

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Astrid Sõmera

**TERVISETEENUSTE ARENDAMINE
MAJUTUSETTEVÕTTES TALLINK PIRITA SPA
HOTELLI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiina Viin, MA

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele Tiina Viin

Kaitsmisele lubatud „“ 2016. a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

Heli Müristaja

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

..... Astrid Sõmera

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Terviseturismi teoreetilised käsitlused	8
1.1 Terviseturismi mõisted ja kontseptsioon.....	8
1.2 Spaades pakutavate terviseteenuste suundumused.....	12
1.3 Terviseteenuste arendamise võimalused	16
2. Terviseteenused Tallink Pirita Spa Hotellis.....	21
2.1 Tallink Pirita Spa Hotelli ülevaade ja uuringu kirjeldus.....	21
2.2 Uuringu tulemuste analüüs.....	25
2.3 Uuringu järeldused ja ettepanekud.....	40
Kokkuvõte	46
Viidatud allikad.....	49
Lisad	54
Lisa 1. Tallink Pirita Spa Hotellis pakutavad terviseteenused.....	54
Lisa 2. Küsitlusankeet	55
Lisa 3. Tegevuskava.....	60
Summary	63

SISSEJUHATUS

Tänapäeval on tervis ja sellega kaasnevad teemad ühiskonnas globaalselt päevakorral (Kamenidou, Mamalis, Priporas & Kokkinis, 2014). Määrava tähtsusega on arusaam, et tervise eest hoolitsemine ning tervislik eluviis on elukvaliteedi parandamisel olulisteks märksõnadeks, tervena püsimisel, haiguste ennetamisel ning eluea pikenedes (Szymańska, 2015). Vastavalt Euroopa Statistika Agentuur EUROSTAT andmetele oli 2012 aastal Euroopa Liitu kuuluvate riikide elanike keskmine eluiga 80,3 aastat, mis on 1,8 aastat enam, kui 2005 aastal (Eurostat Statistics Explained, 2015). Terviseturism on laiaulatuslikult levinud, pakkudes erinevaid võimalusi tervist taastada ravispaades, füüsilist ja vaimset heaolu säilitada või parandada ennetusliku tegevusega heaoluspaades. Maailma Terviseorganisatsiooni andmete kohaselt on terviseturism globaalselt laienev valdkond (World Health Organization, 2015). Teadlikkuse kasv tervisliku eluviisi tähtsusest elukvaliteedi tõstmisel on tekitanud huvi ja nõudluse kasvu erinevate terviseteenuste järele, mis omakorda teenusepakkujatele seab kõrged nõudmised kaasaegsete ja kvaliteetsete teenuste pakkumisel. Tiheda konkurentsi ja märkimisväärse terviseteenuseid pakkuvate ettevõtete kasvu tõttu on vajalik terviseteenuste arendustegevusega järjepidevalt tegeleda, klienditeeninduse taset parandada ning leida teistest eristuvaid, atraktiivseid tegureid (Tabacchi, 2010). Terviseturismi ja terviseteenuste tähenduse uurimine on olnud mitmete tuntud teadlaste nagu M. Hall, M. Smith, L.Puczko ja teiste huviorbiidis ning on jätkuvalt aktuaalne teema kogu maailmas.

Käesolev teema omab olulist tähtsust kogu Eesti terviseturismi seisukohast, et terviseteenused oleksid kaasaegsed ning vastaksid tänapäeva teadliku kliendi vajadustele, ootustele ja soovidele. Vastavalt Eesti Vabariigis kehtivale Rahvastiku tervise arengukavale loetakse tervist rahvuslikuks ressursiks, mille parandamiseks peab

sihikindlalt tegutsema. Üheks strateegiliseks valdkonna üldeesmärgiks peetakse tervena elatud eluea pikendamist ja haigestumiste vähendamist, milleks oleks vajalik soodustada inimeste tervisekäitumuslike valikute tegemist ning arendada tervist toetavat keskkonda. (Sotsiaalministeerium, 2012) Eesti Riikliku Turismiarengukava kohaselt on Eestil terviseturismi arendamiseks olemas vajalikud ressursid ja potentsiaal loodusvarade näol, puhtad põllumajandussaadused ning sellest tulenevalt ka tervislik toit. Viimastel aastatel on kasvanud nõudlus terviseuuringute, tervisliku eluviisi ja toitumise kursuste ning personaalse nõustamise teenuse järele, mis lisaks mitmekülgele ravide, hoolitsuste, lõõgastavate ja tervislike tegevuste olemasolule seab vajaduse ning eesmärgid terviseteeenuste- ja toodete arendamiseks. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013) Eesti Spaaliidu ja Eesti Terviseturismi klatri koostatud Kuurortavi arengukava 2013–2020 kohaselt on Eesti terviseturismi arenguks oluline jätkata ning edasi arendada traditsioonilisi terviseteeenuseid ning välja töötada uusi, tänapäevasesse keskkonda sobivaid teenuseid (Terviseturismi klaster, 2013).

Eesti spaahotellides pakutav terviseteeenuste valik on küll mitmekülgne ning üldiselt tegeletakse ettevõtetes arendustegevusega järjepidevalt, kuid käesoleva lõputöö probleemina nähakse külastajate teadlikkuse ja nõudlikkuse kasvuga seoses klientidest lähtuvate vajaduste, eelistuste ning ootuste täpsema uurimise vajalikkust. Eesti Statistikaameti poolt läbi viidud väliskülastajate uuringu kohaselt kasutas Eestis 2014. aastal majutusettevõtete teenuseid 1,98 miljonit välituristi (63,87% majutusettevõtetes peatunutest), millele lisandub 1,18 miljonit siseturisti. Välituristidest 62% viibis Eestis puhkuse eesmärgil ning 19% tarbis erinevaid tervise- ja iluteenuseid (Statistikaamet, 2015). Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse kohaselt vähenes välituristide ööbimiste arv 2015. aastal eelkõige puhkusereiside vähenemise tõttu 5,3% võrra, mille alla ka spaahotellides majutuvad külastajad kuuluvad (Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, 2016). Külastajate arvu vähenemine tekitab terviseteeenuseid pakkuvate ettevõtte vahel tihedama konkurentsi ning juhib tähelepanu terviseteeenuste aktiivse arendustegevuse tähtsusele ning vajadusele külastajate eelistustest lähtuvalt jätkusuutliku ning kasumliku tegevuse tagamiseks.

Terviseturismiteenuste arendamine on oluline Eesti suurimasse hotelliketti Tallink Hotels kuuluva Pirita Spa Hotelli jaoks, et välja selgitada klientide hinnangud

pakutavate teenuste hetkeseisule, leida ideid terviseteeenuste arendamiseks ning kvaliteedi parendamiseks. Hotelli spaa osakonnas pakutakse küllastajatele mitmekülgset terviseteeenuste- ja pakettide valikut, kuid alates 2010. aastast on ettevõttes terviseteeenuste- ja pakettide kasutamine vähenenud. Eelnevatel aastatel ettevõttes terviseteeenuste valdkonda uuritud ei ole ning läbiviidav uuring annab küllastajate vajadustele, nõudmistele vastamiseks ning terviseteeenuste arendustegevuseks vajalikku informatsiooni. Tallink Pirita Spa Hotelli eesmärk on terviseteeenuste- ja pakettide kasutajate arvu suurendada läbi teenustevaliku laiendamise ning olemasolevate terviseteeenuste arendamise.

Terviseteeenuste suundumused muutuvad ajas ning tihe konkurents seab kaasaegsetele terviseturismiga tegelevatele ettevõtetele kõrged nõudmised, kus terviseteeenuste mitmekesine valik ja kvaliteet on olulisteks märksõnadeks. Tuginedes eelnevale, seab autor järgmise uurimisküsimuse – missuguseid terviseteeenuseid peaks Tallink Pirita Spa Hotell arendama, et paremini küllastajate vajadustele ja soovidele vastata?

Uurimisküsimusest lähtuvalt on lõputöö eesmärk teaduslikele allikatele ja uuringu tulemustele tuginedes esitada ettepanekud terviseteeenuste arendamiseks Tallink Pirita Spa Hotellis. Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on seatud järgmised uurimisülesanded:

- kirjandusallikatele tuginedes anda ülevaade terviseturismiteenuste teoreetilistest käsitlustest, arengusuundadest ja arendamise võimalustest;
- ette valmistada ja viia läbi Tallink Pirita Spa Hotelli küllastajate uuring;
- analüüsida uuringu tulemusi ning teha uuringu tulemustest lähtuvad järeldused;
- esitada uuringutest tulenevad ettepanekud terviseteeenuste arendamiseks.

Uurimisülesannete täitmiseks kasutab autor kvantitatiivset meetodit ankeetküsitluse vahendusel, mille käigus viiakse läbi küsitlus Tallink Pirita Spa Hotelli küllastajate seas. Uuringu tulemuste põhjal selgitab autor välja hinnangud hetkel pakutavatele terviseteeenustele ning esitab järeldused ja ettepanekud arendustegevuseks. Autor valis antud meetodi, kuna kvantitatiivne uuring võimaldab vastuseid koguda suurelt hulgalt respondentidelt, mida on lihtne analüüsida ning mille põhjal teha järeldusi ja ettepanekuid.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, mis jaotuvad alapeatükkideks. Esimene peatükk jaguneb kolmeks alapeatükis. Esimene alapeatükk annab ülevaate terviseturismi mõistetest ja teoreetilistest seisukohtadest, teine alapeatükk keskendub kaasaegsetele spaades pakutavatele terviseteenuste trendidele ning kolmas alapeatükk käsitleb terviseteenuste arendamise võimalusi ja vajalikkust. Teoreetiline osa põhineb erinevatel teaduslikel allikatel, milleks on artiklite kogumikud, ingliskeelsed raamatud ning asjakohased internetiallikad.

Teine peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis antakse ülevaade Tallink Pirita Spa Hotelli hetkeolukorrast ning pakutavatest terviseteenustest, kirjeldatakse uuringu eesmärki, meetodit ja korraldust. Teine alapeatükk keskendub uuringu tulemuste analüüsimisele ning kolmandas esitatakse uuringust tulenevad järeldused ning ettepanekud terviseteenuste arendamiseks.

Töö on praktilise väärtusega terviseturismiteenuseid pakkuvatele ettevõtetele ning annab ülevaate terviseteenuste arendamise võimalustest. Lõputöö sisaldab kokkuvõtet ning kirjanduse loetelu. Lisadena on välja toodud Tallink Pirita Spa Hotellis pakutavate teenuste ülevaade, uuringu küsitlusankeet ning uuringu analüüsi põhjal koostatud soovituslik tegevuskava Tallink Pirita Spa Hotellile terviseteenuste arendamiseks. Töö lõpetatakse ingliskeelse kokkuvõttega.

1. TERVISETURISMI TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1 Terviseturismi mõisted ja kontseptsioon

Globaalselt suurenenud tähelepanu ning tähtsuse omistamine tervisele ning tervislikule eluviisile on terviseiga seotud teemad tõstnud oluliseks valdkonnaks kogu inimkonnale. Tervise teadvustamine ja suundumused on tänapäeval tekitanud nihke arusaamast tervisliku eluviisi vajalikkusesse, et olla terve ning ennetada tervisehäireid. Tervise tähtsustamine on tervise- ja heaolutorismi valdkonnas mõjutanud selle kiiret arengut ning kasvu. (Kamenidou, Mamalis, Priporas & Kokkinis, 2014)

Terviseturismi olemuse mõistmisel on üheks olulisemaks märksõnaks tervis. Tervise defineerimisel kasutatakse kaasaajal eelkõige Maailma Terviseorganisatsiooni poolt Rahvusvahelisel Tervise konverentsil 1948. aastal vastuvõetud preambulit, millega määratleti tänaseni kehtiv tervise definitsioon, mille kohaselt tähendab tervis terviklikku füüsilist, vaimset ning sotsiaalsest heaolu, mitte ainult haiguse või puude puudumist (World Health Organization, *n.d.*). Preambuli kohaselt on olulised terviseiga seonduvad järgmised põhimõtted (Bok 2008, lk 590):

- tervis on kõikide inimeste õnne, turvalisuse ja harmooniliste suhete fundamentaalne alus;
- hea tervislik seisund tagab kõrge elustandardi, mis on inimeste põhilisemaid inimõigusi;
- tervis on kõikide rahvaste julgeoleku ja rahu aluseks.

1984. aastal on Maailma Terviseorganisatsiooni poolt tervise definitsiooni täiendatud, kuhu lisati, et tervis on igapäevaeluks vajalik põhialus, mis rõhutab sotsiaalsete ning individuaalsete ressursside tähtsust (Smith & Puczko, 2014, lk 3). Maailma Terviseorganisatsiooni koostatud Maailma Tervisearuandes tõdetakse, et

rahvusvahelisel ja riiklikel tasanditel on vajalik investeringute suurendamine teaduslike uuringute läbiviimiseks, uurimaks vajalike tervishoiuteenuste kättesaadavuse määra ning võimalusi tervishoiuteenuste tagamiseks kõikidele inimestele (World Health Organization, 2013). 1978. aastal allkirjastati deklaratsioon, milles kutsuti riiklikel tasanditel üles tervishoiusüsteeme arendama ja parendama, et kõikidel inimestel oleksid võrdsed võimalused arstiabi- ja tervise teenuste kättesaamiseks. Deklaratsioonis mainitakse, et tervise hoidmisel on olulise tähtsusega teavitamine ning ennetavate ja tervist taastavate protseduuride kättesaadavus. (World Health Organization, 1978)

Hall (2011) toob esile Maailma Turismiorganisatsiooni definitsiooni, mille järgi terviseturism on turismivorm, kus tervise hüvanguks kasutatakse riigis leiduvaid looduslikke ressursse, mineraalvett ja kliimat. Hall (2011) ja Kamenidou *et al.* (2014) järgi võib terviseturismi määratleda turismi alaliigina, mis pakub lisaks atraktiivsele sihtkohale tervise teenuseid, mida pidevalt edendatakse ning kaasajastatakse. Van Spielen'i (viidatud Smith & Puczko, 2009, lk 4 vahendusel) kohaselt võib terviseturismiks nimetada kodust eemal viibimist, vaba aja veetmist, mille põhiliseks rõhuasetuseks on tervisele tähelepanu pööramine. Van Spielen leiab, et terviseturismi võib jaotada viieks komponendiks, mis igaüks on määratud tervise edendamisega seotud segmendile (*Ibid.*):

- päikese ja vaba aja tegevustega puhkuseturism;
- tervislike aktiivsete tegevustega puhkus, kus teadlik tervisele tähelepanu pööramine puudub, näiteks seiklusturism ja sporditurism;
- peamiseks turismi eesmärgiks on tervise parendamine läbi soodsate kliimatingimuste ja tervise teenuste kasutamise;
- tervise- ja heaoluteenuste kasutamisega seotud turism;
- meditsiiniliste protseduuridega seotud turism.

Maailma Turismiorganisatsioon on terviseturismi defineerinud ka kui turismi liiki, mis on seotud reisimisega spaadesse või tervisekeskustesse ning mille peamiseks eesmärgiks on parendada inimeste füüsilist heaolu koostatud raviskeemi järgi, mis sisaldab aktiivseid kehalisi harjutusi, dieeti ja meditsiinilisi protseduure. Terviseturism on ühendav kooslus, mis reisimise tulemusena edendab, stabiliseerib ning võimalusel

taastab inimeste füüsilist, vaimset ja sotsiaalset heaolu tervise teenuste kasutamise kaudu valitud sihtkohas, mis ei ole inimese alaline elu- või töökoht. (Hofer, Honegger & Hubeli, 2012)

Terviseturismi on käsitletud kui katust mõistetele heaolu- ja raviturism, millele ka käesolevas lõputöös keskendutakse, kuid erinevates riikides on terviseturismi kasutatud ka raviturismi sünonüümina (Smith & Puczko, 2014, lk 9; Voigt, Brown & Howat, 2011; Langviniene, 2014). Hofer *et al.* (2012) arvates on terviseturism turismi üks alavormidest, mida võib jagada „haiguste ennetamise turismiks“ ning „spaa- ja tervenemise turismiks“. Terviseturism sisaldab reisiril saadavaid teenuseid, mis mõjutavad positiivselt inimese heaolu (*Ibid.*).

Terviseturismil on erinevaid alajaotusi ning teoreetiliselt liigitatakse neid eristamiseks raviturism, spaa- ja heaoluturism. Raviturism tegeleb haiguste ravimise ning taastusraviga, spaaturism ennetustegevusega ning heaoluturism tervise säilitamisega. (Dimitrovski & Todorović, 2015; Tomasović Mrc̃ela, Borovac, Vrdoljak, Grazio, Tikvica Luetić & Tomek-Roksandić, 2015)

Fetscherin ja Stephano (2016) täheldavad, et kahjuks kasutatakse termineid „terviseturism“, „raviturism“ ja „heaoluturism“ kaasajal üsna süsteemitult, mis on ilmselt tingitud sellest, et piirid mõistete vahel ei ole väga täpselt määratletud. Terviseturism peaks hõlmama füüsilist- ja vaimset heaolu taastavaid ja parendavaid tegevusi kuni meditsiiniliste ja kirurgiliste raviprotseduurideni, mis tähendab, et terviseturism koosneb raviturismi ja heaoluturismi kooslusest. Raviturismi mõistet on õige eraldi kasutada meditsiiniliste ja kirurgiliste teenuste tarbimisel.

Raviturismi Assotsiatsiooni kohaselt tähendab raviturism inimeste reisimist elukohast erinevalt teise riiki meditsiiniliste, kirurgiliste või hambaravi teenuste kasutamise eesmärgil, saades soovitud teenused samal või kõrgemal tasemel, kui kodumaal. Eelnevale lisandub teenuste soodsam hinnatase, lühemad järjekorrad ning raviteenuste kõrgem kvaliteet. (Medical Tourism Association, *n.d.*) Viimastel aastakümnetel on raviturism olnud kiiresti arenev turismivorm (Han, Kim, Kim & Ham, 2015; Connell, 2013; Han, 2013).

Tänapäeval laiaulatuslikult kasutusel oleva mõiste heaolu on loonud ja defineerinud H. Dunn 1959 aastal, kes kirjeldas mõistet kui terviklikku heaolu, tasakaalus seisundit füüsilise keha, vaimu ja hinge vahel ning tõi välja heaolu olulisuse tervise ja elukvaliteedi seisukohast (Smith & Puczko, 2009, lk 54; Dimitrovski & Todorović, 2015; Chang & Beise-Zee, 2013; Chen, Chang & Wu (Kenny), 2013).

Smith ja Puczko (2009, lk 40; 2014, lk 5) kohaselt peaks heaolupõhimõtted looma tasakaalu ja harmoonia vaimse, füüsilise, hingelise ja bioloogilise tervise tasandil, olles tihedalt seotud elustiili muutmisega tervisliku seisundi parendamiseks ning haiguste ennetamiseks. Myers (viidatud Smith, Puczko 2014: 5 vahendusel) määratleb mõistet heaolu kui eluviisi, mis on orienteeritud optimaalsele tervisele ja healule, kus füüsiline keha, hingeline ja vaimne pool on individuaalselt intergreeritud saavutamaks täisväärtuslikku elu, mis on loodusega kooskõlas. Heaoluturismi alustalaks on teadlikud tervisliku eluviisiga tarbijad, kes lähtuvalt heaolu põhimõtetest soovivad ennetada haigusi ning seeläbi parendada tervist ning tõsta elukvaliteeti (Global Wellness Institute, 2014).

Mõisteid heaolu ja tervis käsitletakse eri riikides ajalooliselt, kultuuriliselt ning keeleliselt erinevalt. Mõnes keeles (nt. heebrea keel) puudub sõna heaolu ning kasutusel on vaid mõiste tervis, samas on termin heaolu leidnud rahvusvaheliselt järjest enam kasutust ka riikides, mille keel erineb inglise keelest (nt. Ungari). Mõiste heaolu tõlkimine ja kohandamine ei ole alati kerge ja üheseltmõistetav. Soome keeles puudub õige sisuline vaste sõnale heaolu ning soomekeelne vaste on enam sarnane sõnale „hea olemine“ (*well-being*), Sloveenias on aga enam kasutusel „heaolutunne“ (*well-feeling*). (Smith, & Puczko, 2009, lk 5–6; 2014, lk 6)

Heaoluturism on mitmeid turismi alaliike hõlmav mõiste, mis on seotud tervist parendavate teenuste ja aktiivsete tegevustega inimeste heaolu parendamiseks. Heaolu põhimõtete kohaselt peaks üheks tervikuks olema ühendatud füüsiline tervis, väline ilu ning vaimne teadlikkus elustiili mõjust pikema eluea ning täieliku vaimse ja füüsilise tasakaalu saavutamiseks. (Olsen, 2011; Kelly, 2010)

Heaoluturismi ühe vormina on kaasajal kasutusel spaaturismi väljend, mis oma olemuselt ning sisult on heaolupõhimõtetele kõige lähedasem. Spaa mõiste on tõlgitud

ladina keelsest väljendist *Solus per Aqua*, mille tähenduseks on tervis läbi vee. (Kelleher, 2004, lk 15) Spaaturismi peetakse heaoluturismi tuntuimaks vormiks, mille mõistet on kasutatud ka heaoluturismi sünonüümina (Smith & Puczko, 2009 lk 85; 2014, lk10).

Smith ja Puczko (2009, lk 85; 2014, lk 10) kirjutavad, et spaaturism keskendub tervendavatele, lõõgastust pakkuvatele ja kaunimaks tegevatele tegevustele, kasutades kaasaegseid heaolu parendavaid ning tervistavaid meditsiinilisi tehnoloogiaid. Chen *et al.* (2013) kohaselt on spaaturism heaoluturismi üks vorme, mis hõlmab vesiravil- ja teenustel põhinevaid spaasid, kus lõõgastuda või tervist taastada ja parendada. Hall (2011) arvates on spaaturism terviseturismi üks osa, mis on seotud spetsiifiliste tervist parendavate võimalustega ja sihtkohtadega, kus traditsiooniliselt mineraal- või termaalvett, kuid ka turismikeskuste tegevust, kus on ühendatud tervise- ja majutusteenuse pakkumine.

Terviseturismi alajaotustesse kuuluvad ravi-, heaolu- ja spaaturismi mõisteid tõlgendatakse eri riikides ja kultuurides on mitmeti, kuid kõikide nende eesmärgiks on inimeste füüsilise- ja vaimse tervise ja heaolu taastamine või edendamine.

1.2 Spaades pakutavate terviseteenuste suundumused

Seoses tervise- ja heaoluturismi valdkonna populaarsuse kasvuga 21. sajandi esimesel poolel on tekkinud arusaam ideaalse spaa ideoloogiast. Kasvav trend, üldine globaliseerumine, tehnoloogia areng ning keskmise eluea kasv mõjutab mõjutab sektori arengut veelgi, muutes seda märkimisväärselt mitmekesisemaks. Tervist on hakatud väärtustama unikaalse kapitalina, mis on sotsiaalse tervishoiuteema tähelepanu keskpunktis. Tervisliku eluviisi tähtsustamine ning propageerimine mõjutab inimeste valikuid puhkust veetma tervise- ja heaoluteenuseid pakkuvates ettevõtetes. Ideaalne spaa omab selget kontseptsiooni ning seab pidevalt uusi eesmärke täitmaks kaasaja globaliseerunud ja teadliku kliendi soove ning vajadusi. (Gustavo, 2010)

Suurenenud huvi terviseturismi ja terviseteenuste järele on kaasa toonud vajaduse mõista terviseteenuste suundumusi, selgitada välja terviseturismi arengut mõjutavad tegurid ning terviseturismi suundumusi kujundavad trendid (Loh, 2015). Terviseteenuste pakkujatel oleks vajalik tegevusi efektiivselt planeerida, tulevikusuundi

ning strateegiaid välja töötada terviseteenuste trendide paremaks juurutamiseks (Loh, 2015; Martin, Rosenbaum & Ham, 2015; Tomasovic' Mrc'ela *et.al.*, 2015).

Tänapäeva kaasaegsed tervisekeskused on järjest enam seotud heaoluteenustega, pakkudes lisavõimalusi- ja väärtusi tervise eest hoolitsemisel. Kaasaegsete spaade eesmärk on tervise- ja heaoluteenuseid pakkuda kombineerides, luues uusi struktuure ja lisavõimalusi (Dimitrovski & Todorović, 2015; Chen *et al.*, 2013). Tervislikust eluviisist teadliku kliendi suurenev nõudlus on tekitanud vajaduse raviteenustele lisaks pakkuda heaoluteenuseid. Lisaks professionaalsetele ning kvaliteetsetele tervise- ja heaoluteenustele on kaasaegse spaa pakutavate väärtuste valikus olulisel kohal klientide sotsialiseerumise võimalus. (Dimitrovski & Todorović, 2015; Tabacchi, 2010)

Terviseteenuste üldisteks suundumusteks võib pidada personaalsusele enam tähelepanu pööramist, demograafiliste muutustega seotud trendide kujunemist, naiste sotsiaalsete rollide muutumisega seotud suundumusi ning tervisliku eluviisi kasvavat tunnustamist. (Csirmaz & Pető, 2015). Gustavo (2010) kohaselt on kaasaegsed tervisekontseptsioonid laieneva ulatusega tulenevalt meditsiini arengusuundadest, mis on märkimisväärselt kaasa aidanud terviseteenuste arengule ja spetsialiseerumisvõimalustele ning võimaldavad teenuseid määratud sihtrühmadeni paremini viia.

Rahvusvaheliselt tunnustatud spaaspetsialist Susie Ellis koos *The Spafinder Wellness 365 Team* analüütikutega koostavad igal aastal uute spaatrendide raporti (Ellis, 2015). 2015. aastal on olulisematseks märksõnadeks autentsus, lihtsus ja personaalsus, kuid teiselt poolt mõjutab trendide kujunemist kaasaja tehnoloogia pidev areng. Juhiti tähelepanu looduse ja taimede kasutamisele teraapiate läbiviimisel, kus metsateraapias pakutakse majutust säästvalt ning innovatiivselt ehitatud tingimustes, mis kaasaja linnastunud inimeste keha ja vaimu tasakaalustab, stressi vähendab ning immunsussüsteemi tugevdab. Vastandina lihtsusele tuuakse 2015. aasta raportis välja ülima personaalsuse tähtsus teenuste pakkumisel, mis põhineb geneetilisel analüüsil ja nõustamisel. Lisaks eelnevale on olulised erinevad aktiivsed tegevused koos sotsialiseerumisega, sest heaoluühiskonnas on iga inimese elus üheks oluliseks mõõdupuuks hea enesetunne maksimaalselt hästi elatud elust (*Ibid.*) 2016. aasta raportis tuuakse välja järgmised teemad (Ellis, 2016):

- „Heaolu lainelaua“, mis on välja kujunenud 1960. aastatel rannakultuurist, kus on võimalik ühendada lainelauasõidu koolitused heaolu – ja spaateenustega.
- Tabudevaba seksuaalne heaolu, mis ühendab vaimset, füüsilist ja hingelist heaolu.
- Iidne Mehhiko rituaal „Temazcal“ tähendab tõlkes aurumaja, mida külastajad on nimetanud uuestisünniks, mis ühendab iidsete rahvaste filosoofia, rituaalid, teadmised ravimitest ja ravimtaimedest.
- Teadlikud vanemad tagavad laste tervise ja heaolu. Lastele disainitud teenustega programmid tervislikust toitumisest, joogast ja meditatsioonist aitavad tagada heaolupõhimõtete ja tervisliku eluviisi lihtsa õpetamisviisi.
- Keha ja vaimu taaskäivitamine läbi ekstreemsete, adrenaliini tõstvate ja kaasahaaravate seikluste looduse, millele lisandub kaasaja arenenud kõrgtehnoloogia vahendusel ekstreemseid kogemusi nautida ka virtuaalse reaalsusena.
- Heaolufestivalid, kus lisaks muusika- ja kunstielamusele pööratakse tähelepanu heaolu parendamisele läbi holistiliste teraapiate, jooga ja keskkonnateadlikkuse.
- Spaa- ja heaoluteenused väljakutsel mobiiltelefoni rakenduse vahendusel sobival ajal ja kohas, mis ei pruugi tavapärase spaaga võrreldes pakkuda luksust ja sügavat lõõgastust, kuid soodne hind ja teenuse mugavus soodustab tarbijate arvu ja nõudluse kasvu.
- „Nahahooldus Seouli moodi“, kus ettevõtted esitlevad igas kuus 20–30 uut toodet, kus kasutatakse looduslikke taimseid koostisosi, näiteks roheline tee, bambus ja ingver.
- „Tervisekruis“, kus ujuvates hotellides laevasõidu ajal terviklikke terviseteenuste pakette ja -programme küllastajatele pakutakse, mille valikusse kuuluvad nii kõrgtehnoloogilised näohoolitsused kui ka traditsioonilise hiina meditsiini raviteenused ja toitumisnõustamine.
- Töökeskkonna heaolu parendamine, kus joogatunnid kontoris või spordisaali küllastamise kompenseerimine soodustavad läbi tervisliku eluviisi toetamise töötajate tugevamat tervist ja garanteerivad paremad töötulemused.

Päevaspaa ja Rahvusvaheline Ravispaade Assotsiatsioon peab 2016. aasta olulisteks suundadeks heaolu ja tervise säilitamisel ja parendamisel ennetuslikke tegevusi. Preventiivseteks stressivastasteks tegevusteks eelistakse joogat, loodus- ning nõelravi. Lisaks leitakse, et enam tähelepanu oleks vajalik pöörata meestele, lisades teenustevalikusse spetsiaalselt meestele väljatöötatud teenuseid. (The Day Spa Association & International Medical Spa Association, 2016)

Rahvusvaheline Spaa Assotsiatsioon (ISPA) on välja toonud terviseteenuste osutamisel looduse- ja keskkonnasäästlikkuse suundumuse, kus juhitakse tähelepanu, et ettevõtetes kehtestatud standardid protseduuridele oleksid keskkonnasõbralikud, ühendades looduse, inimese ja heaolu ühiseks tervikuks. Vastutustundlik spaaettevõtte suudab keskkonna säilimisele mõeldes ühendada kasumliku majandustegevuse ja keskkonnateadliku terviseteenuste pakkumise, mõeldes tulevikule. Säästliku mõttelaadiga terviseteenuste pakkumiseks on esitatud järgmised ettepanekud (ISPA, *n.d*):

- soovitatakse kasutada valgustamiseks led- lampe;
- tarbida filtreeritud vett pudelis vee asemel;
- korduvalt kasutatavad nõud ühekordsete asemel;
- kasutada orgaanilisi puhastusvahendeid,
- spaateenuste läbiviimisel kasutada looduslikke tooteid;
- kasutusel mitteolevates tubades kustutada valgus;
- öiseks ajaks elektroonilised seadmed võimalusel välja lülitada;
- looduslike klooriühendite kasutamine basseini vee puhastamisel;
- bambusest või mõnest muust looduslikust materjalist rätikute ja voodipesu kasutamine.

Tabacchi (2010) kirjutab, et kaasaja terviseteenuste üheks suundumuseks on juurte ja lihtsuse juurde tagasipöördumine ning toob välja erinevad tervist parendavad veeteraapiad, mis tagavad koos kehakultuuriga füüsilise ja vaimse heaolu. Dimitrovski ja Todorović (2015) kohaselt on aga kaasaja terviseteenuseid pakkuvate ettevõtete üheks trendiks suhtlemis- ja kohtumisvõimaluste pakkumine lisaks tervise- ja heaolu ning välise ilu parendamisele.

Tervise tähtsustamine ja sellega kaasnev tervisliku eluviisi osa elukvaliteedi parendamisel on terviseturismi kiiret arengut soodustanud, seades samas järjest suuremad nõudmised teenuste valikule, kvaliteedile ning teenindusele. Kaasaegsed tervist taastavad ja parendavad ettevõtted peavad pidevalt tegelema arendustegevuse ning kõrge teeninduskvaliteedi tagamisega kliendirahulolu saavutamiseks ning suurendamiseks.

1.3 Tervisteenuste arendamise võimalused

Kaasaja konkurentsitihe terviseturismimaastik seab teenusepakkujatele kõrged nõudmised (Chen *et al.*, 2013; Dolnicar & Ring, 2014). Turismivaldkond on dünaamiline ning pidevalt ajas muutuv, kliendid dikteerivad tempo, pakutavate teenuste valiku ning mahu, millega arvestamine ning kliendi ootustele vastamine on konkurentsipüsümise põhialus. Tervisteenuste arendustegevus peab kohanema vastavalt vajadustele, et olla mitmekülgne ja isikupärane. (Chen *et al.*, 2013; Martínez, Galván & Gil Lafuente, 2014)

Teenusepakkuja vaatenurgast võib terviseturismi mõistet määratleda kui reisimist sihtkohta, mis pakub külastajatele erinevaid terviseturismiteenuseid- ja tooteid ning muutes nende kasutamise kliendi jaoks võimalikult mugavaks (Boga & Weiermair, 2011; Tomasovic' Mrc'ela *et al.*, 2015). Teenuste arendamisel peaks lähtuma kahest olulisest tegurist, milleks on ühelt poolt kvaliteedi tõstmine läbi teenuste olemuse emotsionaalsemaks ning personaalsemaks muutmise ning teiselt poolt tehnoloogia arenguga kaasneva kaasaegse riistvara kasutamise diagnostika ning protseduuride läbiviimisel (Boga & Weiermair, 2011). Guillet ja Kucukusta (2016) kohaselt on oluliseks põhimõtteks analüüsi ja arendustegevuse ühendamise, et põhjalikult tähelepanu pöörata kõikidele aspektidele, mida külastajad hindavad ning eelistavad.

Tervisteenuste arendamise protsessis on esmaseks tegevuseks selgitada välja soovitud sihtrühmad, kellele teenused või tooted suunatakse (Weaver 2015; Guillet & Kucukusta, 2016). Turu segmenteerimine on protsess, mille käigus leitakse homogeensete gruppide eripärad, sarnasused, eesmärgid ning analüüsitakse külastajate käitumist. Tulemuste kasutamine võimaldab teenuseid arendada konkreetsele sihtrühmale ning seeläbi olla

majanduslikult kasumlikum, jätkusuutlikum ja konkurentsivõimeline. (D'Urso, De Giovanni, Disegna & Massari, 2013; Finsterwalder & Laesser, 2013)

Vaatamata terviseturismi märkimisväärsele kasvutempole on vähe uuringuid keskendunud külastajate uurimisele (Guillet & Kucukusta, 2016; Kucukusta & Guillet, 2014). Varasemalt on analüüsitud terviseteenuste eelistusi meeste ja naiste vahel ning uuringu tulemused näitasid olulisi erinevusi sugude vahel, kus toodi välja, et meeste peamiseks eesmärgiks on lõõgastumine ja puhkus. Uuringute tulemused on näidanud, et külastajate terviseteenuste kasutamise motiivideks on peamiselt lõõgastus ja puhkus, rutiinist väljumine ning tervise ja välise ilu parendamine, millega terviseteenuste arendustegevusel arvestada võiks.

Dimitrovski ja Todorović (2015) on välja toonud, et spaade külastajad jagunevad Euroopas kahte segmenti, kelleks on spaade ja tervisekeskuste külastajad peamiselt meditsiinilistel ja tervist parendavatel eesmärkidel ning need, kelle külastusmotiivid on enam kooskõlas traditsiooniliste turistide eesmärkidega. Samas mõjutab elanikkonnas eakamate arvu kasv terviseturismi üldisi suundumusi ja arendustegevust vastavalt vanemate külastajate vajadustele (Tomasović Mrc̃ela *et.al.*, 2015).

Eakamatele külastajatele terviseteenuste arendamisel oleks vajalik keskenduda funktsionaalsete võimete pikemaajalisele säilitamisele ning parendamisele, et tagada maksimaalne tervisliku seisundi heaolu pikemal perioodil vanemas eas. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) on välja toonud tervise säilitamise põhimõtted vananemisel, mis sisaldavad tervise- ja sotsiaalhooldusteenuste kättesaadavust, piisavat füüsilist tegevust lisaks personaalsete, sotsiaalsete ning majanduslike vajaduste olemasolule. Eakamatele külastajatele pakutavate terviseteenuste valik peaks olema korrelatsioonis vajadustega, olemasolevaid ressursse võiks vastavalt juhtida, jaotada ning üle vaadata järgmiste edutegurite arendustegevus (Tomasović Mrc̃ela *et.al.*, 2015):

- ebaefektiivsete turundustegevuste vältimiseks suunata teavitus- ja reklaamtegevus õigele sihtrühmale;
- terviseteenuseid osutava personali ressurside juhtimine:

- tervise teenuste kvaliteedi parendamine ja uuringute põhjal tervise teenuste arendamine vastavalt sihtrühma vajadustele.

Guillet ja Kucukusta (2016) on tervise teenuste kasutajaid spaatevõtetes jaotanud hinnatundlikeks, keskmisteks tavatarbijateks ning maksujõulisteks külastajateks, kelle vajaduste rahuldamiseks tuleks välja töötada ning arendada spetsiaalseid tervise teenuseid ja -pakette. Hinnatundlikud külastajad on tavalisest vähem huvitatud tervise ja heaolu parendamisest ning keskenduvad enam iluteenustele ning lõõgastust pakkuvatele teenustele. Keskmised tavatarbijad eelistavad traditsioonilisi tervist ja heaolu parendavaid tervise teenuseid, mille seas on soositud massaaž ning traditsioonilised spaateenused. Maksujõulised külastajad on kogemustega spaakliendid, kes on teadlikud ja tervisliku elustiiliga külastajad ning soovivad tervist ja heaolu säilitada ning veelgi parendada.

Tervise teenuseid tarbivad kliendid eeldavad tervikliku teenustepaketi olemasolu, mis sisaldab teenuseid füüsilise heaolu parendamiseks, iluteenuseid, tervislikku toitu, lõõgastavaid hoolitsusi, vaimset tegevust läbi teadmiste omandamise ning väga tihti ka luksuslikku keskkonda. Spaadele on väljakutseks muutustega kohaneda, et vastata nõudlusele healuturismi turul ning mitte kaotada traditsioonilisi raviturismi kliente. (Dimitrovski & Todorović, 2015)

Szymańska (2015) on välja toonud uuenduslikkuse ja innovaatsilisuse tähtsuse tervise teenuste arendamisel, mille kohaselt tervise teenuste arendustegevusi ajendavad ja iseloomustavad järgmised tegurid (*Ibid.*):

- teaduse areng;
- turu nõudlus;
- teaduse, nõudluse ja ettevõtete vaheline koostöö;
- infotehnoloogia kasutamine andmete töötlemisel;
- juhtimisele keskendumine ning otsustusjulgus;
- ettevõtted võivad või isegi peavad otsima ideid uuenduste loomiseks;
- kasutajal põhinev arendustegevus, kus tuuakse välja, et tarbijal on järjest suurenev mõju pakutavate teenuste osas, kelle soovide ja vajaduste kohaselt luuakse uusi tervise teenuseid.

Vogus ja McClelland (2016) toovad esile, et kliendirahulolu suurendamiseks terviseteenuste arendamisel muutunud üha olulisemaks klienditeeninduse tase, mis tekib organisatsiooni eri tasandite ja üksuste vahelisest professionaalsest koostööst ning moodustab tervikliku kliendikogemuse. Küllastajate rahulolu soodustab lojaalsete ning väärtuslike püsikliendisuhete säilitamist ning arengut (Guiry, Scott & Vequist IV, 2013). Guillet ja Kucukusta (2016) kirjutavad, et üheks olulisemaks mõjuteguriks spaa valikul on professionaalsete spetsialistide olemasolu, mis näitab, et teenindava personali järjepidev arendamine ja koolitamine on küllastajate rahulolu suurendamisel olulise tähtsusega. Kõrgetasemeline teenindus ja professionaalselt läbiviidud terviseteenused pakuvad küllastajatele maksimaalset kasu ja väärtust, mis õigustavad makstavat hinda ning suurendavad ka küllastajate arvu (Guillet & Kucukusta, 2016; Wang, 2012).

Terviseteenuste pakettimine on üheks võimaluseks arendustegevuses, kus lähtuda tuleks terviseturismi liigist ning sihturust. Terviseturistid eelistavad pigem kasutada paindliku teenustevalikuga pakette koos võimalusega paketti lisada erinevaid protseduure või aktiivtegevusi. Küllastajate individuaalsete vajaduste ja soovidega arvestamine on terviseteenuste pakettimise arendustegevuse märksõnadeks. (Smith & Puczko, 2014, lk 163) Wang (2012) kohaselt peaks pakettide arendamisel erilist tähelepanu pöörama terviseteenuste kvaliteedile, mille tagavad vastava väljaõppe saanud spetsialistid, kellel on võimalus süstemaatiliselt läbi erialaste koolituste professionaalset taset tõsta. Smith ja Puczko (2014, lk 162) kirjutavad, et terviseteenuste paketid peaksid sisaldama ettevalmistavaid nõuandeid teenuste efektiivsemaks kasutamiseks ning samuti taastumiseks ja kodusteks järeltegevusteks. Arendustegevuse juures tuuakse välja järgmised edutegurid (*Ibid.*, 2014, lk 226-247):

- terviklike lahenduste väljatöötamine, mis pakuvad küllastajatele kõrgel tasemel terviseteenuseid, tervislikku toitu, spetsialistide loenguid;
- terviseteenuseid pakkuva keskkonna kõrge kvaliteet, mis eeldab rahulikku ja vaikset ümbrust;
- tervislike eluviiside propageerimine;
- jätkusuutlikkuse tagamine kooskõlas looduskeskkonna ja – ressursside säilitamisega;
- selge kontseptsiooni olemasolu ning konstruktiivne koostöö partneritega.

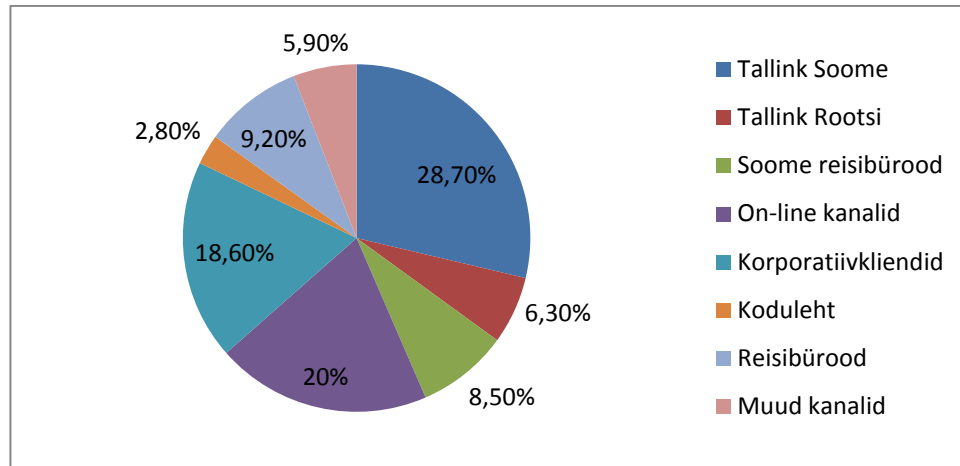
Tervise teenuste arendustegevuse planeerimisel peavad ettevõtted tähelepanu pöörama mitmete tähtsate detailidele, et suurendada küllastajate rahulolu ning leida uusi kliente. Väljaselgitatud sihtrühmade vajadused ja eelistused annavad ettevõtetele juhiseid, millest tervise teenuste arendamisel lähtuda ning millega arvestada. Tervise teenuste osutamisel on teiselt poolt oluline pakkuda kõrge kvaliteediga teenuseid, mis eeldab teenindajate pidevat koolitamist klienditeeninduse ning professionaalse taseme tõstmiseks. Küllastajatele on oluline personaalne lähenemine ning detailselt väljaarendatud teenused igas kliendi puutepunktis, mis tagab parima tervikliku külaskogemuse ning suurendab klientide rahulolu. Iga küllastaja vajaduste ning soovide täitmine peaks olema tervise teenuseid pakkuva ettevõtte eesmärk. Uute tervise teenuste ja – pakettide arendamisel võiksid ettevõtted jälgida ka tervise teenuste suundumusi, et paremini vastata kaasaja teadlike ja nõudlike küllastajate eelistustele ning vajadustele.

2. TERVISETEENUSED TALLINK PIRITA SPA HOTELLIS

2.1 Tallink Pirita Spa Hotelli ülevaade ja uuringu kirjeldus

Tallink Pirita Spa Hotell kuulub Eesti suurimasse hotelliketti Tallink Hotels, juriidilise nimega OÜ TLG Hotell, asub Tallinnas aadressil Purje 9. Looduslikult kaunil merekaldal ja Pirita jõe suudmes asuv hotell rajati 1980. aasta Moskva Olümpiamängude purjeregatiks. Tallink Pirita Spa Hotell on vaikust, loodust või aktiivset puhkust hindavale külastajale sobiv koht, kus supelrand asub lühikese jalutuskäigu kaugusel ning ühendus kesklinnaga on hea. Tallink Pirita Spa Hotell pakub põhitootena majutusteenust 265-s rõduga toas, millele lisandub lai valik konverentsi- ja terviseteenuseid. Konverentsisaalid moodustavad seminarisaaretsiku kaunite Eesti saarte nimede järgi, võimaldades viies erineva suurusega saalis privaatset erinevaid konverentse, koolitusi ja nõupidamisi läbi viia. Teiseks suureks valdkonnaks on toitlustus, mis hõlmab klientide toitlustamist hommikusöögil, *a la carte* restoranis Regatta, hotelli fuajees asuvas baaris, konverentsidel ning erinevate rühmade ja pakettide toitlustamist. (Tallink Hotels, 2016)

Tallink Pirita Spa Hotelli külastajateks on mitmete eri rahvuste esindajad, kelle segmentimiseks kasutatakse geograafilist ning reisikanalite järgi segmentimist (vt Joonis 1). Geograafilise segmentimise alusel on hotelli peamisteks turgudeks Soome, Rootsi, Eesti, Läti ja Venemaa. Vastavalt 2015. aasta Tallink Hotels raportitele jaotusid geograafilise segmentimise alusel Tallink Pirita Spa Hotelli külastajad järgmiselt: 57% soomlasi, 9,8% rootslasi, 8,3% eestlasi, 5,6% venelasi, 2,9% lätlasi, 2% leedulasi, 1,8% sakslasi ja 1,7% norralasi.



Joonis 1. Klientide jaotus reisikanalite järgi Tallink Hotels raportite alusel (autori koostatud).

Tallink Hotels hotelliketti kuuluv Pirita Spa Hotell erineb teistest ettevõtte hotellidest laia valiku erinevate terviseteenuste poolest, mida hotellis pakutakse alates 2003. aastast. (vt Lisa 1). Küllastajatele pakutakse ka terviseteenustepakette, mis on ühtse tootena terviklik lahendus, sisaldades laevasõitu Helsingist Tallinnasse, transferiteenust sadamast hotelli, majutust, toitlustamist, hoolitsusi ning meelelelutust. Paketid jagunevad tervise- ja heaolupakettideks. Tervisepaketid liigituvad 7–8 päevaseks ravipaketiks, 3–4 päevaseks lühikeseks taastuspaketiks või 2–3 päevaseks lõõgastuspaketiks. Pakettidesse on määratud valik protseduure ja hoolitsusi, mille hulgast valitakse sobivad arsti vastuvõtul vastavalt tervislikule seisundile ja soovidele. Heaolupakettide valik on samuti erineva pikkuse ning hoolitsuste valikuga. Hotelli küllastajatel on võimalik 20-meetrises basseinis ujuda ning saunades lõõgastuda. (Tallink Hotels, 2016)

Hotelli spaa osakonna moodustavad Medispaa, *Wellness*- keskus ja Ilumaailm. Medispaa meditsiinilise ettevalmistusega personali abil on küllastajatel võimalus kontrollida mitmeid tervisenäitajaid, näiteks kolesterooli- ja veresuhkru taset ning südamepiirkonna seisundit. Tervisliku elustiili järgijatele pakutakse keha rasvaprotsendi ning kaaluindeksi mõõtmist, mille tulemuste põhjal edasisi soovitusi antakse. Osakonna elektriravide valik võimaldab pakkuda kaasaegset ning kõrgel tasemel taastusravi terviseprobleemidest kiiremaks taastumiseks. Küllastajatele pakutakse veeprotseduure, soolakambriteenust ning valgusteraapiat. Aktiivsematel klientidel soovitatakse osaleda

võimlemisprotseduuridel nii saalis kui ka basseinis. *Wellness*- keskus on külastajatel võimalus kogeda erinevaid massaažiliike ja kehahoolitsusi ning Ilumaailma kosmeetikud ning juuksurid hoolitsevad välise ilu eest. (Tallink Hotels, 2016):

Tallink Pirita Spa Hotelli külastajatel on võimalus kasutada hotellis AS Tallink Grupi ühtse püsikliendiprogrammi *Club One* soodustusi. Kolmetasemelise püsikliendiprogrammi soodustused on seda suuremad, mida rohkem teenuseid kasutatakse. Püsikliendid saavad kogutud punkte ja kehtivaid soodustusi kasutada kontsernisiseselt ning ka koostööpartneritega sõlmitud kokkulepete kohaselt. Tallink Pirita Spa Hotellis kehtib *Club One* püsikliendiprogrammiga liitunutele 10% -ne lisasoodustus kõikidest Medispaa, *Wellness*- keskuse ja Ilumaailma teenustest. (Tallink, s.a.)

Tallink Hotels, mille hulka ka Pirita Spa Hotell kuulub, tegevuste kavandamine lähtub ettevõtte eesmärkidest, milleks vastavalt OÜ TLG Hotell raportite kohaselt on olla turuliider Baltimaades ja juhtiv hotellikett Läänemere regioonis. Hotelliketi põhitegevusteks on pakkuda kõrge kvaliteediga majutus-, konverentsi- ning terviseteenuseid. Vastavalt OÜ TLG Hotell raportitele on 2016. aastaks ettevõttes seatud järgmised eesmärgid:

- leida uusi külastajaid ja kasvatada püsiklientide lojaalsust läbi meeldiva ja personaalse klienditeeninduse;
- reaalset kuulata külastajaid, pakkuda neile täielikku tähelepanu kliendirahulolu suurendamiseks;
- parandada teenuste kvaliteeti;
- suurendada turuosa ning müüginumbreid.

Lõputöö kirjutatakse terviseteenuste arendamisest. Tänapäeva teadlike külastajate soovid, ootused ja nõudmised muutuvad ajas ning seoses sellega ka terviseteenuste trendid ja suundumused. Uuringu eesmärk on välja selgitada, missugused terviseteenused vastavad kaasaja külastajate vajadustele, mida eelistatakse ja soovitakse Tallink Pirita Spa Hotellis kasutada ning teha ettepanekuid nende arendamiseks. Ettevõtte soovib terviseteenuste arendamisele enam tähelepanu pöörata. Eesmärkide täitmiseks ja edasiste terviseturismiteenuste arendustegevuse mõjutajaks on ettevõttele

oluliseks analüüsi allikaks külastajate hinnangud hetkeseisu ning ootuste ja vajaduste kohta, millele läbiviidav uuring kaasa aitab. Jätkusuutliku ettevõtte terviseteenuste arendamine on pidev protsess saavutamaks tase, mis ületaks külastajate ootusi ning nad ettevõttesse taas tagasi tooks.

Uuringu läbiviimiseks kasutatakse kvantitatiivset meetodit, mis viiakse läbi lineaarse protsessina (Õunapuu, 2015, lk 73–75). Uuringu andmekogumismeetodiks on ankeetküsitlus. Autor valis antud meetodi, kuna kvantitatiivne uuring võimaldab koguda andmeid suurelt hulgalt respondentidelt, mida on lihtne analüüsida ning mille põhjal teha kokkuvõtteid, järeldusi ning ettepanekuid. Meetodi valik põhineb varasemalt läbiviidud teaduslikel uuringutel (vt Tabel 1).

Küsimuse nr	Teema	Teoreetiline allikas
1, 2	Hotellis viibimise pikkus ja eesmärk	Guillet & Kucukusta, 2016; Dimitrovski & Todorović, 2015
3, 5	Hinnangud terviseteenuste kasutamise võimaluste kohta hotellis	Voigt, Brown & Howat, 2011; Boga & Weiermair, 2011; Chen, Chang & Wu (Kenny), 2013, Han, 2013 põhjal autori poolt kohandatud
4,10	Hinnangud Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste kohta	Tallink Pirita Spa Hotelli kodulehe põhjal autori koostatud
6, 7, 8, 9	Hinnangud pakutavate terviseteenuste kvaliteedi ja valiku kohta	Kelly, 2010; Guiry, Scott & Vequist IV, 2013; Chen, Chang & Wu (Kenny), 2013, Han 2013 põhjal autori poolt kohandatud
11,12,13, 14, 15	Isiklikud andmed	Guillet & Kucukusta, 2016; Dimitrovski & Todorović, 2015

Tabel 1. Ankeetküsitluse küsimuste teoreetilised allikad (autori koostatud).

Ankeetküsitluses esitatavad küsimused peavad andma vastused uuringu eesmärgi täitmiseks (Clow & James, 2014). Uuringus kasutatakse esmaseid andmeid, milleks koostatakse eesti-, soome- ja ingliskeelsed ankeetküsitlused paber kandjal ning edastatakse Tallink Pirita Spa Hotelli külastajatele hotelli- ja spaa osakonna vastuvõtus. Ankeetküsitlus sisaldab 14 küsimust. Küsitlusankeet koostatakse poolstruktureeritud küsimustikuna, mis sisaldab nii avatud, poolavatud kui ka suletud küsimusi. Küsimustikus kasutatakse nominaalskaalat, binaarskaalat ja Likerti skaalat. Küsitlusankeet algab Pirita Spa Hotellis uuringu läbiviimise vajalikkuse selgitusega. Vastaja isikuandmetest kajastuvad küsitluses rahvus, sugu, sünniaasta ning kellega koos reisitakse. Küsitluses uuritakse üldist seisukohta terviseteenuste olulisuse kohta, hotelli

külastamise eesmärki ja hotellis viibimise aja pikkust. Küsitluses pööratakse tähelepanu hinnangu andmisele Pirita Spa Hotelli terviseteenuste hetkeseisule ning soovide ja vajaduste väljaselgitamisele, mille põhjal teha kokkuvõtteid ja ettepanekuid terviseteenuste arendamiseks.

Uuring viiakse läbi ajavahemikul 26.02–15.03.2016. Enne põhiuuringut on planeeritud pilootuuring 19.02–23.02.2016. Vajalikke muudatusi tehakse 24.02–25.02.2016. Uuringu üldkogumi moodustavad kõik Pirita Spa Hotelli külastajad ning kõikidel külastajatel on võimalus lihtsa juhuvalimi meetodil valimi hulgas uuringus osaleda. Valimi moodustavad kõik Tallink Pirita Spa Hotelli külastajad, kes uuringu läbiviimise perioodil hotellis viibivad.

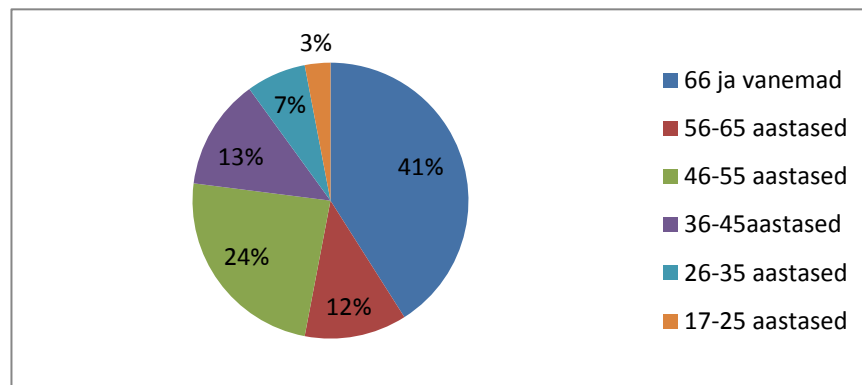
Hotelli ja spaa vastuvõttu tagastatud ankeetküsitluse andmed sisestatakse *Microsoft Excel* andmetöötlusprogrammi. Andmete esitamisel kasutatakse statistilist analüüsi, kus andmeid visualiseeritakse jooniste ja tabelitena ning esitatakse protsentuaalselt (Brown, 2010, lk 353–360). Küsimuste analüüsimisel kasutatakse deduktiivset sisuanalüüsi meetodit, mis võimaldab anda hinnanguid, teha järeldusi ning kokkuvõtteid (Kulikowich & Edwards, 2007, lk 458–461). Ankeedi näidis on toodud Lisas 2. Analüüsi põhjal tehakse järeldusi, kokkuvõtteid ning uuringu tulemustele tuginedes tehakse ettevõttele ettepanekuid terviseteenuste arendamiseks.

2.2 Uuringu tulemuste analüüs

Terviseteenuste arendamiseks viidi läbi uuring Tallink Pirita Spa Hotelli klientide seas ajavahemikul 26.02–15.03.2016, mil hotelli külastas Uuringu läbiviimise perioodil koguti 106 paber kandjal täidetud küsitlusankeeti. Hotelli ja spaa vastuvõttu tagastatud ankeetide andmed sisestati *Microsoft Excel* andmetöötlusprogrammi, mille abil koostas autor visualiseerimiseks jooniseid.

Järgnevalt annab autor ülevaate uuringu tulemustest ning analüüsib neid. Küsimustikule vastas 106 Tallink Pirita Spa Hotelli külastajat, kellest 79 vastanut, ehk 75% olid naised ning 27 vastanut, ehk 25% olid mehed, andmete analüüsimisel arvestatakse, et naiste arvamus on suurema osakaaluga. Küsitlusankeedis küsiti vastaja sünniaastat, mis autori poolt vanuseks ümber kodeeriti. Vastajate keskmiseks vanuseks oli 57 aastat, noorim vastaja oli 17 aastane ning vanim 88 aastane. Analüüsi koostamiseks grupeeriti vastajad

kuude vanuserühma: 17–25 aastased, 26–35 aastased, 36–45 aastased, 46–55 aastased, 56–65 aastased ning 66 aastased ja vanemad (vt Joonis 2).

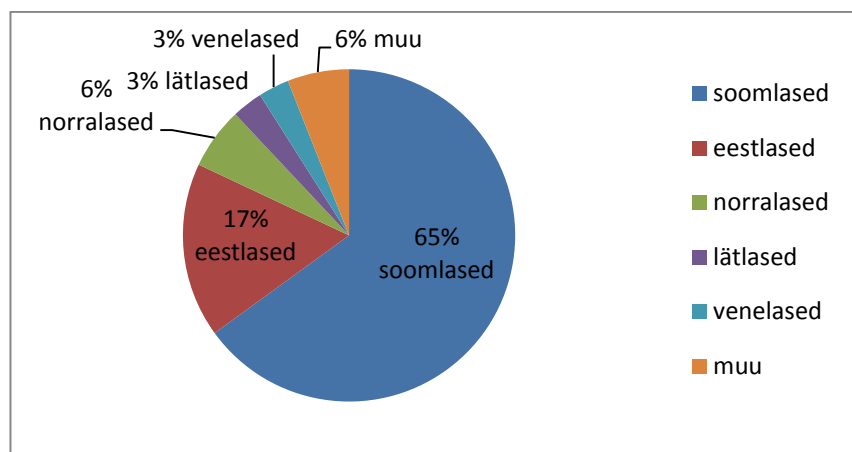


Joonis 2. Vastanute jaotus vanusegruppide järgi, n=106 (autori koostatud).

Vastanute hulgas moodustas suurima vanusegrupi 66 ja vanemad, mis 44 vastajaga oli 41% kogu vastanute hulgest. 56–65 aastased 13 vastajaga moodustasid 12%, 46–55 aastased 25 vastajaga 24%, 36–45 aastased 14 vastajaga 13%, 26–35 aastased seitsme vastanuga 7% ja 17–25 aastased kolme vastajaga 3% vastanute koguhulgast.

Vanuseklasside määratlemine annab ettevõttele võimaluse igale vanusegrupile vajalikke, sobivaid ning oodatud teenuseid pakkuda ning vastavalt tootearendusega tegeleda. Uuringu tulemustest võib üldistavalt järeldada, et Tallink Pirita Spa Hotelli külastajad on eakamad inimesed. Uuringu läbiviimise perioodi langes Soome Vabariigis kehtiv nädala pikkune koolivaheaeg, mis näitab 36–45 aastaste 13% hulka vastanute koguhulgast ning annab võimaluse järeldada, et koolivaheaegadel ja suvisel puhkusteperioodil on hotellis tavalisest enam nooremaid külastajaid.

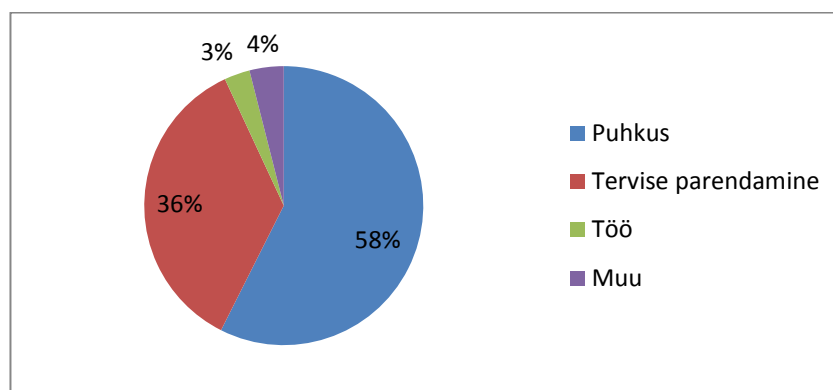
Rahvuste põhjal kujunes suurimaks vastajate grupiks soomlased, 106-st vastajast oli 69 soomlast, mis on 65% kogu vastajate hulgest. 18 vastajat, mis moodustab 17% vastajatest, olid eestlased. Vastajate hulgas oli kuus norralast, mis on 6% kõigist vastajatest, kolm venelast, kolm lätlast, kaks rootslast, kaks sakslast ning üks hispaanlane (vt Joonis 3).



Joonis 3. Vastajate jaotus rahvuste järgi, n=106 (autori koostatud).

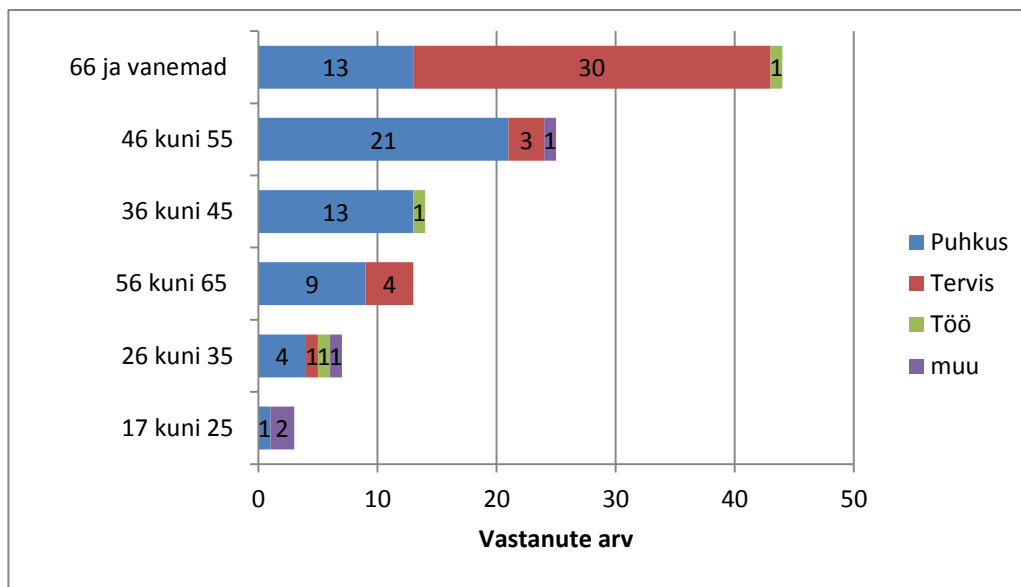
Küsitluses osalenud rahvusegrupid on suuruselt väga erinevad. Soome rahvuse esindajad moodustavad küsitluse andmete põhjal 65% osalenutest ning eestlased 17%, mis näitab, et teenuste disainimisel ja arendamisel tuleks tähelepanu pöörata antud kliendigruppide eelistuste ning enim soovitud teenuste pakkumisele.

Järgnevalt küsiti hotelli külastamise eesmärki, mis annab ülevaate külastamise peamistest põhjustest. Vastusevariante, mille vahel valida, oli neli: puhkus, töö, tervisteenustepaketiga tervise ja heaolu parendamine ning muu põhjus. 61 vastajat, mis moodustab 58% vastanute hulgast, külastas hotelli puhkuse eesmärgil. 38 vastajat, mis on 36% vastajate koguhulgast, viibisid hotellis tervisteenuste paketiga tervise ja heaolu parendamiseks, kolm vastajat külastas hotelli tööga seotud põhjustega ning neli vastajat märkis hotelli külastuse eesmärgiks muu. Muu põhjusena toodi välja pulmारेis (1 korral), teisena talisuplejate võistlustel osalemise (1 korral) ning kaks vastajat märkis eesmärgiks juuksurialongi külastamise (vt Joonis 4).



Joonis 4. Vastajate jaotus hotelli külastamise eesmärgi järgi (autori koostatud).

Vanusegrupiti hotelli külastuseesmärke analüüsidest selgub, et kõige suurema osa moodustavad 66 ja vanemad, kus 68 % vastanutest viibis hotellis terviseturismiteenuste paketi tervise ja heaolu parendamise eesmärgil, puhkusele viibivad 45–55 aastaste vanuserühmast 85% vastajatest. Hotellis viibimise eesmärkide kohta vanusegruppide lõikes annab ülevaate alljärgnev joonis (vt Joonis 5).

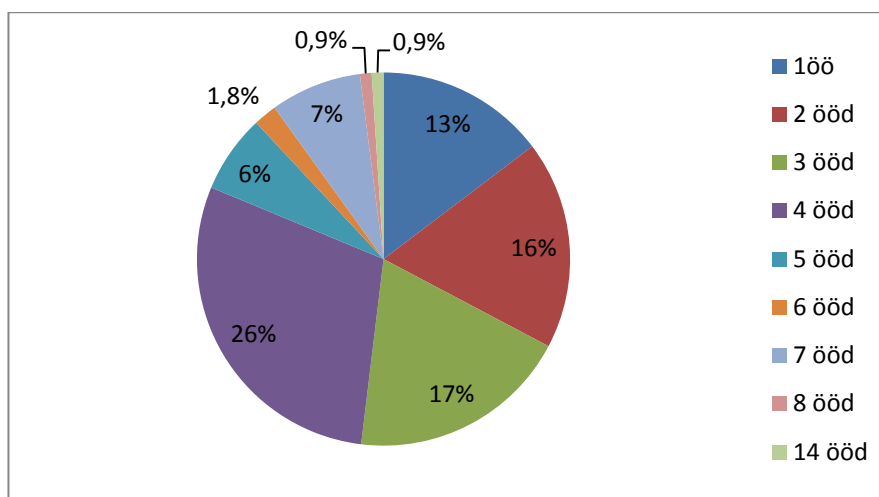


Joonis 5. Vastajate jaotus hotelli külastamise eesmärgi järgi vanusegrupiti (autori koostatud).

Kahe küsitluses osalenud suurema rahvusegrupi, soomlaste ja eestlaste esindajate hotelli külastamise eesmärke vaadeldes selgub, et 18 eestlase hulgas 11 vastajat märkis põhjuseks puhkuse, üks vastaja töö, kolm vastajat terviseteenustepaketiga tervise ja heaolu külastamise ning kolm vastajat muu põhjuse. Soome rahvuse esindajate hulgas märkis 69-st küsitluses osalenust 52% eesmärgiks puhkuse ning 48% terviseteenustepaketiga tervise ja heaolu parendamise, mis annab võimaluse järeldada, et Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste klientidena on ülekaalus eakamad soome rahvuse esindajad. Hotelli külastamise eesmärgi, vanusegruppide ning rahvuse järgi segmentimine võimaldab veelgi täpsemalt määratleda terviseturismiteenustest enam huvitatute sihtgrupp, kelle vajadustele, soovidele ja ootustele vastavalt terviseteenuseid arendada.

Küsimustikus uuriti hotellikülastuse pikkust, mida pikemalt majutatakse, seda enam tavaliselt erinevaid terviseteenuseid kasutada soovitakse. Küsitluses osalenutest 96

vastajat (91%) kasutas Tallink Pirita Spa Hotellis majutusteenust ning 10 vastajat majutusteenust ei kasutanud, keskmiseks ööbimise pikkuseks kujunes 3,5 ööd. 13% vastanute koguhulgast märkis hotellikülastuse pikkuseks ühe öö, 33% viibis hotellis kaks kuni kolm ööd, 26% vastanute hotellikülastus oli neli ööd, seitse vastajat märkis ööbimise pikkuseks viis ööd, kaks vastajat kuus ööd, kaheksa vastajat seitse ööd, üks vastaja kaheksa ööd ning üks vastaja 14 ööd (vt Joonis 6).

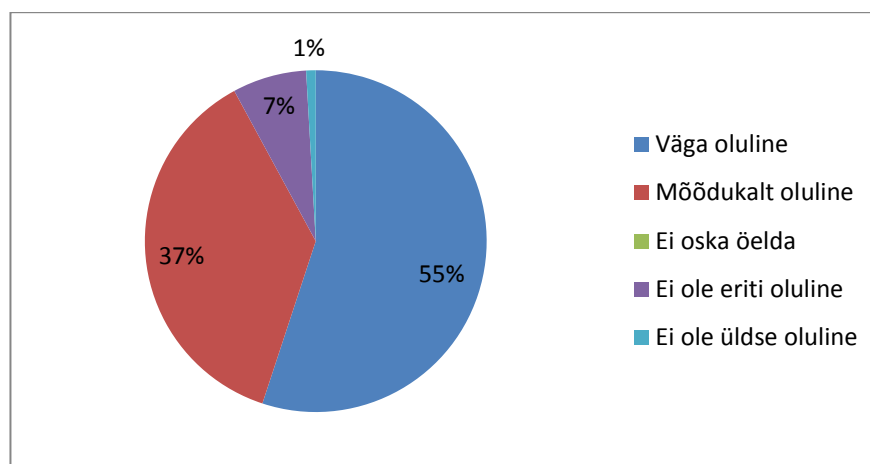


Joonis 6. Vastajate jaotus hotellikülastuse pikkuse järgi (autori koostatud).

Küsitluses osalenud 38 tervisteenuste paketiiga tervise ja heaolu parendamiseks hotellis viibinute keskmiseks ööbimise pikkuseks oli 4,8 ööd. Kui võrrelda omavahel külastuse eesmärki ja ööbimise pikkust, siis võib järeldada, et tervisteenustepaketiga külastajate hotellis viibimise periood on pikem puhkuse eesmärgil hotelli külastanutest ning suurima osakaaluga on neljaõise majutusega tervisteenuste paketiiga klientide hulk.

Järgnevalt uuriti vastanutelt, kellega koos reisitakse, mis annab ettevõttele olulist informatsiooni individuaal- ning grupireisijate osakaalu kohta. Individuaalkülastajad viibivad hotellis tavaliselt majutusteenust kasutades koos kaaslasega, perega või üksi, rühmareisijad külastavad hotelli üldiselt erinevate pakettidega, kuhu tervisteenused tavaliselt sisse kuuluvad, mis tähendab tervisteenuste suuremamahulist kasutamist. Üle kolmandiku vastanutest (37%) märkis reisimise koos kaaslasega, 34 % vastanutest perega, 23% rühmaga ning 6% üksi.

Küsitluses osalenutel paluti hinnata hotellis terviseteeenuste kasutamise võimaluste olulisust. Enam kui pooled vastajad (58 vastajat, mis on 55% vastanutest) pidasid hotellis terviseteeenuste kasutamise võimalust väga oluliseks, 39 vastajat (37%) arvas, et on mõõdukalt oluline, mis näitab ettevõttele terviseteeenuste olemasolu ja arendustegevuse vajalikkust. Antud tulemus näitab, et terviseteeenuseid peavad oluliseks ka nooremad ning puhkuse eesmärgil hotellis viibivad külastajad (vt Joonis 7).

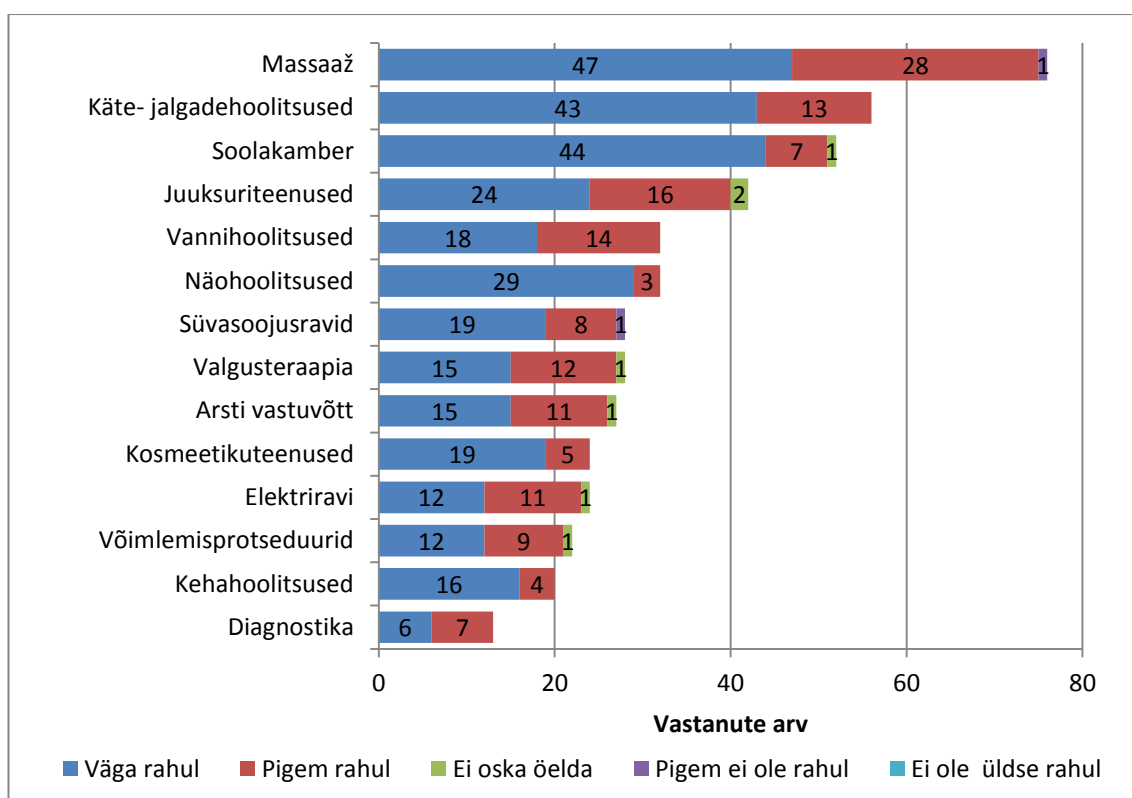


Joonis 7. Vastajate jaotus hotellis terviseteeenuste kasutamise võimaluse olulisuse järgi (autori koostatud).

Vastajatelt küsiti nende eelistusi terviseteeenuste kasutamise kohta. Veidi vähem kui kolmandik vastajaid (27%) märkis, et soovib terviseteeenuseid kasutada pakulina, umbes kolmandik vastanuid (32%) eelistas terviseteeenuseid kasutada eraldi ning üle kolmandiku (41%) kasutab terviseteeenuseid vahel pakulina ning vahel eraldi. Suurima osakaaluga 66 ja vanemate vanusegrupist soovisid terviseteeenuseid pakulina kasutada 50%, vaid viis vastajat märkis eelistuseks teenuseid eraldi kasutada, mis näitab, et terviseteeenuste ja pakettide arendustegevusel peaks ettevõtte erinevaid vanusegruppe arvestama ning pakettide arendamisel enam eakamate külastajate ootustest, vajadustest ja soovidest lähtuma.

Järgnevalt uuriti, missuguseid terviseteeenuseid on vastanud Tallink Pirita Spa Hotellis kasutanud ning millised on nende hinnangud pakutavatele teenustele. Ankeedis toodi välja Tallink Pirita Spa Hotellis pakutavate teenuste grupid. Vastanutel paluti valida kasutatud teenuste hindamiseks kas väga rahul, pigem rahul, ei oska öelda, pigem ei

olnud rahul või ei olnud üldse rahul. 106-st küsitluses osalenust 99 vastajat oli terviseteenuseid kasutanud, mis näitab, et enamus külastajaid on teenustest huvitatud ning neid aktiivselt kasutanud. Küsitluses osalenud kasutasid Tallink Pirita Spa Hotellis kokku 476 erinevat terviseteenust, mis on keskmiselt 4,4 teenust vastanu kohta. Vastanud (38 inimest), kes märkisid hotelli külastuse eesmärgiks terviseteenuste paketi tervise ja heaolu parendamise, kasutasid veidi üle poolte (51%) märgitud teenuste hulgast. Küsitluse põhjal osutus kõige soovitamaks teenuseks massaaž, mida kasutas 76 küsitluses osalenut ning millega vastajad olid valdavalt väga rahul ja pigem rahul. Järgnesid käte- ja jalgadehoolitsused, mille kasutamist märkis 56 küsitluses osalenut. (vt Joonis 8).



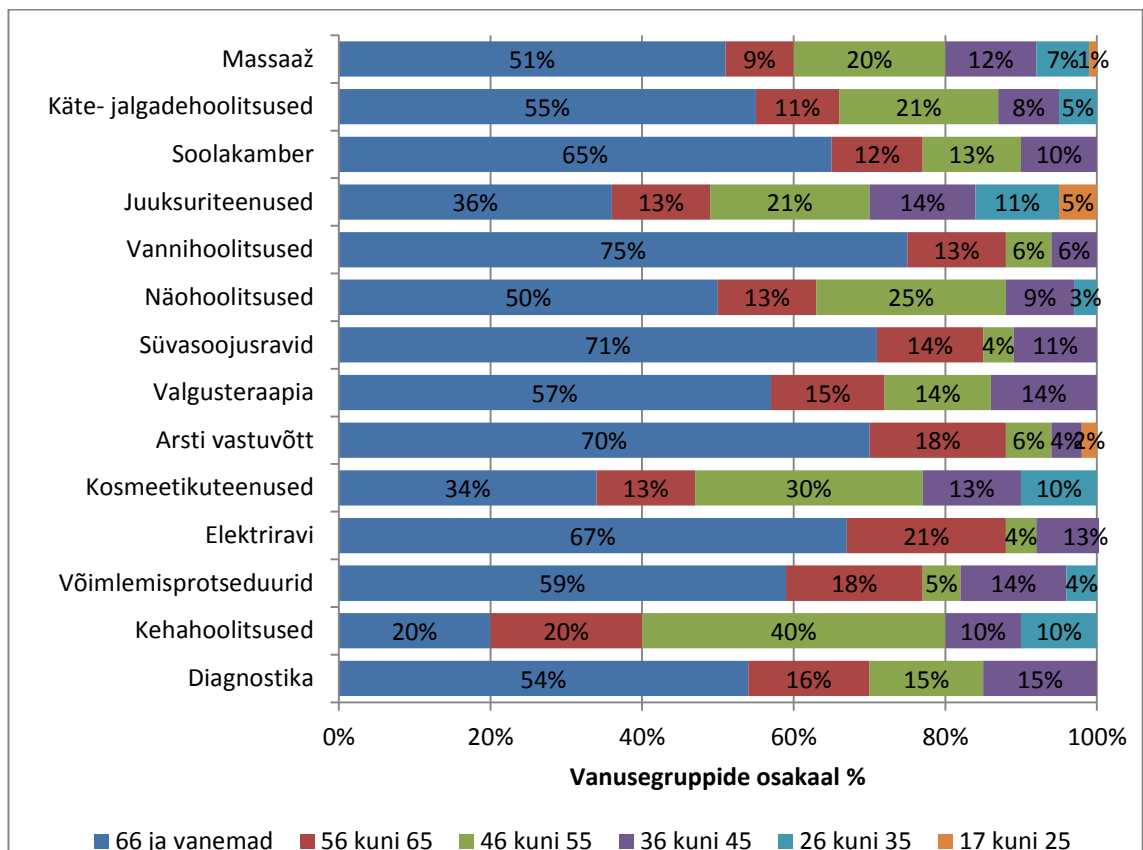
Joonis 8. Vastajate jaotus hotellis terviseteenuste kasutamise ja hinnangute järgi (autori koostatud).

Kõrgelt hinnatud terviseteeenus vastanute hulgas oli soolakamber, mida külastasid ligikaudu pooled vastanutest ning enamus (85%) jäi teenusega väga rahule. Soolakambri külastamise suurt arvu võib põhjendada uuringu läbiviimise perioodil Tallink Pirita Spa Hotellis kehtinud sooduspakkumisega, kus majutuse hinnas sisaldus

valikuna soolakambri või -valgusteraapia teenus, mis madalhooajal külastajatele atraktiivne oli.

Valgusteraapiat, süvasoojusraviseid, elektriravi, vannihoolitsusi, arsti konsultatsiooni, näo- ja kehahoolitsusi, kosmeetikuteenuseid ning erinevaid võimlemisprotseduure kasutas vastajatest ligikaudu kolmandik. Kõige vähem sooviti kasutada diagnostilisi protseduure (10 vastajat). Enamuse teenustega jäid vastajad väga rahule või pigem rahule, vaid üks vastaja polnud pigem rahul massaažiga, üks vastaja ei jäänud pigem rahule arsti vastuvõtuga ning üks vastaja soolakambri teenusega.

Analüüsidest erinevate vanusegruppide terviseteenuste kasutamist, siis küsitluse tulemusena selgus, et 17–25 aastaste ja 26–35 aastased vastajad (10 inimest) eelistasid valdavalt massaaži, kehahoolitsusi, kosmeetikuteenuseid, näohoolitsusi, käte- ja jalgadehoolitsusi ning juuksuriteenuseid (vt Joonis 9).



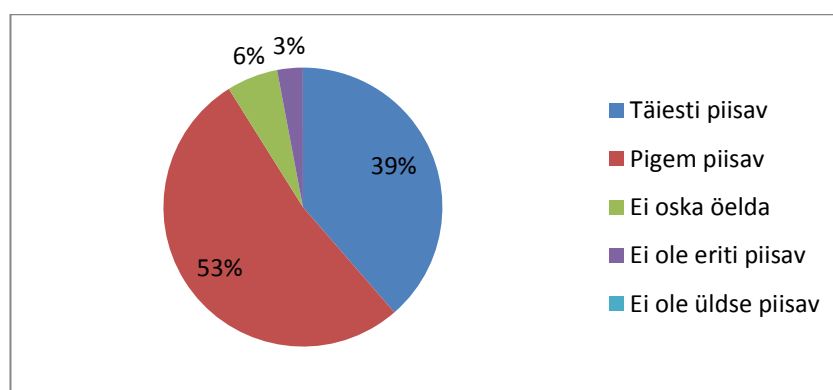
Joonis 9. Vastajate jaotus vanusegruppide järgi hotellis terviseturismiteenuste kasutamise kohta (autori koostatud).

Nooremad külastajad eelistavad seega pigem heaolu- ja iluteenuseid. Ka 36–45 ja 46–55 aastased vastajad (39 inimest), kelle hotellis viibimise eesmärk oli valdavalt puhkus, eelistasid enam heaolu- ja iluteenuseid. Vanusegruppide 55–65 ning 66 ja vanemad vastanud kasutasid vähem kehahoolitsusi ja kosmeetikuteenuseid.

Vastanutest kõige enam erinevaid terviseteenuseid kasutasid 66 ja vanemad vastajad, kelle seast üle poolte hotellis viibimise eesmärk oli terviseteenustepaketiga tervise ja heaolu parendamine ning kelle pakettidesse ka erinevad terviseteenused kuulusid. Tulemuse põhjal võib järeldada, et eakamad külastajad on kõige enam terviseteenustest huvitatud, kelle ootuste ja soovidega peaks ettevõtte enim arvestama terviseteenuste arendamisel.

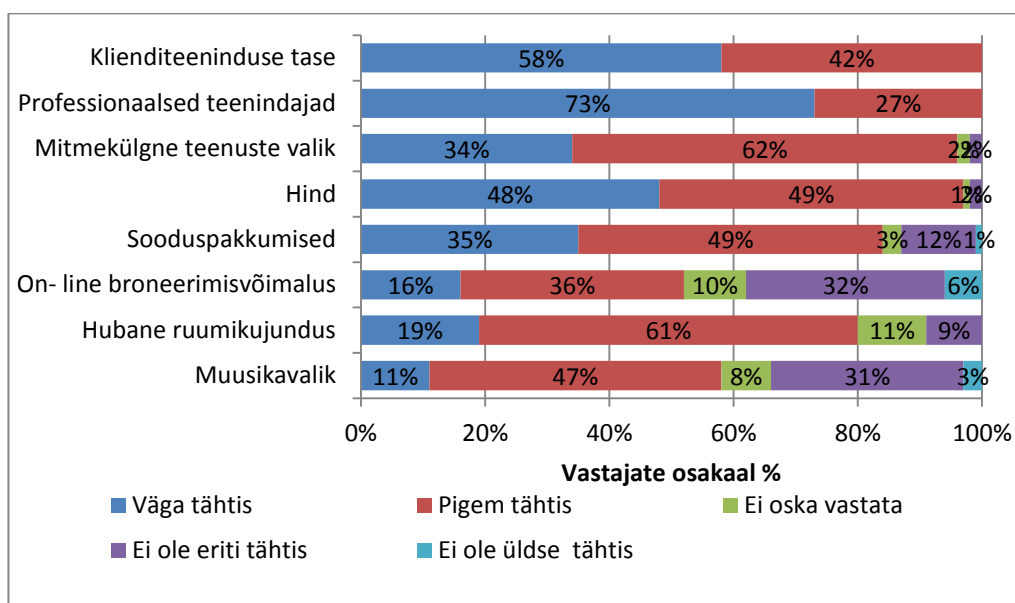
Vastanutel oli võimalus kasutatud teenuste kohta teha ettepanekuid ja esitada kommentaare. Toodi välja massaažide erinev tase ning avaldati soovi teenuse broneerimisel võimalus valida tugevama või nõrgema massaaži vahel, mis näitab teenuste soovitamisel personaalsema klienditeeninduse vajalikkust. Tehti ettepanek protseduuride toimumise ajal kergemat klassikalist või loodushäälte muusikat kuulata ning sooviti hubasemat ruumikujundust. Üks vastaja juhtis tähelepanu värskete ajalehtede puudumisele ooteruumides.

Küsitluses osalenutel paluti hinnata Tallink Pirta Spa Hotelli terviseteenuste valiku piisavust, mille kohta arvas 39% vastanutest, et valik on täiesti piisav ning üle poolte vastanutest (53%) pidas valikut pigem piisavaks (vt Joonis 10).



Joonis 10. Vastajate jaotus hotellis terviseturismiteenuste piisavuse hinnangute järgi (autori koostatud).

Terviklike ja kaasaja külastaja nõudmistele vastavaid ning külastuselamusi pakkuvad terviseturismiteenused koosnevad mitmetest olulistest teguritest, mille hulka kuuluvad klienditeeninduse tase, professionaalsed teenindajad, mitmekesine teenustevalik, teenuste hind koos sooduspakkumistega, võimalus teha *on-line* broneeringuid, hubane ruumikujundus ning meeldiv muusikavalik teenuste ajal. Eelnevalt loetletud tegurite olulisust paluti küsitluses osalenutel hinnata kas väga tähtsaks, pigem tähtsaks, ei oska öelda, eriti mitte tähtsaks ning üldse mitte tähtsaks. Üle poolte vastajatest (58%) pidas klienditeeninduse taset väga tähtsaks, veidi alla pooled vastajad (42%) märkisid, et klienditeeninduse tase on pigem tähtis, teisi vastuseid klienditeeninduse tähtsuse kohta ei märgitud. Antud tulemus näitab, et tänapäeva teenindusühiskonnas on kliendikesksel mõttelaadil märkimisväärne tähtsus, millele teenindusettevõtted igapäevaselt tähelepanu peaksid pöörama. Professionaalseid oskuseid pidas väga tähtsaks 73% vastanutest ning 27% pigem tähtsaks, mis on samuti oluliseks teguriks kõrgetasemeliste teenuste pakkumisel. Teenindajate pidev arendamine läbi koolituste võimaldamise hoiab nii teenuste olemasolevat kvaliteeti kui ka tõstab seda, tagab külastajate rahulolu ning loodetavasti muudab ühekordsed külastajad korduvkülastajateks (vt Joonis 11).



Joonis 11. Vastajate jaotus terviseteenuste tegurite kohta (autori koostatud).

Mitmekülgset teenustevalikut pidas väga tähtsaks või pigem tähtsaks 96% vastajatest ning kaks vastajat ei pidanud eriti tähtsaks. Terviseteenuste valiku mitmekülgsus annab

võimaluse erineva vanuse, soovi ja vajadusega külastajatele sobivaid terviseteenuseid pakkuda et hotellis viibimine täidaks eesmärgi ning tekiks terviklik külastuselamus. Terviseteenuste hinda pidasid väga tähtsaks või pigem tähtsaks peaaegu kõik vastanud (96%), sooduspakkumiste olemasolu märkis väga tähtsaks umbes kolmandik (35%) vastanuid, mis näitab ettevõttele, et hinnastamine on samuti külastajate terviseteenuste kasutamisel tähtis tegur. *On-line* broneerimisvõimalust hindas väga tähtsaks vaid 16 % vastanutest, mida võib põhjendada küsitluses osalenud 66 ja vanemate vanusegrupi suure osakaaluga, kellele kaasaegne tehnoloogia ei ole väga harjumuspärane ning kes eelistab terviseteenuseid läbi klienditeenindaja broneerida. Hubast ruumikujundust pidas väga tähtsaks või pigem tähtsaks 80% vastajatest. Muusikavalikut hoolitsuste ajal arvas vaid kümnendik vastanutest, et see on väga tähtis, veidi alla poolte vastajatest (47%) pidas pigem tähtsaks ning neli vastajat märkis, et antud tegur ei ole üldse tähtis.

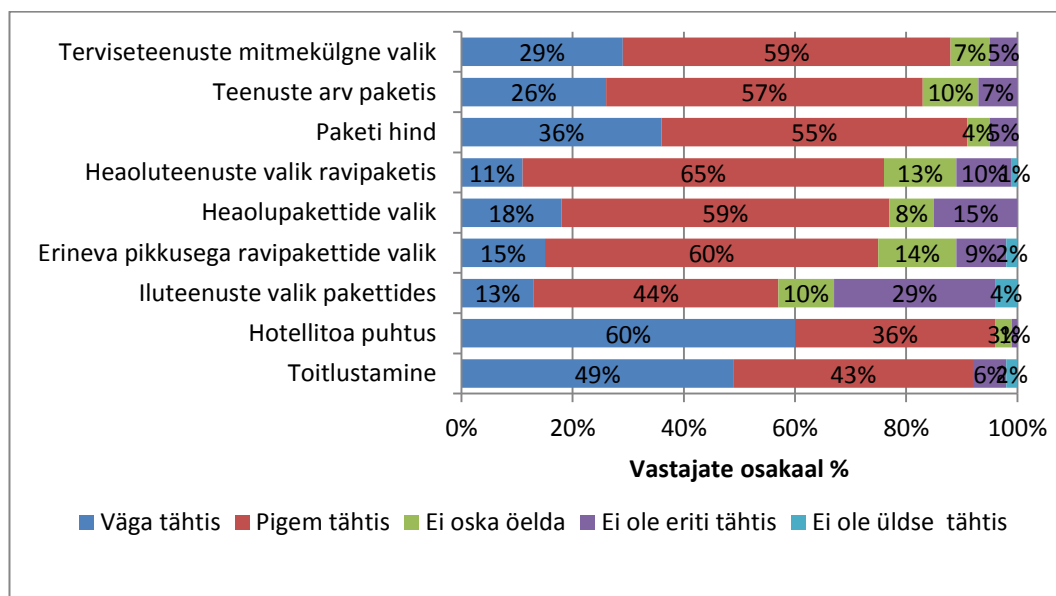
Terviseteenuste oluliste tegurite hindamise juures oli vastajatel võimalus esitada ettepanekuid ja kommentaare. Olulisena toodi välja Tallink Pirita Spa Hotellis ruumide keeruline leidmine, kus terviseteenuseid pakutakse ning tehti ettepanek välja arendada uus süsteem ruumide lihtsamaks leidmiseks. Personali keeleoskuse erinevat taset märgiti ära ning leiti, et töötajate üldist keeleoskust võiks parandada. Küsitluses osalenud vastajatest 83% olid välismaalased, mis näitab soome, inglise ja vene keele oskuse tähtsust külastajate teenindamisel.

Terviseteenuste pakettide arendamiseks paluti vastajatel hinnata pakettide erinevate tegurite olulisust. Küsiti terviseteenuste mitmekülguse, teenuste arvu ja hinna olulisust, heaoluteenuste valikut ravipakettides, heaolu – ning ilupakettide valiku tähtsust. Lisaks sooviti teada hinnangut erineva pikkusega pakettide, hotellitoa puhtuse ning toitlustamise tähtsuse kohta. Mitmekülgset teenustevalikut pakettis pidas väga tähtsaks ligi kolmandik (29%) vastajaid, üle poolte vastajate (59%) märkis, et mitmekülgne teenustevalik on pigem tähtis. Teenuste arvu pakettis pidas väga tähtsaks alla kolmandiku vastanutest (26%) ning samuti veidi üle poolte vastajate (57%) arvas, et teenuste arv pakettis on pigem tähtis. Paketi hinna kohta arvas 36% vastajaid, et see on väga tähtis ning rohkem, kui pooled vastajad (55%) pidasid hinda pigem tähtsaks. Vastajatelt küsiti heaoluteenuste valikuvõimalust ravipaketis, mida pidas väga tähtsaks või pigem tähtsaks 76% vastanuid. Tulemuse põhjal võib väita, et pakettisestest teenuste

arendamisel tuleks ravipakettide valikutesse lisada ka heaoluteenuseid, et kaasaja küllastajate ootusi ja soove paremini täita ning mitmekülgsemaid terviseteeenuste pakette välja töötada.

Heaolupakettide valikut hindas väga tähtsaks või pigem tähtsaks kokku 78% vastanuid, mis näitab küllastajate suur huvi ning soovi heaolupakette kasutada. Erineva pikkusega ravipakettide valikut hindas väga tähtsaks või pigem tähtsaks 75% vastanutest, mis näitab, et erineva pikkusega pakettide valik tagab küllastajatele paindlikuma lähenemise ja annab ettevõttele enam võimalusi klientide arvu suurendada. Iluteenuste valikut pakettides pidas väga tähtsaks või pigem tähtsaks 57% vastanutest, kellest enamus (81%) olid naised, mis näitab, et ka iluteenustest ollakse huvitatud, kuid mitte samaväärselt, kui ravi- ja heaoluteenuste valikust pakettides.

Hotellitoa puhtust (96%) ja toitlustamist (92%) hindas väga tähtsaks või pigem tähtsaks enamus vastanuid, mis näitab, et paketi sisalduv majutusteenus ja toitlustamine peavad olema küllastajale samuti kõrgel tasemel lisaks pakutavatele terviseteeenustele. Paketi sisalduvad teenused peaksid kõik olema ühtlaselt kõrgetasemelised ja ettevõttel tuleks kõikidele komponentidele võrdselt tähelepanu pöörata küllastajate rahulolu tagamiseks ning külastuselamuse pakkumiseks (vt Joonis 12).



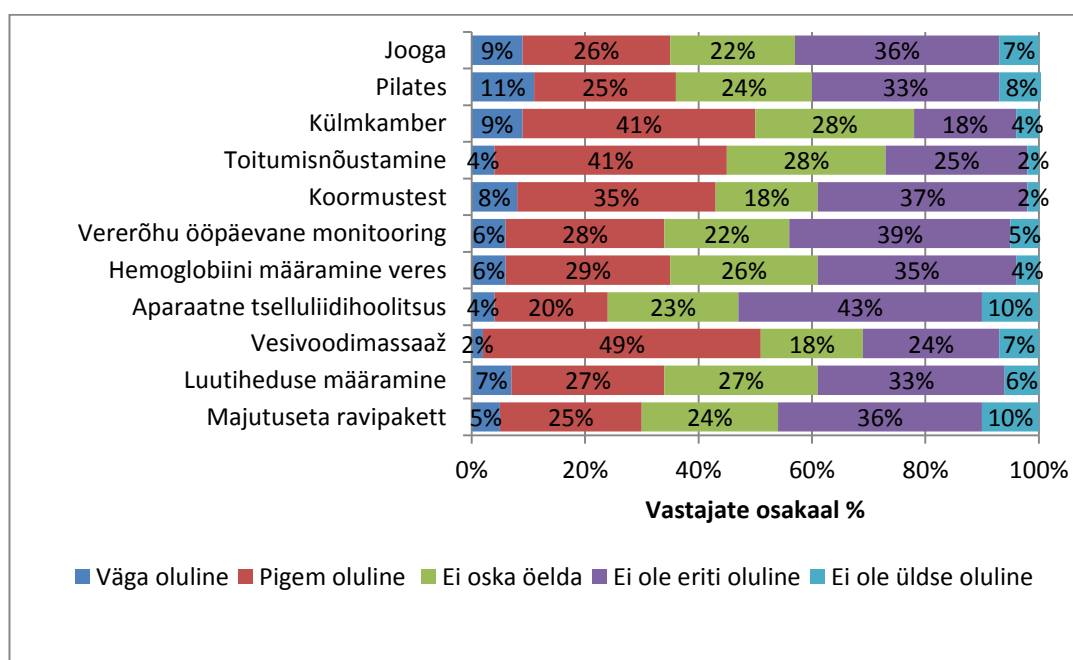
Joonis 12. Vastajate jaotus paketisiseste tegurite kohta (autori koostatud).

Erinevate vanusegruppide vahel pakettide oluliste tegurite hindamisel täheldati, et suurimad erinevused on külastajate arvamustes iluteenuste pakettisese valiku kohta, mida pidasid väga tähtsaks ja pigem tähtsaks kõik vastajad (100%) 26–35 aastaste ja 46–55 aastaste vanusegrupist ning enam kui pooled (64%) 36–45 aastastest vastajatest. 56–65 aastaste vanuserühmast pidas iluteenuste valikut pakettides väga tähtsaks või pigem tähtsaks alla poolte vastanutest (46%) ja 66 ning vanemate vanusegrupist pooled vastajad. Paketisisesed tegurid on külastajate jaoks tähtsad ning nendega peab arvestama erinevatele vanusegruppidele pakettide pakkumisel. Antud tulemus näitab, et nooremate külastajate jaoks on olulised nii tervise-, heaolu- kui ka iluteenused, kuid eakamad külastajad peavad olulisemaks tervise- ja healoluteenuseid.

Vastanutel oli võimalus küsimuse juurde lisada ettepanekuid ja märkusi. Ettepanekutena toodi välja, et päevapakettide valik võiks olla laiem. Toitlustuse poolele tehti ühe vastaja poolt ettepanek pakkuda hommikusöögivõimalust mereäärsetel rõdudel ning kiideti olemasolevat hommikusööki hotelli restoranis, teine vastaja polnud toidu kvaliteediga rahul ning leidis, et seda peab parendama. Hotelli kohta märgiti, et merepoolsed toad ja koridor vajaksid renoveerimist. Märgiti ära, et terviseteenuseid broneerivad administraatorid võiksid erinevate pakettide sisu paremini tunda ning diagnostiliste protseduuride valik võiks laiem olla, mis on oluline eakamatele külastajatele. Pakettide kohta tehti ettepanek laiendada valikut ning paindlikumalt võimaldada külastajatel massaažide arvu valida.

Terviseteenuste arendamiseks oleks ettevõttel vajalik perioodiliselt üle vaadata olemasolevad teenused, analüüsida nende kasutamist ning uuendada valikut. Küsitluses osalenutel paluti hinnata uute terviseteenuste olulisust Tallink Pirita Spa Hotelli teenustevalikus, mida hetkel ei pakuta. Hinnatavateks uuteks terviseteenusteks olid jooga, pilatase võimlemine, külmkamber, toitumisenõustamine, koormustest, vererõhu ööpäevane monitooring, hemoglobiini määramine veres, aparaatne tselluliidihoolitsus, vesivoodimassaaž, luutiheduse määramine ning majutuseta ravipakett. Joogat pidas väga oluliseks või pigem oluliseks vaid veidi üle kolmandiku vastajatest (35%), veidi alla poolte vastajatest (43%) leidsid, et jooga pole eriti või üldse ei ole oluline. Pilatase võimlemise kohta arvasid üle kolmandiku vastajatest (36%), et see oleks väga oluline või pigem oluline ning alla pooled vastajad (41%) märkisid selle teenuse mitte eriti ja

üldse mitte oluliseks. Külmkambrit pidasid väga oluliseks või pigem oluliseks pooled vastajad. Toitumisnõustamise (45%) ja koormustesti (43%) kohta arvasid veidi alla pooled vastajad, et teenused oleks väga olulised või pigem olulised. Vererõhu ööpäevase monitooringu kohta arvas 44% vastanuid, et see ei ole eriti või üldse oluline ning kolmandik pidas väga oluliseks või pigem oluliseks. Vere hemoglobiini (35% vastanutest) ning luutiheduse määramise (34%) ning kohta jagunesid arvamused enam vähem võrdselt, üle kolmandiku vastanuid leidis, et oleks väga oluline või pigem oluline ning ligikaudu kolmandik vastanuid pidas teenuseid eriti mitte või üldse mitte oluliseks. Aparaatset tselluliidihoolitsuse kohta arvasid üle pooled vastajad (53%), et see ei ole eriti ja üldse ei ole oluline. Vesivoodimassaaži kohta arvasid üle pooled vastanud (51%), et teenus oleks väga oluline või pigem oluline. Majutuseta ravipaketi kohta arvasid veidi alla pooled vastajad (46%), et teenus pole eriti või üldse mitte oluline (vt Joonis 13).



Joonis 13. Vastajate jaotus uute terviseteenuste olulisuse kohta (autori koostatud).

Võrreldes erinevaid vanusegruppe selgus, et 17 kuni 25 ja 26 kuni 35 aastased vastajad pidasid väga oluliseks või pigem oluliseks joogat (70% vanusegrupist), toitumisnõustamist (60%), koormustesti (60%) ja pilatase võimlemist (50%), mille põhjal võib öelda, et seoses nooremate külastajate aktiivsema elustiiliga hinnatakse

enam ka kaasaegsemaid tervisteenused. 36 kuni 45 aastaste vanusegrupis osutus kõige olulisemaks uueks teenuseks külmkamber, mida pidas väga oluliseks või pigem oluliseks 64% vanusegrupi vastajatest. Vanusegrupis 46 kuni 55 selgus, et väga olulised või pigem olulised teenused oleksid koormustest (68% vanusegrupist) ja toitumisharjumuste muutamine (52%), mis näitab, et vanusegrupp on aktiivse ja tervisliku elustiiliga ning on huvitatud spetsialistide nõuannetest tervisliku seisundi säilitamiseks ja parandamiseks. 56 kuni 65 aastaste hulgas osutusid võrdselt olulisteks külmkamber, toitumisharjumuste muutamine, koormustest, ja vesivoodimassaaž, mida hindasid väga oluliseks või pigem oluliseks ligi pooled vastajad (42%) ning mille põhjal võib väita, et vanusegrupp on samuti tervisliku eluviisiga ning spetsialistide tugi aitab veelgi pikemalt nooruslikkust ning head tervist säilitada ning parandada. 66 ja vanemate vanusegrupist pidasid enam kui pooled vastajad (66%) väga oluliseks või pigem oluliseks vesivoodimassaaži, millele järgnesid külmkamber (52%) ja hemoglobiini määramine veres (48%), mis näitab huvi tervisteenuste ja uuringute järele. Erinevate vanusegruppide võrdluses tuli välja, et igal rühmal on oma eelistused ning arvestades vanusegruppide osakaalu külastajate hulgas võiks ettevõtte külastajate soove uute tervisteenuste arendamisel arvesse võtta.

Avatud küsimusena oli vastanutel võimalus lisada omapoolseid ettepanekuid, missugused tervisturismiteenused võiksid Tallink Pirita Spa Hotelli valikus veel olla, mis parandaksid veelgi külastajate tervist ning heaolu. Uute teenuste kohta tegi ettepanekuid 25 vastajat. Toodi välja, et hotelli ujula poolele võiks lisanduda spaakeskus koos erinevate ujumisalade ja veemassaažidega, mitu vastajat mainis saunade kompleksi täiendamise vajadust ning tasuta jõusaali olemasolu. Tunti puudust suvisel ajal jalgrattarendist, hotelli privaatsest rannaalast ning tihedamast transferiteenusest kesklinna vahel. Lisaks märgiti, et rühmatreeninguid ja liikumistegevusi võiks rohkem olla. Loetleti mitmeid teenuseid, mida sooviti tervisteenuste valikus näha, milleks on: kehakoostise määramine koos individuaalse jõusaali programmi koostamisega ja personaaltreeneri võimalusega, jooga ja pilatase treeningud erinevatele tasemetele, vesiaeroobika õhtustel aegadel, vesivoodimassaaž, meestepaketi olemasolu, laserdepilatsioon, nõelravi, Botox ja Juvederm täitesüstid ning rohkem tegevusi lastele.

Uuringu tulemusi kokku võttes võib öelda, et keskmised Tallink Pirita Spa Hotelli külastajad on soome rahvusest kliendid vanuses 66 ja enam aastat, kelle seas naisi on rohkem kui mehi, kes külastavad hotelli puhkuse või terviseteenustepaketiga tervise ja heaolu parendamiseks ning majutuvad keskmiselt neli ööd. Terviseteenuste kasutamise võimalust hotellis peavad külastajad väga oluliseks või oluliseks ning teenustevalikut üldiselt piisavaks. Eelistatumad terviseteenused on keskmiste Tallink Pirita Spa Hotelli külastajate jaoks massaaž, käte- ja jalgadehoolitsused ning soolakamber, samas kasutust leidsid kõik pakutavad teenused. Kasutatud terviseteenuste kvaliteediga jäid külastajad valdavalt väga rahule või pigem rahule ning olulisemateks teguriteks teenuste juures on klienditeeninduse ning professionaalsete teenindajate kõrge tase. Terviseteenuste pakettide juures peavad külastajad olulisemateks teguriteks paketi hinda, mitmekülgset teenuste valikut paketi, hotellitoa puhtust ning toitlustamist. Uutest teenustest pakuksid külastajatele enam huvi vesivoodimassaaž ning külmkamber, lisaks tehti mitmeid asjakohaseid ettepanekuid terviseturismiteenuste hetkeseisu parendamiseks Tallink Pirita Spa Hotellis.

2.3 Uuringu järeldused ja ettepanekud

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada missugused terviseteenused vastavad kaasaja külastajate vajadustele, mida eelistatakse ja soovitakse Tallink Pirita Spa Hotellis kasutada ning vastavalt uuringu tulemustele on esitatud autoripoolsed ettepanekud.

Tallink Pirita Spa Hotellis läbiviidud uuringus osales 106 inimest, kellest enamuse moodustasid naised. Uuringu tulemused näitasid, et külastajad peavad Tallink Pirita Spa Hotellis terviseteenuste kasutamise võimalust oluliseks, mis näitab, et tervis ja tervislik eluviis on külastajatele tähtis. Tuginedes teooriale on tervise ning tervisliku eluviisi teadvustamine tervena püsimisel soodustanud nõudluse kasvu terviseturismiteenuste järele ning mõjutanud valdkonna arengut (Kamenidou *et.al.*, 2014). Küsitlusele vastanutest suurima vanusegrupi moodustasid eakamad vastajad vanuses 66 ja enam aastat. Teooria osas mainiti samuti, et elanikkonnas vanemate inimeste osakaalu kasv mõjutab terviseturismiteenuste suundi vastavalt eakamate eelistustele ja vajadustele (Tomasovic´ Mrc̃ela *et.al.*, 2015).

Teoorias käsitleti terviseturismiteenuste arendamisel teenuste kvaliteedi olulisust ning teenuste mahu ja mitmekülgse valiku osas külastajate vajadustest lähtumisest (Chen *et al.*, 2013; Martínez, Galván & Gil Lafuente, 2014). Toodi välja, et rahulolu tagamiseks peavad teenuse keskmes olema külastajad (Zomerdiik & Voss, 2010; Vogus & McClelland, 2016). Uuringu tulemused näitasid, et vastanud jäid Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste kvaliteediga ning valiku piisavusega üldiselt rahule, kuid tehti ka mitmeid parendusettepanekuid terviklike terviseturismiteenuste arendamiseks. Uuringu põhjal osutusid olulisimateks teguriteks terviseteenuste juures klienditeeninduse tase ning professionaalsed teenindajad, mida käsitleti ka teooriaosas. Toodi välja, et kõrgetasemeline klienditeenindus ning professionaalselt läbiviidud terviseteenused on kliendi rahulolu alustalaks ning mõjuteguriks spaa valikul (Vogus & McClelland, 2016; Guillet & Kucukusta, 2016). Tulemuse põhjal võib öelda, et klienditeeninduse ning professionaalsuse tase on terviseteenuseid pakkuvatele ettevõtetele tähtsateks tegevusvaldkondadeks, millega peaks järjepidevalt tegelema.

Uuringu põhjal võib öelda, et külastajatele on oluline terviklik kogemus terviseturismiteenustest, mis eeldab detailselt läbimõeldud tegevusi kõikides klienditeekonna puutepunktides. Klienditeekonna kaardistamine annab võimaluse kliendikeskselt teenuseid analüüsida, arendada, mis viib kliendirahulolu suurenemiseni. Teoorias toodi samuti välja, et kliendirahulolu suurendamiseks terviseteenuste arendamisel muutunud üha olulisemaks personaalsus kõikides külastaja puutepunktides, mis tekib organisatsiooni eri tasandite ja üksuste vahelisest professionaalsest koostööst ning moodustab tervikliku kliendikogemuse (Vogus & McClelland, 2016).

Terviseteenustepakettide juures hindasid vastajad olulisimateks teguriteks mitmekülgset teenuste valikut, hotellitoa puhtust ning toitlustamise head taset ja hinda, mis näitab tervikliku paketi kõikide komponentide tähtsust. Ka teoorias käsitleti terviseturismiteenuseid tarbivatele külastajatele terviklike pakettide koostamisel kõikide paketti kuuluvate terviseteenuste kõrgetasemelisuse olulisust (Dimitrovski & Todorović, 2015). Üle poolte küsitluses osalenutest pidas oluliseks heaoluteenuste valikut ravipakettides, mille põhjal võib järeldada, et külastajatele on oluline paindlikum ja personaalsem lähenemine ning mitmekesisem valikuvõimalus. Teoreetilises osas mainiti samuti, et kaasaegsed tervisekeskused on järjest enam seotud

heaoluteenustega, leides võimalusi tervise- ja heaoluteenuseid pakkuda kombineerides (Dimitrovski & Todorović 2015; Chen *et al.*, 2013).

Uuringus küsiti vastanute arvamusi uute teenuste olulisuse kohta, mida hetkel Tallink Pirita Spa Hotellis külastajatele ei pakuta. Vanusegruppide eelistused uute terviseteenuste osas olid erinevad, eakamad vastajad huvitusid enam tervist säilitavatest ja parendavatest teenustest ning uuringutest, nooremad vastajad aga aktiivsetest liikumistegevust ning heaoluteenustest, mille põhjal võib järeldada, et terviseteenuste- ja pakettide arendamisel võiks ettevõtte vanusegruppide eelistustele tähelepanu pöörata. Teoorias toodi välja, et tervislik eluviis on elukvaliteedi parandamisel, tervena püsimisel, haiguste ennetamisel ning eluea pikenemisel oluliseks teguriks (Szymańska, 2015). Eluea pikenemine näitab, et üha enam eakamaid on aktiivsed ning soovivad spetsialistide toel tervist veelgi paremini säilitada ning terviseteenuseid kasutada, vanemate inimeste osakaalu kasv mõjutab terviseteenuste arengut vastavalt eakamate külastajate vajadustele (Tomasović Mrc̃ela *et al.*, 2015).

Soositumateks uuteks teenusteks osutusid külmkamber, vesivoodimassaaž, koormustest ja toitumishõustamine, mille vastu tundsid huvi enam vanusegruppide esindajaid, mis näitab, et teenuste kasutajaid oleks külastajate seas piisavalt. Teooriaosas mainiti samuti terviseteenuste uuendamise tähtsust, kus toodi välja turu nõudlusel ning kasutajate soovidel ja vajadustel põhinev arendustegevus, mida toetavad teaduse- ja tehnoloogia areng ning ettevõttepoolne huvi (Szymańska, 2015).

Uuring andis hea ülevaate Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste hetkeseisust, kitsaskohtadest ning külastajate ootustest ja vajadustest, et veelgi paremini külastajate rahulolu tagada. Uuringu tulemustele toetudes teeb autor terviseteenuste arendamiseks järgmised ettepanekud, kus tuuakse välja terviseteenustega seotud ettepanekud, klienditeenindusega, ruumide seisukorra parendamisega ning uute võimalustega seonduvad ettepanekud:

- Tervikliku külastuselamuse pakkumiseks on oluline, et kõik kliendi puutepunktid terviseteenuste kasutamisel oleksid kliendikesksed ning arvestades uuringu tulemusi soovib autor klienditeekonna kaardistada. Küsitluses osalenud jäid kasutatud teenustega üldiselt väga rahule või pigem rahule, kuid

mitme vastaja poolt juhiti tähelepanu teenuste broneerimisel personaalsema teeninduse vajaduse järele.

- Uuringu tulemus näitas, et keskmine küllastajate ööbimise pikkus on neli ööd, mille põhjal võib teha ettepaneku, et uute tervisteenuste pakettide väljatöötamisel peaks arvestama pigem lühemate pakettide arendamisega. 1-ööline ravipakett oleks lühikest terviseturgutust hindavale küllastajale hea võimalus, mida ettevõtte võiks kaaluda. Tavapakettidele lisaks võiks ettevõtte mõelda enam hooajaliste pakettide peale, näiteks kevadel pakkuda kevadväsimusest tervist turgutavat või organismi puhastavat paketti ning päevapakette. Tervisteenuste pakettide juures hindasid vastajad olulisimateks teguriteks paketi hinda, mitmekülgset paketisest teenustevalikut, hotellitoa puhtust ning toitlustamist. Pakettide hindu tuleks kujundada koostöös käibe- ning müügiosakonnaga turgu arvestades, teenustevalikut peaks ettevõtte igal aastal üle vaatama, analüüsima ning vähem eelistatud tervisteenused asendada küllastajate poolt soovitud ning vajatud teenustega. Hotellitoad peaksid olema puhtad ning toitlustamine kõrgel tasemel tervisliku menüüga.
- Tervise tugevdamiseks ning haiguste ennetamiseks on külmkamber tõhusaks abivahendiks, kus 120 °C külmas viibitakse kaks minutit. Teenuse vastu tundsid ka küsitlusele vastajad suurt huvi ning kambri ehitamist võiks ettevõtte kaaluda.
- Massaažiteenused olid küsitluses osalenute seas kõige enam eelistatud tervisteenus ning vesivoodimassaaž laiendaks valikut veelgi ning sobiks ka paketisese valiku mitmekesistamiseks. Teenuse osutamiseks tuleks ettevõttel soetada vajalik seade.
- Õige toitumine tagab hea tervisliku seisundi, aitab kehakaaluprobleemide korral ning sportlike eesmärkide saavutamisel kaasa. Ettevõtte võiks toitumisnõustamist küllastajatele pakkuda, mida ka küsitluses osalenud oluliseks pidasid.
- Aktiivse ning sportliku eluviisiga küllastajatele oleks kehalise võimekuse hetkeseisu ning võimetekohase treeningkoormuse soovitamiseks hea võimalus koormustesti pakkuda. Ettevõttel on spaaosakonnas meditsiiniline personal, kelle seas on taastusraviarst, üldarst ja füsioteraapia õed, kes meditsiinilist kompetentsi omavad ning teenuse pakkumiseks oleks vajalik soetada vajalik aparatuur, milleks on sobilik kaasaegne vajaliku lisavarustusega veloergomeeter.

- Meeste osakaalu suurendamiseks võiks ettevõtte pakkuda spetsiaalselt meestele väljatöötatud paketti, kuhu võiksid kuuluda meeste näohoolitsus meeste kosmeetikasarjaga, klassikaline massaaž ning jalgadehoolitsus. Mehed on üha enam heaolu ning tervislikku eluviisi tähtsustama hakanud ning ka teviseturismiteenuseid pakkuvad ettevõtted peaksid meestele sobivaid teenuseid ning pakette valikusse enam lisama.
- Laiendada paketisestest teenuste valikut, lisades ka heoluteenuseid ravipakettidesse, mida näitas ka uuringu tulemus, et vastajatele on tähtis mitmekülgne terviseteeuste valik. Ettevõtte võiks kaaluda ravipakettide valikusse magneesiumi – ja mudavannide, süvaniisutavate käte- ja jalgade parafiinihoolitsuste ning koorimisprotseduuride lisamist.
- Uuringu tulemusena osutusid terviseteeuste tähtsamateks teguriteks klienditeeninduse tase ning teenindajate professionaalsus, mille põhjal teeb autor ettepaneku teenindajatele teeninduskoolituste korraldamise igal aastal ning uutele töötajatele koolitusprogrammi väljatöötamise, mille jooksul omandatakse ettevõtte teenindustavad, -standardid ja põhiväärtused. Professionaalse taseme tõstmiseks võimaldada igal töötajal tasuta osaleda kord aastas täiendkoolitusel. Küsitluses osalenud juhtisid mitmel korral tähelepanu teenindajate ebaühtlasele keeleoskusele, mis näitab, et ettevõtte võiks organiseerida vastavatele tasemetele soome, inglise ja vene keele kursuseid.
- Varustada ootealad värsket ajakirjandusega, kus külastajatel oleks mugav terviseteeuseid oodates aega veeta.
- Leida võimalus hotellis lihtsustada terviseteeuste ruumide leidmist erinevates majapooltes, hotellitoa kaardi vahel võiks sisalduda korruseplaan, mis kergendaks külastajate liikumist.
- Kujundada terviseteeuste ruume hubasemaks, milleks võiks muuta valgustust, seinavärvi ning uuendada tekstiile.
- Kaaluda hotellis külastajatele jõusaali sisseseadmist ning koos koormustesti, toitumisnõustamise ja personaalse treeningkava koostamisega pakettide väljatöötamist aktiivsetele külastajatele, mille kohta uuringus osalenud nooremad vastajad huvi tundsid.

- Spaa- ja saunakeskuse väljaarendamine annaks ettevõttele lisaväärtust ning oleks ka noorematele külastajatele atraktiivne ning tooks neid ettevõttesse enam, kelle osakaal uuringu tulemustele tuginedes on hetkel üsna väike. Spaakeskuses võiksid olla veealuste massaažide ning koskedega väiksemad ujumisalad soojema veega, jaapani basseini ning erinevad saunad (näiteks soolasaun, aroomisaun, iglusaun sisehoovis, sanaarium ning kadakasaun).
- Looduskaunis mereäärne asukoht ning rajatud kergliiklusteed on jalgrattaga liiklemiseks hea võimalus aktiivse puhkuse veetmiseks. Hotell võiks kaaluda ilmastikule sobival ajal jalgrataste rentimist, millele ka küsitluses osalenud tähelepanu juhtisid. Alustuseks sobiks viie jalgratta soetamine, mille hulka nõudluse kasvades suurendatakse.

Terviseteenuste valdkond on ajas kiiresti muutuv ning teenuseid pakkuvad ettevõtted peavad pidevalt teenuseid arendama, olema kursis uute suundumustega külastajate rahulolu tagamiseks. Ettevõttele loodud tegevuskavas (vt Lisa 3) on soovituslikud ettepanekud, mis arendaksid terviseturismiteenuseid ning aitaksid külastajate heaolu ja tervise eest veelgi paremini hoolitseda.

KOKKUVÕTE

Tervise eest hoolitsemine ja tervislik eluviis on elukvaliteedi tõstmisel, tervena püsimisel ning eluea pikenemisel tänapäeval olulisteks märksõnadeks. Hea tervise säilitamiseks ning haiguste ennetamiseks on tänapäeval võimalus puhkus kasulikuga ühendada terviseturismiteenuseid kasutades. Terviseteenused on kaasaja külastajate teadlikkuse ning nõudlikkuse tõttu ajas kiiresti muutuvad ning ettevõtted peavad teenuseid pidevalt arendama ja leidma uusi ideid, et külastajate ootustele vastata. Terviseteenuseid pakkuvad ettevõtted peavad järjepidevalt kohanema uute suundadega ning tähelepanu pöörama teeninduskvaliteedile ja professionaalsetele oskustele, mis tagavad kliendi rahulolu ja loovad ettevõttest positiivse kuvandi.

Terviseteenuste trende mõjutavad ühelt poolt tehnoloogia areng ning roheline turism ja looduslikud puhtad keskkonnad ning teiselt poolt eakamate inimeste osakaalu kasv rahvastiku hulgas. Tervisliku eluviisi propageerimine soosib puhkust veetma terviseteenuseid pakkuvates ettevõtetes, mis peavad leidma võimalusi erinevate huvigruppide vajadustele vastamiseks, olema paindlikud ning võimalikult personaalsed teenuste pakkumisel. Külastajate eelistuste ning vajaduste väljaselgitamiseks ning hetkeseisu hindamiseks peaksid ettevõtted korraldama uuringuid. Terviseteenuste arendustegevuses tuleks lähtuda uuringu tulemuste analüüsi põhjal tehtud järeldustest ja ettepanekutest, mis aitavad välja selgitada kliendi rahulolu suurendavad tegurid.

Lõputöö kirjutati terviseteenuste arendamisest, töö käigus viidi läbi uurimus, mille eesmärgiks oli välja selgitada missuguseid terviseteenuseid peaks arendama Tallink Pirita Spa Hotell, et paremini külastajate vajadustele ning soovidele vastata ning vastavalt uuringu tulemuste analüüsile teha ettepanekuid terviseteenuste arendamiseks. Uurimisküsimus sai lahendatud. Esimeses peatükis anti ülevaade terviseturismi ja -teenuste teoreetilistest seisukohtadest, kaasaegsetest trendidest ning arendamise

võimalustest. Teine peatükk keskendus Tallink Pirita Spa Hotelli hetkeolukorra, uuringu valimi, korralduse ja meetodite kirjeldamisele ning uuringu tulemuste analüüsile ja analüüsil tuginevatele järeldustele ning ettepanekutele.

Uuring Tallink Pirita Spa Hotelli küllastajate seas viidi läbi ajavahemikul 26.02–15.03.2016. Valimi moodustasid kõik Tallink Pirita Spa Hotelli küllastajad, kes uuringu perioodil hotellis viibisid. Uurimismeetodina kasutati kvantitatiivset meetodit, kus andmekogumismeetodiks oli ankeetküsitlus, milles osales 106 vastajat. Ankeetküsimustik sisaldas 14 küsimust, milles uuriti küllastajate seisukohti terviseteenuste kasutamise võimaluse olulisust, sooviti teada hinnanguid Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste kvaliteedi ning valiku piisavuse kohta. Lisaks uuriti terviseteenuste ning- pakettide juures olulisi tegureid ning millistest teenustest tuntakse puudust.

Autori arvates oli uuringu läbiviimisel piiranguks madalhooaeg, mis seoses küllastajate vähesusega uuringu läbiviimist raskendas. Uuringu tulemustest selgus, et Tallink Pirita Spa Hotelli keskmised küllastajad on eakamad soome rahvuse esindajad, kellele on terviseteenuste kasutamise võimalus hotellis oluline. Teenustevaliku hetkeseisu hinnati vastanute poolt üldiselt piisavaks ning teenuste kvaliteediga oldi üldiselt rahul. Eelistatumateks terviseteenusteks osutusid massaaž, käte- ja jalgadehoolitsused ning soolakamber. Terviseteenuste juures osutusid olulisemateks teguriteks teeninduskvaliteet ning professionaalsed teenindajad, tervisepakettides hinnati tähtsamateks mitmekülgset teenustevalikut, hinda, hotellitoa puhtust ning toitlustamist.

Uuringu tulemustest selgus, et küllastajatele on oluline terviklik küllastuskogemus läbi personaalse ja kliendikeskse lähenemise kõikides klienditeekonna puutepunktides. Autori arvates võiks ettevõtte terviseturismiteenuste pakkumisel kvaliteedi parendamiseks detailselt kaardistada Tallink Pirita Spa Hotelli klienditeekonna, mida võiks edasi uurida läbiviidud uuringu täiendamiseks.

Lõputöös seatud uurimisküsimusele vastuse saamiseks selgitati välja Tallink Pirita Spa Hotelli küllastajate hinnangud hetkel pakutavatele terviseteenustele, teenuste kasutamisel olulistele teguritele ning eelistused uute terviseteenuste osas. Klientide küsitlemine ankeetküsitluse vahendusel ning tulemuste analüüs võimaldas mõista küllastajate

eelistusi, hinnanguid ning soove. Uuringu tulemuste analüüsi tulemusena esitati ettepanekuid hetkel pakutavate teenuste ja pakettide arendamiseks ning soovitati kasutusele võtta uusi terviseteeenuseid. Külastajad tundsid enam puudust külmkambrist, vesivoodimassaažist ning nooremad vastanud koormustestist ja toitumisharjumistest. Tervisepakettides juures soovitati laiendada hoolitsuste valikut ning enam lisada pakettidesse heaoluteenuseid. Lõputöö teooriaosa, uuringu tulemused ning uuringu tulemuste analüüsi põhjal tehtud ettepanekud on soovituslikud ning võivad kaasa aidata Tallink Pirita Spa Hotelli või sarnaseid terviseteeenuseid pakkuvate ettevõtete arendustegevusele.

Lõputöö eesmärgiks oli teoreetilistele teaduslikele allikatele ning uuringu tulemustele tuginedes esitada ettepanekud terviseteeenuste arendamiseks Tallink Pirita Spa Hotellis. Lõputöö eesmärk ja ülesanded said täidetud. Selgus terviseteeenuste olulisus küllastajate jaoks, eelistatumad teenused ning uuringu tulemustele tuginedes tehti ettepanekud Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteeenuste arendamiseks. Terviklikuma ülevaate saamiseks võiks läbiviidud uuringut ettevõttes korrata kõrghooajal, kui ettevõttes on enam erinevas vanuses küllastajaid, seades uurimisküsimuseks käesolevas töös kasutatud küsimuse.

Soovin tänada lõputöö valmimisele kaasaaitamisel juhedaja Tiina Viini hea koostöö eest, vastajaid ning Tallink Pirita Spa Hotelli.

VIIDATUD ALLIKAD

- Boga, T. C., & Weiermair, K. (2011). Branding new services in health tourism. *Tourism Review*, 66, 1, 90–106.
- Bok, S. (2008). *WHO Definition of Health, Rethinking the*. Cambridge, Harvard University: Elsevier.
- Brown, B. L. (2010). Encyclopedia of Research Design, *Descriptive Statistics* (pp. 353-360) <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ee/10.4135/9781412961288.n111>
- Chang, L., Beise-Zee, R. (2013). Consumer perception of healthfulness and appraisal of health-promoting tourist destinations. *Tourism Review*, 68, 1, 34–47.
- Chen, K-H., Chang, F-H., & Wu (Kenny), C. (2013). Investigating the wellness tourism factors in hot spring hotel customer service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25,7,1092–1114.
- Clow, K. E., & James, K. E. (2014). *Essentials of Marketing Research: Putting Research Into Practice*. SAGE Publications. <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ee/10.4135/9781483384726>
- Connell, J. 2013. Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism Management*, 34,1–13.
- Csirmaz., É., & Pető., K. (2015). International trends in recreational and wellness tourism. *Procedia Economics and Finance*, 32, 755–762.
- D’Urso, P., De Giovanni, L., Disegna, M., & Massari. R. (2013). Bagged Clustering and its application to tourism market segmentation. *Expert Systems with Applications*, 40, 4944–4956.
- Dimitrovski, D., & Todorović, A. (2015). Clustering wellness tourists in spa environment. *Tourism Management Perspectives*, 16, 259–265.
- Dolnicar, S., & Ring, A. (2014). Tourism marketing research: Past, present and future. *Annals of Tourism Research*, 47, 31–47.

- Ellis.S. (2015). *Top Ten Global Spa and Wellness Trends Forecast. 2015 Trends Report*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/blog/trends/2015-report/>
- Ellis.S. (2016). *Top Ten Global Spa and Wellness Trends Forecast. 2016 Trends Report*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/blog/trends/2016-report/>
- Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. (2016). *Eesti ja Euroopa turism 2015*. Loetud aadressil https://d3otexg1kysjv4.cloudfront.net/docs/2346902_eesti-turism2014.pdf
- Eurostat Statistics Explained. (2015). *Quality of life in Europe - facts and views – health*. Retrieved from http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Quality_of_life_in_Europe_-_facts_and_views_-_health
- Fetscherin, M., & Stephano, R-M. (2016). The medical tourism index: Scale development and validation. *Tourism Management*, 52, 539–556.
- Finsterwalder, J., & Laesser, C. (2013). Segmenting outbound tourists based on their activities: toward experiential consumption spheres in tourism services? *Tourism Review*, 68, 3, 21–43.
- Global Wellness Institute. (2014). *Global Spa & Wellness Economy Monitor*. Retrieved from http://mrot.pl/images/pliki/GWI_Global_Spa_and_Wellness_Economy_Monitor_Full_Report_.pdf
- Guillet, B., D., & Kucukusta, D. (2016). Spa market segmentation according to customer preference. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28, 2, 418–434.
- Guiry, M., Scott, J. J., & Vequist IV, D., G. (2013). Experienced and potential medical tourists' service quality expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26, 433–446.
- Gustavo, N.S. (2010) A 21st- Century Approach to Health Tourism Spas: The Case of Portugal. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 1, 127–135.
- Hall, M., C. (2011). Health and medical tourism: a kill or cure for global public health? *Tourism Review*, 66, 1(2), 4–15.
- Han, H. (2013). The healthcare hotel: Distinctive attributes for international medical travelers. *Tourism Management*, 36, 257–268.

- Han, H., Kim, Y., Kim, C., & Ham., S. (2015). Medical hotels in the growing healthcare business industry: Impact of international travelers' perceived outcomes. *Journal of Business Research* , 68, 1869–1877.
- Hofer, S., Honegger, F., & Hubeli, J. 2012. Health tourism: definition focused on the Swiss market and conceptualisation of health(i)ness. *Journal of Health Organization and Management*, 26, 1, 60–80.
- ISPA. (n.d.). *Global Best Practises*. Retrieved from <http://experienceispa.com/images/pdfs/ispa-best-practices.pdf>
- Kamenidou, I.C., Mamalis, S. A., Priporas, C-V., & Kokkinis, G.F. (2014). Segmenting customers based on perceived importance of wellness facilities. *Procedia Economics and Finance*, 80, 417–424.
- Kelleher, R. (2004). *Spa Basics: A Consumer's Guide To Day Spa Services*. Bloomington: Trafford on Demand Pub.
- Kelly, C. (2010). Analysing Wellness Tourism Provision: A Retreat Operators' Study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 108–116.
- Kucukusta., D., & Guillet., B., D. (2014). Measuring spa-goers' preferences: A conjoint analysis approach. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 115–124.
- Kulikowich, J. M., & Edwards, M.N. (2007). *Encyclopedia of Measurement and Statistics*. Inferential Statistics (pp. 458–461). <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ee/10.4135/9781412952644.n214>
- Langviniene, N. (2014). Changing patterns in the health tourism services sector in Lithuania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 156, 310–316.
- Loh, C-P. A. (2015). Trends and structural shifts in health tourism: Evidence from seasonal time-series data on health-related travel spending by Canada during 1970-2010. *Social Science & Medicine*, 132, 173–180.
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). *Eesti Riiklik Turismiarendukava 2014–2020*. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/aktiilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf>
- Martin, D., Rosenbaum, M., & Ham, S. (2015). Marketing tourism and hospitality products worldwide: Introduction to the special issue. *Journal of Business Research*, 68, 9,1819–1821.

- Martínez, R., M., Galván, M., O., & Gil Lafuente, A., M. (2014). Public Policies and Tourism Marketing. An analysis of the competitiveness on tourism in Morelia, Mexico and Alcala de Henares, Spain. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 146–152.
- Medical Tourism Association. (n.d.). Medical Tourism FAQ's. Retrieved from <http://www.medicaltourismassociation.com/en/medical-tourism-faq-s.html>
- Olsen., D., H. (2011). Wellness and Tourism: Mind, Body, Spirit, Place. *Tourism Management*, 32, 2, 462.
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and wellness tourism*. Elsevier: Butterworth-Heinemann.
- Smith, M., & Puczko, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality*. Routledge: London, New York.
- Sotsiaalministeerium. (2016). *Rahvastiku tervise arengukava 2009–2020*. Loetud aadressil https://valitsus.ee/sites/default/files/contenteditors/arengukavad/rahvastiku_tervise_arengukava_2009-2020_taiendatud_2012.pdf
- Szymańska, E. (2015). Construction of the Model of Health Tourism Innovativeness. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 1008–1014.
- Statistikaamet. (2015). *Väliskülastajad Eestis*. Loetud aadressil <https://www.stat.ee/dokumendid/214014>
- Tabacchi., M., H., (2010). Current Research and Events in the Spa Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(1), 102–117.
- Tallink Hotels. (2016). Loetud aadressil <http://www.tallinkhotels.com/et/pirita-top-spa-hotell>
- Tallink. (s.a.). *Liitumine Club One*. Loetud aadressil <https://www.tallinksilja.com/et/web/ee/club-one-liitumisankeet>
- Terviseturismi klaster. (2013). *Kuurortravi arengukava 2013-2020*. Loetud aadressil http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/KUURORTRAVI-ARENGUKAVA_2013_2020.Final_.pdf
- The Day Spa Association & International Medical Spa association. (2016). Top 3 trends for the spa and wellness industry in 2016. Retrieved from <http://dayspaassociation.com/top-3-trends/>

- Tomasovic' Mrc'ela, N., Borovac, J.,A., Vrdoljak, D., Grazio, S., Tikvica Luetic, A., & Tomek-Roksandic, S. (2015). When elders choose: Which factors could influence the decision-making among elderly in the selection of health tourism services? *Medical Hypotheses*, 85, 898–904.
- Wang, H-Y. (2012). Value as a medical tourism driver. *Managing Service Quality*, 22(5), 465–491.
- Weaver, A. (2015). Target markets as working archetypes: Classifyinconsumers at Tourism New Zealand. *Journal of Vacation Marketing*, 21(2), 163–174.
- Vogus, T., J., & McClelland, L., E. (2016). When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings. *Human Resource Management Review*, 26, 37–49.
- Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2011). Wellness tourists: in search of transformation. *Tourism Review*, 66, 1(2), 16–30.
- World Health Organization. (1978). *Declaration of Alma-Ata. International Conference on Primary Health Care, Alma-Ata, USSR, 6-12 September 1978*. Retrieved from http://www.who.int/publications/almaata_declaration_en.pdf
- World Health Organization. (2013). *Main messages from World health report 2013: Research for universal health coverage*. Retrieved from http://www.who.int/whr/2013/main_messages/en/
- World Health Organization. (2015). *Evidence on global medical travel*. Retrieved from <http://www.who.int/bulletin/volumes/93/11/14-146027/en/>
- World Health Organization. (n.d.). *WHO definition of Health*. Retrieved from <http://www.who.int/about/definition/en/print.html>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*.
Loetud _____ aadressil
http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf

LISAD

Lisa 1. Tallink Pirita Spa Hotellis pakutavad terviseteenused

Tabel 2. Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste valik (allikas: Tallink Hotels koduleht).

Diagnostika	Arsti vastuvõtt, meditsiiniõde vastuvõtt, vererõhu mõõtmine, kolesteroolitaseme mõõtmine, veresuhkru mõõtmine, elektrokardiogramm, rasvaprotsendi- ja kaaluindeksi mõõtmine.
Taastusravi protseduurid	Soolakamber, infrapunasaun, parafiinosokeriit ravi, turbaravi, soojusravi vulkaankividega, inhalatsioon, amplipulss, laserravi, magnetravi, ultraheli, veenilaiendite ravi, valgusteraapia, muusikateraapia.
Veehoolditsused	Veealune massaaž, ürdi-pärli vann, <i>Charcot</i> dušš, <i>Vischy</i> dušš massaažiga, <i>Cleopatra</i> piimavann, siidivann, meresoolavann, lõõgastav vann massaažiga, lõõgastav vann kromoteraapiaga.
Võimlemisprotseduurid	Ravivõimlemine, vesiaeroobika, venitusteraapia, kepikõnd.
Massaažiprotseduurid	Klassikaline massaaž, <i>Shiatsu</i> -massaažitool, aroomimassaaž, spordimassaaž, indiapärase <i>Ayurveda</i> massaaž <i>Abhyanga</i> , <i>Ayuurveda</i> näo- ja peamassaaž, närviteedemassaaž, meemassaaž, kupumassaaž, Jaapani massaaž, Tai massaaž, Havai massaaž <i>Lomi-Lomi</i> , bambusemassaaž, jalatalla massaaž, reiki, šokolaadimassaaž, laavakivimassaaž, tselluliidimassaaž.
Kehahoolditsused	Tervisemudamähis massaažiga, šokolaadimähis piimavanniga, veinimähis veinivanniga, <i>Cleopatra</i> piimavann massaažiga, saleduse kummardamine, sametnaha ime, kooriv- ja niisutav kehahoolditus, modelleeriv kehahoolditus, <i>Hanakasumi</i> kehahoolditus, parafango, tervisekapslihoolditus.
Juuksuriteenused	Lastelõikus, meestelõikus, noormeestelõikus, juuste lõikus, värvimine ja triibutamine, föönisoeng, sirgendamine, keemiline lokk, pidulik soeng.
Käte- ja jalgadehoolditsused	Maniküür, prantsuse maniküür, parafiinihoolditus kätele, spaa maniküür, geellakkimine koos hooldusega, parafiinihoolditus jalgadele, pediküür, spaa pediküür, väsinud jalgade erihoolditus.
Kosmeetikuteenused	Meeste näohoolitus, sügavpuhastav näohoolitus massaažiga, pinguldav näohoolitus, hooaja näohoolitus, <i>Hydradvance</i> intensiivne süvaniisutav näohoolitus, naha ainevahetust parandav hapnikuhoolitus, <i>Energizing</i> intensiivnäohooldus, näohoolitus kuperroossele nahale, spaa näohoolitus, silmaümbruse erihoolditus, vananemistvastane ultraheli intensiivhooldus, ultraheli sügavpuhastav näohoolitus, laste näohoolitus.

Lisa 2. Küsitlusankeet

Lugupeetud Tallink Pirita Spa Hotelli külastaja,

Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste arendamisel on külastajate soovid, ootused ja vajadused olulise tähtsusega. Palume Teil osaleda uuringus, et välja selgitada Teie eelistused terviseteenuste osas, et saaksime veelgi paremini Teie tervise ja heaolu eest hoolitseda.

Teie arvamus on meile tähtis ning aitab kaasa terviseteenuste arendustegevusele. Küsimustele vastamine on anonüümne ning võtab aega 5–10 minutit. Täidetud küsimustikud palume tagastada hotelli vastuvõttu.

1. Mis on Teie hotelli külastamise eesmärk? Palun valige üks vastusevariant.

- a) Puhkus
- b) Töö
- c) Terviseteenustepaketiga tervise ja heaolu parendamine
- d) Muu (palun nimetage)

2. Kui pikk on Teie hotellikülastus?

- a) Ööde arv
- b) Ei kasuta majutusteenust

3. Kui oluliseks peate terviseteenuste kasutamise võimalusi hotellis? Palun valige üks vastusevariant.

- a) Pean väga oluliseks
- b) Pean mõõdukalt oluliseks
- c) Ei oska öelda
- d) Ei pea eriti oluliseks
- e) Ei pea üldse oluliseks

Lisa 2. Järg

4. Missuguseid terviseteenuseid olete Tallink Pirita Spa Hotellis kasutanud ning kuidas olete nendega rahule jäänud? Palun märkige kõik kasutatud teenused ja hinnake enda rahulolu nendega. Kui Te ei ole terviseteenuseid kasutanud liikuge järgmise küsimuse juurde.

Teenus	Väga rahul	Pigem rahul	Ei oska öelda	Pigem ei olnud rahul	Ei olnud üldse rahul
Arsti vastuvõtt					
Diagnostilised protseduurid *					
Võimlemisprotseduurid**					
Elektriravi ***					
Süvasoojusavid****					
Soolakamber					
Valgusteraapia					
Vannihoolitsused					
Massaaž					
Kehahoolitsused					
Kosmeetikuteenused					
Näohoolitsused					
Käte- ja jalgadehoolitsused					
Juuksuriteenused					

*diagnostilised protseduurid (elektrokardiogramm, veresuhkru- ja kolesterooli mõõtmine, keha rasvaprotsendi ja kaaluindeksi mõõtmine)

**võimlemisprotseduurid (vesivõimlemine, ravivõimlemine, vesiaeroobika)

***elektriravi (magnetravi, ultraheli, laser, inhalatsioon, amplipulss, lokaalne valgusteraapia)

****süvasoojusavid (parafiin- osokeriitravi, turbaravi, vulkan- pak)

Teie ettepanekud ja kommentaarid

.....

5. Kuidas eelistate hotellis terviseteenuseid kasutada?

- Valmis paketina
- Teenuseid eraldi ostes
- Vahel paketina, vahel eraldi

Lisa 2. järg

**6. Kui tähtsaks peate terviseteenuste kasutamise juures järgmisi tegureid?
Palun valige igale tegurile üks vastusevariant.**

	Väga tähtis	Pigem Tähtis	Ei oska öelda	Ei ole eriti tähtis	Üldse ei ole tähtis
Klienditeeninduse hea tase					
Professionaalsed teenindajad					
Mitmekesine teenuste valik					
Hind					
Sooduspakkumised					
<i>On-line</i> broneerimisvõimalus					
Hubane ruumikujundus					
Muusikavalik hoolitsuste ajal					

Teie ettepanekud ja kommentaarid

.....

.....

7. Kas Tallink Pirita Spa Hotellis pakutavate terviseteenuste valik on Teie jaoks piisav. Palun valige üks vastusevariant.

- a) Täiesti piisav
- b) Pigem piisav
- c) Ei oska öelda
- d) Ei ole eriti piisav
- e) Ei ole üldse piisav

8. Millised terviseteenused võiksid veel Tallink Pirita Spa Hotelli teenuste valikus olla, et Teie tervist ja heaolu parendada?

.....

.....

Lisa 2. järg

9. Kui tähtsaks hindate pakettides järgmisi tegureid? Palun valige igale tegurile üks vastustesevariant.

	Väga tähtis	Pigem Tähtis	Ei oska öelda	Ei ole eriti tähtis	Üldse ei ole tähtis
Terviseteenuste mitmekülgne valik paketis					
Teenuste arv paketis					
Paketi hind					
Healuteenuste valik ravipaketis					
Healupakettide valik					
Erineva pikkusega ravipakettide valik					
Iluteenuste valik pakettides					
Hotellitoa puhtus					
Toitlustus					

10. Kui olulisteks peaksite järgmiste terviseteenuste olemasolu Tallink Pirita Spa Hotelli teenustevalikus? Palun märkige iga teenuse kohta oma hinnang.

	Väga oluline	Pigem Oluline	Ei oska öelda	Ei ole eriti oluline	Üldse ei ole oluline
Jooga					
Pilates					
Külmkamber					
Toitumisharjumuste jälgimine					
Koormustest					
Vererõhu ööpäevane monitooring					
Hemoglobiini määramine veres					
Aparaatne tselluliidihoolitsus					
Vesivoodimassaaž					
Luutiheduse määramine					
Majutuseta ravipakett					

Lisa 2. järg

11. Rahvus

- a) Eestlane
- b) Soomlane
- c) Venelane
- d) Rootslane
- e) Muu (palun nimetage).....

12. Kellega koos reisite?

- a) Kaaslasega
- b) Perega
- c) Üksi
- d) Rühmaga
- e) Muu (palun nimetage).....

13. Sugu

- a) Naine
- b) Mees

14. Sünniaasta

.....

Täname küsitluses osalemise eest !

Lisa 3. Tegevuskava

Tabel 2. Soovituslik tegevuskava Tallink Pirita Spa Hotelli terviseteenuste arendamiseks (autori koostatud).

Arendus tegevus	Tähtaeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmise indikaatorid
Värske lugemis- materjaliga ootealade varustamine	Pidev protsess, alates juuli 2016	Administraato- rid	Spaa osakonna juht	Töötajad, tööaeg, ajakirjan- dusvälja anded	Külastajate tagaside hotelli ankeedis
Jalgrataste rentimisteenuse väljaarendamine	Hooajaline tegevus, alates 1.07.2016	Vastuvõtu- administraatorid	Vastuvõtu- juht	Töötajad, tööaeg, jalgrattad (5 tk), hoiukoht	Külastajate tagaside hotelli ankeedis teeninduse kohta, statistika teenuse kasutamise kohta
1- öise tervisepaketi väljatöötamine	Pidev protsess, alates 1.08.2016	Tallink Pirita Spa hotelli töötajad (taastusraviarst, füsioteraapia- õed, meditsiiniõde, massöörid) koos turundus- osakonnaga	Spaa osakonna juht	Töötajad, tööaeg	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika vahendusel külastatavuse jälgimine
Klienditeekonna kaardistamine	1.09.2016	Osakonnajuhid	Tegev- direktor	Töötajad, tööaeg	Külastajate tagaside hotelli ankeedis kogu külastus- elamuse kohta
Teenustevaliku mitme- kesistamine pakettides	Pidev protsess, alates 1.09.2016	Spaa osakonna töötajad	Spaa osakonna- juht	Töötajad, tööaeg	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika teenuste kasutamise kohta
Koormustesti teenus	Pidev protsess, alates 1.10.2016	Taastusraviarst	Spaa osakonna juht	Töötajad, tööaeg, ruum, aparatuur	Külastajate tagaside hotelli ankeedis teeninduse kohta, statistika teenuse kasutamise kohta
Teenindus- koolituste korraldamine	Pidev protsess, alates 1.10.2016	Personali- spetsialist	Personali- juht	Töötajad, tööaeg, koolitus- ettevõtte	Külastajate tagaside hotelli ankeedis teeninduse kohta

Erialaste täiendkoolituste korraldamine	Pidev protsess, alates 1.10.2016	Osakonnajuhid koos personaljuhiga	Tegev-direktor	Töötajad, tööaeg, koolitus ettevõtted	Tagasiside töötajatelt rahuloluküsitluse kaudu, külastajate tagasiside hotelli ankeedis professionaalsuse teeninduse ning mitmemesisema teenustevaliku osas
Vesivoodi-massaaži teenus	Pidev protsess, alates 1.11.2016	Spaa osakonna töötajad	Spaa osakonna juht	Töötajad, tööaeg, ruum, aparatuur	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika teenuse kasutamise kohta
Korruseplaan uksekaardi vahele	1.12.2016	Vastuvõtjuht koos turundus osakonnaga	Vastu-võtjuht	Töötajad, tööaeg, trükiste kulu	Külastajate tagaside hotelli ankeedis
Külmkambri teenus	Pidev protsess, alates 1.01.2017	Ehitus: tegevdirektor, tehnikajuht, spaa osakonna juht, teenus: spaa osakonna töötajad	Tegev-direktor koos spaa osakonna juhiga	Töötajad, tööaeg, investee-ringud ehitustegevusele ja tehnikale	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika vahendusel külastatavuse jälgimine
Meestepaketi väljatöötamine	Pidev protsess, alates 1.01.2017	Spaa osakonna töötajad	Spaa osakonna-juht	Töötajad, tööaeg	Statistika meeste osakaalu kohta külastajate hulgas
Soome, inglise, ja vene keele kursuste korraldamine	1.01.2017	Tegevdirektor koos osakonnajuhtide ja personali-osakonnaga	Tegev-direktor	Töötajad, tööaeg, keelte-koolitus ettevõtted	Tagasiside töötajatelt rahuloluküsitluse kaudu, külastajate tagasiside hotelli ankeedis
Ruumi-kujunduse parendamine	1.01.2017	Spaa osakonnajuht ja sisekujundaja	Spaa osakonna-juht	Töötajad, tööaeg, sisekujundaja teenuse, uus sisustus	Külastajate tagaside hotelli ankeedis
Jõusaali sisseseadmine	01.06.2017	Tehnikajuht ning majapidamis osakond	Tegev-direktor	Töötajad, tööaeg, ruumid, aparatuur, lisa-personal	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika vahendusel külastatavuse jälgimine

Personaalse treeningkava ja toitumisnõustamise pakett + personaalsed nõustamised	Pidev protsess, alates 01.06.2017	Treener ja toitumisnõustaja	Spaa osakonna juht	Töötajad, tööaeg	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika vahendusel külastatavuse jälgimine
Spaa- ja saunakeskuse ehitamine	2018 aasta lõpuks	OÜ TLG Hotell juhatus, tegevdirektor, tehnikajuht, majapidamisosakond, koostööpartnerid, ehitusettevõtted	Juhatusesimees	Töötajad, tööaeg, investeringud ehitustegevusele, tehnikale, lisapersonalile	Külastajate tagaside hotelli ankeedis, statistika vahendusel külastatavuse jälgimine

SUMMARY

DEVELOPMENT OF HEALTH SERVICES IN AN ACCOMODATION COMPANY BASED ON THE EXAMPLE OF TALLINK PIRITA SPA HOTEL

Astrid Sõmera

Today, health and the issues related to it are of global importance. Taking care of one's well-being and following a healthy lifestyle are key words on the subject of bettering one's quality of life and lengthening one's lifespan. Health tourism has widespread throughout the world, offering various opportunities to restore health in medical spas, to maintain physical and mental well-being and to prevent illnesses with the help of welfare spas.

Due to an increase in awareness, there has been an increasing interest in and demand for different health services, which sets high qualifications for offering modern and high-quality services. Because of dense competition, companies providing health services are forced to develop themselves and find distinctive and attractive services to offer. The topic at hand is fundamental to the whole health tourism of Estonia, in the sense that health services should be contemporary and meet the demands and wishes of the modern, knowledgeable and versatile consumer.

The wide growth of health tourism and the great interest in health services have brought a need to thoroughly plan developmental activities and understand the direction of health services. Also, to identify the factors influencing the development and trends of health tourism, the key words of those factors are green tourism and natural, pristine environments. On the other hand, influential factors for the development of health services are also the advancement on technology, the quality level of customer service and professional workers. The quality of customer service has become especially

important for increasing the satisfaction of clients. The satisfaction of clients results in loyalty and favours the development of valuable relationships with long-term clients, which helps to better the reputation and the profitability of the company.

This thesis traces the development of health services. This study set out to investigate which health services meet the need of modern costumers, which are preferred at Tallink Pirita Spa Hotel and to give recommendations for developing them. The company wishes to give more attention to advancing health services. An important influence to achieving these goals are the evalutaions of costumers about the present situation of the company and their expectations and needs. This study also supports achieving the goals of the company. The development of health tourism services in a sustainable company is a contiuous process to achieve a level that would exceed the expectaations of costumers and bring them back to the company.

This thesis consist of two chapters. Thw first chapter gives an overview of the theoretical standpoints about health tourism and the trends and possible advancements of health services. The second chapter gives an overview of the present situation of Tallink Pirita Spa Hotel, the method of the study, the arrangement of the study and an analysis of the results. Recommendations about developing health services were made to the company on the basis of the analysis. The following tasks were set to achieve the objectives of this thesis:

- to give and overview of theoretical approaches to health tourism, the trends and possible advancements of health services, on the basis of literary sources;
- to prepare and carry out a survey amongst the costumers of Tallink Pirita Spa Hotel;
- to analyse the results of the survey and form conclusions based on the results;
- to give recommendation for further development of health tourism services on the basis of the study.

Data were collected using a quantitative survey carried out during the time preiod of 26.02–15.03.2016. The main cohort of the survey was made up of the guests of Pirita Spa Hotel. Every guest had the opportunity to participate in the survey. The survey

sample was made up of all guests of Tallink Pirita Spa Hotel, who were staying in the hotel when the survey was carried out.

The results of the study indicate that the average Tallink Pirita Spa Hotel guest is of Finnish nationality, aged 66 and more and usually a woman. The possibility of using health services is considered very important or important and the selection of services is considered generally sufficient. The guests were very pleased or pleased with the quality of used health services and the high quality level of customer service and professional workers are considered the most important factors for providing a good service.

The author of the thesis made some recommendations for developing health services that could be used in practice based on the results of the study. To provide a complete visiting experience the company should chart the customer journey so that customer touchpoints would be customer-oriented. The personnel should be constantly educated and trained to raise the quality level of customer service and professional skills. The results of the survey indicated that guests are interested in new health services like cold therapy, water bed massage, endurance test and nutrition consultation. The diverse selection of services were considered important in health service packages and the wide selection of wellness treatments were considered important in medical packages. More attention should be given to male guests, the company should consider developing a special package for men. The study gave a good overview of the current situation of health services at Tallink Pirita Spa Hotel, its shortages and the expectations and need of guests.

The results of the study gave a good overview of the evaluations, preferences and needs of guests, these should help guide companies when planning developmental activities. The suggestions made based on the results and analysis of the survey are recommendational, but can be applied in practice to furthermore ensure the satisfaction of guests and develop existing and new health services. In conclusion, it can be said that this thesis achieved its objective and gave an answer to the research question.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Astrid Sõmera,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Terviseteenuste arendamine majutusettevõttes Tallink Pirita Spa Hotelli näitel“,

mille juhendaja on Tiina Viin,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **19.05.2016**