ettepanekuid on eesmärgiks välja selgitada, kui hästi Estonia ravispaa kliendid end hotellis tunnevad ja

kui palju ettevõttes külastajate heaolule tähelepanu pööratakse. Esitatud ettepanekuid saavad oma teenuste arendamisel kasutada ka teised ravispaad.

Eesmärgi saavutamiseks on seatud järgmised ülesanded:

- heaolukontseptsiooni käsitlevate teoreetiliste allikate analüüs;
- ankeetküsitluse ettevalmistamine ja läbiviimine Estonia ravispaa klientide seas;
- ankeetküsitluse tulemuste analüüs ja järelduste tegemine;

ettepanekute esitamine heaolukontseptsiooni põhimõtteid järgivate teenuste arendamiseks Estonia ravispaa.

Lõputöö uurimisobjektiks on Estonia ravispaa ja subjektideks ravispaa kliendid. Uuringu meetodiks on kvantitatiivne uurimismeetod, ankeetküsitlus ja valim moodustati juhuvalimi alusel.

Lõputöö koosneb kolmest peatükist. Esimesel, heaolukontseptsiooni käsitleval peatükil on kolm alapeatükki. Esimeses alapeatükis tutvustatakse heaolukontseptsiooni arenguid ja suundumusi ning selgitatakse heaolu mõiste erinevaid käsitlusi. Teises alapeatükis kirjeldatakse ravispaa külastaja ootusi ja vajadusi ning kolmandas analüüsitakse, kuidas saaks heaolupõhimõtteid kasutada spaateenuste arendamisel. Olulisemateks autoriteks, kellele peatüki koostamisel tugineti on Halbert Dunn, John W. Travis, Michael Hall, Melanie Smith ja Laszlo Puczko. Olulisteks allikateks olid ka tervise- ja heaolurismi käsitlevad raportid ja muud dokumendid. Teoreetilises osas kasutatakse peamiselt inglisekeelseid allikaid, sealhulgas teadusartikleid, teemakohaseid raamatuid ja dokumente. Töö teine peatükk koosneb kahest alapeatükist. Esimeses antakse lühiülevaade Estonia ravispaa ja kirjeldatakse uuringut, sealhulgas meetodit, valimit ja uuringu korraldust. Teises alapeatükis analüüsitakse uuringu tulemusi. Kolmandas peatükis esitatakse järeldused uuringu tulemustest ning ettepanekud heaolupõhimõtete kasutamiseks Estonia ravispaa teenuste arendamiseks. Lõputööl on kokkuvõtte, viidatud allikate loetelu ja ingliskeelne resüme. Lõputööl on kaks lisa, küsitlusankeet ja tegevuskava.

# 1. HEAOLUKONTSEPTSIOONI TEOREETILISED KÄSITLUSED

## 1.1. Heaolupõhimõtete areng ja suundumused

Mõistel heaolu on mitmeid definitsioone ja tõlgendusi. Kui inglise keeles eristatakse mõisteid *well-being*, *well-fare* ja *wellness*, siis eesti keeles on kõigi nende kohta kasutusel mõiste heaolu. Käesolevas lõputöös vaadeldakse heaolu ingliskeelse mõiste *wellness* tähenduses.

Maailma Terviseorganisatsiooni (*World Health Organization*, WHO) 1948. a. vastu võetud definitsiooni järgi tähendab tervis inimese täielikku kehalist, vaimset ja sotsiaalset heaolu, mitte ainult haiguse või puude puudumist. See definitsioon oli üheks ajendiks heaolukontseptsiooni tekkimisel ja arengul. Heaolu (*wellness*) mõiste kasutamisel peetakse pioneeriks Ameerika teadlast Halbert Dunn'i, kes liitis kaks sõna *well-being* (heaolu) ja *fitness* (vormisolek) ning sai uue mõiste *wellness*. Ta oli esimene arst, kes rääkis heaolust kui seisundist, mis tähendab inimese keha, vaimu ja hinge tasakaalu ja terviklikku lähenemist tervisele. Dunn väitis, et iga inimese elukvaliteet sõltub tema eluviisist ja isiklikust suhtumisest tervisesse. Dunn selgitab oma töödes inimeste endi võimalusi kõrgema heaolu saavutamiseks. (Dunn 1959) Danni peetakse ka heaolurismi mõiste tutvustajaks. (Smith, Puczko 2009)

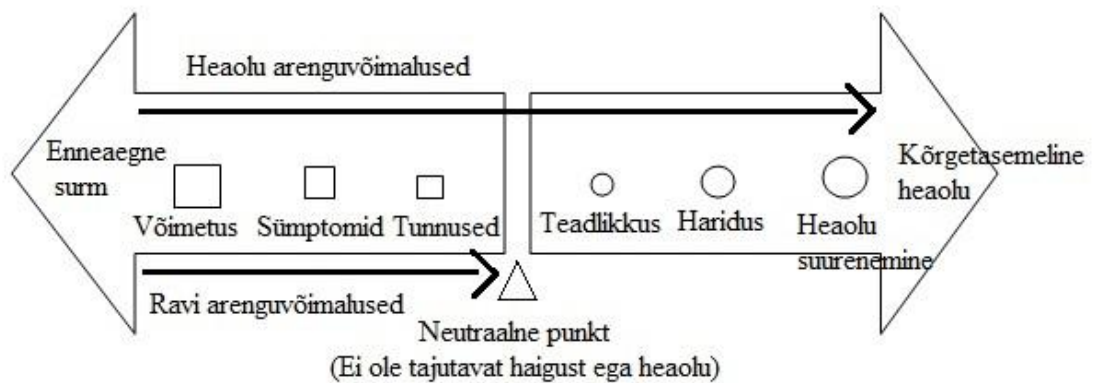
Üheks oluliseks heaolukontseptsiooni edasiarendajaks on olnud John W. Travis, kes avas esimese heaolukeskuse Ameerika Ühendriikides 1975. aastal. 1977. aastal ilmus J. W. Travise raamat *The Wellness Workbook*, millele järgnesid mitmed kordustrüki. Travis (2004) ütleb, et heaolu on õigus ja privileeg kõigile. Heaolu eelduseks on

inimeste enda vaba valik liikuda terve ja õnneliku elu suunas. Heaolu tähendab mitte vaid tugevust, vaprust, edukust, noorust, terviklikkust või isegi haiguse puudumist, vaid järjepidevat protsessi oma heaolu kõrgendamisel. Iga inimene saab kõrgendada oma heaolu ka siis, kui ta on haige, füüsilise puudega, eakas või kartlik väljakutsete suhtes. Igaüks saab ennast aktsepteerida kui arenevat ja muutuvat inimest ja lubada endal liikuda õnneliku elu ja hea tervise suunas.

Travis (2004) seletab heaolu tähendust järgmiselt:

- heaolu on valik – otsus liikuda optimaalse tervise suunas;
- heaolu on elustiil – elustiil, mille inimene endale kujundab, et saavutada kõrgeim maksimaalne heaolu;
- heaolu on protsess – see on elukestev protsess, millel puudub lõpp-punkt, kuid terve ja õnnelik saab olla igaüks, igal hetkel, siin ja praegu;
- heaolu on tasakaalustatud energia – energiat saadakse ümbritsevast keskkonnast, seda transformeeritakse ja seejärel väljastatakse uuesti mõjutades seeläbi ümbritsevat keskkonda;
- heaolu on keha, vaimu ja hinge kombinatsioon – mõistmine, et kõik mida inimene teeb, mõtleb, tunneb ja usub mõjutab tema tervislikku seisundit ja kogu maailma tervist;
- heaolu on iseenda armastamine ja endast lugupidamine.

Travis pakub välja kolm üksteist täiendavat heaolukäsitlust. Esimene on haiguse–heaolu kontiinum (vt Joonis 1), mis selgitab, et haiguse puudumine ei tähenda koheselt heaolu ja vastupidi. *Wellness* skaalal on mitmeid astmeid nagu ka haigused on erinevad. Liikudes mudeli keskpunktist vasakule tervislik seisund järjest halveneb. Keskpunktist paremale liikumine tähistab tervise ja heaolu suurenemist. Ravi (nt rohud, ravimtaimed, kirurgia), millega leevendatakse haiguse sümptomeid, viib tagasi neutraalsesse punkti. Heaolu paradigma, mida saab ära kasutada igas kontiinumi punktiks, aitab liikuda kõrgemate heaolu tasandite suunas. Heaolu paradigma juhib inimest kaugemale neutraalsest ja julgustab liikuma võimalikult kaugemale paremale. Kui inimene on haige, siis ravi on väga tähtis, kuid ei tohiks jääda neutraalsesse punkti. (*Ibid.*)



**Joonis 1.** Haiguse-heaolu kontiinum (autori koostatud Travise heaolukäsitluse põhjal)

Travise (2004) teine heaolukäsitlus tugineb jäämäe mudelile (vt Joonis 2). Valge osa joonisel kujutab jäämäe tippu ning sinised osad jäämäe vee alla jäävat osa. Jäämäed paljastavad ainult 1/10 oma suurusest vee peal, ülejäänud osa jääb vee alla. Inimese praegune tervislik seisund on kui jäämäe tipp, see on nähtav osa, mis paistab silma. Selleks, et mõista kõike, mis loob ja toetab inimese tervislikku seisundit, tuleb vaadata vee alla. Esimene tasand on eluviisi/käitumuslik tasand - see, mida inimene sööb, kuidas inimene kasutab ja treenib oma keha, puhkab, vabaneb stressist ja kuidas kaitseb end ümbritsevate ohtude eest. Veelgi sügavamale minnes ehk teine tasand on kultuuriline, psühholoogiline ja motivatsioonile tasand – mis paneb meid liikuma elustiili suunas, mille me oleme valinud ja kui tugevalt kultuurinormid meid mõjutavad. Kolmas ja kõige viimane on vaimne tasand, mis aitab inimesel mõista elu tähendust ja mõtet. Haigus või selle puudumine on ainult jäämäe tipp, selleks, et mõista oma tervislikku seisundit ja selle põhjuseid, tuleb liikuda sügavamale.





**Joonis 2.** Jäämäe mudel (autori koostatud Travise heaolukäsitluse põhjal)

Travise (2004) kolmas heaolukäsitlus seondub heaolu energiasüsteemiga. Inimene on avatud süsteem. Energiat saadakse kõikidest allikatest enda ümber ning antakse seda ümbritsevasse keskkonda. Energia vaba liikumine on väga oluline, siis inimene tunneb end hästi, kui energia liikumine on häiritud ja takistatud, siis tuntakse end tühjuna, segaduses, survestatuna või blokeerituna. Haigus on tihti selle tagajärjeks. Kõik inimese elu protsessid, ka haigus, sõltuvad sellest, kuidas energiat juhitakse.

Oluliseks tõukeks heaolukontseptsiooni arengus on olnud tervikliku heaolu mõjutavate dimensioonide esiletoomine. Dr. Bill Hettler, *National Wellness Institute* (NWI) kaasasutaja töötas välja kuuedimensioonilise heaolumudeli. Kuus dimensiooni jagunevad Hettleri mudeli järgi füüsiliseks, sotsiaalseks, intellektuaalseks, vaimseks ja emotsionaalseks ja ametialaseks heaoluks. (The Six Dimensions ... 2014)

Hettleri (The Six Dimensions ... 2014) järgi tuuakse füüsilise dimensiooni (*physical wellness*) puhul välja vajadus regulaarsele füüsilisele aktiivsusele. Füüsiline areng soodustab inimest õppima tervislikult toituma ning samal ajal vältima organismile kahjulike ainete nagu tubaka, narkootikumide ja alkoholi tarbimist. Füüsiline heaolu saavutatakse läbi treeningu ja tervislike toitumisharjumuste kombinatsiooni. Sotsiaalne heaolu (*social wellness*) on suutelisus suhelda teiste inimestega. Positiivsete suhete hoidmine perekonna, sõprade ja töökaaslastega aitab kaasa sotsiaalsele heaolule.

Sotsiaalse heaolu poole liikudes teadvustab inimene oma tähtsust ühiskonnas kui ka oma mõju ühiskonnale.

Intellektuaalne dimensioon (*intellectual wellness*) tunnustab loomingulisust, mis stimuleerib vaimset tegevust. Selle läbi laiendab inimene oma teadmisi ja oskusi ning samal ajal avastab oma potentsiaali jagada oma andeid ka teistega. Soov õppida uut, olemasolevate oskuste arendamine ja väljakutsete otsimine tagab elukestva õppe ja arengu. Inimene peab rohkem tegelema oma isiklike huvidega, lugema raamatuid, ajalehti ja ajakirju ning hoidma end kursis igapäevaste probleemidega, et saavutada intellektuaalne heaolu. Vaimne heaolu (*spiritual wellness*) on võime luua rahu ja harmoonia enda elus. Vaimselt rahul inimene aktsepteerib ja hindab seda, mis ei ole täielikult mõistetav. Nad püüavad leida vastuseid elu tähendusele ja mõttele. Vaimse tasakaalu teel tunneb inimene nii kahtlust, pettumust ja hirmu, kui ka mõnu ja õnne, mis on kõik osa universaalsest väärtussüsteemi otsingust. Emotsionaalse (*emotional wellness*) heaolu dimensioon tunnustab teadlikkust oma tunnetest ja nende aktsepteerimist. See hõlmab suutlikkust juhtida oma tundeid ja sellega seotud käitumist. Oma tunnetest arusaamine võimaldab tulla toime stressiga ja hoida häid ja rahuldustpakkuvaid suhteid teiste inimestega. (The Six Dimensions ... 2014)

Ametialase heaolu (*occupational wellness*) dimensioon rõhutab isikliku heaolu rikastamist läbi oma töö. Töölase heaolu eelduseks on, et tööalane areng on seotud suhtumisega oma töösse. Ametialase heaolu suunas liikumine annab inimesele oskusi ja andeid töötamiseks, mis on isiklikult tähendusrikkad ja rahuldustpakkuvad. Tuleb leida tasakaal töö ja isikliku elu vahel. (*Ibid.*)

Hettleri kuuedimensioonilisele heaolumudelile on aastate jooksul lisandunud mitmeid uusi dimensioone. Seitsmenda dimensioonina tuuakse tihtipeale välja ka keskkonnast tulenev heaolu, mis julgustab inimesi hoidma tasakaalu keskkonna ja iseenda vahel. Vajalik on austada kõiki elavaid olendeid sama palju kui füüsilist keskkonda ning kaitsta ümbritsevat keskkonda. Kõik inimesed saavad olla keskkonnateadlikud, lihtsalt enda teadlikust suurendades. (Environmental Wellness ... 2014)

Lisandunud on ka sellised heaoludimensioonid, nagu näiteks meditsiiniline heaolu, esteetiline heaolu, finantsiline heaolu. The Medical Wellness Association (The Medical Wellness ... 2015) defineerib meditsiinilist heaolu (*medical wellness*) kui tervise ja arstiabi seotust inimeste heaoluga. Esteetiliselt hästi tundev inimene oskab hinnata kunstiteoseid ja kunsti vastavust visuaalsetele, moraalsele, eetilistele ja sotsiaalsetele standarditele (Aesthetic Wellness ... 2015). Finantsilist heaolu (Financial Wellness ... 2015) võib defineerida mitmeti, näiteks on see seisund, kus inimene on eluterve, õnnelik ja vaba igasugustest rahaga seotud probleemidest. Samuti tähendab mõnele inimesele finantsiline heaolu selget arusaama enda rahanduslikust olukorrast ja võimet elada enda rahaliste vahendite piires.

Enamus heaolukontseptsiooni ja -dimensioonide käsitlusi seonduvad eelkõige iga inimese püüdlustega oma isikliku heaolu kõrgendamisel. Märksa vähem on uuritud seda, kuidas saab heaolukontseptsiooni põhimõtteid kasutada heaoluettevõtluses, sealhulgas spaateenuste arendamisel.

Heaoluettevõtlus hõlmab paljusid tegevusvaldkondi: spaasid, toitlustust, alternatiivmeditsiini, tervislikke tegevusi, tervisenõustamist, samuti tervise- ja heaoluturismi. Terviseturismi võib jaotada kolme suuremasse alavormi: raviturism, spaaturism ja heaoluturism (Hall 2011). Spaa- ja heaoluturismi peetakse tihti peale sünonüümideks, sama saab öelda ravi- ja terviseturismi kohta. Tegelikult on kõik need unikaalsed ja neil on erinevad tähendused. (*4WR: Wellness for Whom ... 2011*)

Smith ja Puczko (2014, 2009) defineerivad heaoluturismi kui aktiivset protsessi, milles inimesed muutuvad teadlikumaks ja püüavad teha paremaid otsuseid parema elukvaliteedi saavutamiseks. Global Spa Summit (2011, 2010) järgi hõlmab heaoluturism inimesi, kes reisivad erinevatesse kohtadesse selleks, et oma isikliku tervise ja heaolu eest ennatlikult hoolt kanda, nad otsivad harmoonilisi, unikaalseid ja autentseid elamusi ja hoolitsusi, mida neil kodus pole võimalik kogeda.

Raviturismi on viimastel aastatel palju uuritud ning raviturismi mõistele on mitmeid definitsioone. Näiteks Medical Tourism Association (Medical Tourism ... 2015) defineerib raviturismi järgmiselt: inimesed, kes reisivad ühest riigist teise või sama riigi

piires, selleks et saada meditsiinilist, kirurgilist või hambaravi samal või kõrgemal tasemel kui kodumaal, ning kes otsivad taskukohasemaid hindu, paremat juurdepääsu ravile või kõrgema kvaliteediga ravi. Global Spa Summit (2011) definitsioon on sarnane: raviturism on turismivorm, kus inimesed reisivad kodunt eemale selleks, et saada ravi kergematele või raskematele haigustele, läbida vajalik operatsioon või kosmeetiline protseduur ja kes otsivad kas madalamaid hindu, kõrgema kvaliteediga ravi, paremat juurdepääsu ravidele, mida kodust ei saada. (Global Spa Summit 2011)

Aastal 2000 muutus tervise parendamise eesmärgil reisimine väga populaarseks. *Wellness Tourism Worldwide* (2011) on kaardistanud viimaste aastate olukorra ja oodatavad muutused järgmise kümne aasta jooksul. Järgnevalt antakse ülevaade Euroopa, eelkõige Põhja-Euroopa trendidest.

Loodus ja keskkond on olulised igas piirkonnas Euroopas, eriti Lõuna-Euroopas. Põhja-Euroopat iseloomustab loodus ja looduslike ressursside (muda, termaalvesi) kasutamine heaoluturismis, sellele järgnevad raviteenused (taastusravi) ning kirurgia ja hambaravi. Põhja-Euroopas on kõige populaarsemad spaa- ja heaolukuurordid. Võrreldes praeguseid andmeid tulevikutrendidega, siis heaoluteenused muutuvad märkimisväärselt järgmise kümne aasta jooksul. Põhja-Ameerikas ja Põhja-Euroopas muutuvad populaarseteks elustiilil põhinevad teenused, näiteks toitumisõpetus, treeningalased konsultatsioonid ning puhkuse ja vaba aja veetmise spaad.

Kõige populaarsemad heaoluteenused maailmas on iluteenused, spordi- ja fitness-teenused, vaba aja ja puhkuse veetmise spaad ning spaa- ja heaolukuurordid. Neid teenuseid võib pidada globaalseteks, sest teenuste pakkumine on standardiseeritud ja teenused on saadaval pea kõikjal üle maailma. Tooted, mis on saadaval üle kogu maailma, kaotavad oma eristatavad omadused 2020. aastaks. Nendeks on iluteenused, mistahes massaažid ja saunad, päevaspaad ning mõned vaimsed tegevused (nt jooga ja meditatsioon). Turul on olemas selge huvi uute teenuste ja toodete vastu, mis erineksid ühetaolistest teenusest. Heaoluturismiettevõtlus peab paremini turgu teavitama olemasolevatest toodetest, kuna mitmeid uusi tooteid ei teata ja kontseptsioonid ei ole veel üldtunnustatud.

Eestis on tugevad spaa traditsioonid juba ajalooliselt, kindlasti on üheks esimeste kuurortide tekkepõhjuseks kohalik ravimuda, mida tänaseni kasutatakse. Spaade populaarsus kõneleb Eesti terviseturismi tugevnemisest, spaade arvukus näitab seda, et populaarsus tõuseb. 2008. aastal valmis Medical Spa hotellide kvaliteedisüsteem ja alustati esimeste ravispaade atesteerimist. Kvaliteedisüsteem loodi selleks, et klientidele teada anda erinevate teenuste olemusest ja võimalustest. Neile nõuetele vastamine ja vastava järgu omamine on kui kvaliteedimärk, millele klient võib kindel olla asutust külastades. 2009. aastal võttis Eesti Spaaliit liidu liikmeteks ka esimesed *wellness* spaahotellid. Tänapäevaks on Eesti Spaaliidul 14 liiget. (Eesti Spaaliit ... 2014)

Spaaliitu kuuluvad ettevõtted pakuvad lisaks ravispaade (*medical spa*) teenustele ka heaolu (*wellness*) teenuseid, iluteenuseid ning mitmekülgseid vaba aja veetmise võimalusi. Spaaettevõtete teenuste hulka kuuluvad massaažid, mudaravi, soojusravi, külmaravi, vesiravi, hoolitsused, aparaadne ravi, ravivõimlemine, saunad, iluteenused, basseinid, aktiivsed treeningud, uuringud ja arsti vastuvõtt. (Eesti Spaaliit ... 2014)

Üha rohkem ettevõtteid kasutab enda nimes sõna „wellness“. Mitmed ettevõtted kasutavad seda sõna eesmärgiga meelitada kliente enda teenuseid kasutama, teadmata, mida heaolu tegelikult tähendab. Inimeste terviseteadlikkus kasv ja soov enda heaolu kõrgendada on muutunud igapäevasteks teemadeks. Heaolupõhimõtete sügavam mõistmine annab ettevõttele võimaluse areneda ning pakkuda küllastajale terviklikku heaolukogemust. Spaahotellide, sealhulgas ravispaahotellide teenuste valik on mitmekesine ning teenused on tihtipeale ka väga sarnased, seetõttu küllastaja ootuste ja vajaduste tundmine võib anda ettevõttele konkurentsieelise. Ravispaade küllastaja ootustest ja vajadustest annab ülevaate järgnev alapeatükk.

## **1.2. Ravispaade küllastajate ootused ja vajadused**

Ravispaade küllastajate ootuste ja vajaduste tundmine ja mõistmine on eelduseks iga kliendi personaalsete ootustele, vajadustele ja soovidele vastava tervikliku heaolukogemuse loomisel. Lages ja Piercy (2012) viitasid, et kliendi vajaduste mõistmine on võtmeteguriks teenuste arendamisel. Kliendikesksed hotellid saavad luua

võimalusi selleks, et arendada atraktiivseid uusi teenuseid külastajatele meeldejäävate mälestustega (Zhou 2009).

Rahvusvaheline Spaaliit (*International Spa Association, ISPA*) defineerib spaasid kui asutusi, mis pakuvad mitmesuguseid inimeste heaolu suurendavaid ja hinge, vaimu ja keha kosutavaid professionaalseid teenuseid. ISPA defineerib ravispaad kui asutust, kus pakutakse nii spaateenuseid ja ka tava- kui ka täiendavaid teraapiaid ja ravi ning kus töötavad litsentsiga tervishoiutöötajad. (Definitions of a spa ... 2015)

Raviturism võib sisaldada endas kliinilisi protseduure ja kirurgiat, heaoluturism on ennekõike mõeldud tervise ja hea enesetunde säilitamisele läbi personaalsete ja meeldivate hoolitsuste. Raviturism on suunatud eelkõige haiguste ravimisele, heaoluturism eelkõige haiguste ennetamisele. Nende kahe vahele mahub spaaturism, mida omakorda võib jaotada mitmeti. Mõista ja arvestada tuleb, et ravi vajavatel ravituristidel on teistsugused ootused ja vajadused, kui lõõgastust otsival spaaturistil. Samas võib terviseturistil olla soov mõlemaks ning selliseid võimalusi pakuvad ravispaad. Teadlikud heaoluturistid peatuvad tavaliselt kõrgetasemelistes spaahotellides, kus võimalik saada personaalset teenindamist ning kasutada erinevaid heaoluspaateenuseid, et lasta kehal kosuda ja tunda ennast jälle värskena. (Smith, MacLeod, Robertson 2010)

Ravi on üks põhimotivatsioone inimestele, kes reisivad haiglatesse, kliinikutesse või hambaravile. Paljud inimesed reisivad ravispaadesse ja neil on tihti arsti ettekirjutis, et nad vajavad spetsiifilist ravi. Kuigi mõned arsti konsultatsiooni vajavad külastajad naudivad võimalust ka lõõgastuda ning kosuda spaas või mere ääres, siis nende motivatsioonid on siiski erinevad nendest külastajatest, kellel on hea tervis ja lihtsalt tahavad suurendada enda heaolu ja elada paremini. (Smith, Puczko 2014)

Ravispaa on asutus, kus ristuvad traditsiooniline haiglaravi ja alternatiivsed ravivõimalused, et pakkuda tervenemist ja heaolu. Ravispaa teenustena pakutakse nii traditsioonilisi raviteenuseid kui ka spaahoolitsusi. Ravispaa teenused on olulised külastaja tervikliku heaolu suurendamisel, samas ei taha klient tunda end patsiendina vaid külastajana. Ravispaas antakse külastajatele nõuandeid ja soovitusi, kuidas ka kodus enda eest hoolitseda (nt nahahooldus ja toitumine). Teenusepakkumise juures on oluline ka lõõgastav atmosfäär, tähelepanu tuleb pöörata ka väikestele detailidele alates

seinavärvist kuni hommikumantli materjalini. Rahustav õhkkond aitab külastajal tunda end mugavalt ka kõige ebameeldivama protseduuri ajal. (Entrepreneur Magazine 2012)

Spaaettevõtluse iseloomulikud omadused, nagu sobivad keskkonnatingimused, mugavad istmed ja piisavalt palju ruumi, et ei tekiks ülerahvastatuse tunnet, avaldavad mõju külastaja füüsilisele ja hingelisele heaolule terve külastuse ajal. Halvasti projekteeritud asutus või keskkond võib raskendada külastaja liikumist teeninduskohas, samuti vähendada teenusepakkuja tootlikkust ning suurendada teenuste osutamise aega ja ka ooteaega. (Abbas 2012)

On mitmeid tegureid, miks inimesed reisivad erinevatesse sihtkohtadesse eesmärgiga saada ravi. Kõige olulisemad on hinnaerinevused, teenuste kättesaadavus, lühemad ooteajad ja tervishoiutöötajate maine ning tunnustus. (Smith, Puczko 2014)

Kucukusta ja Guillet (2014) uurisid Hong-Kongi spaahotellide, ravispaade ja päevaspaade külastajate eelistusi sobiva spaa valikul. Tulemuste analüüsist järeldus, et inimesed eelistavad keskmise hinnaklassiga spaasid, kus terapeutidel on kõrged erialased oskused (ettevalmistused), külastajad saavad nautida privaatsust, spaateenuste valik on mitmekesine ja spaatoodetena kasutatakse kaubamärgiga tooteid. Oluline on ka hinna ja kvaliteedi suhe, ollakse valmis maksma kõrgemat hinda parema teeninduse eest. Kõige olulisemad tegurid hotelli broneerimisel on seejuures terapeutide koolitus, hind ja privaatsuse tagamine. Spaad saavad keskenduda neile kolmele vahendile külastajate ligi meelitamiseks.

Kliendi kogemust saab suurendada, kui tervise- ja heaoluasutused on teadlikud külastajate ootustest ja vajadustest. Suur osa ootustest tulenevad kultuurilisest taustast ja sotsiaalsetest normidest. Näiteks külastajad Kesk- ja Ida-Euroopast on tuttavad ravispaadega, mis põhinevad tervendavatel vetel, kus protseduurid ravivad teatud füüsilist seisundit. Nad vajavad tihtipeale arsti konsultatsiooni või teatud meditsiinilist järelvalvet enda külastuse ajal. Lääne-eurooplased on huvitatud pigem spaateenustest, mis on seotud ilu, turgutuse ja luksusega ning nende jaoks oleks häiriv kliinikut või haiglat meenutav atmosfäär, sisekujundus või isegi lõhn. Pigem otsitakse keha ja vaimu ning stressijuhtimise programme. Külastajad Põhjamaadest on huvitatud välistest vaba

aja veetmise võimalustest (looduses viibimine) ning lihtsatest ja funktsionaalsetest teenustest. Saun pole nende jaoks midagi unikaalsest või erilist, sest saunas käimine on nende igapäevane tegevus, eriti soomlastel. (Tooman, Tomasberg, Smith 2013)

Tooman, Tomasberg ja Smith (2013) uurisid Pärnu spaahotellide sihtrühmade ootusi ja vajadusi, intervjuuerides spaahotellide juhte ning turundusjuhte. Uurimus keskendus tervise- ja heaoluteenuseid pakkuvate ettevõtete väljakutsetele erineva kultuuritaustaga külastajate ootuste ja vajaduste täitmisel ühes sihtkohas mitmete erinevate teenuste piires. Intervjuude tulemuste analüüsist järeldus, et Pärnu spaade peamised sihtrühmad välituristidest on soomlased, lätlased, venelased, vähemal määral rootslased ja norralased ning üksikud külastused tehakse mujalt Euroopa riikidest, samuti on olnud külastusi USA-st, Austraaliast ja Hiinast. Järgnevalt iseloomustatakse kolme peamist sihtrühma Pärnu spaahotellides.

Soomlased kasutavad erinevaid spaateenuseid (massaaž, vesivõimlemine, vannid) kui ilusalongi poolt pakutavad teenuseid (maniküür, pediküür, juuksur). Oluline on ka sotsialiseerumine teiste spaakülastajatega. Toimuvad erinevad kultuuriprogrammid lauljate, mustlasmuusika ja tantsijatega, populaarsed on ka karaoke ja bingoõhtud. Soomlased on hinnatundlikud ja soovivad saada samasugust teenust iga kord, kui nad Pärnut külastavad. Soomlastele meeldib lihtne, sõbralik, soe ja personaalse lähenemisega teenindus, samuti ootavad nad kõigilt hotelli töötajatelt suurepärasest soome keele oskust. (*Ibid.*)

Vene ja Läti külastajad on peamiselt nädalavahetuse kliendid, kes kulutavad meelsasti raha ja naudivad puhkust vaikesse kuurortlinnas. Venelased veedavad Pärnus meeleldi ka aastavahetusi. Mõlemad rahvused on huvitatud teenuste selgitustest ja protseduuride kirjeldustest. Isegi kui venelased kasutavad ka raviteenuseid, eelistavad nad lõõgastust ja iluhoolitsusi. Venelastele meeldivad peod ja sotsiaalsed üritused, kus on alkohol ja vali muusika. Seetõttu on spaadel, millel on palju erinevaid sihtrühmi, keeruline korraldada üritust, mis vastaks erinevate rahvuste huvidele ja maitsetele (nt soomlased ja venelased). Lätlased eelistavad tihti inglise keeles suhtlemist, kuigi saavad aru ka vene keelest. Nooremad inimesed, sõltumata rahvusest, eelistavad heaolu ja puhkust,



tervislikku toitu, olulised on ka sportimisvõimalused ja kõrge kvaliteet. (Tooman, Tomasberg, Smith 2013)

Ravispaa külastajad vajavad ühelt poolt raviteenuseid, kuid samas tahetakse ka lõõgastuda spaas ning nautida erinevaid keha ja meeli turgutavaid protseduure. Raviturismi soodustavateks teguriteks on hinnaerinevused, teenuste kättesaadavus ning lühemad ravijärjekorrad. Ravispaa külastajad ootavad tervishoiutöötajate kõrget professionaalset taset ning nad ei taha tunda end kui patsiendid. Ettevõtte peab läbi mõtlema iga pisema detaili, sest külastajate tervislik seisund võib olla väga erinev ning oluline on vastata kõigi külastajate ootustele ja vajadustele. Spaahotellide, sealhulgas ravispaa klientide ootused ja vajadused sõltuvad ka rahvusest ning kultuurilisest taustast ning hotellid peavad mõtlema, kuidas erinevate sihtrühmade vajadusi täita, et kõik tunneksid end hästi. Järgnev alapeatükk annab ülevaate, kuidas kasutada heaolupõhimõtteid spaateenuste arendamisel.

### **1.3. Heaolupõhimõtete kasutamine spaateenuste arendamisel**

Heaolupõhimõtteid on võimalik kasutada iga ettevõtte arendamisel, sealhulgas ravispaa või haiglas, mitte ainult ettevõttes, mis nimetab end heaoluasutuseks. Heaolu tähendab kõige lihtsamalt seda, et inimesel on hea olla ning selleks, et inimene tunneks end tõeliselt hästi pole vajalik sõna „*wellness*“, vaid oluline on mõista heaolukontseptsiooni põhimõtteid ning kasutada vastavaid ideid teenuste arendamisel. Käesolevas alapeatükis tuuakse näiteid heaolusihtkohade arendamisest ning samu põhimõtteid on võimalik kasutada ka ettevõtte teenuste arendamisel. Heaolupõhimõtteid saab kasutada nii regionaalsel, riiklikul, omavalitsuse kui ka ettevõtte tasandil. Vastavalt Smith'i ja Puczko'le (2014, 2009) koosneb heaolukontseptsioon elementidest nagu elustiil, füüsiline, hingeline ja vaimne heaolu ning nende suhe iseenda, teiste ja keskkonnaga.

Paul Zane Pilzer (2007) nimetab heaoluettevõtlust triljoni dollari äriks ning ütleb, et see on võimalus teeninda uskumatut varandust, tehes head suurimas ettevõtlusvaldkonnas – *wellness*. Vajadus heaoluteenuste järgi on kasvanud, kuna ravikulud on üha suuremad ning on hakatud mõistma, et ainus võimalus kulutusi vähendada, on haiguste

ennetamine. Oluline on mõista heaolu mõiste tähendust ning pakkuda kliendile kvaliteetseid teenuseid.

Heaolusihikoht on koht, kus külastajad tunnevad end hästi terve külastuse ajal – kliendi seisukohalt on kõik heaoludimensioonid olulised ja on seotud turvalisuse, atmosfääri, külalislahkuse, keskkonna ning paljude teiste aspektidega terves sihtkohas (Tooman 2010). Sihtkohta heaolusihikohana arendada ja turundada on raske ülesanne, vaja on teadmisi ja mõista heaolu sügavamast tähendust. Ainult siis võib see tuua uusi investeeringuid väljastpoolt (investorid ja külastajad), kasvatada piirkonna väärtust, suurendada nädala keskel olevate külastuste arvu ja päevareiside nõudlust, luua brändi identiteeti ja toetada kultuuriturismi arendamist. (Tooman 2013)

On mitmeid regionaalseid kontseptsioone, mis on seotud heaolusihikoha arendamise ja turundamisega, näiteks *Alpine Wellness* (Alpshealthcomp, 2008), *Nordic Wellbeing* (Konu, Tuohino & Björk, 2011), *Lake Wellness* (Konu, Tuohino ja Komppula: 2010). Kõik need kontseptsioonid on ühendatud piirkonna unikaalsuse (Alpi maaliline loodus ja kliima; Põhjamaa värskus, lihtsus ja kliima; järvede ja metsade puutumatus; rahulik atmosfäär ja tervislikud tegevused), heaolupõhimõtete ja kohalike ressurssidega, selleks et arendada ja turundada piirkonda heaolupuhkuse sihtkohana. Heaolupõhimõtteid saab edukalt kasutada ka ettevõtte, sealhulgas spaaettevõtete teenuste arendamisel.

*Lake Wellness* kontseptsioon arendati välja, et vastata kliendi vajadusele tunda lõõgastust ja heaolu järvede piirkonnas. Seda saab ellu viia erinevate teenuste komponentidega, mis on osa teenuseprotsessist. *Lake Wellness*'i puhul on nendeks tegevused hingele ja vaimule; enese arendamine; tervist edendavad teenused; tervislik toit; majutus; iluteenused; tegevused, mis on suunatud lõõgastumisele ja heaolule; ning spetsiaalselt kliendile koostatud liikumis- või treeningtegevused. (Konu, Tuohino ja Komppula 2010) Tervislik toit, lõõgastus ning igakülgne heaolu, treeningvõimalused, iluprotseduurid ja -hooldused on olulised igale spaakülastajale ning spaaettevõtted peaksid nende punktidega arvestama.

Ettevõtte või sihtkoha arendamisel on kasulik arvesse võtta teenusedisaini viite põhimõtet (Ambrose & Harris 2010):

- Külastajakeskne – teenused vaadatuna läbi külastaja silmade.
- Koosloomine – kõik sidusrühmad, näiteks külastajad peaksid olema kaasatud teenusedisaini protsessi.
- Järjestamine – teenused peaksid olema visualiseeritud kui omavahel seotud tegevused.
- Tõendamine – mittemateriaalsed teenused peaksid olema visualiseeritud brošüüridel, postkaartidel, tunnusmärkidel, suveniiridel jne.
- Terviklikkus – kogu teenust ümbritsev keskkond peaks olema läbi mõeldud ja kaalutletud.

Kõiki neid põhimõtteid saab kasutada nii sihtkoha kui ettevõtte teenuste arendamisel. Marguiles (2013) nimetab elemente, mida teenusedisain peaks sisaldama: valgus; lõhnad; värvid; looduslik versus sünteetiline; koridorid; lõõgastusalad; muusika; temperatuur. Puczko (2011) toob välja, et rohkem on vaja mõelda sellele, kuidas luua spaakülastaja kogemust, kuna külastajad võivad väga erinevalt reageerida samale teenusele. Ta teeb olulise märkuse, et sisekujundajad ei ole psühholoogid ning sisekujundus ei võrdu kogemuse loomisega.

Raviturismi puhul võiks arvata, et rajatised ja hooned peavad olema lihtsalt puhtad, kliinilised ja funktsionaalsed. Ravituristid on aga üha enam arusaamiliselt „vähem haiglat ja rohkem külalislahkust“. Personali suhtlemisvalmidus ja -oskused võivad oluliselt muuta kliendi kogemust ning on võimalik, et turistid valivad ravisihtkohta töötajate sõbralikkuse ja lõõgastava atmosfääri järgi. (Smith, Puczko 2014)

Spaa peab olema palju enam kui koht, kus saab nautida hellitamist, selleks, et ligi meelitada uusi sihtrühmasid (nt mehi) või et raviettevõtluse sektor suhtuks neisse tõsisemalt. De Cabriac (2012: 38) ütleb, et spaad peavad tõestama, et nad ei ole ainult koht, kus inimesi hellitatakse, vaid et nad pakuvad võimalusi, et mõjuda positiivselt inimese füsioloogiale ja et nad suudavad pakkuda tõhusaid lahendusi külastajate elukvaliteedi parendamiseks.

Vastavalt Soome Turismiarenduskeskusele koosneb heaolupuhkus elementidest nagu igapäevarutiinist väljumine, rahu ja looduse nautimine, lõõgastav ja „patareisid laadiv“

puhkus; looduse avastamine; sündmused, mis on seotud kohaliku kultuuriga, traditsiooniline saunaskäimine; meeldiv, kaunis ja autentne keskkond, personaalne teenindus; tervislik, eelistatult kodumaisest toodangust valmistatud toit koos kättesaadava informatsiooniga toidu päritolust ja toiteväärtustest; tähelepanu pööramine keskkonnale ja säästva arengu põhimõtete kasutamine; arvestamine vananeva kliendibaasi ja liikumispuudega inimestega; kaunis ning hooldatud keskkond. (Smith, Puczko 2014)

Spaateenuste arendamisel saab lähtuda heaoludimensioonidest. Praktilise vahendina saab kasutada tabelit, kus on olemas kõik heaoludimensioonid ning see on lihtne ja struktureeritud mudel, mis aitab kõigil arendajatel meeles pidada heaolupõhimõtteid ettevõtet või sihtkohta heaolukohaks arendades. Järgnevalt toob töö autor endapoolseid näiteid sellest, millised tegurid võiksid olla olulised spaahotellis. Näiteks füüsilise heaolu puhul on olulised turvalisus, lihtne ligipääs ja liikumismugavus, kaasaegne interjäär, tervislik toit, kvaliteetne uni ja vaikus. Sotsiaalse heaolu puhul on olulised vaba aja veetmise võimalused, hotelli personali hea keeleoskus ning suhtlusvalmidus. Emotsionaalse heaolu puhul on tähtsad külalislahkus, sõbralikud töötajad ning personaalne teenindus.

Oluline on ka see, millisena ettevõtte ennast esitleb – milliseid sõnu ja sümboleid kasutatakse, emotsionaalsus, personaalsus, külalislahkus ja mida küllastajale pakutakse. Kõik see aitab luua kuvandit ettevõttest ning suurendada huvi terve sihtkoha vastu. Positiivne maine on oluline igale ettevõttele, sest paljud küllastajad teevad just selle järgi valikuid. Väikesed riigid peavad hoolikalt läbi mõtlema enda turundussõnumid, mis loovad sihtkoha mainet.

Näiteks 2002. aastal töötati välja Eesti brändi kontseptsioon „Eesti tuntuks!“, mille turunduskontseptsioon kirjeldas Eestit kui paremaks muutmise maad. Brändi sõnum andis maailmale mõista, et Eesti on muutumisjärgus ja valmis positiivseteks muutusteks „Tutvusta Eestit“ on brändi teine tulemine 2009. aastal, mille põhisõnum on „Heade üllatuste maa“. (Mändmets 2009)

„Tutvusta Eestit“ turunduskontseptsioon koos turismi alamstrateegiaga on parim juhend kõigile Eesti turismiettevõtjatele mõistmaks, milliseid argumente Eestil varuks on ja millisel moel Eestimaad endast maailmale avab. Kasutades oma kommunikatsioonis samu sümboleid, mida kasutab riik, tekib turismiettevõtjatele vajalik võimendusefekt, mis aitab erasektoril säästa kulusid – pole vaja iga kord Eestimaad uuesti leiutada. (Tutvusta Eestit ... 2015)

Vähe on uurimusi selle kohta, kuidas kasutada heaolupõhimõtteid spaateenuste arendamisel. Mitmed senised uurimused on seotud heaolusihtkoha arendamisega, kuid samu põhimõtteid saad edukalt kasutada ka spaaettevõtete teenuste arendamisel. Üheks võimaluseks spaateenuste arendamisel tervikliku heaolupõhimõtteid arvesse võttes, on kasutada erinevate heaoludimensioonide põhimõtteid. Spaaettevõtte arendamisel on oluline mõista tervikliku heaolukontseptsiooni sügavamat tähendust ning täita külalistajale antud lubadusi.

## **2. ESTONIA RAVISPAAS LÄBIVIIDUD UURING**

### **2.1. Estonia Spa Hotels AS lühitutvustus ja uuringu kirjeldus**

Tänane Estonia Spa Hotels AS on läbi aegade kandnud nime Sanatoorium nr 1 ja sanatoorium Estonia. Estonia Spa juured ulatuvad aga Pärnu esimese supelasutuseni – nüüdseks on kuurorditraditsioonid juba 176 aastat vanad. (Estonia Medical Spa ja Hotel 2015)

Ettevõtte on enda missiooni ja visiooni esitanud järgmiselt: „Meid vaimustab ja paneb liikuma unistus igavesest elust. Me oleme Sinu jaoks sihtkoht ja puhkepeatus, kus Sa saad võtta aja maha ning lõõgastuda ja tõsta oma energiataset (missioon) selle nimel, et Su töövõime ja vitaalsus säiliks läbi elu (visioon).“ (Estonia Spa Hotels AS äristrateegia ... 2015)

Estonia Spa Hotels äristrateegia 2014–2017 (Estonia Spa Hotels AS äristrateegia ... 2015) näeb ette kahele erinevale sihtgrupile suunatud spaakontseptsiooni turuletoomist. Endine Pargi maja kannab tänaseks nime Estonia Medical Spa & Hotel ehk Estonia ravispaa, mis pakub sihtgrupile 65+ ravispaa ja lihtsama kolmetärni hotelliteenust, keskendudes traditsiooniliste raviteenuste pakkumisele. Pargi maja on muutnud ainult nime ja logo ning jätkab ravispaa suunda. 2015. aasta juulis, pärast tänase Valge ja Rohelise maja ümberehitust neljätärni Resort Hotel & Spa'ks, alustatakse seal vanusegrupile 40–65 heaoluspaa suunitlusega kuurorthotelli, vee- ja saunakeskuse ning konverentsiteenuste pakkumisega. Mõlema spaakontseptsiooni osas on ettevõtte väärtuspakkumine ideoloogiliselt kujundatud Estonia nimest lähtudes; ambitsiooniga pakkuda nii spaa, hotelli kui toitlustusteenuse osas maksimaalselt autentset eestimaist lähenemist.

Estonia ravispaa pakub majutust, toitlustust, raviseid ja hoolitsusi. Lisateenustena on olemas seminariruumid, pakutakse iluteenuseid, lisaks on ka sauna- ja basseinikeskus Termid, parkimisvõimalus, jõusaal, solaarium, kauplus ja apteek. Estonia ravispaas puhates on võimalik osa saada arstide kompetentsist, teenindajate vilumusest ning Termide saunadest ja veemõnudest. Uue aja spaameditsiinil on pakkuda palju uusi võimalusi, ravipaketid sisaldavad arsti konsultatsiooni ning ravikaardi koostamist ja sellele vastavalt ka protseduure. Erinevad massaažid, liikumisravi, füsioteraapia, vesiravi, soojusravi, unikaalne ülikülmravi kambris, soolakambriravi, nõelravi, valgusravi. Neile lisaks saab abi see, kes hädas tselluliidiga või nahaprobleemidega. Võimalik on teha erinevaid meditsiinilisi uuringuid ning lasta hambaid parandada. (Estonia Medical Spa & Hotel 2015)

Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivse uurimismeetodina ankeetküsitlust. Ankeetküsitluse (vt lisa 1) eesmärgiks oli välja selgitada, kui hästi Estonia ravispaa külastajad end hotellis tunnevad ja mida saaks hotell edaspidi rohkem teha külastajate heaolu suurendamiseks. Eesmärgiks seati vähemalt 70 külastaja küsitlemine. Küsitlusankeedi koostamise aluseks oli võetud Hettleri (The Six Dimensions ... 2014) kuuendimensiooniline heaolumudel. Küsitlusankeet koosnes üheteistkümnest küsimusest, kus esitati nii demograafilisi küsimusi kui ka paluti külastajal hinnata erinevaid seisukohti heaoludimensioonidest lähtuvalt. Küsimustiku kõige pikem küsimus (nr 2) koosnes 25-st väiteküsimusest ning hinnangu andmiseks kasutati Likerti 4-palli skaalat. 4 tähendab seejuures nõustun igati, 3 – pigem nõustun, 2 – mitte eriti ja 1 – üldse ei nõustu. Null tähendab pole teenust kasutanud. Kuuenda küsimuse puhul kasutati oluline – mitteoluline skaalat. Lisaks oli vastajal võimalus esitada endapoolseid ettepanekuid, mida ja kuidas hotellis paremaks muuta. Üldkogumisse kuulusid kõik Estonia ravispaa kliendid, eelkõige eestlased ja soomlased, keda on külastajate seas kõige rohkem ning küsitlemiseks kasutati juhuvalimit.

Uuringu perioodiks oli 03.03.–27.03.2015 ning töö autor jagas ankeete paber kandjal. Ankeet oli koostatud eesti ja soome keeles, kuna sel perioodil oli kõige rohkem Eesti ja Soome külastajaid. Paber kandjal ankeetide jagamine osutus valituks, sest ettevõtte tarkvara ei võimalda väljaregistreerinud kliendile automaatselt e-maili saata ning

andmete kogumine oleks ajamahukas. Ankeedi küsimuste arusaadavust ning võimalike probleemide avastamiseks viidi läbi pilootuuring hotelli klientide seas ajavahemikul 03.03.–05.03.2015. Pilootuuringu käigus ei tulnud välja ühtegi probleemi ning saadud ankeete sai kasutada uuringu tulemuste analüüsis.

Ankeetküsitluse tulemuste analüüsimiseks kasutati andmetöötlusprogrammi Excel, kuhu sisestati kõikide ankeetide järjekorranumbrid ning seejärel küsimuste kaupa vastused. Numbriliste andmete analüüsimiseks kasutati kirjeldavat statistilist analüüsi, teise küsimuse vastuste analüüsimiseks leiti iga näitaja aritmeetiline keskmine ja standardhälve, lisaks ka miinimum- ja maksimumväärtus, samuti leiti seoseid andmete vahel. Exceli abil koostati tabelid ja joonised, mis annavad visuaalse pildi ankeetküsitluse tulemustest. Ankeetküsitluse avatud küsimuste analüüsimiseks kasutati sisuanalüüsi.

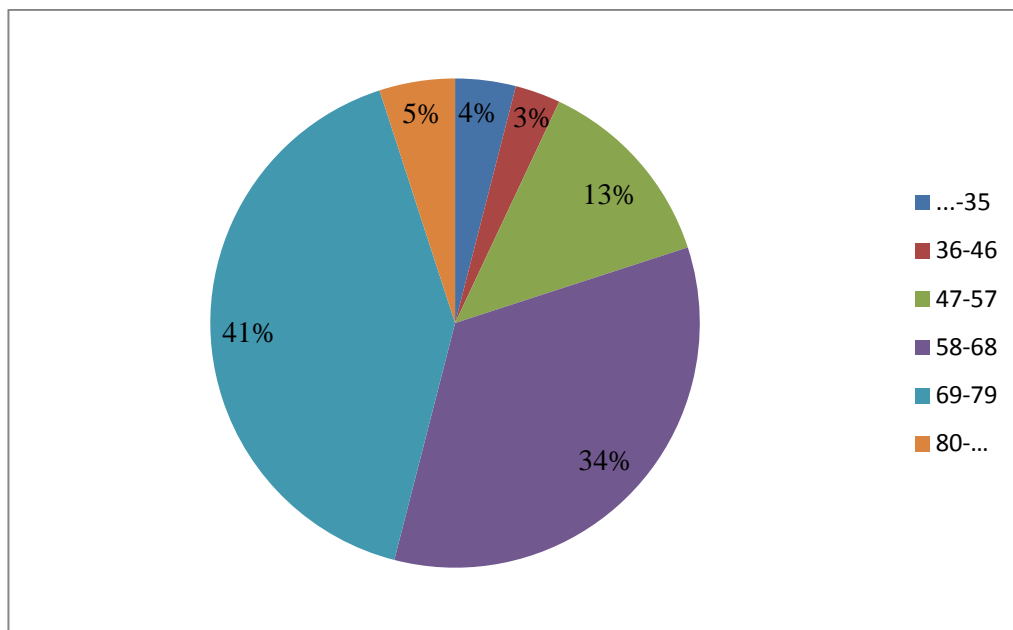
## **2.2. Uuringu tulemuste analüüs**

Ankeetküsitluse läbiviimise perioodiks oli 03.03.–27.03.2015. Ankeet oli koostatud eesti ja soome keeles ning töö autor jagas ankeete paber kandjal. Ankeetküsitlust viidi läbi enamasti tööpäevadel, kuna ravikliente oli kõige rohkem nädala keskel. Kõik joonised ja tabelid selles alapeatükis on autori koostatud.

Küsimustikule vastajaid oli kokku 76, kellest 34 olid mehed ehk 45% ja 42 olid naised ehk 55%. Rahvuselt oli kõige rohkem vastajate seas soomlasi, keda oli 47, eestlasi oli 27 ning venelasi kaks.

Vastajatest (vt Joonis 3) moodustasid kõige suurema grupi 69–79 aastased, keda oli 41%. Vanusegrupis 36–46 oli vastajaid kõige vähem ehk 3%. Kõige vanem vastaja oli 87-aastane ning kõige noorem 21-aastane. Viis inimest ei märkinud ankeedile enda sünniaastat.

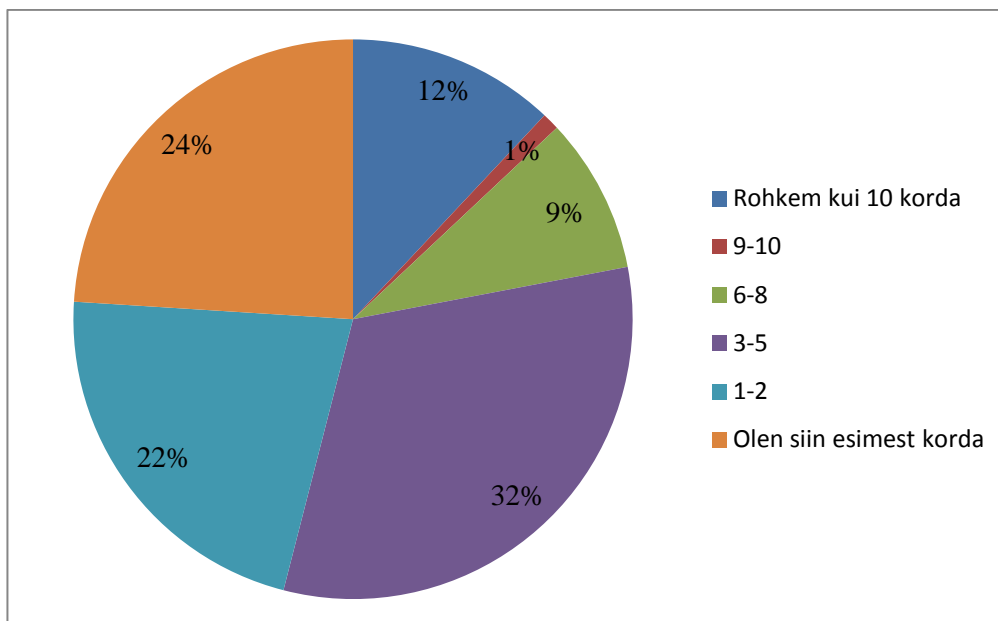




**Joonis 3.** Vastanute vanuseline jaotus protsentuaalselt.

29 inimest oli valinud enda külastuse eesmärgiks tervise, 26 inimest puhkuse, töö või äri eesmärgil peatus kolm inimest Estonia ravispaas. 15 inimest oli märkinud enda reisi eesmärgiks nii tervise kui puhkuse ning üks inimene märkis tervise ja töö. Kaks inimest jättis selle küsimuse vastamata, põhjuseks võib olla märkamatus, sest kõigile teistele küsimustele oldi vastatud.

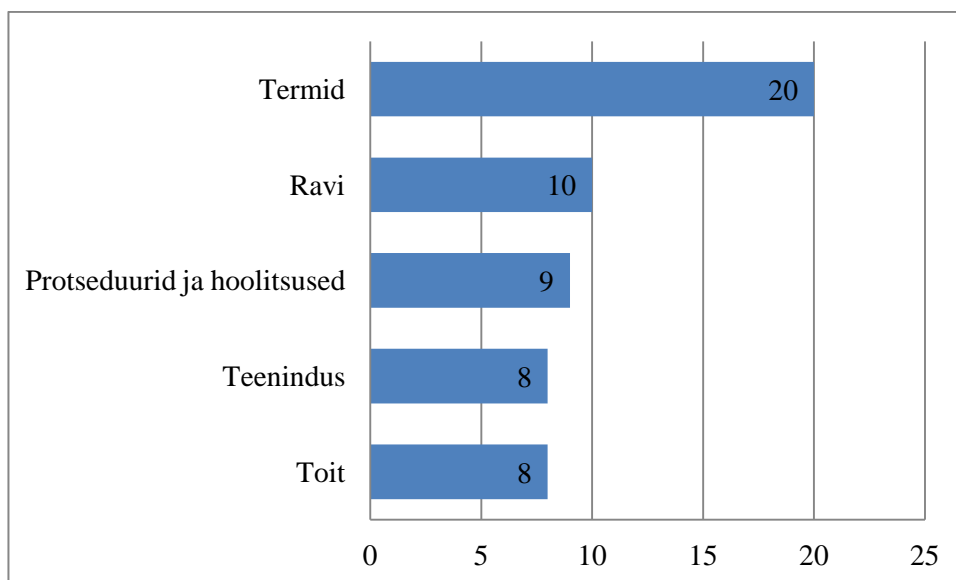
Külastajatest (vt Joonis 4) 24 olid Estonia ravispaad külastanud varasemalt 3–5 korda, 18 inimest viibis hotellis esimest korda, 17 inimest olid Estonia ravispaas käinud 1–2 korda, rohkem kui kümme korda oli vastuseks valinud üheksa inimest. 6–8 korda oli hotelli külastanud seitse inimest ning üks inimene oli 9–10 korda hotelli teenuseid kasutanud.



**Joonis 4.** Estonia ravispaa klientide varasem külastuste arv protsentuaalselt.

Kõige rohkem oli vastajate seas kõrgharidusega inimesi (28), kellest 18 olid naised ja 10 mehed. Järgmisena oli arvuliselt kõige rohkem kutseharidusega inimesi, kokku 21, järgnesid keskharidusega (7), kesk/eri (6), põhihariduse (6) ja algharidusega inimesed (5).

Järgnevalt analüüsib töö autor avatud vastustega küsimusi. Neljandas küsimuses paluti vastajatel välja tuua, mis neile Estonia ravispaaas kõige rohkem meeldis. Joonis 5 illustreerib tulemusi. 76-st inimesest 52 vastasid sellele küsimusele ning mõni inimene andis ka mitu vastust. Kokku oli erinevaid vastuseid 21. Töö autor toob välja, et 20-l korral nimetasid inimesed kõige meeldivamaks Estonia ravispaa Terme, mille all mõeldi basseine ja saunasid. Kümmel korral tõid külastajad välja kõige meeldivama tegurina ravi, neist kolm inimest kiitsid meeldivaid arste. Üheksa inimest pidas kõige meeldivamaks protseduure ja hoolitsusi, neist seitsmel korral nimetati massaaži. Näiteks tõi üks külastaja välja, et temale meeldis kõige enam peamassaaž. Võrdselt kaheksal korral nimetati teenindust ja restorani toitu. Teeninduse alla liigitas töö autor sõbralikud töötajad, abivalmiduse ja külalislahkuse.



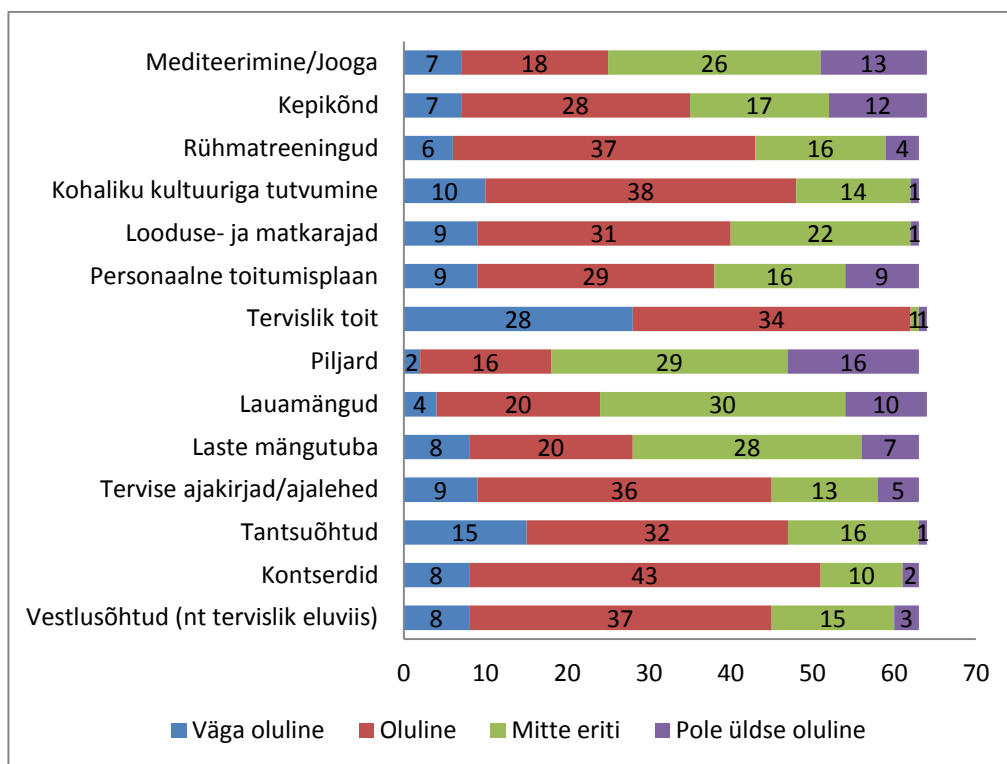
**Joonis 5.** Küllastajatele enim meeldinud teenused.

Järgmise avatud küsimusega uuriti, mida küllastajad soovitsid Estonia ravispaal veel teenuste osas muuta või lisada. Sellele küsimusele vastas 76-st inimesest 20. Kuna tegu polnud kohustusliku küsimusega, siis oli ka vastajate arv väiksem. Iga inimene andis erineva vastuse ning mõni inimene tegi mitu ettepanekut. Järgnevalt tuuakse välja küllastajate ettepanekud:

- Tubades võiksid olla suurema ekraaniga televiisorid, et vanemal inimesel oleks mugavam vaadata;
- Tubade kappides võiksid olla riidepuud;
- WC-potid on liiga madalad;
- Ruume ja kogu interjööri tuleks uuendada ja kaasajastada;
- Uus lift;
- Selgemad viidad või inimene, kes juhataks ravikabinettidesse/protseduuride ruumidesse;
- Termides soolabasseinid;
- Kõiki teenuseid võiks broneerida ühes kohas – vastuvõtus;
- Tubade broneerimisel võiks arvestada, millist tuba inimene soovib;
- Pakettide müümisel tuleks kindlustada vabade aegade olemasolu erinevatele protseduuridele;

- Protseduuride vahed võiksid olla pikemad;
- Protseduuridel ja hoolitsustel pöörata kliendile rohkem erilist tähelepanu;
- Pöörata suuremat tähelepanu tervislikkusele (toit, loengud);
- Avada võiks kepikõnni;
- Ekskursioonid Pärnus;
- Pakett kaaluprobleemidega inimesele;
- Restoran võiks olla õhtul kauem avatud;
- Restoranis võiks pakkuda kohvi kõrvale kuuma piima;
- Esimesel korrusel (poe vastas) olev istumisnurk/kohvik võiks olla suurem ja ka õhtul avatud.

Neljanda (vt Joonis 6) küsimusega uuriti külastajatelt, mida võiks Estonia ravispaa klientide heaolu suurendamiseks veel teha ja pakkuda. Välja oli toodud 15 erinevat tegevust või tegurit ning vastajal tuli märkida, kui oluliseks või mitteoluliseks need tema jaoks on. Samuti oli võimalik välja tuua endapoolne ettepanek lahtri „Muu“ all. 12 inimest oli tabeli tühjaks jätnud ning ei vastanud sellele küsimusele. Vastamata jäetud küsimustega ankeedid tulid tagasi enamasti inimestelt, kes ei saanud küsimustikule kohe vastata ning lubasid ankeeti hiljem täita. Seega oli sellele küsimusele vastajaid kokku 64.



**Joonis 6.** Küllastajate hinnang erinevate tegevuste olulisusele Estonia ravispaas.

Uuringus selgus, et küllastajad peavad kõige olulisemaks puhast keskkonda ja tervislikku toitu. Puhta keskkonna puhul märkisid 63 inimest selle kas väga oluliseks või oluliseks. Tervislik toit oli väga oluline või oluline 62-le vastajale. Sellest järeldub, et inimesed pööravad oma tervisele suurt tähelepanu ning tervislik ja puhas keskkond on nende jaoks tähtsal kohal.

Meditseerimist või joogat pidas väga oluliseks seitse inimest, oluline oli see 18-le vastajale, 13 neist olid naised ja 12 mehed. Sellest järeldub, et nii meeste kui naiste jaoks on mediteerimine ja jooga huvipakkuv tegevus. Kepikõnd oli väga oluline seitsmele inimesele ning oluline 28-le. Rühmatreeninguid pidas oluliseks 37 inimest 64-st inimesest.

Kohaliku kultuuriga tutvumine oli väga oluline 10 inimese jaoks, 38 vastajat pidas seda oluliseks. 30 inimest, kes vastas küsimusele väga oluline või oluline, olid soomlased ning 16 eestlased (vastanutest 23 olid eestlased). Siit järeldub, et ka siseturistide jaoks on oluline kohaliku kultuuriga tutvuda. Üheksa inimest arvas, et looduse- ja matkarajad

on väga olulised ning oluliseks märkis selle 31 vastajat. Väga oluliseks või oluliseks pidas antud tegurit 25 meest ja 15 naist. Seega matkamine või looduses jalutamine on selle uuringu põhjal meestele huvipakkuvam tegevus kui naistele.

Personaalse toitumisplaani koostamine oli väga tähtis üheksale inimesele ning oluline 29-le. 15 eestlast 27-st märkis personaalse toitumisplaani väga oluliseks või oluliseks, samamoodi pidas väga oluliseks või oluliseks seda 27 soomlast 47-st. Vastavalt soole pidas personaalset toitumisplaani väga oluliseks või oluliseks 20 meest ja 18 naist. Kuigi tihtipeale naiste jaoks on toitumine ja kehakaal olulisemal kohal kui meestel, siis sellest uuringust tuleb välja, et meeste jaoks on see ka oluline. Põhjuseks võib olla see, et ankeete täitsid mõned abielupaarid koos ning seetõttu ei saa öelda, kas mees või naine oli selle märkinud oluliseks.

Vähem oluliseks pidasid vastajad piljardit, lauamänge ja laste mängutuba. Mitte eriti oluliseks pidasid piljardit 29 inimest ja üldse mitte oluliseks 16, lauamänge pidas mitte eriti oluliseks 30 üldse mitte oluliseks 10 ning laste mängutuba märkis mitte eriti oluliseks 28 inimest. Olulised olid lauamängud ja laste mängutuba 20-le inimesele. Kuna vastanute seas oli kõige rohkem 69-79-aastaseid inimesi, on mõisteta, et nende jaoks laste mängutuba pole eriti oluline. Oluline on see pigem noorematele inimestele ning puhkajatele mitte raviklientidele.

Tervise ajakirjade või ajalehtede olemasolu pidas oluliseks 36 inimest, väga oluliseks 9. Tantsuõhtud olid väga olulised ja olulised 47-le vastajale ning kontserdid väga olulised ja olulised 51-le inimesele. Tantsuõhtuid peavad soomlased eestlastest olulisemaks, kuid kontserdid on mõlemale rahvusele võrdselt olulised. Vestlusõhtuid (nt tervislik eluviis) pidas väga oluliseks ja oluliseks 45 inimest 64-st.

Küsimustiku teine küsimus koosnes 25-st väiteküsimusest ning väited olid jaotatud kuude gruppi: füüsiline, keskkonnast tulenev, sotsiaalne, intellektuaalne, emotsionaalne ja meditsiiniline heaolu. Vastusevariantideks olid „Nõustun igati“ (4), „Pigem nõustun“ (3), „Pigem ei nõustu“ (2), „Üldse ei nõustu“ (1) ja „Ei ole teenust kasutanud“ (0). Teise küsimuse vastuste illustreerimiseks koostatakse tabelid, kus tuuakse välja iga väiteküsimuse keskväärtused, standardhälbed ning miinimum- ja maksimumväärtused. Samuti tuuakse

teise küsimuse analüüsis välja kolmanda avatud küsimuse vastused, kuna sellele küsimusele oli vastajaid vähe ning küsimused olid omavahel seotud. Kolmanda küsimusega paluti vastajal põhjendada enda arvamust, kui ta mõne väitega ei nõustunud. Vastajaid oli kokku 76. Järgnevas tabelis 1 tuuakse välja füüsilist heaolu puudutavate küsimuste tulemused.

**Tabel 1.** Füüsiline heaolu Estonia ravispaas.

Füüsiline heaolu	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Hotelli restoranis pakutav toit on tervislik ja mitmekülgne	3,43	0,64	1/4
Hotellitubade voodid on mugavad, tervislikud ja toetavad head und	3,16	0,80	1/4
Hotell on meeldiva ja kaasaegse sisustusega	2,57	0,82	1/4
Hotellis on piisavalt võimalusi füüsiliseks tegevuseks (nt jõusaal)	2,37	1,31	1/4
Hotellis on mugav ja lihtne liikuda	2,84	0,83	1/4

Füüsilist heaolu puudutavatest küsimustest on kõige madalama keskväärtusega väide „Hotellis on piisavalt võimalusi füüsiliseks tegevuseks (nt jõusaal)“ (2,37). Selle väite standardhälve on üsna suur, mis tähendab, et üks võib selle väitega nõustuda, teine jällegi mitte. Eelneva väite puhul oli ka kõige suure vastamata jätmiste arv (16), mis näitab, et inimesed polnud kokku puutunud hotelli poolt pakutavate teenustega, konkreetsel juhul ei oldud näiteks jõusaali kasutatud. Sellele järgnevad väited „Hotell on meeldiva ja kaasaegse sisustusega“ (2,57) ja „Hotellis on mugav ja lihtne liikuda“ (2,84). Viimase väite puhul ei nõustunud väitega enamasti naised vanuses 58+. „Hotell on meeldiva ja kaasaegse sisustusega“ – sellega ei nõustunud enamasti naised ja rahvuselt soomlased. Näiteks tõid vastajad välja, et hotell võiks olla kaasaegsema sisustusega ning suunaviidad võiksid olla arusaadavamad, et ei hilineks protseduurile. Samuti toodi välja, et hotellis on liiga palju treppe ja uksi, liftid on vanad ning hotellitoas võiksid olla laiemad voodid. Mitmed külastajad tõid välja, et vastuvõtu juures olevad diivanid on liiga madalad ning vanemal inimesel on raske neilt püsti tõusta. Ka töö autor toob välja, et hotelli interjööris võiks teha uuendusi ning suunaviidad P-majas (Pargi maja) on vajalikud igale korrusele. Kõige kõrgemalt hinnati restorani toidu tervislikkust ja mitmekülgust (3,43), toit toodi välja ka küsimuses 4, kus vastajal paluti kirjutada, mis meeldis Estonia ravispaas kõige enam. Üks vastaja tõi

välja, et restoranis võiks ka lõuna ajal sooja teed pakkuda, põhjendades, et külmad mahlad ei ole tervislikud. Ka standardhälve on madal, mis tähendab, et vastajad on olnud selle küsimuse osas üksmeelsed. Restorani menüüvalik on mitmekülgne, hommikusöögiks pakutakse erinevaid putrusid, lõuna- ja õhtusöögiks pakutakse suppe, salateid, erinevat moodi küpsetatud liha ja kala ning magustoitu. Tabelis 2 analüüsitakse keskkonnast tuleneva heaolu küsimuste tulemusi.

**Tabel 2.** Keskkonnast tulenev heaolu Estonia ravispaas.

<b>Keskkonnast tulenev heaolu</b>	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Hotelli interjööri kasutatud värvid on ravispaale sobivad	2,95	0,71	1/4
Hotellis kasutatav muusika on rahulik ja meeldiv	2,55	1,30	1/4
Hotellis olevad lõhnad on meeldivad	2,82	0,74	1/4
Hotell on puhas	3,30	0,57	2/4
Tunnen ennast hotellis turvaliselt	3,39	0,54	2/4

Kõige rohkem on külastajad olnud üksmeelel väites, et tuntakse end hotellis turvaliselt (3,39). Kõrgelt hinnatakse ka hotelli puhtust (3,30). Kõige madalama keskvaartusega on väide „Hotellis kasutatav muusika on rahulik ja meeldiv“, selle väite standardhälve on 1,3, mis näitab, et külastajate arvamused on erinevad. Selle väite puhul töid kaks inimest välja, et restorani muusika on liiga vali ja häiriv, üks inimene vastas, et Termides kasutatav muusika on vali. Kümme inimest valis vastuseks „Ei ole teenust kasutanud“, mis võib tähendada, et külastajad pole muusika kasutamist hotellis tähele pannud. Järgnevalt hinnati kõige madalamalt väidet „Hotellis olevad lõhnad on meeldivad“. Näiteks toodi välja, et hotellis on haiglale sarnased lõhnad ja et numbritoas ei saa akent lahti hoida, sest suitsuhais tuleb tuppa. Tabelis 3 analüüsitakse sotsiaalse heaolu küsimuste tulemusi.

**Tabel 3.** Sotsiaalne heaolu Estonia ravispaas.

<b>Sotsiaalne heaolu</b>	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Hotellis on piisavalt vaba aja veetmise võimalusi	2,44	1,07	2/4
Hotelli töötajate suhtlusvalmidus ja -oskused on head	3,24	0,70	1/4



	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Hotelli töötajate keeleoskus on hea	2,91	1,06	1/4
Hotellis on loodud head võimalused küllastajate omavaheliseks suhtlemiseks	2,64	1,05	1/4

Kõige madalamalt hinnati väiteid „Hotellis on piisavalt vaba aja veetmise võimalusi“ (2,44) ja „Hotellis on loodud head võimalused küllastajate omavaheliseks suhtlemiseks (istumisnurgad, kohvikud)“ (2,64). Viimase väite puhul oli mittenõustujaid rohkem soomlaste seas ning meeste ja naiste osakaal oli üsna võrdne. Mõlema väite standardhälbed on suured, mis näitab, et vastajate arvamused ei ühti. Vaba aja veetmise võimaluste väitega ei nõustunud nii mehed kui naised ning pigem soome rahvusest küllastajad. Üks vastaja tõi välja, et vaba aja veetmise võimalusi võiks olla rohkem. Näiteks Soome gruppidele korraldatakse tantsuõhtuid ja erinevaid väljasõite, samuti võiks siseturistile pakkuda rohkem tegevusi. Hetkel on hotelli igal korrusel istumisnurgad, kus saab lugeda raamatuid või koroonat mängida. Raamatud, mida küllastajal on võimalik lugeda, on vanad ning rohkem võiks olla uuemat kirjandust. Hetkel puudub ka kohvik, mis oleks päevasel ajal avatud. Esimesel korrusel on kohvik/pood, kuid see võiks olla rohkem eraldatud ja privaatsem. Hotelli töötajate keeleoskust hindas madalalt kaheksa soomlast. Kõige kõrgemalt hinnatakse hotelli töötajate suhtlusvalmidust ja -oskusi (3,24). Standardhälve on 0,7, mis näitab, et vastajad on üksmeelsed. Tabelis 4 tuuakse välja intellektuaalse heaolu küsimuste tulemused.

**Tabel 4.** Intellektuaalne heaolu Estonia ravispaas.

<b>Intellektuaalne heaolu</b>	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Hotellis on piisavalt võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks (nt ajakirjad)	1,86	1,30	1/4
Hotellis on kättesaadavad pakutavate teenuste kirjeldused ja soovitusel	2,64	0,96	1/4
Hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks	1,88	1,27	1/4
Hotellis on kättesaadav info Pärnust ja Pärnumaast (nt aktiivse puhkuse veetmine)	2,20	1,32	1/4

Kõigi intellektuaalset heaolu puudutavate küsimuste keskväärtused jäävad alla kolme, samas on ka standardhälbed suured, mis näitab, et vastajate arvamused nende väidete osas on erinevad. Kõige madalamalt on hinnatud väidet „Hotellis on piisavalt võimalusi

enda terviseteadlikkuse suurendamiseks, näiteks ajakirjad“ (1,86). Sellega ei nõustunud pigem naised (19) ja rahvusest enam soomlased (21) kui eestlased (9). Järgnevalt on kõige madalama keskväärtusega väide „Hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks“ (1,88). Madalalt on hinnatud ka väidet „Hotellis on kättesaadav info Pärnust ja Pärnumaast (nt aktiivse puhkuse veetmise võimalused)“ (2,20). Vastuvõtu juures on olemas infovoldikud üritustest, mis Pärnus toimuvad. Samuti võiks olla rohkem informatsiooni, mis tutvustaks Pärnut ja Pärnumaad üldiselt, siinseid vaba aja veetmise võimalusi ning vaatamisväärsusi. Kõige kõrgemalt on hinnatud väidet „Hotellis on kättesaadavad pakutavate teenuste kirjeldused ja soovitusel“ (2,64)“. Näiteks hotelli vastuvõtt on kättesaadavad erinevate teenuste kirjelduste brošüürid erinevates keeltes. Mitmed vastajad ei osanud intellektuaalset heaolu puudutavatele küsimustele vastata, põhjuseks võib olla see, et inimesed ei tea erinevatest võimalustest hotellis või siis pole nendega kokku puutunud. Tabelis 5 tuuakse välja emotsionaalse heaolu küsimuste tulemused.

**Tabel 5.** Emotsionaalne heaolu Estonia ravispaas.

<b>Emotsionaalne heaolu</b>	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Tunnen ennast hotellis viibimise ajal kõikjal hästi	3,22	0,56	2/4
Protseduuride ja hoolitsuste ajal tunnen end mugavalt ja lõõgastunult	3,43	0,52	2/4
Hotelli töötajad on külalislahked, abivalmid ja sõbralikud	3,43	0,62	2/4

Emotsionaalset heaolu hindavad külastajad hotellis väga heaks. Kõrgelt on hinnatud kõiki kolme väidet: „Tunnen ennast hotellis viibimise ajal kõikjal hästi“ (3,22), „Protseduuride ja hoolitsuste ajal tunnen end mugavalt ja lõõgastunult“ (3,43) ja „Hotelli töötajad on külalislahked, abivalmid ja sõbralikud“ (3,43). Ka standardhälbed on madalad, mis näitab, et vastajad on olnud üksmeelsed nende väidete osas. Tabelis 6 tuuakse välja meditsiinilist heaolu puudutavate küsimuste tulemused.

**Tabel 6.** Meditsiiniline heaolu Estonia ravispaas.

<b>Meditsiiniline heaolu</b>	Keskmine	Standardhälve	Min/Max
Arstid on usaldusväärsed ja asjatundlikud	2,74	1,39	1/4
Pakutavaid terviseuuringuid on piisavalt	2,24	1,53	1/4
Õed ja füsioterapeudid on pädevad ja suhtuvad küllastajasse personaalselt	2,17	1,64	2/4
Arstid annavad personaalset nõu ja õpetusi tervislike eluviiside järgimiseks	2,25	1,51	1/4

Kõige madalamalt on hinnatud väidet „Õed ja füsioterapeudid on pädevad ja suhtuvad küllastajasse personaalselt“ (2,17). Selle väite standardhälve on ka kõige kõrgem (1,64), seega vastajad ei ole ühel meelel antud küsimuse osas. Madalamad tulemused on saanud ka väited „Pakutavaid terviseuuringuid on piisavalt“ (2,24) ja „Arstid annavad personaalset nõu ja õpetusi tervislike eluviiside järgimiseks“ (2,25). Pakutavate terviseuuringute piisavusega ei nõustunud soome rahvusest kliendid. Kõige kõrgemalt hinnati väidet „Arstid on usaldusväärsed ja asjatundlikud“ (2,74). Samas on kõikide väidete standardhälbed suured, mis näitab vastajate arvamuste lahknevust. Üks vastaja tõi enda mittenõustumise põhjenduseks, et arsti vastuvõtuajad on liiga lühikesed. Mitmed vastajad valisid vastuseks „Ei ole teenust kasutanud“, seda just nädalavahetuse kliendid või puhkajad, kelle reisi eesmärk oli puhkus ning ravi poolega kokku ei puutunud.

Kõige madalamad tulemused said intellektuaalset heaolu puudutavad väited, kus kõige madalamalt hinnati väidet „Hotellis on piisavalt võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks (nt ajakirjad)“. Kõige kõrgemalt hinnati emotsionaalset heaolu, mille väited puudutasid personali külalislahkust ja meeldivat õhkkonda hotellis. Üldiselt tunnevad küllastajad end hotellis turvaliselt, ollakse rahul restoranis pakutava toiduga ning hinnatakse kõrgelt hotelli töötajate suhtlusvalmidust ja -oskusi. Kolmandas peatükis tehakse järeldused uuringu tulemuste analüüsist ning esitatakse ettepanekud heaolupõhimõtete kasutamiseks Estonia ravispaas teenuste arendamisel.

### **3. JÄRELDUSED UURINGU TULEMUSTEST NING ETTEPANEKUD TERVIKLIKU HEAOLUKONTSEPTSIOONI PÕHIMÕTETE KASUTAMISEKS ESTONIA RAVISPAAS**

Ankeetküsitluse tulemustest järeldub, et Estonia ravispaa külastajad hindavad enda emotsionaalset heaolu teistest heaoludimensioonidest kõige kõrgemalt. Emotsionaalse heaolu väidete keskmised tulemused olid kõige kõrgemad (kõigil kolmel väitel üle kolme ehk „Pigem nõustun“ ja „Nõustun igati“ vahepeal), samuti on standardhälbed kolme väite puhul madalad, mis tähendab, et vastajad on üksmeelel. Kõige kõrgemalt on hinnatud väidet „Protseduuride ja hoolitsuste ajal tunnen end mugavalt ja lõõgastunult“, seejärel „Hotelli töötajad on külalislahked, abivalmid ja sõbralikud“, ning kolmandana „Tunnen end hotellis viibimise ajal kõikjal hästi“. Tulemustest järeldub, et hotellis pööratakse tähelepanu sellele, et klient tunneks ennast hotellis hästi. Samuti täheldas töö autori uuringu läbiviimise perioodil, et hotelli vastuvõtutöötajad suhtuvad igasse klienti personaalselt ning igale probleemile leitakse lahendus. Vastuvõtutöötajad olid alati rõõmsameelsed ja positiivselt meelestatud.

Kõige madalam on külastajate intellektuaalne heaolu. Keskmised tulemused intellektuaalset heaolu puudutavatel küsimustel on madalad, kuid standardhälbed kõrged, mis näitab, et külastajate arvamused on erinevad. Kõige madalama tulemuse sellest küsimuste plokist sai väide „Hotellis on piisavalt võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks (näiteks ajakirjad)“ (1,86). Standardhälve on sellel väitel 1,30, mis näitab, et vastajad on eriarvamusel. Sellest järeldub, et ravispaa klient oleks huvitatud enda terviseteadlikkuse suurendamisest, kuid hetkel puuduvad hotellis selleks asjakohased teabeallikad, näiteks terviseajakirjad. Veel ei nõustunud väidetega,

et hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks ja info Pärnust ja Pärnumaast. Hotelli külastajatele on tervislik toitumine oluline, mis selgus ka küsimusest number 6, seetõttu võiks hotell pakkuda ka rohkem teavet tervisliku toitumise kohta. Samuti võiks olla hotellis olla rohkem tutvustavat informatsiooni Pärnust ja Pärnumaast, selleks et kohalikku piirkonda külastajale esitleda.

Paljude küsimuste puhul oli standardhälve suurem kui 0,7, mis näitab, et külastajad ei olnud üksmeelel. Näiteks väite puhul „Hotellis on piisavalt võimalusi füüsiliseks tegevuseks (nt jõusaal)“ vastati nii nõustuvalt kui mittenõustuvalt. See tähendab, et ühe külastaja jaoks on võimalusi piisavalt, teine külastaja sooviks, et neid oleks rohkem. See sõltub kliendi vanusest, isiklikest eelistustest, füüsilisest aktiivsusest, hobidest ja muust sellisest. Näiteks üks vastaja tõi välja, et hotell võiks pakkuda kepikõndi ning toimuda võiksid linnaekskursioonid. Sellest võib järeldada, et rohkem tuntakse puudust välistest aktiivsetest tegevustest koos juhendaja või giidiga. Igal külastajal on võimalus ka iseseisvalt linna vaatamisväärsusi avastada, kuid giidiga saaksid kliendid Pärnu kohta rohkem huvitavat teavet. Väidet „Hotellis kasutatav muusika on rahulik ja meeldiv“ hinnati samamoodi erinevalt, ühed nõustusid, teised jällegi mitte. Näiteks kommenteeriti, et muusika Termides ja restoranis on liiga vali. Kümme inimest oli valinud „Ei ole teenust kasutanud“, mis tähendab, et nad polnud muusikat hotellis kuulnud, samuti tõi üks külastaja välja, et tema pole enda külastuse ajal kusagil muusikat kuulnud.

Sotsiaalse ja meditsiinilise heaolu küsimuste puhul olid standardhälbed kõrged, mis näitab vastajate arvamuste erinevust. Sotsiaalse heaolu puhul oli kõige madalama keskvaartuse (2,44) ja kõige kõrgema standardhälbega (1,07) väide „Hotellis on piisavalt vaba aja veetmise võimalusi“. Ravikliendil võib olla päeva jooksul mitmeid raviprotseduure ja arsti vastuvõtte, kuid vaba aja sisustamiseks palju tegevusi hotellis ei ole. Näiteks gruppidele, eelkõige soomlastele, pakutakse rohkem tegevusi kui individuaalkliendile. Näiteks Soome gruppidele pakutakse mitmeid erinevaid tegevusi: kultuuriprogrammid (lauljad, tantsijad), bingoõhtud, karaoke ja väljasõidud. Eesti kliendile selliseid programme ei pakuta ning külastajal võib jääda palju tegevuseta vaba aega, kuigi kliendid vajavad aega ka lihtsalt puhkamiseks ja lõõgastumiseks. Ka

kommentaarisid mõned eakamad kliendid välja, et hotellis sees võiks rohkem tegevusi olla, sest vanem inimene ei taha välja minna ning parema meelega ollakse hotellis. Nädalavahetustel on hotelli peamiseks kliendiks lastega pered, kuid hetkel puuduvad Estonia ravispaas lastele tegevused, praegu on nende jaoks kõige huvipakkuvam Termide sauna- ja basseinikeskus. Meditsiinilise heaolu puhul oli kõige madalama keskväärtusega (2,17), kuid kõrgeima standardhälbega (1,64) väide „Õed ja füsioterapeudid on pädevad ja suhtuvad külastajasse personaalselt“. Külastajate arvamused olid selle väite puhul erinevad, aga mitte ükski külastaja ei valinud selle väite puhul vastuseks „Üldse ei nõustu“. Sellest võib järeldada, et teenindustase hotellis võib olla ebaühtlane ning külastaja arvamus sõltub sellest, millise arsti, õe või muu töötajaga ta kokku puutus ning millist teenindust pakuti. Samuti sõltub kliendi hinnang sellest, millised on tema ootused teenindusele.

Kõige rohkem „Ei ole teenust kasutanud“ vastuseid valiti intellektuaalse ja meditsiinilise heaolu küsimustele vastates. See võib olla tingitud mitmest asjaolust – külastajad ei olnud lihtsalt teatud teenustega ja hotellis pakutavate võimalustega kokku puutunud enda külastuse ajal või ei saanud küsimusest aru. Ühe külastajaga viidi ankeetküsitlus läbi intervjuu vormis ning näiteks väitele „Hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks“ vastas ta nõustuvalt ning põhjendas seda sellega, et tegemist on ravispaaga ning ilmselt on need kusagil olemas, kuigi ta ise polnud vastavaid nõuandeid saanud. Vastaja ei vastanud enda seisukohalt, vaid pigem mõtles, mis peaksid hotellis olemas olema ning vastas sellest lähtuvalt. Meditsiinilise heaolu küsimustele jätsid vastamata need külastajad, kes ei puutunud kokku raviteenustega.

Kuuenda küsimusega paluti külastajal hinnata erinevate tegevuste olulisust või mitteolulisust Estonia ravispaas. Sellest küsimusest selgus, et kõige olulisemad on külastajatele tervislik toit ja puhas keskkond. Tervisliku toidu märkisid „Mitte eriti“ või „Pole üldse oluliseks“ kaks inimest ning puhas keskkond ei olnud üldse oluline vaid ühele inimesele. Sellest võib järeldada, et inimesed tahavad tervislikumalt elada, nende jaoks on tähtis tervislik toit ja samuti on oluline puhas keskkond. Hotellis ja ka teistes asutustes peetakse loomulikuks teeninduse osaks puhtust ning ebaühtlane keskkond võib mõjuda tervele kliendi külastusele negatiivselt. Näiteks kui massaažitool

on katkine ja must, siis klient ei saa tunda täielikku mõnu ja lõõgastust ka massaažist endast. Puhas keskkond seondub inimestele ka meeldivate lõhnadega ja üldise korrasolekuga. Küllastajate kommentaarides toodi välja, et suitsuhais rõdult tuleb tuppa ning seetõttu ei saa akent lahti hoida. Hotellitoas suitsetamine on kõigile keelatud, kuid kindlasti tasub mõelda sellele, kuidas rõdudel suitsetamist vähendada. Järgnevalt peeti väga oluliseks või oluliseks ka kontserte, kohaliku kultuuriga tutvumist, tantsuõhtuid, vestlusõhtuid, tervise ajakirju ja ajalehti ning looduse- ja matkaradu. Kontserdid olid olulised nii soomlastele kui eestlastele, tantsuõhtud olid olulisemad pigem soomlastele. Hotelli küllastajad olid huvitatud rohkematest vaba aja veetmise võimalustest. Mehed pidasid naistest olulisemaks looduse- ja matkaradu. Teiste tegevuste puhul oli meeste ja naiste arvamused enam-vähem võrdsed.

Vähem olulised olid laste mängutuba, mediteerimine ja jooga, lauamängud ja piljard. Võiks eeldada, et laste mängutuba on oluline lastega peredele, kuid antud küsitluse peamiseks vastajaks oli eakam klient, kelle seas oli ka neid, kes pidasid laste mängutuba oluliseks. 20 inimest, kes pidasid antud tegurit väga oluliseks või oluliseks kuulusid vanusegruppi 58–68 ja 69–79, keda oli ka küsitlusele vastajate seas kõige rohkem. Nädalavahetuse kliendile, kelleks on pigem lastega pered, oleks mängutuba vajalik. Lauamängud ja piljard ei olnud samuti eriti olulised. Kuna suurem osa vastajaid kuulus vanusegruppi 69-79, siis võib nende tegevuste vähepopulaarsuse põhjuseks olla huvi puudumine nende vaba aja tegevuste vastu. Mediteerimine ja jooga olid olulised või väga olulised 25-le inimesele, üks vastaja tõi välja, et naerujooga on väga tore ja seda tuleks ka edaspidi kindlasti pakkuda. Vastajate seas oli ka neid, kes tegelevad joogaga kodus, kuid hotellis pole see nende jaoks oluline.

Küsimusega, millega uuriti, mida võiks Estonia ravispaa veel teenuste osas muuta või lisada, saadi kõige rohkem parendusettepanekuid füüsilise keskkonna kohta. Tubade kohta toodi näiteks välja, et televiisorid võiksid olla suuremad ning tubade kappides võiksid olla riidepuud. Riidepuud oleksid kindlasti vajalikud, sest raviklient viibib hotellis pikemat aega ning mugavam oleks hoida riideid riidepuul, samuti osa riidesemeid eeldavad hoidmist riidepuul. Toodi välja, et WC-potid on madalad, sama öeldi ka vastuvõtu juures olevate diivanite kohta. Kui mõelda sellele, et hotelli

peamiseks kliendiks on vanem inimene, siis kõik toolid, istmed ja diivanid peaksid olema mugavad ja piisavalt kõrged, et eakamal kliendil oleks lihtsam neilt püsti tõusta. Väite „Hotell on meeldiva ja kaasaegse sisustusega“ keskvärtuseks oli 2,57 ning ka selle väite puhul olid hinnangud erinevad. Eakam klient pigem nõustus väitega, millest võib järeldada, et vanem põlvkond pole väga nõudlik. Samas noorem vastaja soovib, et hotell oleks kaasaegsem ja ei meenutaks haiglat või sanatooriumit.

Olulise märkusena tõi üks vastaja välja, et hotell peaks kindlustama kliendile protseduuride ja raviteenuste vabade aegade olemasolu. Külastaja kommenteeris, et soovitud protseduurile vaba aega ei leitud ning seetõttu oli ta pettunud, kuna paketi oli protseduur välja toodud. Hotellis broneeritakse protseduure ette neile klientidele, kelle paketi ei sisaldu arsti vastuvõtt, kuna raviarst määrab kliendile vajalikud protseduurid. Osa kliente valib ja broneerib endale sobivad protseduurid enne hotelli saabumist. Kui külastaja ei ole varasemalt protseduure valinud ja broneerinud, siis tehakse broneering hotelli saabumisel. Antud juhul broneeris külastaja ilmselt protseduurid ja hoolitsused alles hotelli saabumisel ning kuna hotellis oli sel perioodil palju külastajaid, siis võis juhtuda, et sobivat aega ei leitud. Kindlasti soovitaks klienti teavitada eelnevalt sellistest asjaoludest, kui protseduure või hoolitsusi eelnevalt välja ei valita, sest kliendikogemus võib jääda negatiivseks ning rahuolev klient peaks olema iga ettevõtte eesmärk.

Järgnevalt toob töö autor tuginedes tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtetele ja uuringu tulemuste järeldustele välja ettepanekud, millele toetudes Estonia ravispäa klientide heaolu hotellis suurendada. Soovituslik tegevuskava ettevõttele edasiseks tegevuseks on välja toodud Lisas 2. Ettepanekute tegemisel lähtus töö autor Hettleri (The Six Dimensions ... 2014) kuuedimensioonilisest heaolumudelitest. Kuna tegemist on ravispäaga, siis pidas autor oluliseks lisada ka meditsiinilise heaolu dimensiooni.

Järgnevalt tuuakse välja tegurid, mida iga heaoludimensiooni puhul külastajad pidid hindama. Füüsilise heaolu puhul on olulisteks teguriteks tervislik toit, hea uni ja vaikne keskkond magamiseks, treeningvõimalused, juurdepääs ja mugavus liikuda. Keskkonnast tuleneva heaolu juures on olulised värvid, lõhnad, muusika, puhtus ja turvalisus. Sotsiaalse heaolu moodustavad piisavad vaba aja veetmise võimalused, töötajate suhtlusvalmidus ja -oskused, keeleoskus ning võimalused külastajate



omavaheliseks suhtlemiseks. Intellektuaalse heaolu puhul tuli hinnata hotellis olevaid võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks, pakutavate teenuste kirjelduste ja soovitude kättesaadavust, nõuandeid tervislikuks toitumiseks ja Pärnust ning Pärnumaast oleva informatsiooni kättesaadavust. Emotsionaalse heaolu juures on oluline külastaja terviklik heaolu, tundmine end mugavalt ja lõõgastunult, külalislahkus ja sõbralikkus. Meditsiinilise heaolu olulisteks teguriteks on arstide usaldusväärsus, personaalne suhtumine külastajasse ja õpetused ning nõuanded, kuidas tervislikult elada.

Toitumine on osa tervislikust eluviisist ning igapäevaselt tuleb teha valikuid, mida süüa ja mitte ning mis on tervisele hea ning kasulik. Tänapäeva ühiskonna suureks probleemiks on inimeste ülekaalulisus, mis põhjustab ka mitmeid teisi terviseprobleeme. Palju on erinevat informatsiooni, mida tuleb süüa, et kaalu langetada või ära hoida tervisega seotuid probleeme. Info paljusus võib inimesi ka segadusse ajada, sest meediaväljaannete teave on tihtipeale vastuoluline. Uuringu tulemustest järeldub, et personaalne toitumisplaan on väga oluline või oluline 38-le inimesele 64-st ehk natuke üle pooltele külastajatest. Ettepanekuks oleks koostada tervisepakett, mis sisaldaks ka toitumisnõustamist või personaalse toiduplaani koostamist. See eeldab seda, et hotellis peaks olema toitumisnõustaja või arst, kes oleks pädev nõustama inimesi tervisliku toitumise alal.

Töö autor toob välja endapoolse ettepanekuna suurendada patjade valikut hotellitubades. Hea uni on osa heast tervisest ja elukvaliteedist. Kvaliteetse une tagab voodi, madratsi, tekkide ja patjade sobivus klientidele ning oluline on ka vaikus, selleks, et külastajad saaksid end välja puhata ja hästi tunda. Padi on osa tervislikust unest ja seetõttu võiks Estonia ravispäev suurendada patjade valikut, mille seas oleks nii kõrgemaid kui madalamaid patju, vastavalt külastaja eelistusele.

Uuringust järeldub, et vaba aja veetmise võimalusi hotellis on hetkel vähe, eelkõige siseturistile, ning neid võiks pakkuda rohkem. Ettepanekuks oleks pakkuda gruppidele giidiga linnaekskursioone, sest ka kohaliku kultuuriga tutvumine on külastajate jaoks oluline. Ekskursioonid tuleks gruppidel ette tellida. Individuaalkliendile saaks koostada kaardi linna vaatamisväärsustest ja põnevamatest kohtadest, mida tasub külastada ja

vaadata. Juhendatud tegevusena võiks pakkuda inimestele kepikõndi, seda samuti ettetellimisel. Kepikõnd sobib igas vanuses inimesele ning seda on lihtne selgeks õppida. Juhendatud kepikõnni eesmärk on õpetada inimestele selgeks õige tehnika ning anda sellekohaseid soovitusi. Ettevõtte poolt oleks vaja varustust (kepid) ja juhendajat. Hetkel on mitmeid kultuuriprogramme, mida pakutakse Soome gruppidele. Uuringust aga järeldus, et kontserdid on olulised ka eestlastele, mistõttu võiks ravispaa pakkuda suuremat meelelahutust ka siseturistidele.

Mediteerimine ja jooga olid olulised 25-le inimesele 64-st, kelle seas oli üsna võrdselt nii mehi kui naisi. Uuringust selgus, et inimesed tegeleksid traditsioonilise joogaga pigem kodus kui hotellis, seetõttu võiks pakkuda külastajatele midagi teistsugust, millega nad võib-olla ei ole kokku puutunud. Näiteks saunajooga (What is Sauna Yoga ... 2015), mis kestab 30 minutit ning koosneb kuuest harjutusest. Treening viiakse läbi temperatuuril 50°C ning jooga sobib kõigile, olenemata vanusest, soost, treenitusest ning ei vaja eelnevat kogemust. Saunajooga kiirendab ainevahetust, vähendab stressi ja aitab paremini uinuda.

Uuringust järeldus, et külastajate arvates võiks hotell olla kaasaegsem ja meenutada vähem haiglat. Ravispaa teenused on olulised külastaja tervikliku heaolu suurendamisel, samas ei taha klient tunda end patsiendina vaid külastajana (Entrepreneur Magazine 2012). Hotelli hubasemaks muutmiseks ei ole vaja põhjalikku renoveerimist. Õdusust saab lisada taimede, lillede, piltidega. Estonia ravispaa on plaanitud remont 2015. aasta detsembris. Tulevikus võiks hotelli interjööri kasutada samu siniseid toone, mida on kasutatud hotelli logos ning kõik korrused võiksid olla ühtses stiilis. Kuna Estonia ravispaa uus spaakontseptsioon põhineb eestimaisusel, siis tubade dekoreerimisel saaks kasutada pilte Eestimaast, eelkõige Pärnust. Iga pildi juures võiks olla ka selgitav tekst, kus foto on tehtud ja miks see on oluline. Samuti saaks teha püsifotonäituse „Estonia Spa läbi aegade“, mis tutvustaks hotelli ajalugu ning arengut. Igale korrusele on vajalikud suunaviidad ning P-osa ja A-osa võiks nimetada nimedega Pargi maja ja Termid. Ettepanekuks oleks ka kõikidesse istumisnurkadesse paigutada kõrgemad diivanid või istmed, mis oleksid eakamale inimesele mugavamad. Hotelli vastuvõtus võiks kasutada meeldivat ja rahulikku taustamuusikat, mis lisaks hubasust.

Estonia Ravispaas nädalavahetuse kliendid on enamjaolt noored inimesed ning lastega pered, kes tulevad nädalavahetust spaasse veetma. Hetkel puudub hotellis lastetuba või mängunurk, kus lapsed saaksid mõnusalt aega veeta. Mängutoas võiks olla järelvaataja, kes lastega tegeleks ja neid valvaks, niikaua kui vanemad on protseduuridel või hoolitsustel. Kui järelvaatajat mängutuppa tarvis ei ole, peavad vanemad laste eest ise vastutama. Mängutoas võiksid olla tegevused nii väiksematele kui suurematele lastele, näiteks joonistamine, meisterdamine, pallimeri, liuväli, videomängud, filminurk ja muud.

Hotellis on palju istumisnurki, kus külastajad saavad omavahel suhelda. Uuringu analüüsis tuli välja, et külastajad olid eriarvamusel väite „Hotellis on loodud head võimalused külastajate omavaheliseks suhtlemiseks“ puhul. Üks vastaja tegi ettepaneku, et hotelli poe vastas olev kohvik võiks olla avatud ka õhtusel ajal, sest kõik külastajad ei soovi minna kaheksandal korrusel olevasse panoraamkohvikusse. Kaheksanda korruse kohvikus toimuvad mitmed programmid ja üritused (enamasti Soome gruppidele), kuid on ka neid, kes tahaksid oma seltskonnaga kusagil vaikselt istuda ja suhelda. Töö autor teeks ettepaneku, et esimesel korrusel olev poekohvik võiks olla rohkem eraldatud ja privaatsem, sest möödakäijaid on palju ning vastuvõtu juures on alati sagimist, mis võib olla häiriv ja on inimesi, kes tahaksid nautida vaikust ja privaatsust. Võimaluseks oleks ka restorani lahtiolekuaja pikendamine.

Uuringu analüüsi tulemustest järeldub, et külastajad oleksid huvitatud tervise ajakirjadest või ajalehtedest. 45-le inimesele 64-st olid need väga olulised või olulised. Ettepanekuks oleks laiendada hotellis pakutavat kirjandust tervisega seotud ajakirjade ja ajalehtedega, Eestis on sellisteks näiteks Psühholoogia Sinule, Tervis +, Tervisetark, Kodutohter ja teised. Kuna hotelli külastajate seas on ka palju soomlasi, siis oleksid vajalikud ka soomekeelsed terviseajakirjad või -ajalehed. Ankeetküsitluse tulemustest järeldub, et külastajad on huvitatud erinevatest tervisega seotud vestlusõhtutest. Gruppidele saaks pakkuda põnevaid ja silmaringi laiendavaid loenguid tervislikest eluviisidest ja erinevatest tervisega seotud probleemidest, kus saaksid ka külastajad kaasa rääkida. Sellised vestlusõhtud annaksid külastajatele uusi teadmisi ja praktilisi soovitusi, kuidas tervislikumalt elada.

Töö autor toob veel ühe endapoolse ettepanekuna välja personalile koolituse korraldamise hotelli personalile teemal, kuidas kliendi heaolu ettevõttes suurendada ning mida nii teenindajad kui juhid saaksid teha, et külastajad end ettevõttes hästi tunneksid. Töö autor küll ei leidnud ühtegi sobivat koolitust, mis oleks seotud heaolu teemaga, kuid koolitust oleks võimalik tellida näiteks ülikoolidest. Selline koolitus annaks teadmisi tervikliku heaolupõhimõtete kasutamisest ja rakendamisest teenindusvaldkonnas ning ettevõtte personal mõistaks heaolu sügavamalt tähendust ning selle olulisust külastajale. Töö autor leiab, et koos tema ettepanekutega ning töötajate ja juhtkonna nägemusega võivad saada hotellis teoks reaalsed muudatused, kus pööratakse suuremat tähelepanu külastajate heaolule.

Töö autori tehtud ettepanekud võiksid aidata külastajate heaolu Estonia ravispaas suurendada. Ettepanekud on esitatud küll lähtuvalt Estonia ravispaas külastajate hinnangust ettevõtte teenustele, kui neid saaksid ka teised ravispaad enda teenuste arendamisel kasutada. Heaoluettevõtlus on järjest kasvav valdkond ning iga ettevõtte peaks külastajate heaolu suurendamisele mõtlema. Kui külastaja tunneb end tõeliselt hästi ja rahulolevalt, siis ka ettevõtte maine ja tuntus kasvab ning uued kliendid tunnevad huvi ettevõtte teenuste vastu.

## KOKKUVÕTE

Heaoluettevõtlus on järjest kasvav valdkond ning paljud ettevõtted on hakanud kasutama enda nimes sõna „*wellness*“. Inimesed tahavad olla tervemad ja kõrgendada enda isiklikku heaolu. Spaaettevõtted saavad külastajate heaolu suurendada pakkudes kvaliteetseid teenuseid ning kasutada tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid teenuste arendamisel. Kõige populaarsemad heaoluteenused maailmas on iluteenused, spordi- ja fitness-teenused, vaba aja ja puhkuse veetmise spaad ning spaa- ja heaolukuurordid. Euroopas koguvad tuntuks elustiilil põhinevad teenused, näiteks toitumisõpetus, treeningalased konsultatsioonid ning puhkuse ja vaba aja veetmise spaad.

Oluline on tunda ja mõista külastajate ootusi ning vajadusi. Tänapäeva terviseturisti, sealhulgas ravispaa külastajate ootused ja vajadused on muutunud. Ettevõtte valikul on olulisteks teguriteks tervishoiutöötajate professionaalsus, teenuste kõrge kvaliteet ja kättesaadavus, odavamad hinnad võrreldes kodumaaga ning lühemad ravijärjekorrad. Ravispaa klient tahab tunda end hästi ning külalislahkus ja sõbralikkus on olulised märksõnad teenuse pakkumisel. Kindlasti ei taha külastaja tunda end kui patsient ning ravispaa atmosfäär peab olema meeldiv ja rahustav. Külastajate ootused ja vajadused sõltuvad ka kultuurilisest taustast, erinevatest rahvustest külastajatel on ka erinevad ootused ja vajadused ning spaaettevõtted peavad mõtlema, kuidas kõikide sihtrühmade vajadusi rahuldada nii, et iga kliendi heaolu oleks tagatud.

Iga inimene saab enda isiklikku heaolu suurenda muutes enda elustiili ja harjumusi. Vähem on uuritud seda, kuidas ettevõtted, sealhulgas ravispaad saaksid heaolupõhimõtteid teenuste arendamisel kasutada. Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli esitada ettepanekud tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks Estonia ravispaa teenuste arendamisel.

Eesmärgist lähtuvalt viidi läbi ankeetküsitlus Estonia ravispaa küllastajate seas perioodil 03.03.–27.03.2015. Küsitlemiseks kasutati juhuvalimit ning ankeetküsitlusega koguti 76 ankeeti. Vastanute seas oli kõige rohkem soomlasi ja eestlasi, kaks inimest olid ka vene rahvusest. Küsimustiku kõige pikema küsimuse puhul tuli küllastajatel hinnata 25 erinevat väiteküsimust heaoludimensioonidest lähtuvalt.

Uuringu analüüsi käigus selgus, et kõige kõrgemaks peavad küllastajad enda emotsionaalset heaolu, mille väited puudutasid personali külalislahkust ja meeldivat õhkkonda hotellis. Üldiselt tunnevad küllastajad end hotellis turvaliselt, ollakse rahul restoranis pakutava toiduga ning samuti hinnatakse kõrgelt hotelli töötajate suhtlusvalmidust ja -oskusi. Kõige madalamad tulemused said intellektuaalset heaolu puudutavad väited, kus kõige madalamalt hinnati väidet „Hotellis on piisavalt võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks“. Samuti ei nõustunud väidetega, et hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks ning informatsioon Pärnust ja Pärnumaast. Intellektuaalse heaolu küsimuste puhul olid standardhälbed kõrged, mis näitab vastajate arvamuste lahknevust. Kõige meeldivamaks peavad küllastajad Termide sauna- ja basseinikeskust, ravi, protseduure ja hoolitsusi, teenindust ning restorani toitu. Estonia ravispaa kliendid peavad oluliseks tervislikku toitu ja puhtust, lisaks kontserte, tantsu- ja vestlusõhtuid, kohaliku kultuuriga tutvumist, terviseajakirju ja -ajalehti.

Järgnevalt tuuakse välja mõningad ettepanekud, mida uuringu järeldustest tehti. Praegu pakutakse Estonia ravispaa mitmeid kultuuriprogramme ja tegevusi peamiselt soomlastest küllastajatele, kuid tähelepanuta ei saa jätta ka siseturisti. Ettepanekutena tõi töö autor välja vaba aja tegevuste suurendamise hotellis. Nendeks võiksid olla juhendatud kepikõnd, linnaekskursioonid gruppidele, kontserdid nii sise- kui välituristidele ning lastel võiks olla mängutuba.

Meeldiv õhkkond on oluline igale küllastajale, seetõttu tuleks mõelda hotelli hubasemaks muutmisele. Hubast atmosfääri loovad sobivad värvid, muusika, lõhnad. Estonia ravispaa saaks kasutada koridorides rohkem lilli ja taimi ning vastuvõtus võiks mängida rahulikku muusika. Ainult sisekujunduse muutmisest ei piisa, et pakkuda küllastajale terviklikku heaolukogemust, kindlasti peaksid kõik ettevõtte töötajad teadma heaolu tähendust ja selle põhimõtteid ning enda töös neid ka kasutama.

Kõik teenused peavad olema kättesaadavad ning külastajate liikumine hotellis vaba. Uuringust selgus, et hotelli suunaviidad võivad külastajates segadust tekitada ning seetõttu ei leita protseduuride ruume üles. Ettepanekuna tehti ka igale korrusele paigaldada suunaviidad ning P-osa ja A-osa võiks vastavalt nimetada Pargi ja Termide majaks.

Meditiinilise heaolu puhul toodi ettepanekuna välja personaalse toitumisplaani koostamine. Tänapäeva ühiskonna suureks probleemiks on inimeste ülekaalulisus ning ka üha suurenev tarbimine. Palju on informatsiooni sellest, mida tuleks süüa ning kuidas elada tervislikumalt. Personaalne toitumisnõustamine oleks tähtis paljudele külastajatele, kelle jaoks tervislik toitumine on oluline ning kes tahavad saada nõuandeid tervislike eluviiside järgimiseks. Töö autori tehtud ettepanekud võiksid aidata külastajate heaolu Estonia ravispaas suurendada ning samuti saavad uuringu analüüsi tulemustest tehtud ettepanekuid arvesse võtta ka teised ravispaad.

Tuginedes lõputöö uurimisülesannetele eesmärgi saavutamiseks, loeb autor lõputöö eesmärgi saavutamiseks. Autor leiab, et vajalik on uurida ka juhtide, töötajate ja ka partnerite seisukohti; mida nemad arvavad healupõhimõtete kasutamisest teenuste arendamisel ja mida tehakse külastajate heaolu suurendamiseks. Samuti tuleks uurida kõrghooajal hotellis peatuvaid külastajad, sest nende nägemus võib olla hoopis teistsugune madalhooaja külastajast.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. 4WR: Wellness for Whom, Where and What? Wellness Tourism 2020. Full Research Report 2011. Wellness Tourism Worldwide.  
[[http://www.slovenia.info/pictures%5CTB\\_board%5Catachments\\_1%5C2012%5C4WR\\_WellnessTourism\\_2020\\_fullreport\\_14328.pdf](http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2012%5C4WR_WellnessTourism_2020_fullreport_14328.pdf)] 10.12.2014.
2. **Abbas, B.** 2012. The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Behavioural Intentions of Malaysian Spa Centre Customers. – International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, pp. 198–205.
3. Aesthetic Wellness. Abilene Christian University.  
[<http://www.acu.edu/campusoffices/studentlife/srwc/wellness/nine-dimensions/aesthetic.html>] 05.05.2015.
4. Alpshealthcomp. 2008. Project report on the EU Interreg III B project „Alpshealthcomp“ improving the competitiveness and sustainability of the Alps as a health and wellness destination. 2005–2008. [[http://www.alpine-space.org/2000-2006/uploads/media/Alpshealthcomp\\_Final\\_Report\\_\\_EN\\_.pdf](http://www.alpine-space.org/2000-2006/uploads/media/Alpshealthcomp_Final_Report__EN_.pdf)] 23.04.2015.
5. **Ambrose, G., Harris, P.** 2010. Design Thinking. UK: AVA Publishing SA.
6. **de Gabriac.** 2010. „The Evolving Roles of Spas in the Medical, Wellness and Healing Arts Arenas“, BISA 2010 Conference, Budapest. 29.04.2015.
7. **Dunn, H.** 1959. High-Level Wellness for man and society.
8. Eesti Riiklik Turismiarengukava 2014–2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013.  
[<https://www.riigiteataja.ee/aktiisa/3191/1201/3015/lisa.pdf>]
9. Eesti Spaaliit. [<http://www.estonianspas.eu/>] 11.12.2014.
10. Entrepreneur Magazine. 2012. Day Spa and More: Entrepreneur’s Step by Step Startup Guide. United States of America: Entrepreneur Press.



11. Environmental Wellness. What is Wellness? Student Health and Counseling Services (SHCS).  
[<https://shcs.ucdavis.edu/wellness/environmental/#.VJAPPvmSy8o>] 16.12.2014.
12. Estonia Spa Hotels AS Äriplaan 2014–2017. Estonia Spa Hotels AS.  
20.03.2015.
13. Estonia Medical Spa & Hotel koduleht. [<http://www.spaestonia.ee/medical/>]  
26.04.2015.
14. Financial Wellness Dimension. Wellness & Well-being. LiveLifeWell.  
[[http://lifelife.com/category/wellness/wellness\\_financial/wellness\\_financial.php](http://lifelife.com/category/wellness/wellness_financial/wellness_financial.php)]  
05.05.2015.
15. Global Spa Summit. 2010. Spas and the Global Wellness Market: Synergies and opportunities. SRI International.  
[[http://www.sri.com/sites/default/files/publications/gss\\_sri\\_spasandwellnessreport\\_rev\\_82010.pdf](http://www.sri.com/sites/default/files/publications/gss_sri_spasandwellnessreport_rev_82010.pdf)] 10.12.2014.
16. Global SPA Summit. 2011. Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit? Research report.  
[[http://www.globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/spas\\_wellness\\_medical\\_tourism\\_report\\_final.pdf](http://www.globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/spas_wellness_medical_tourism_report_final.pdf)] 10.12.2014.
17. **Hall, M.** 2011. Health and medical tourism: Kill or cure for global public health? – *Tourism Review*, Vol. 66 (1 / 2), pp. 4–5.
18. The Six Dimensions of Wellness Model by Bill Hettler.  
[<http://c.yimcdn.com/sites/www.nationalwellness.org/resource/resmgr/docs/sixdimensionsfactsheet.pdf>]. 10.12.2014.
19. Definitions of a spa and medical spa. International Spa Association.  
[<http://experienceispa.com/resources/spa-goers>] 15.04.2015.
20. **Konu, H., Tuohino, A., Björk, P.** 2011. Wellbeing tourism in Finland: Finland as a competitive wellbeing tourism destination. Savonlinna: University of Eastern Finland – Centre for Tourism Studies.  
[[https://www2.uef.fi/documents/1145891/1362847/NW-Country\\_report\\_Finland.pdf/cce89de6-e556-4ba8-8c2d-f548dc7547aa](https://www2.uef.fi/documents/1145891/1362847/NW-Country_report_Finland.pdf/cce89de6-e556-4ba8-8c2d-f548dc7547aa)]  
23.04.2015.

21. **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*, April, Vol. 16, pp. 125–139.
22. **Kucukusta, D., Guillet, B. D.** 2014. Measuring spa-goers' preferences: A conjoint analysis approach. – *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 41, pp. 115–124.
23. **Lages, C. R., Piercy, N. F.** 2012. Key drivers of frontline employee generation of ideas for customer service improvement. – *Journal of Service Research*, Vol. 15 (2), pp. 215–230.
24. **Marguiles, S.** 2013. „Spa Ambiance Design“. – *Dermascope*, pp 99-101.
25. Medical Tourism Association. Definition of a medical tourism. [<http://www.medicaltourismassociation.com/en/medical-tourism-faq-s.html>] 17.04.2015.
26. **Mändmets, L.** 2009. Bränd Estonia loomise lugu. [<http://vm.ee/et/brand-estonia-loomise-lugu>] 28.04.2015.
27. **Müller, H., Kauffmann, E. L.** 2001. Wellness tourism: market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. – *Journal of Vacation Marketing*, Vol 7(1), pp. 5–7.
28. **Pilzer, P. Z.** 2007. *The New Wellness Revolution – How to Make a Fortune in the Next Trillion Dollar Industry* (2nd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
29. **Puczko, L.** 2011. „Customer Experiences“. – *Spa Australasia*, pp. 26-8.
30. **Smith, M., MacLeod, N., Robertson M.** 2010. *Key Concepts in Tourist Studies*. Sage Publications.
31. **Smith, M., Puczko, L.** 2009. *Health and wellness tourism*. Elsevier: Butterworth-Heinemann.
32. **Smith, M., Puczko, L.** 2014. *Definitions and typologies of health tourism. – Health, Tourism and Hospitality: Spas, wellness and medical travel*. Great Britain: CPI Group (UK) Ltd.

33. **Zhou, K. Z., Brown, J. R., Dev, C. S.** 2009. Market orientation, competitive advantage, and performance: a demand-based perspective. – *Journal of Business Research*, Vol. 62 (11), pp. 1063-1070
34. The Global Wellness Tourism Economy 2013. Global Wellness Institute. [[http://thephotonproject.org/wp-content/uploads/2014/11/wellness\\_tourism\\_economy\\_exec\\_sum\\_final\\_10022013.pdf](http://thephotonproject.org/wp-content/uploads/2014/11/wellness_tourism_economy_exec_sum_final_10022013.pdf)] 10.01.2015.
35. The Medical Wellness Guide & Professional Directory. Medical Wellness Association. [<http://www.medicalwellnessassociation.com/docs/Medical-Wellness-Professional-Directory-and-Partner-Guide.pdf>] 20.04.2015
36. **Tooman, H.** 2010. Developing the Image of the Destination as a Wellness Holiday Destination: the Case of Estonia. In: *Tourism and Quality of Life. International Conference. Book of Abstracts: Encuentros. 3rd Days of Turistica; Potroroz; 27.–28. Sep. 2010.* (Ed.) Lazanski, Tadeja Jere. Portorož, Slovenia: University of Primorska, Faculty of Tourism Studies – Turistica, 2010, 52.
37. **Tooman, H.** 2013. Developing and Marketing the Coastal Region as a Wellness Destination. In: Miha Lesjak; Aleksandra Brezovec; Helena Nemeč Rudež (Ed.). *Innovative Marketing for Coastal Destinations.* Slovenia, Koper: University of Primorska Press
38. **Tooman, H., Tomasberg, K., Smith, M.** 2013. Cross-Cultural Issues in Health and Wellness Services in Estonia. In: Kandampully, J. (Ed). *Service Management in Health and Wellness Services.* Kendall Hunt Publishing Company, 347–361.
39. **Travis, J. W., Ryan, R. S.** 2004. *Wellness Workbook. How to achieve enduring health and Vitality.* US: Celestial Arts.
40. Tutvusta Eestit turismi valdkonna turunduskontseptsioon: Vana maa säravas pakendis. EAS Turundus- ja kommunikatsiooniuksus. [[http://brand.estonia.eu/images/downloads/vana\\_maa\\_saravad\\_pakedis.pdf](http://brand.estonia.eu/images/downloads/vana_maa_saravad_pakedis.pdf)] 28.04.2015.
41. What is Sauna Yoga? [<http://www.saunayoga.com/en/>] 02.05.2015.

**42.** WHO definition of Health. World Health Organization.

[<http://www.who.int/about/definition/en/print.html>] 10.12.2014.

## Lisa 1. Ankeetküsitlus Estonia ravispaa kliendile

Hea vastaja, käesoleva küsimustiku eesmärgiks on välja selgitada, kas tunnete end ESTONIA Ravispaa hästi ja mida saaks hotell edaspidi rohkem teha küllastajate heaolu suurendamiseks. Küsitlus on anonüümne ning vastamine võtab aega 10–15 minutit.

### Küsimustik

1. Mitu korda olete ESTONIA Ravispaad külastanud (Palun märkige sobiv variant ristikesega)

Olen siin esimest korda    1–2    3–5    6–8    9–10    Rohkem kui 10 korda

2. Kuidas nõustute järgmiste väidetega ESTONIA Ravispaa (Palun märkige tabelis sobiv variant ristikesega)

	Nõustun igati	Pigem nõustun	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei ole teenust kasutanud
Hotelli restoranis pakutav toit on tervislik ja mitmekülgne					
Hotellitubade voodid on mugavad, tervislikud ja toetavad head und					
Hotell on meeldiva ja kaasaegse sisustusega					
Hotellis on piisavalt võimalusi füüsiliseks tegevuseks (nt jõusaal)					
Hotellis on mugav ja lihtne liikuda					
Hotelli interjööris kasutatud värvid on ravispaale sobivad					
Hotellis kasutatav muusika on rahulik ja meeldiv					
Hotellis olevad lõhnad on meeldivad					
Hotell on puhas					
Tunnen ennast hotellis turvaliselt					
Hotellis on piisavalt vaba aja veetmise võimalusi					

## Lisa 1 järg

	Nõustun igati	Pigem nõustun	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Pole teenust kasutanud
Hotelli töötajate suhtlusvalmidus ja –oskused on head					
Hotelli töötajate keeleoskus on hea					
Hotellis on loodud head võimalused küllastajate omavaheliseks suhtlemiseks (istumisnurgad, kohvikud)					
Hotellis on piisavalt võimalusi enda terviseteadlikkuse suurendamiseks (nt ajakirjad)					
Hotellis on kättesaadavad pakutavate teenuste kirjeldused ning soovitusel					
Hotellis on kättesaadavad nõuanded tervislikuks toitumiseks					
Hotellis on kättesaadav info Pärnust ja Pärnumaast (nt võimalused aktiivse puhkuse veetmiseks)					
Tunnen ennast hotellis viibimise ajal kõikjal hästi					
Protseduuride ja hoolitsuste ajal tunnen end mugavalt ja lõõgastunult					
Hotelli töötajad on külalislahked, abivalmid ja sõbralikud					
Arstid on usaldusväärsed ja asjatundlikud					
Pakutavaid terviseuringuid on piisavalt					
Õed ja füsioterapeudid on pädevad ja suhtuvad küllastajasse personaalselt					
Arstid annavad personaalset nõu ja õpetusi tervislike eluviiside järgimiseks					

### Lisa 1 järg

3. Juhul kui Te ei nõustunud mõne eelpool nimetatud väitega, siis palun põhjendage oma arvamust.

.....

4. Mis Teile ESTONIA Ravispaas kõige rohkem meeldis?

.....

5. Mida soovitaksite ESTONIA Ravispaal veel teenuste osas muuta või lisada?

.....

6. Mida võiks ESTONIA Ravispaal külaliste heaolu suurendamiseks veel teha ja pakkuda? (Palun märkige ristiga kuivõrd oluliseks/mitteoluliseks peate järgnevaid tegureid, Muu variandi puhul lisage)

	Väga oluline	Oluline	Mitte eriti	Pole üldse oluline
Meditatsioon/Jooga				
Kepikõnd				
Rühmatreeningud				
Kohaliku kultuuriga tutvumine				
Looduse- ja matkarajad				
Personaalne toitumisplaan				
Tervislik toit				
Puhas keskkond				
Piljard				
Lauamängud				
Laste mängutuba				
Tervise ajakirjad/ajalehed				
Tantsuõhtud				
Kontserdid				
Vestlusõhtud (nt tervislik eluviis)				

**Lisa 1 järg**

7. Olete:  Mees  Naine

8. Sünniaasta .....

9. Rahvus:  Eestlane  Soomlane  Venelane  Muu (lisage) .....

10. Haridustase:  Algharidus  Põhiharidus  Keskharidus  Kesk/eri   
Kutseharidus  Kõrgharidus

11. Reisi eesmärk:  Tervis  Puhkus  Töö/äri  Muu (lisage) .....

**Tänades, Mariliis Aaspalu / Estonia Spa Hotels AS**



## Lisa 2. Soovituslik tegevuskava ettevõttele edasiseks tegevuseks

Arendustegevus	Tähtaeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmise indikaatorid
<b>Füüsiline heaolu</b>					
Saunajooga	2015	Treener	Treener	Ettevõtte omavahendid	Klient tunneb end lõõgastunult ja magab paremini
Kepikõnd juhendajaga	2015	Treener	Treener	Klientide omavahendid + ettevõtte omavahendid	Külastaja valdab õiget kepikõnni tehnikat
Suunavad viidad igale korrusele (P-majas)	2015	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Külastaja leiab kõik vajalikud ruumid hotellis üles
Istumisnurkadesse paigutada kõrgemad diivanid	2015	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Eakam klient tunneb end hotellis paremini
<b>Keskkonnast tulenev heaolu</b>					
Interjöõri hubasemaks muutmine (lilled, pildid)	2016	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Külastajad tunnevad end hotellis hästi
Taustamuusika kasutamine hotelli vastuvõtus	2016	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Meeleolu loomine, hubasus
<b>Sotsiaalne heaolu</b>					
Kohvik (esimese korruse kohvik privaatsem ja eraldatum)	2016	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Klientide omavaheliseks suhtlemiseks on olemas sobiv koht
Laste mängunurk/tuba	2016	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Lastel on hotellis tegevust
Kontserdid sise- ja välituristidele	2015	Esinejad	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Meelelahutuse ja elamuse pakkumine külastajatele
<b>Intellektuaalne heaolu</b>					
Linnaekskursioonid giidiga (gruppidele ettetellimisel)	2015	Giid	Giid	Klientide omavahendid + ettevõtte omavahendid	Külastaja tunneb Pärnu linna vaatamisväärsusi
Vestlusõhtud erinevatel terviseiga seotud teemadel	2015	Esinejad	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Külastaja saab uusi teadmisi ja kasutab neid igapäevaelus

## Lisa 2 järg

<b>Arendustegevus</b>	<b>Tähtaeg</b>	<b>Teostaja</b>	<b>Vastutaja</b>	<b>Ressursid</b>	<b>Tulemuste mõõtmise indikaatorid</b>
Tervise ajakirjad/ajalehed	2016	Ettevõtte	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Inimeste teadlikkuse suurenemine
Heaolukoolitus personalile	2015/2016	Koolitaja	Ettevõtte juhtkond	Ettevõtte omavahendid	Kõik töötajad teavad, kuidas küllastajate heaolu suurendada ning miks see vajalik on
<b>Meditsiiniline heaolu</b>					
Toitumisnõustamine (personaalne toitumiskava)	2016	Raviarst	Raviarst	Klientide omavahendid (paketti ostmine) + ettevõtte omavahendid	Klient saab personaalse toitumiskava ja toitumissoovitused

## **SUMMARY**

### **USING THE PRINCIPLES OF WELLNESS IN DEVELOPING ESTONIAN MEDICAL SPA & HOTEL SERVICES**

Mariliis Aaspalu

The research theme of this thesis is using the principles of wellness in developing Estonian medical spa and hotel services. This choice was driven by the remarkable increase of medical tourism, including wellness tourism, all around the world and also in Estonia. Modern society is characterised by ageing population, increase of tensions, stress and chronic diseases, but simultaneously also by pursuit of living better and healthier. People's increasing knowledge about health and wish to take better care of themselves have changed people's lifestyle and choice of products and services. Travelling for improving health and preventing illnesses has become one of the important trends accompanying that. (The Global Wellness ... 2015)

The number of destinations and service providers of medical and wellness tourism is remarkably increasing. Therefore people have lots of choices and the competition between service providers is high. Medical and wellness service providers turn more attention to diversifying services and raising quality, and regarding that, one vital option is to base on wellness concept principles. The theme of wellness is very popular in the whole world, but the term "wellness" has been mostly used for marketing purposes, its content has often not been defined and the opportunities hidden in it remained unused for developing services.

The Estonian National Tourism Development Plan for 2014-2020 (Eesti Riiklik ... 2013) brings out the importance of developing medical tourism and also measures for

enhancing it. Spa tourism plays the key role in that. The Estonian medical spas have longstanding experiences and rehabilitation traditions, but increased awareness about health among people and changes in expectations and needs have brought along the necessity to modernise services and develop wellness services besides medical procedures in medical spas. In addition to various therapies, treatments, relaxing and healthy activities there is also an increasing need for health checks, courses about healthy lifestyle and diet, personal assistance and other similar services.

Competition between approximately 40 Estonian spa hotels (Eesti Spaaliit ... 2015) is tight in the whole state but also regionally. There are seven spa hotels in Pärnu, out of which five are medical spas. Numerous spas, including Estonia medical spa, are in the process of renewing and developing their concepts. In order to stay in the market, one must find opportunities to differ from competitors and increase its value. It is a problem, which all the medical spas have to find answers to.

The aim of this thesis was to present suggestions based on theoretical analysis and research results for using consistent wellness principles in developing services at Estonia Medical Spa & Hotel. Presented suggestions can also be used by other medical spas. In order to reach the aim of the research the following tasks were set: analysis of theoretical resources about wellness concept; preparation of questionnaires' and taking a survey among the clients of Estonia Medical Spa & Hotel; analysis and conclusions based on the questionnaires; presenting suggestions about developing services which would follow wellness principles at Estonia Medical Spa & Hotel.

According to the aim of the research, the survey was carried out among the visitors of Estonia Medical Spa & Hotel in the period of 03.03.–27.03.2015. Random sample was used for the survey and 76 questionnaires were collected in total. Most of the respondents were Finns and Estonians, two were Russians. The longest question in the questionnaire asked the visitors to evaluate 25 different statements according to wellness dimensions.

It became evident in the analysis of the research that the visitors consider their emotional wellness, such as the hospitality of the personnel and pleasant atmosphere at

the hotel, the highest. Generally the visitors feel themselves safe at the hotel, satisfied with the food at the restaurant and they also highly value personnel's communication skills. Statements about intellectual wellness received lower results with the lowest being „Hotel offers enough opportunities to increase people's knowledge about health“. Furthermore, the visitors did not agree with the statements, such as the hotel provides tips for healthy diet and information about Pärnu and Pärnu county, either. Regarding questions of intellectual wellness the standard deviation was the highest, which shows that the respondents' opinions differed a lot. The visitors considered the Thermal sauna and pool, therapies, procedures, treatments, service and food at the restaurant as most pleasant. The clients of Estonia Medical Spa & Hotel value healthy food and cleanliness, concerts, dance and talk show nights, getting to know local culture and magazines and newspapers about health.

As follows, some of the suggestions, which were concluded from the research, are brought out. Presently Estonia Medical Spa & Hotel offers different cultural programmes and activities which are mainly meant for visitors from Finland, but the local tourists should not be left without attention. The author of the thesis offered that the free time activities at the hotel should be expanded. To illustrate, there could be supervised walking with poles, city excursions for groups, concerts both for locals and foreigners and a play room for children.

Pleasant atmosphere is important for every visitor and therefore the hotel should consider making the atmosphere cosier. Suitable colours, music and fragrances help to create that. There could be more flowers and plants in the corridors and relaxing music at the reception. Changing interior design is not enough to offer visitors consistent wellness experience, and the personnel should definitely know the meaning of well-being and its principles and put them into practice in their work.

All the services must be accessible and visitors' movement free in the whole hotel. It became evident from the research that the direction signs can be confusing and not helping to find the right rooms for procedures. It was suggested to put the direction signs at every floor and P and A blocks could be renamed respectively as Pargi and Thermal house.

Regarding medical wellness it was brought out to start drawing up personal diet plans. In modern society obesity and increasing consumption are serious problems. There is a lot of information about what to eat and how to live more healthily. Personal consultation on diet could be important for many visitors valuing healthy eating and looking forward to getting tips for healthy lifestyle. The suggestions brought out by the author of the thesis could help to raise visitors' well-being at Estonia Medical Spa & Hotel and the results of the research analysis could also be useful to other medical spas.

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

Mina, Mariliis Aaspalu

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Heaolupõhimõtete kasutamine Estonia ravispaa teenuste arendamisel“, mille juhendaja on Heli Tooman,
  - 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 alates **01.06.2016** kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

**Pärnus, 20.05.2015**