

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Gloria Simona Pahk

**TERVISLIKU ELUSTIILI EDENDAVATE  
TEENUSTE ARENDAMINE SPAHOTELLIS  
ESTONIA RESORT HOTEL & SPA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele .....

Kaitsmisele lubatud "...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

.....

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

..... Gloria Simona Pahk

## SISUKORD

|  |    |
|--|----|
| Sissejuhatus .....   | 4  |
| 1. Tervislikku elustiili edendavate teenuste arendamine.....   | 7  |
| 1.1 Tervisliku elustiili käsitlused ja suundumused .....   | 7  |
| 1.2 Tervislikke eluviise toetavate teenuste nõudlus ja pakkumine .....   | 12 |
| 1.3 Tervislikke eluviise toetavate teenuste arendamine spaades .....   | 16 |
| 2. Uuring „tervisliku elustiili edendavate teenuste arendamine spaahotellis ESTONIA<br>Resort Hotel & Spa näitel“..... | 19 |
| 2.1 ESTONIA Resort Hotel & Spa tutvustus.....  | 19 |
| 2.2 Uuringu kirjeldus .....  | 21 |
| 2.3 Uuringu tulemuste analüüs.....   | 23 |
| 2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud.....   | 30 |
| Kokkuvõte .....  | 38 |
| Viidatud allikad.....  | 40 |
| Lisad.....   | 44 |
| Lisa 1. Küsimustik internetiküsitluse jaoks .....  | 44 |
| Lisa 2. Tegevuskava ettevõttele .....  | 50 |
| Summary .....  | 52 |

## SISSEJUHATUS

Käesolevas lõputöös temaatika keskendub tervislike eluviiside käsitlustele, vastavate teenuste nõudlusele ja pakkumisele ning võimalustele uute spaateenuste arendamiseks, mis toetavad tervislike eluviiside edendamist.

Eesti Arengufondi raport Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimalustest, Tervishoiuteenused 2018, tõi juba 2010. aastal esile mitmed trendid, mis ilmnevad ja kasvavad kogu maailmas, sh ka Eestis, nende hulgas: vananev, terviseteadlikum ja jõukam rahvastik. ÜRO hinnangul on arenenud riikides 2050. aastaks kolmandik elanikest üle 60-aastased (praeguse viiendiku asemel) ning maailmas kokku prognoositakse nende arvuks üle 2 miljardi (praegu ca 750 miljonit). Suure hulga elanike jõukus on viimastel aastakümnetel kasvanud, mis on loonud inimestele võimaluse kulutada raha tegevustele või viisil, mida varem ei saadud endale lubada, sealhulgas nn heaoluelustiili teenusteks. Perspektiiv elada kauem ja jõukamalt ning sihikindel selgitustöö tervise väärtustamise osas on oluliselt kasvatanud inimeste terviseteadlikkust. Lisaks tervist toetavale käitumisele ja eluviisile suurendab terviseteadlikkus ka inimeste ootusi nii ravivõimaluste kui ka haigusi ennetavate teenuste osas ja seda mitte üksnes vanemate inimeste poolt, vaid nende tarbimine kasvab kogu elukaare jooksul. (Eesti Arengufond, 2010, lk 27)

Kogu maailmas on jätkuvalt kasvamas väär elustiiliga, sh vähese liikumise ja ebatervisliku toitumisega kaasnevad probleemid nagu ülekaalulisus ja rasvumine, mis omakorda võivad olla mitmete haiguste põhjuseks. Haiguste põhjusteks on üha sagedamini tänapäeva kiire elutempoga kaasnevad pinged ja stress, suutmatus või oskamatus saavutada tasakaalu töö ja puhkuse vahel ja pöörata tähelepanu tervislikele eluviisidele. (World Health Organization, 2015)

Inimeste terviseteadlikkuse kasv, soov elada tervena ja aktiivsena kauem, olla nooruslikum ja näha kenam välja on neid ärgitanud pöörduma tervislikemate eluviiside juurde, samuti kasutama üha rohkem ka head tervist toetavaid ja haigusi ennetavaid teenuseid. See omalt poolt on kaasa toonud kiire vastavate teenuste arendamise ja pakkumiste kasvu kogu maailmas. Käesoleva lõputöö seisukohast seondub eeltooduga kiiresti kasvav spaateenuste nõudlus ja pakkumine, samuti aga ka üha kasvav konkurents spaaturul, mis sunnib spaasid konkurentsisis püsimiseks ja konkurentsieeliste saavutamiseks tõsiselt pingutama. Tulenevalt inimeste teadlikkuse suurenemisest ning soovide mitmekesisusest, tuleb spaade juhtidel silmas pidada, et tänapäeva spaakülastajatel on varasemast laiem arusaam tervisest, ilust ning heaolust.

Konkurents spaaturul on pingeline ja uusi spaasid rajatakse järjest juurde, ajendiks nõudluse suurenemine erinevate spaatoodete ja -teenuste vastu. Spaa kui äriorganisatsiooni eesmärgiks on arendada välja ja pakkuda klientidele tooteid ja teenuseid, mis võimaldavad teenida tulu. Kasumi saamise eelduseks on konkurentsivõimekus, mis tugineb teadlikkusele spaakülastajate ootustest, vajadustest ja soovidest ning suutlikkusest nendele parimal moel vastata. Oluline on olla kursis üleilmsete, aga ka riigisiseste spaatrendidega.

Lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et lisaks tervislike eluviiside poole pöördumise ajenditele, otsitakse kaasajal teenuseid, mis omavad terviklikku käsitlust – ihu, vaimu ja hinge omavahelist seost. Kuigi on olemas arvukalt spetsiifiliste teenuste pakkujaid, nagu näiteks jõusaalid, ujulad, ilusalongid jt, on spaadel märksa laialdasemad võimalused mitmekesiste teenuste pakkumiseks ja pakettidesse kombineerimiseks. Siiski võib arvata, et spaadel on mitmesuguseid seni kasutamata võimalusi ja ressursse, arendamaks tervislike eluviise toetavaid teenuseid ja pakette, mis omaksid terviklikku käsitlust. Sellest lähtuvalt on laiemaks probleemküsimuseks kujunenud, kuidas saavad spaad senisest edukamalt pakkuda tervislike eluviise toetavaid teenuseid? Käesolevas lõputöös püütakse sellele küsimusele vastuseid leida ESTONIA Resort Hotel & Spa näitel.

Lõputöö eesmärgiks on teemakohastele teoreetilistele allikatele ja uuringutulemustele tuginedes esitada ettepanekud tervislike eluviise edendavate teenuste arendamiseks

kuurorthotellile ESTONIA Resort Hotel & Spa. Sellest tulenevalt on lõputöö uurimisküsimuseks: milliseid tervislikke eluviise toetavaid teenuseid saaks kuurorthotell ESTONIA Resort Hotel & Spa välja arendada?

Lõputöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimusele vastuse leidmiseks on kavandatud järgmised uurimisülesanded:

- anda ülevaade tervislike eluviiside käsitlestest ja suundumustest maailmas tuginedes teoreetilistele allikatele;
- anda ülevaade, milliseid tervislikke spaateenuseid maailmas pakutakse;
- valmistada ette ja läbi viia sotsiaalmeedias ESTONIA Resort Hotel & Spa lehte järgivate inimeste uuring uute teenuste vajalikkuse välja selgitamiseks;
- analüüsida uuringutulemusi ja teha vastavad järeldused;
- esitada ettepanekud tervislike spaateenuste arendamiseks kuurorthotellis ESTONIA Resort Hotel & Spa.

Uurimisülesannete täitmiseks kasutab diplomand kvantitatiivset uurimismeetodit ankeetküsitlust, mis viiakse läbi Facebook'is ESTONIA Resort Hotel & Spa lehte järgivate inimeste seas, analüüsima tervist edendavate teenuste vajalikkust. Selleks uuritakse potentsiaalse kliendi eluviise, harjumusi ja valikuid.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, mis jagunevad omakorda alapeatükkideks. Esimene peatükk käsitleb tervislikku elustiili edendavate teenuste arendamist. Alapeatükkide lõikes on välja toodud tervislike eluviiside käsitlestest ja suundumused, nõudlus ja pakkumine tervislike eluviise edendavate teenuste järgi ning spaade võimalused selliste teenuste arendamisel. Teine peatükk moodustab töö empiirilise osa, mis koosneb neljast alapeatükist. Esimeses alapeatükis esitatakse ESTONIA Resort Hotel & Spa lühitutvustus. Järgnevalt kirjeldatakse uuringu meetodikat ja korraldust. Kolmandas alapeatükis edastatakse uuringu tulemused ning järeldused, seejärel ettepanekud.

Lõputöö koostamisel on autor kasutanud erinevaid ingliskeelseid teadusartikleid, raamatuid ja internetiallikaid. Lõputööl on kokkuvõtte, allikate loetelu, ingliskeelne resüme ja kaks lisa. Lisades on kliendiuuringu küsitlusankeet ning tegevuskava ettevõttele.

# 1. TERVISLIKU ELUSTIILI EDENDAVATE TEENUSTE ARENDAMINE

## 1.1 Tervisliku elustiili käsitlused ja suundumused

Tervis on enam kui haigusest vaba olemine – see hõlmab endas tugevat füüsilist, vastupidavust, vaimset selgust, füüsilist ilu ning maksimaalselt nauditavat täisväärtuslikku elu (Cohen, 2008). Tervislikku elustiili toetavad tegevused, näiteks tervislikult toitumine, treenimine ja stressi maandamine, on aluseks heale tervisele ja edukale vananemisele (Mather, 2006). Tervislikule elustiilile pühendumine on tähtis just varajases täiskasvanu eas, kui noored täiskasvanud alustavad iseseisvate elustiili puudutavate otsuste tegemist, mis ei ole mõjutatud nende vanemate elustiilist. Valikud, mis on tehtud sellel ajal, panevad aluse edaspidise tervise kujunemisele. (Tasdemir-Ozdes, Strickland-Hughes, Bluck, & Ebner, 2016).

Pakholok (2013) eristab teineteisest tervisliku eluviisi ideoloogiat ning tervisele orienteeritud elustiili, kus tervislike eluviiside ideoloogia haiguste statistika tugineb sellele, kuidas inimesed elavad oma elu – igapäevane toitumine, üldfüüsiline aktiivsus ja ebatervislikud harjumused. Üldiselt on tervis iga inimese individuaalne otsus, kuid samas on see ka riiklikult tähtis asjaolu. Viimasel ajal on väga tähtsaks saanud riiklikul tasandil elanike tervisehoid, kuna elanike individuaalne tervis on seoselises suhtes ühiskonna tervisega (Kevin, 2007, lk 108).

Elanikkonna tervis on tihedalt seotud ülemaailmsete organisatsioonidega. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) rolliks on juhtida ja koordineerida rahvusvahelist tervist ja tervisestrateegiaid. Maailma Terviseorganisatsioon aitab riikidel töötada välja ja rakendada uusi tervisestrateegiaid, arendamaks välja tõhusat tervise tehnoloogiat, suurendamaks inimeste teadlikkust ja info kättesaamist ning muutmaks terviseteenused

kättesaadavamaks. (World Health Organization, 2015) Euroopa Spaade Liidu (ESPA, 2014) - mis on Euroopa riikide spaade katuseorganisatsiooniks, esindades üle 1400 spaa, kuurorti ja muid terviseasutusi - eesmärgiks on arendada tervise- ja taastusravistrateegiaid Euroopa kodanikele, suunamaks Euroopa spaasid järgima tervise edendamise ja säilitamise ühtseid põhimõtteid.

Tervislik eluviis on tänapäeva ühiskonnas tugev turundamise vahend, ning uus elu-filosoofia, mida kutsutakse heaolu-filosoofiaks (*wellness philosophy*). Turg on võimeline reageerima kiirelt nõudlusele, milleks on viimasel ajal tervislik eluviis. Turul on vastavalt lai valik: tervislikud toidud, jõusaalide võimalused, terviseklubid, ilusalongid, spaad jne. (Pakholok, 2013)

Terviseturismi on läbi aja mitmeti defineeritud, näiteks Goodrich (1994) on defineerinud terviseturismi kui turismivormi, kus turismiettevõtted ja sihtkohad meelitavad turiste sellega, et pakuvad neile lisaks tavalistele turismiteenustele terviseteenuseid ja rõhutavad teadlikult võimalusi tervise eest hoolisemiseks. M. Hall (2011) aga defineerib terviseturismi kui industriaalühiskonna ärifenomeni, mis kaasab inimesi, kes reisivad vähemalt üheks ööks oma tavakeskkonnast eemale eesmärgiga saada hüvesid oma tervise säilitamiseks või parendamiseks, samuti aga ka neid hüvesid pakkuvate asutuste või sihtkohtade pakkumist ja propageerimist. Terviseturismi termin on levinud pigem Euroopas, kus sellel on pikaajalised spaa kasutamise traditsioonid. Tervise-, fitness- ja kehakeskne teadlikus on saanud tänapäeval märkimisväärseks turu segmendiks. (Hall, 2012, lk 276–277)

Terviseturism hõlmab kolme suurt alavormi: ravi-, spaa- ja heaoluturism (Hall, 2011). Dunn (1977) sõnastas sõna heaolu (*wellness*) kui positiivset seisundit, mis on haiguse vastand. Ta seletas heaolu kui ihu, vaimu ja hinge tasakaalu. Tema seisukoht oli, et inimeste elule on suuremaks riskiks nende elustiil kui nakkuslikud haigused ning iga inimene on võimeline muuta oma tervist tervislikku elustiili jälgides. Heaoluturism hõlmab inimesi, kes reisivad ennetavate tegevuste eesmärgil, et säilitada või suurendada oma isiklikku tervist ja heaolu, ning kes otsivad ainulaadset ja asukohapõhist kogemust või teraapiat, mida nad ei saaks oma kodust. Heaoluturismi võtmeteguriteks on



traditsioonid, elustiili kujundavad käsitlused ja loodusliku tooraine saadavus. (Wellness Turism ..., 2011)

Terviseturismis on üha enam tähtsamaks saamas spaaturism (Sayili, Akca, Duman, & Esemgun, 2007). Spaaturism on terviseturismi alavorm, mis on seotud ettevõttega, mis pakub ravispaa või heaoluspaa teenust (Wellness Turism ..., 2011). Spaaturismi olemus ning sisu on aja jooksul kohandunud teiste turismivormidega, et rahuldada erinevate kliendisegmentide soove ja vajadusi. Näiteks on spaaturismiga tihedalt seotud puhkuse-, rekreatsiooni- ja sporditurism. Peamiseks põhjuseks on see, et spaaturistid soovivad tunda end pigem turistidena, kes otsivad vaheldust päevarutiinist vabanemiseks ning puhkuse veetmiseks, kui ravi vajavate klientidena. (Bocu *et al.*, 2013) Spaasid võib omakorda jaotada ravi- ja heaoluspaadeks. 2012. aastal EAS (Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse) Turismiarenduskeskuse ja Eesti terviseturismi klatri tellimusel valminud uuringu käigus on koostatud raport, kus defineeriti erinevaid spaasid. Tuginedes raportile liigituvad spaad omakorda ravispaadeks, mis pakuvad lihtsamaid raviprotseduure ja taastusravi ilma kirurgilist sekkumist nõudvate protseduurideta; spaadeks, mis pakuvad lõõgastavaid ja tervistavaid hoolitsusi, tegevusi ja iluprotseduure, ning heaoluspaadeks, mis eristuvad spaadest luksuslikemate tingimuste, personaalsema teeninduse ning kõrgema hinna poolest. (Tooman, 2012, lk 18) Käesolevas lõputöös keskendutakse eelkõige heaoluspaade teenustele, rollile ja võimalustele tervislikke eluviiside edendamiseks .

21. sajandil tuleb spaade juhtidel pidada meeles, et tänapäeva spaakülastajad otsivad laiemat käsitlust tervisest, ilust ning heaolust. Keset teaduse ja tehnoloogia kiiret arenemist otsivad inimesed viisi, kuidas saavutada oma elus tasakaalu ja harmooniat äreva ja stressirikka elutempo keskel. Seega pole üllatav, et pannakse rõhku ihu, vaimu ja hinge omavahelisele tugevale seosele. Traditsioonilised iluhoolitsused muutuvad üha enam tervise- ja heaolu suunitlusega tegevusteks. Paljud spaad keskenduvad ka looduslikele tervenemise meetoditele ning vaimsetele põhimõtetele, võttes eeskujuks iidset tervendamise meetodid. (D'Angelo, 2009, lk 18) Lisaks on haigusi ennetavate teenuste populaarsus toonud endaga kaasa fitnessi olulisuse, mis on kujunenud tänapäeva turismiäri tõmbenumbriks. Rõhutades fitnessile keskendutakse stressi

vabanemisele, tervislike eluviiside edendamisele, ilule jne. (Bocu *et al.*, 2013, lk 280–282)

2011 aasta trendiraportist toodi välja, et spaad meelitavad oma külastajaid elustiili valdkonna harimisega mitmel tasandil, näiteks turundatakse spaasid kui (The trend ..., 2011):

- koht eriliste sündmuste pidamiseks;
- arenemise ja uuenemise jaoks vajalike teenuste allikas;
- õppimise keskuseid;
- ühiseid huve toetavaid asutusi;
- mitmete tähtsate teemade arutamise foorumeid;
- kogukonna huvide ja heaolu võtmetegurit.

Tänu uutele arengusuundadele on hakatud spaaturismi liigitama kaheks – sotsiaalturism ja luksuslik turism. Sotsiaalturism hõlmab endas ennekõike klassikalisi spaahoolitsusi ja -protseduure, kus osa ravikuludest kaetakse ravikindlustuse poolt. Luksusliku turismi alla kuuluvad fitness teenused, mis on personaliseeritud ning millega rõhutatakse kõrget kvaliteeti. (Bocu *et al.*, 2013)

Spaasid ja heaolukuurorte võib liigitada samuti kui kaasaegseid templeid, kus inimesed saavad kogeda rituaale, õppida kuidas süvendada oma isiklikku heaolu, tõsta teadlikkust ning nautida täisväärtuslikku elu (Cohen, 2008). Kuurort- ja spaahotellid on Euroopas kõige populaarsemad spaaliigid, kuna need on kujunenud peamisteks kohtadeks, kuhu inimesed lähevad lõõgastuma ja puhkama (D'Angelo, 2006, lk 33).

Heaolu (*wellness*) turistide kohta läbiviidud uuringus (Voigt, Brown, & Howat, 2011, lk 17) liigitati heaoluturistid kolme kategooriasse:

- iluteenuseid pakkuvate spaade / ilusalongide külastajad;
- elustiili kujundavate kuurortspaade külastajad;
- vaimsusele keskenduvate keskuste külastajad.

Iluteenuseid pakkuvate spaade külastajate peamine eesmärk on ihule mõeldud iluhoolitsuste tegemine – näiteks näohoolitsused, massaažid, kehamähised, samuti

traditsioonilised spaa veeteraapiad. Elustiili kujundavate kuurortspaade külastajad osalevad aktiivselt neile pakutavates erinevates loengutes ja tundides. Elustiili kuurortspaade külustus seisneb programmides osalemises, kus keskendutakse tervislikuma elustiili saavutamisele. Tavaliselt viiakse läbi tegevusi ja seminare, mille teemad on: treeningud ja kehaline aktiivsus, tervislik toitumine, nõustamine, kehakaalu jälgimine, stressiga tegelemise tehnikad jne. Vaimsusele keskenduvate keskuste põhiline rõhk on meditatsiooni elementidel, et saavutada religioosne või vaimne tasakaal. Enamasti on nende asutustega seotud uuringud erinevate meditatsiooni tehnikate ja liikide kohta. Antud külastajate gruppi nimetatakse uue aja turistideks, vaimseteks turistideks, jooga turistideks või religioosseteks turistideks. (Voigt *et al.*, 2011, lk 17)

Uuringust selgus, et neil kolmel heaoluturisti kategoorial on tugevad erisused nii sotsiaal-demograafiliste tunnuste, tulemuste ja kasu saamise kui ka reisieesmärkide osas, kuid ühiseks sarnasuseks heaoluturistidel kujunes asjaolu, et suurem osa neist olid kõrgelt haritud – 61% vastanutest oli ülikooli haridus. Vaimsusele keskenduvate keskuste külastajate seas oli enim neid, kes olid kõrgharidusega ning teadlikumad kui kahes teises kategoorias. Heaolu teenuseid arendavad ettevõtted peavad kõike eelnevat arvestades pöörama neile aspektidele tähelepanu, et kujundada sihtgrupile vastavaid teenuseid ja tooteid (*Ibid*, lk 20).

Tänu inimeste nõudluse suurenemisele, iseloomustavad eelmist sajandit mitmed muutused ja uute trendide tekkimine ülemaailmses terviseturismis. Tervise- ja kuurortturismi seas said külastajate seas populaarseks heaolu- ja fitness teenused. Tänu nõudlusele tervisliku elustiili järele, inimeste teadlikkuse ja vastutuse suurenemisele hea tervise säilitamise eesmärgil, stressirikka elustiilile ning erinevate haiguste tekkele, ennustatakse heaolu- ja fitness teenuste populaarsuse kasvu ka kolmandal aastatuhandel. (Kiss & Török, viidatud Csirmaza & Pető, 2015, lk 757 vahendusel) Ilmestades nõudlust heaoluteenuste järele, tõi Tabacchi (2010) välja ühe suundumusena, et äri- ja puhketuristid eeldavad leida spaavõimalusi oma hotellis või kuurordis. Samuti lisas ta, et nooremad täiskasvanud otsivad laiemaid võimalusi, soovides rohkem sotsiaalset interaktsiooni, et mitte tunda end isoleerituna spaas.

Wellness Tourism Worldwide (2011) poolt läbiviidud uuringust selgusid järgnevad tendentsid 2020ndaks aastaks:

- hetkel puuduvad indikaatorid, mis ennustaksid uusi suur-trende enne 2020. aastat;
- domineerivateks toodeteks jäävad heaolu sihtkohad ja spaahotellid;
- heaolul ja elustiilil põhinevate teenuste trend saab domineerivaks Euroopas;
- puhkuse ja meelelahutuse spaad saavad eriti populaarseks Lõuna-Euroopas ja Aafrikas;
- holistilised raviteenused säilitavad oma populaarsuse maailma trendide hulgas.

Yeoman aga oma teoses kirjutab, et 2022. aastaks oodatakse, et tervisehoiust ja raviprotseduuridest saavad maailma kõige suuremad tööstused, mis on ajendatud vananevast rahvastikust. Arvatakse, et turism koos tervisehoiuga hõlmab enda alla 22 protsenti maailma sisemajanduse koguproduktist. Võttes arvesse eelnevalt kirjeldatud käsitlusi ja suundumusi, kirjutatakse järgnevas alapeatükis tervislikke eluviise toetavate teenuste nõudlusest ja pakkumisest.

## **1.2 Tervislikke eluviise toetavate teenuste nõudlus ja pakkumine**

Inimesed on üha enam teadvustamas võimalusi elada pikema-ajaliselt ning seetõttu on kasvamas nõudlus tervisliku ja aktiivse elustiili järgi. Keskealised otsivad viise vananemise ennetamiseks. Istuva eluviisi ja vähese liikuvuse tagajärjel on ülemaailmselt suurenenud rasvumine, kuid terve keha jaoks on vajalik pidev liikumine. Tarbijad, kes elavad vähe aktiivset eluviisi, otsivad olukorra parendamiseks lahendusi – näiteks jõusaali külastamine.

Samuti otsivad inimesed tervisetooteid ning tervislikke teenuseid tingituna ühiskonna reostatusest, näiteks linnade õhusaastest (Yeoman, 2008). Mitmed toksilised ained, mis pärinevad keemiatööstustest, pestitsiididest ja radioaktiivsetest elementidest, tekitavad vähki ning suurendavad viljatuse, metaboolseid ja vaimseid haigusi (Cohen, 2008). Yeoman jt (2014, lk 397) on märkinud, et sellega seoses on tõusnud alternatiivmeditsiini, dieedi ja spaahoolitsuste tähtsus.

Kuigi läbi ajaloo on inimesed maailmas otsinud viise, kuidas elada hästi ja tervislikult, näitavad mitmed indikaatorid, et inimkonnal ei lähe antud valdkonnas kuigi hästi (Cohen, 2008). Ülekaalulisus ning rasvumine on maailmas suurenemas üha jõudsamalt ning on mitmete teiste haiguste põhjustajaks. Samuti halva elustiili tunnused on maailma tervise statistika negatiivseteks näitajateks – näiteks tubaka ja alkoholi tarbimine (World Health Organization, 2015, lk 101). Ülekaalulisuse probleem ning huvi personaalsete tervist edendavate teenuste järele on toonud endaga ühiskonnas kaasa tervislikku eluviisi elavate inimeste arvu suurenemise (Chen, Prebensen, & Huan, 2008).

Yeoman jt (2014, lk 401) on oma uuringus toonud välja põhjused, miks inimesed külastavad spaasid ning otsivad tervislikke eluviise:

- Soov ilusa keha järele;
- Õnnelikkuse ja õnnetunde taotlemine;
- Soov uue välimuse järele;
- Rasvumise jmt vältimine;
- Erinevate tervise ja iluga seonduvate võimaluste kättesaadavus;
- Eneseteadlikkus;
- Soov elada kauem;
- Heaolu taotlemine.

Toitumise ja füüsilise aktiivsuse alases uuringus (Van Dillen, van Binsbergen, Koele, & Hiddink, 2013, lk 157) selgus, et üheks strateegiaks, võitlemaks ülekaalulisuse ning rasvumise vastu, on kaasata individuaalnõustaja või dietoloog, samuti jagada harivaid materjale toitumise ja füüsilise aktiivsuse kohta. Samuti aitab õige elustiil ennetada vanusega kaasnevat võimetust. Võimetust vähendab varajane füüsiline aktiivsus, suitsetamisest loobumine ning õige toitumine, mille aluseks on värskete puu-ja juurviljade tarvitamine (Healthy diet ..., 2013). Kelly (2010) on öelnud oma artiklis, et turistid on arvamusel, et spaaturism võib parandada nende heaolu ning seda saab saavutada läbi stressijuhtimise, eraviisilise nõustamise ja ühtsustunde, mida pole võimalik saavutada nende igapäeva elus individuaalselt.

Spafinder Wellness (Ellis, Kyricos, & McGroarty, 2015) on koostanud maailma olulisemate spaa- ja heaolutrendide nimekirja, kus spaade üheks esile tõusvaks trendiks on idamaade traditsioonidele tuginevate spaateenuste arendamine, mis väärtustavad ja keskenduvad eelkõige loodusele. Idamaade heaolutraditsioonid ei piirdu vaid hamamide ehk Arabia saunade ja argaaniaõliga, vaid sisaldavad endas palju rohkemat – näiteks joogat ja teisi kehalisi ja vaimseid tegevusi. Peamine rõhk on sellel, kuidas inimkeha reageerib erinevatele looduslikele ainetele ja koostisosadele. Tähtsad on ürgsed taimed, erinevad ürdid, eksootilised puuviljad – neid kõiki kasutatakse nii toitumisel kui ka hoolitsustel.

Beebi-buumi ajal (1946–1964 aastatel) sündinud inimesed on oluliselt mõjutanud spaateenuste arendamist. Prognoositakse, et eluteadlikud ning haritud beebi-buumi inimesed elavad kauem kui varasemad generatsioonid, nad soovivad eksperimenteerida uute tehnikatega ning võtavad omaks teistest kultuuridest pärinevaid hoolitsusi. Vastavad uuringud on andnud suure tõuke ida- ja lääne filosoofiate integreerimisele spaades. (D'Angelo, 2009, lk 20)

Teine trend on Ellise järgi fitnessi kui sotsiaalse treeningu populaarsuse kasv. Sotsiaalse treeningu puhul saavad treenijad motivatsiooni, tagasisidet ning julgustust üksteiselt. Eri liiki spaad pakuvad üha rohkem erisuguseid treeningunädalaid, pakette ja -programme. Sotsiaalse heaoluturismi populaarsus on kasvanud ka tänu tänapäeval tihedalt korraldavatele jooga festivalidele ja -laagritele. Spaade poolt pakutavate sotsiaalse heaoluga seonduvate treeningute, teenuste ja pakettide arv ja mitmekesisus kasvab iga päevaga, korraldama on hakatud näiteks alkoholivabasid hommikutantsupidusid, kuuma ruumi joogat, lendlev jooga (riputakse lintide abil õhus), jooga üksikutele inimestele (võimalus kohata oma hingesugulast) jne. Sotsiaalse treeningu trend mõjutab ka inimeste reisimist, näiteks on kasvamas reisimine treeningrühmadena, samuti valitakse üha hoolikamalt, et reisikaaslasel oleksid samasugused heaolu kõrgendamiseks seonduvad huvid. (Ellis *et al.*, 2015)

Vaatamata sellele, et meditsiinilise turismi tekkega on meditsiinilisest kõrgtehnoloogiast saanud tohutu tööstusharu, pole ülemaailmselt piisavalt tervisehoiu teenuseid. Samuti on teada, et praegune haiguse-keskne meditsiini mudel pole jätkusuutlik ega suuda

vastata tulevikus rahvastiku kõikidele vajadustele, kuna üha enam soovitakse ühildada ravimine heaoluga. Seetõttu on hotellid külastajale palju meeldivam koht kui haigla ning spaadel on potentsiaal kaaluda üle traditsiooniline meditsiin ja luua ülemaailmselt jätkusuutlik tervisehoiu süsteem. Mõned spaad on juba ühildamas tavameditsiini alternatiivmeditsiiniga koos majutuse, toitlustuse jmt teenusega. Kuna sellised spaad on ühildatud läbi rahvusvahelise majutuspakkujate keti, loovad nad potentsiaalse üleilmse tervisehoiu süsteemi, mis põhineb heaolu põhimõtetel. (Cohen, 2008)

Suuremad spaatevõtted arendavad tänu nõudlusele teenuseid ja tooteid, mis keskenduvad holistilisele elustiilile ja –meditsiinile, mis keskenduvad nii ihu, vaimu kui ka hinge heaolule (Islam, 2012, lk 220). Tänapäeval on selle nõudluse rahuldamiseks saanud, eelkõige keskklassi kuuluvate inimeste seas, populaarseks Ayurveda, mis on abinõuks erinevatele haigustele ja vaevustele nagu näiteks rasvumine, stress, impotentsus jne (Bode, 2008). Ayurveda koosneb kahest terminist – „veda“, mis tähendab tarkust või teadust ning „*ayu*“, mis tähendab elu või elu kestmist. Seega võib Ayurvedat defineerida kui elu tarkust või elu teadust (Joshi, 1997).

Näiteks on suur osa Ameerika Ühendriikide päeva-, ravi- ja heaoluspaadest ühendanud edukalt oma teenustes nii traditsioonilised kui ka kaasaegsed elemendid. Spaateenustesse on sisse toodud mitmesuguseid Ayurveda, jooga, shiatsu ja aroomiteraapia elemente (D'Angelo, 2009, lk 18). Mitmed uuringud on näidanud, et jooga aitab saada lahti mitmetest vaevustest, nagu näiteks unetusest, masendumisest, hingamistalituse-, ainevahetus-, menstruaal- ja südame rütmihäiretest, kehakaalu kõikumisest, kroonilisest kaelavalust ja seksuaalhäiretest (Ross *et al.*, 2013; Lakkireddy *et al.*, 2013; Kim *et al.*, 2013).

Arvestades nõudlust ning trende, nähakse paratamatu suundumusena seda, et üha rohkem hakatakse spaade personalimudelitesse kaasama esteetika-, tervise- ja heaoluprofessionaale: esteetikud, toitumisspetsialistid, traditsioonilise- ja alternatiivmeditsiini spetsialistid, kiropraktikud, akupunkturistid, massaaži- ja füsioterapeutid, elustiili- ja personaalnõustajad, treenerid. (D'Angelo, 2009) Spaatevõtted peaksid teenuste arendamisel arvestama maailma trende ning nõudlust

tervist edendavate teenuste järele. Järgnevas alapeatükis kirjeldatakse, millele peaksid spaaettevõtted veel tähelepanu pöörama teenuse arendamisel.

### **1.3 Tervislikke eluviise toetavate teenuste arendamine spaades**

Spaade esmaseks prioriteediks on müüa inimeste ootustele ja vajadustele vastavat tervikkogemust (Wuttke & Cohen, 2008, lk 209). Sundbo ja Darmer (2008) on oma teoses öelnud, et spaakogemus hõlmab endas mitte ainult spaade füüsilist keskkonda ja silmaga nähtavat, vaid see sisaldab ka vaimset protsessi, mis kujundab külastaja tundeid ja suhtumist tervikliku kogemuse kohta.

Külastajad tunnevad spaades potentsiaalselt suuremat huvi uue informatsiooni, samuti ka erinevate praktikate järgi. Seega on spaadel hea võimalus tutvustada inimestele tervisliku eluviisi praktiseerimist läbi tervisliku toitumise, ravimtaimede kasutamise, lõõgastuse, ihu- ja vaimutehnikate ning holistiliste treeningprogrammide. Kui spaad ühildavad külastajate heaolu, tervislikkuse ja terviklikkusele orienteerituse kogemuste saamisel, võib spaasid vaadelda ka kui inimeste teadlikkuse tõstjaid. (Cohen, 2008).

Spaaettevõtted peavad arvestama, et erinevatel kliendisegmentidel on erinevad vajadused ja erinev hinnatundlikkus (Kimes ja Wirtz, 2003), seega tuleks spaateenuste arendamisel ja hinnataseme kujundamisel arvesse võtta konkreetseid turusegmente. Segmentipõhises hinnakujunduses tuleks jälgida kolme aspekti (Guo, Guillet, Kucukusta, & Law, 2016, lk 119–123):

- hinnakujundamine läbi tulujuhtimise, saavutamaks maksimaalset tulu pakkudes õigel ajahetkel nõudlusele vastavat teenust;
- spaateenuste hinnabarjäärade määramine tingituna hinnast, terapeudi valikust, päeva ajast, broneeringu tüübist ning ette tellimise võimalusest; samuti on tähtis analüüsida kliendi hinnatundlikkust;
- spaaturu segmenteerimine läbi sotsiaal-demograafiliste (nt sugu, vanus, haridus), psühhograafiliste tunnuste (nt aktiivsus, huvid, elustiil) ja käitumismalli;

Spaateenuste hinna määratlemine oleneb teenust pakkuva terapeudi tuntusest ja professionaalsusest. Ühest uuringust (Kucukusta, & Guillet, 2014) selgus, et kõige



olulisemaks peetakse terapeudi sertifikaadi kui ka oskuste olemasolu. Samuti tuli välja, et teenuse keskmine hind on tähtsam kui soodne hind, kuna madal hind võib viidata madalamale spaateenuse või –toote kvaliteedile.

Teenuse osutamise aeg omab samuti rolli hinnakujundamisel (tipptund, tipphooaeg või tavaline päev). Broneeringu tüübi valimisel tuleks lähtuda tagatud broneeringust, mis vajab krediitkaardi numbrit. Samuti on oluline ettetellimine, mis eeldab kindla arvu päevi ette tehtud reserveeringut. (Kimes & Singh, 2009)

Chen jt (2013) poolt läbiviidud uuringus toodi välja seitse teenusega seotud tegurit, mis aitavad segmenteerida spaaturu kliente – need on tervist edendavad hoolitsused, vaimne õppimine, unikaalsete turismikomponentide kogemine, täiendavad protseduurid, lõõgastus, tervislik dieet ja sotsiaalsed tegevused. Eelnimetatud tegurite toel jaotati vanemad täiskasvanud kolme kategooriasse, milleks olid holistiline grupp, füsioteraapia grupp ning puhke-ja vabaaja grupp.

Teenuse arendamisel on tähtis silmas pidada turisti peatumise pikkust sihtkohas, kuna see on üks tähtsamaid puhkuse aspekte ning mõjutab sihtkoha majutusnäitajaid ja sissetulekut. Lühipuhkus on lühema ajaline peatumine sihtkohas, kus turistid veedavad üks kuni kolm ööd (Herrington, Merrilees, & Wilkins, 2013). Lühipuhkuste valik on muutumas järjest tõusvamaks trendiks, tuues endaga kaasa turismi sektoris teenitud tulu vähenemise. Viimast arvestades, peaksid ettevõtted töötama välja reklaami strateegiad, mis meelitaksid turiste peatuma pikemaks perioodiks. Samas, lühemate puhkuste üheks positiivseks küljeks on võimalus külastada sihtkohta ka kõrghooajal tippperioodidel. (Alegre & Pou, 2006) Lühipuhkuste peamiseks põhjusteks on lõõgastuse otsimine ja vajadus puhkepausi tegemiseks (Yeoman, 2008). Seetõttu peetakse spaad ja heaolu kõige esmasteks valikuteks lühipuhkuse planeerimisel (Yeoman *et al.*, 2014).

Teenuste arendamisel on tähtis tunda potentsiaalse kliendi profiili. Tüüpilised spaakülastajad on 25–44 aastased naised (Intel, viidatud Yeoman *et al.*, 2014, lk 399 vahendusel). Tasdemir-Ozdes jt (2016) uuringust selgus, et vanemad täiskasvanud teevad tervislikumaid elustiili valikuid kui nooremad täiskasvanud.

Suurem osa spaakülastajatest on naised, mis tuleneb asjaolust, et naised huvituvad rohkem oma välimusest kui mehed ning külastavad tihedamini spaasid ja ilusalonge. Kõige enam kasutavad naiskliendid iluteenuseid, lõõgastavaid massaaže, erinevaid teraapiaid ning osalevad aktiivselt joogatundides ja teistes vaimsetes tegevustes. (Smith & Puczko, 2009, lk 134–143) Naiskliendid on sagedasti rohkem nõus spaateenuste peale kulutama (D'Angelo, 2006).

Guo jt (2016) uuringu kohaselt külastas 36% vastanutest spaad üks kuni kaks korda aastas, 28% 3-4 korda ja 36% külastas 5 või enam korda. 43% vastanutest eelistasid kõige rohkem külastada spaad sõbra, sugulase või kolleegiga. Samuti selgus, et kõige eelistatumateks spaadeks osutusid päevaspaad. Ka Kucukusta ja Guillet'i (2014) uuringust tuli välja, et spaad külastatakse kõige sagedamini 1-2 korda aastas ning kõige tihedamini ühe sõbra või pereliikmega.

Arvestades eeltoodud informatsiooni, seostatakse järgnevas peatükis teoreetilised käsitlused uuringu tulemustega, aredamaks välja tervisliku elustiili edendavaid teenuseid.

## **2. UURING „TERVISLIKU ELUSTIILI EDENDAVATE TEENUSTE ARENDAMINE SPAHOTELLIS ESTONIA RESORT HOTEL & SPA NÄITEL“**

### **2.1 ESTONIA Resort Hotel & Spa tutvustus**

ESTONIA Resort Hotel & Spa on laia valiku teenustega kuurorthotell, mis on võtnud pikaajaliseks eesmärgiks olla suunanäitajaks tervislike eluviiside edendamisel. Kuna hotellil on antud valdkonnas potentsiaali ja vahendeid, on autor valinud uuringu läbi viimiseks just antud kuurorthotelli, et arendada välja tervislikke eluviise edendavad teenused.

Pärnu on ajalooliselt Eesti üks esimesi kuurortlinna ja AS Taastusravikeskus ESTONIA (endine nimetus) on ka II maailmasõja järgselt omanud tähtsat rolli Eesti ajaloos (Estonia Spa... 2012). Uue kontseptsiooni kohaselt on ESTONIA Spa Hotels-il kaks hoonet. ESTONIA Medical Spa & Hotel on ravispaa ning suunatud eakamale ravikliendile, pakkudes traditsioonilise raviteenuseid. Renoveeritud ning uue kontseptsiooniga ESTONIA Resort Hotel & Spa on heaoluspaa suunitlusega kuurorthotell, pakkudes vee- ja saunakeskuse ning konverentsiteenuseid (Estonia Spa..., 2012).

ESTONIA Resort Hotel & Spa (edaspidiselt Estonia) on 2015. aasta juulis avatud uue kontseptsiooniga kuurorthotell Pärnus. Uus hotell ammutab inspiratsiooni Eesti loodusest, rahvuslikest traditsioonidest, käsitööst ja kultuurist. Estonias on nelja täрни hotelli mugavused ühendatud eestimaiste spaa- ja saunamõnudega. (ESTONIA Resort..., 2016)

Kuurorthotellis on 106 kõigi mugavustega nelja täрни tasemele vastavat hotellituba. Kõik toad on mittersuitsetajatele ja sobivad allergikutele. Hotelli spaa- ja konverentsimaja 1. korrusel asub konverentsikeskus enam kui 300 külalisele. 2. ja 3. korrusel on külastajate kasutuses ainulaadne spaa- ja saunakeskus koos aktiivspaaga, kus kliendid saavad teadlikult tegeleda oma tervise, keha ja meele tasakaalustamisega nii spaahoolitsusi nautides kui ka jooga ja rühmatundides. (Estonia Resort..., 2016)

ESTONIA Spa Hotels kasutab väärtuspakkumises ESTONIA nime, kui oma suurimat väärust (Estonia resort..., 2016):

- Eestimaine – Meie väljakutseks on pakkuda Sulle tükike Eestimaast koos tõeliselt eestipärase hotelli- ja spaaelamusega.
- Sõbralik – Sa oled saanud sõprade hulka. Meid huvitab siiralt, kuidas Sul läheb ja kas Sa tunned ennast meie juures hästi?
- Tervislik – Me väärtustame Sinu tervist ja elujõudu. Ei ole vahet, millises seisus Sa oled, me aitame Sind õigele teeotsale ja toetame seal püsimist.
- Originaalne – Me ei väsi Sind üllatamast, iga elamus on uus. Iga külustus on kordumatu.
- Nauditav – Me pakume Sulle tõeliselt nauditavat puhkust, alates voodist ja lõpetades hoolikalt valitud protseduuridega.
- Individuaalne – Me mõtleme Sinule! Me tahame teada, mida Sa soovid ja pakkuda just Sulle sobivat lõõgastust.
- Aktiivne – Meiega Sul igav ei hakka! Me pakume Sulle laia valikut tegevusi nii meie spaades, kui oma heade koostööpartnerite juures Pärnus ja Pärnumaal.

Estonias pakutakse nii eestimaiseid spaahoolitsusi, India spaakultuurist pärinevaid Sundari hoolitsusi kui ka klassikalisi iluhoolitsusi. Samuti on konverentsiteenuste valik lai, näiteks järgnevad teenused: seminarid sees või väljas, seminarid vee peal või vee all, seminarid saunas või köögis. Aktiivspaa pakutakse nii rühmatreeninguid kui ka grupi personaaltreeninguid, mis on mõeldud väiksele grupile (maksimaalselt 10 inimest), kes saavad valida sobiva juhendaja ja treeningstiili.

Hotelli restoranis toimuvad perioodiliselt mitmekäigulised kontserdiga õhtusöögid. Restorani menüü on inspireeritud modernsest Eesti köögist. Lisaks pakutakse uue teenusena Kokateatri etendusi, kus on võimalus osaleda söögitegemises peakoka õpetusel ning seejärel nautida valmistatud toitu.

Estonias on palju erinevaid spaahoolitsusi, kus juba rakendatakse holistilist põhimõtet, näiteks Sundari holistiline rituaal, mis sisaldab Ajurveda konsultatsiooni, näohoolitsust vastavalt Dosha tüübile, üks vabalt valitavat kehahoolitsust ning neemipuu tervendavat peanahahoolitsust (Estonia Resort... 2016). Estonia on seadnud omale eesmärgiks olla tervislike eluviiside suunanäitajaks ning seetõttu proovinud pakkuda tervislikke eluviise käsitlevaid pakette, mis ei ole senini olnud edukad. Viimast arvestades on Estonia sobiv ettevõtte, mille najal viia läbi uuring, toomaks välja klientide tegelikud soovid.

## **2.2 Uuringu kirjeldus**

Kvantitatiivne uurimismeetod on üks laialdasemalt kasutatavatest uuringumeetoditest sotsiaalteadustes, mis annab hea võimaluse paljude andmete kogumiseks. Samuti on tagatud lihtsam andmete analüüsimine, kokkuvõtete ja järelduste ning ettepanekute tegemine. Kvantitatiivsed uurimismeetodid võimaldavad süstemaatiliselt võrrelda suure hulga inimeste vastuseid odavalt, kiirelt ning kompaktselt. (Trobia, 2008, lk 654)

Üheks kvantitatiivseks meetodiks on ankeetküsitlus, mis läbi vastajate anonüümsuse, võimaldab inimestel jagada personaalset informatsiooni, mida ei pruugitaks jagada otseses intervjuus (Stoudt, 2014, lk 670). Tänapäeva tehnoloogilisi võimalusi kasutades on elektrooniliselt läbiviidava ankeetküsitluse eelisteks aja kokku hoid ning madalad kulud, samuti ei saa uurija kallutada küsitletavate arvamust. Üheks kitsaskohaks antud meetodi valikul on väike vastajate protsentuaalsus. (McLean, 2006, lk 253)

Läbiviidava uuringu eesmärgiks on analüüsida tervist edendavate teenuste vajalikkust läbi potentsiaalse kliendiprofiili uurimise. Arvestades eelnevat, on autor arvamusel, et antud uuringu jaoks on sobivaim ankeetküsitlus, uurimaks võimalikult palju potentsiaalseid kliente, kes soovivad edendada oma elustiili. Ankeetküsitluse üheks eeliseks on ka see, et vastamise protsess on kindla alguse ja lõpuga.

Küsimustiku moodustamisel võeti aluseks Alberto Trobia küsimustiku moodustamise tehniline mudel, mille kohaselt küsimustikud koosnevad peamiselt kolmest osast: sissejuhatavast lõigust, juhiseist ning põhiosast (Trobia, 2008, lk 655). Ankeetküsimustik sisaldas 19 küsimust, milles kasutati nominaalskaalat, Likerti skaalat, ordinaalskaalat ja vahemik-skaalat. Peamised autorid, kellele küsimustiku moodustamisel tugineti olid D'Angelo, Yeoman, Cohen, Bocu oma meeskonnaga ja Mintel. Antud küsimustik oli poolstruktureeritud, sisaldades nii avatud kui ka kinniseid küsimusi.

Küsimustik sisaldas vastaja üldandmete päringut (sugu, sünniaasta jne). Suurem osa küsimustest olid koostatud potentsiaalse kliendi profiili välja selgitamiseks (tervislikke eluviise otsiva või praktiseeriva kliendi profiili uurimine). Teine küsimustiku osa koosnes küsimustest, mis aitavad leida ESTONIA Resort Hotel & Spa tervislikke eluviise edendavate teenuste loomise eeldused.

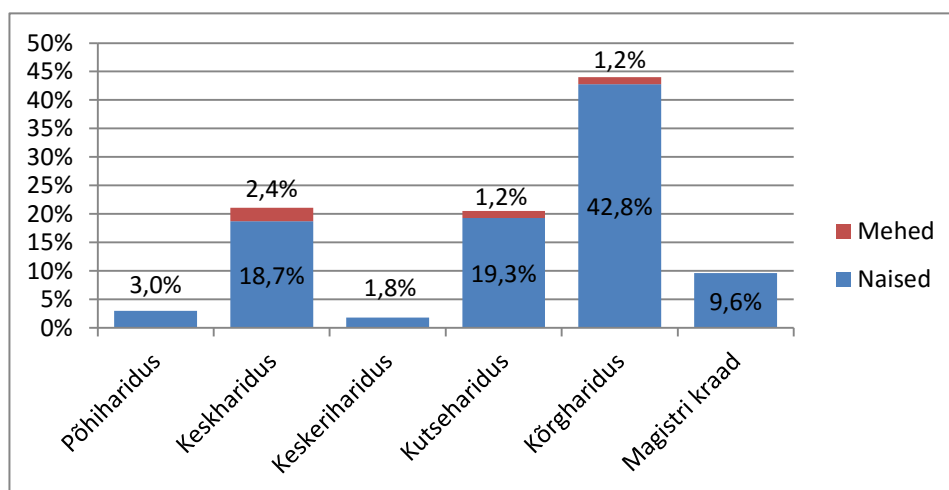
Internetiküsitlus viidi läbi perioodil 4.03. – 22.03.16 ning enne seda toimus pilootuuring perioodil 25.02. – 02.03.16, mille tagajärjel viidi sisse mõningad väiksemad parandused. Pilootuuringule vastajad valiti juhuvalimi alusel ning pilootuuringu tulemused liideti põhiuuringuga. Põhiuuringu üldkogumiks olid kõik Facebooki kaudu ESTONIA lehte järgivad täisealised inimesed perioodil 4.03. – 22.03. Autor valis antud üldkogumi, kuna arvab, et ESTONIA sotsiaalmeedia lehte järgivad inimesed, kes on huvitatud ettevõtte väärtustest ja pakutavatest teenustest. ESTONIA Facebooki lehel avaldatud küsitluse postituse avasid 681 inimest, kellest vastas küsimustikule 166 inimest, kes moodustavad uuringu valimi ning on 25% üldkogumist. Andmete seast eemaldati 513 ankeeti, mis olid tühjad või poolikud. Uuringu läbi viimise jooksul jälgiti perioodiliselt vastajate aktiivsust ning küsimustiku toimimist.

Küsitluse ankeet oli valmistatud LimeSurvey keskkonnas ning küsimusi oli kokku 19. Uuringu käigus kogutud andmete töötlemist ja süstematiseerimist tehti Microsoft Exceli andmetöötlusprogrammis, kuhu kanti saadud vastused. Antud andmetöötlusprogrammiga koostati erinevaid diagramme ja jooniseid, mis esitatakse järgnevas alapeatükis ning analüüsitakse kirjeldava statistika abil.

## 2.3 Uuringu tulemuste analüüs

Uuringu küsitlus jagunes kaheks osaks, kus esimeses osas uuriti tervislikke eluviise otsiva või praktiseeriva kliendi profiili ning teises osas uuriti ESTONIA Resort Hotel & Spa tervislikke eluviise edendavate teenuste loomise eeldusi. Küsimustikule kokku vastas 166 inimest. Vastajatest olid 158 naised ning 8 meest. Kuna meessoost esindajate kogus on väike, siis antud töös ei analüüsita mehe ja naiste vastuste erinevust, vaid arvestatakse need kokku.

48% vastanutest on külastanud varasemalt ESTONIA Resort Hotel & Spa-d, kellest 60% saunakeskuse külastuse eesmärgil. 15% vastanuid on kasutanud aktiivspaa teenuseid, 13% majutust hotellis, 10% on viibinud ettevõttes konverentsi raames ning 2% restorani pärast. Kuna pooled kõikidest vastajatest on varasemalt külastanud antud ettevõtet, võib väita, et nendele on meelepärased ettevõtte väärtused ja teenused. Eeldatavasti, ülejäänud 52% tunnevad huvi ettevõtte ja selle suunavalikute järgi ning on seetõttu samuti potentsiaalne grupp tervislikke eluviise edendavate teenuste arendamisel.

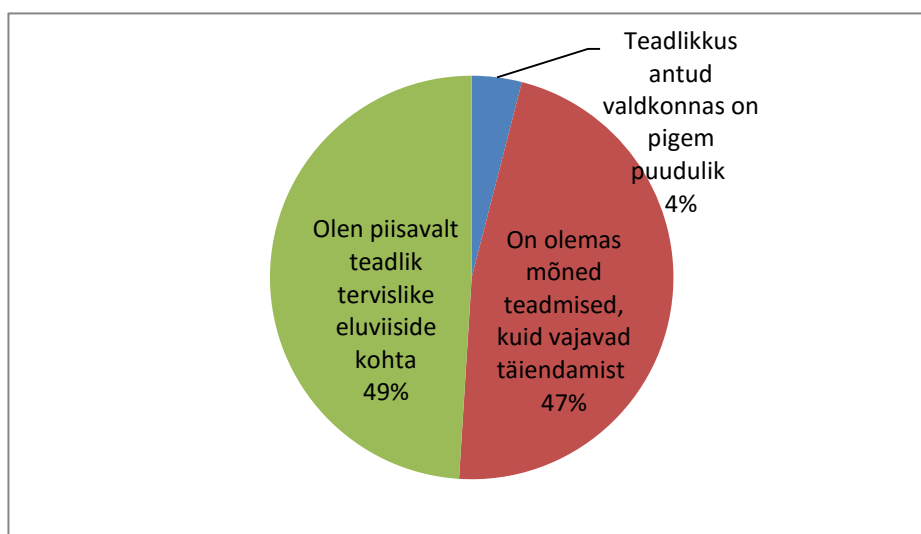


**Joonis 1.** Naiste ja meeste hariduslik jaotumine (n=166)

Uuringule vastanute vanus oli vahemikus 18-67 ning valdav osa vastajatest olid 30ndates eluaastates. Üle poolte vastanutest (54%) omavad kõrgharidust (vt joonis 1), neist 10% magistri kraadi. See määrab, et antud valdkonna huvigrupiks on pigem keskealine kõrgharidust omav inimene.

Kõikidest vastanutest 49% leidsid, et nad on piisavalt teadlikud tervislike eluviiside kohta, 47% vastanutest märkisid, et neil on olemas mõningad teadmised, kuid need vajaksid täiendamist ning 4% arvasid, et nende teadlikkus selles valdkonnas on pigem puudulik.

Diagrammilt (vt joonis 2) võib näha, et 51% vastanute teadlikkus tervislike eluviiside kohta ei ole täielik ning võib eeldada, et nemad oleksid potentsiaalne huvigrupp tervist edendavate teenuste osutamisel.



**Joonis 2.** Vastanute teadlikkus tervislike eluviiside kohta (n=166)

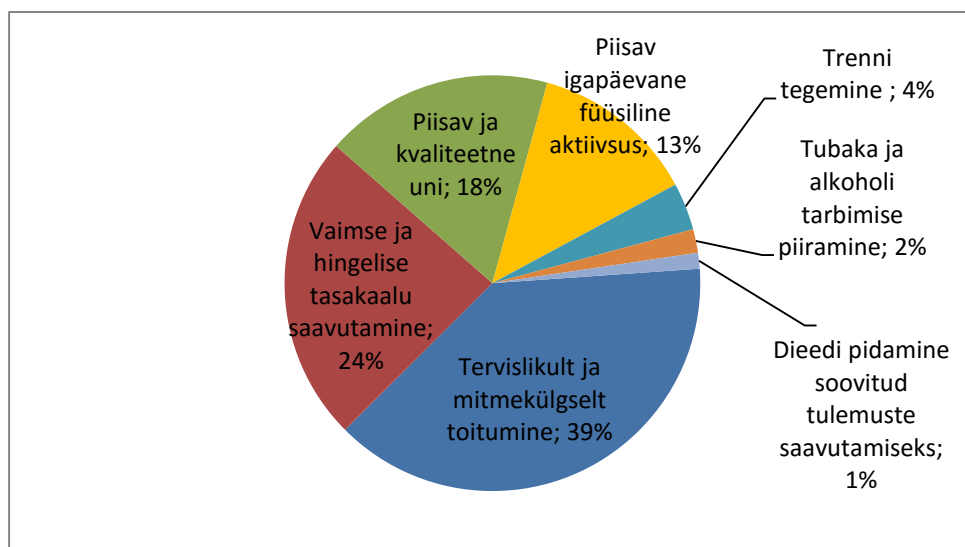
Autor uuris, mil viisil väljendub vastajate tervislik eluviis. Selle küsimuse tähtsus seisneb selles, et analüüsida vastajate hinnangut oma teadmistest antud valdkonnas sellega, kuidas see tegelikult väljendub ning kas see piirdub ainult toitumise või treeninguga või nähakse tervislikku eluviisi ka laiemalt.

Need, kes vastasid eelnevalt, et nende teadlikkus on pigem puudulik, vastasid, et nende tervislik eluviis väljendub pigem nende toitumise jälgimises. Paari vastanu tervislik eluviis seisnes treeningu tegemises ja jalutamises. Nende puhul, kes valisid vastusevariandi „on olemas mõned teadmised, kuid vajavad täiendamist“, oli 54 korral vastus seotud tervisliku toitumisega – juur- ja puuviljade söömine, õige toidukordade arv, teatud ainete välja jätmine tootmisest, piisav veetarbimine jne. 45 korral kirjeldati tervisliku eluviisi väljendumist füüsilises liikumises ja trenni tegemises. 17 korral toodi vastuseks muid viise, näiteks piisav uni, vaimse tervise hoidmine läbi jooga, alkoholi ja



tubaka mitte tarbimine, puhkus looduses, positiivne ellusuhtumine jne. Nende vastuste puhul võib öelda, et antud vastajad näevad tervislikku eluviisi laiemalt kui need, kelle teadlikkus on puudulik.

Vastusevariandi „olen piisavalt teadlik tervislike eluviiside kohta“ valinud vastajad kirjutasid 65 korral tervisliku toitumise kohta – mitmekülgne toitumine, toidukorrad, rämpstoidust loobumine jne. Treeningut ja füüsilist aktiivsust mainiti 70 korral – kindel arv trenne, jalutamine jne. 23 korral mainiti muid tervislikke eluviise – suur rõhk oli unel ja puhkusel, mediteerimine, spaakülastus, protseduurid, alkoholi ja tubaka mitte kasutamine jne. Üksikute vastustena toodi välja, et nende elus ei väljendugi tervislikku eluviisi. Kuigi tegemist on kõige teadlikuma rühmaga, ei avaldu nende tervislikud eluviisid laiemalt kui on seda eelmisel grupil. Viimane asjaolu osutab, et vastajate hinnang oma teadlikkusele ei ole täielik ning on võimalusi nende teadmiste parendamiseks.



**Joonis 3.** Vastajate esmase valiku jaotus (n=166)

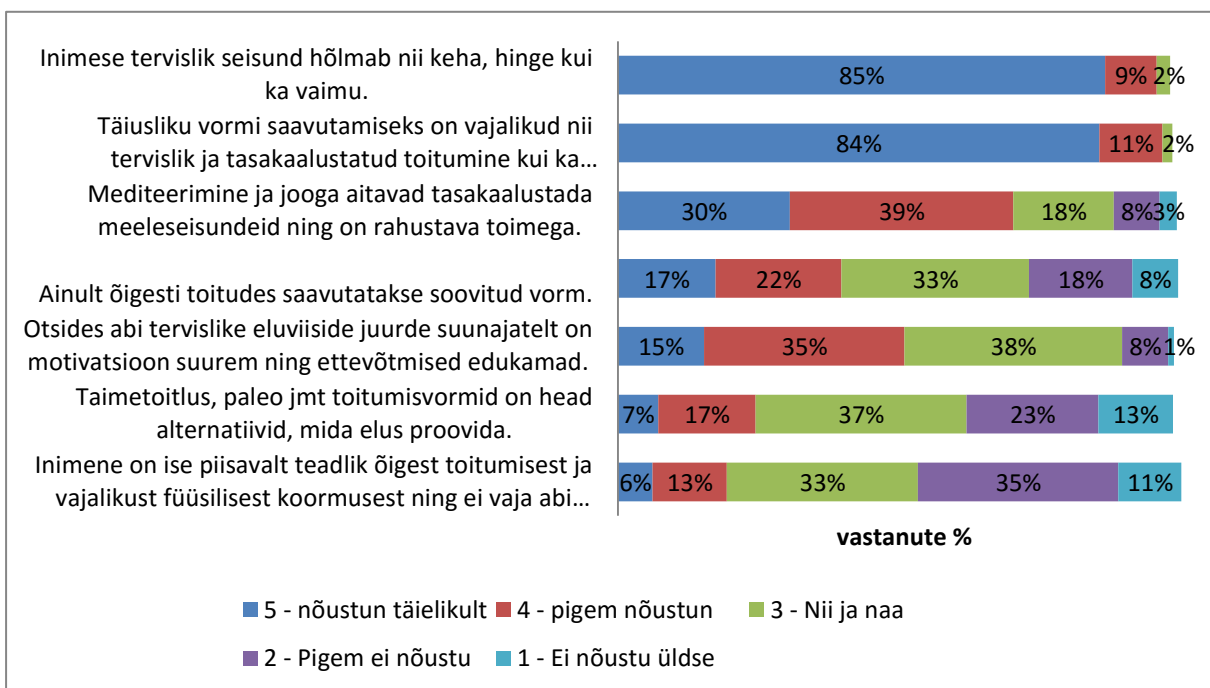
Ühes küsimuses paluti vastajatel reastada erinevad tegurid, alustades kõige olulisemast ning esmase valikuna valiti 39% ulatuses (vt joonis 3) „tervislikult ja mitmekülgset toitumine“, mida peegeldavad ka eelnevad tulemused. Veerand vastanutest valisid kõige tähtsamaks teguriks „vaimse ja hingelise tasakaalu saavutamine“. 18% leiavad, et piisav ja kvaliteetne uni on kõige tähtsam. Samuti ka piisav füüsiline aktiivsus on inimestele

oluline. Füüsilist aktiivsust valiti kõige enam teisejärguliselt tähtsa tegurina, seega võib öelda, et toitumisele ja füüsilisele aktiivsusele pööratakse üha enam tähelepanu.

Vähemalt 15-minutilist treeningut harrastavad 51% vastajatest paar korda nädalas, 25% igapäevaselt ja 8% üks kord nädalas. Harvemini tegelevad treeninguga 1% vastajatest (üks kord kuus), 7% paar korda kuus ning 7% harvemini kui kord kuus.

Tervisliku eluviisi elamise või otsimise ajenditest oli kõige enam mõjutavam ajend soov ilusa keha järgi. Teine kõige sagedasem valik oli soov elada kauem ja vanemaks, kolmandaks valikuks osutus õnnelikkuse ja õnnetunde taotlemine. Kõige vähem mõjutavam tegur oli ühiskondlik surve olla tervisliku eluviisiga.

Lisaks uuriti, kuidas nõustuvad vastajad erinevate väidetega, mis seonduvad toitumise, füüsilise aktiivsuse ja vaimse tervisega, et mõista paremini potentsiaalse kliendi hoiakuid erinevate võimaluste suhtes.



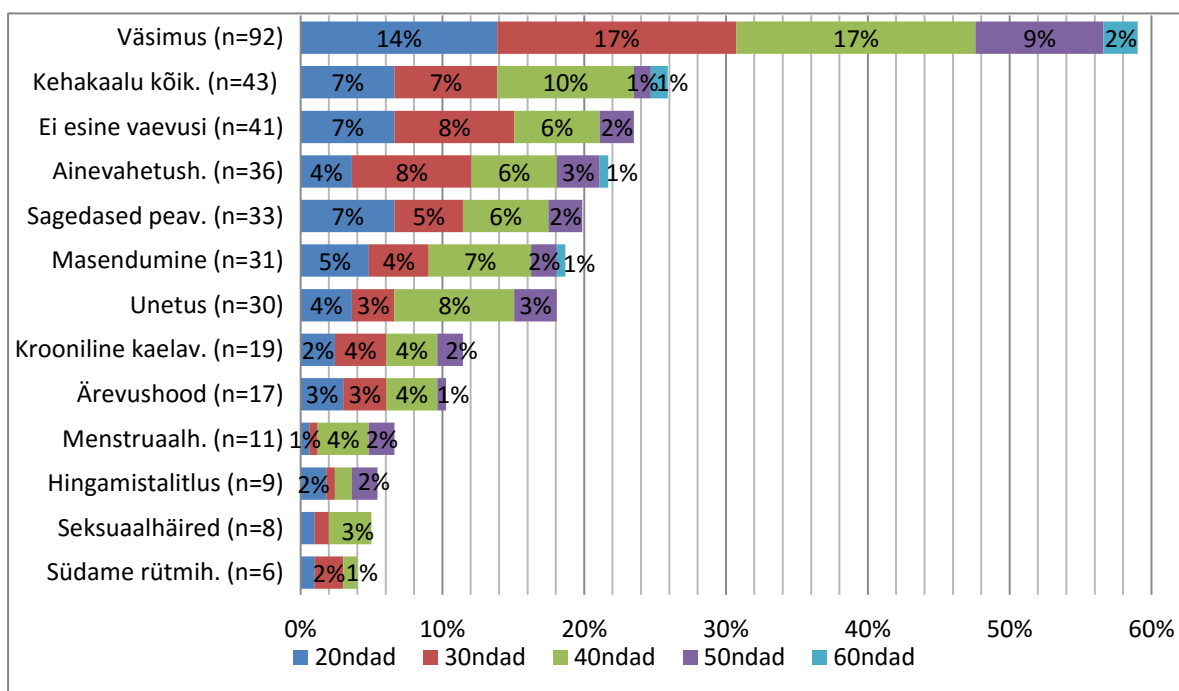
**Joonis 4.** Vastajate väidetega nõustumine (n=166)

Kõige enam nõustuti väidetega „inimese tervislik seisund hõlmab nii keha, hinge kui ka vaimu“ ja „täiusliku vormi saavutamiseks on vajalikud nii tervislik ja tasakaalustatud toitumine kui ka füüsiline aktiivsus“ (vt joonis 4), mis kinnitavad seda, et inimesed

otsivad tervislikule elustiilile terviklikku lähenemist. Kuna väitega „mediteerimine ja jooga aitavad tasakaalustada meeleseisundeid ja on rahustava toimega“ nõustub 69% vastanutest, võib eeldada, et inimestel on huvi erinevate vaimset tervist edendavate teenuste järele, mis võib olla tingitud selliste võimaluste populaarsuse tõusust. Väitega „otsides abi tervislike eluviiside juurde suunajatelt on motivatsioon suurem ning ettevõtmised edukamad“ nõustusid pooled vastanud ning 38% vastanutest nõustuvad poolenisti selle väitega, mis toetab jõusaalide, spaade jmt asutuste tegevust.

Vastajad olid pigem kahevahel väitega, et taimetoitlus, paleo jmt toitumisharjumused on head alternatiivid, mida elus proovida. Eelnevalt selgus (joonis 2), et 51% vastanute teadlikkus tervislike eluviiside kohta ei ole täielik ning seda kinnitab ka see, et 79% vastajatest leiavad, et inimene ise pigem ei ole piisavalt teadlik õigest toitumisest ja vajalikust füüsilisest koormusest ning ei vaja abi.

Kuna jooga praktiseerimine aitab vähendada erinevaid vaevusi, koostati üks küsimus uurimaks vastajatel esinevate vaevuste ilmnemist vanuste lõikes.



**Joonis 5.** Vaevuste esinemine vanuste lõikes

Kõige enam esines vastajatel väsimust (55%) ning seda kõige sagedamini 30. ja 40. eluaastates (vt joonis 5). See võib olla tingitud vastajate kiirest elutempost, mis kaasneb

perekohustuste ja ametiga. 26% vastajatest, ennekõike 20. – 40. eluaastates, märkisid, et neid vaevab kehakaalukõikumine ehk jo-jo efekt. Kehakaalu kõikumist ja ainevahetushäireid põhjustavad sarnased tegurid ning seda ilmestab ka asjaolu, et mõlemat vaevust on märgitud paralleelselt sama moodi.

Sagedased peavalud ja masendumine ilmnevad kõige rohkem 20. – 40. eluaastates. Ka unetus on üks probleemidest, mis esineb 18% vastanutest. Vähesemal määral esineb kroonilist kaelavalu, ärevushooge, menstruaalhäireid, hingamistalituse raskusi, seksuaalhäireid kui ka südame rütmihäireid. Kuna 74% kõigist vastajatest esineb vähemalt üks vaevust, on antud valdkonna uurimine aktuaalne ning on vajalik leida erinevaid viise, kuidas neid leevendada või parandada.

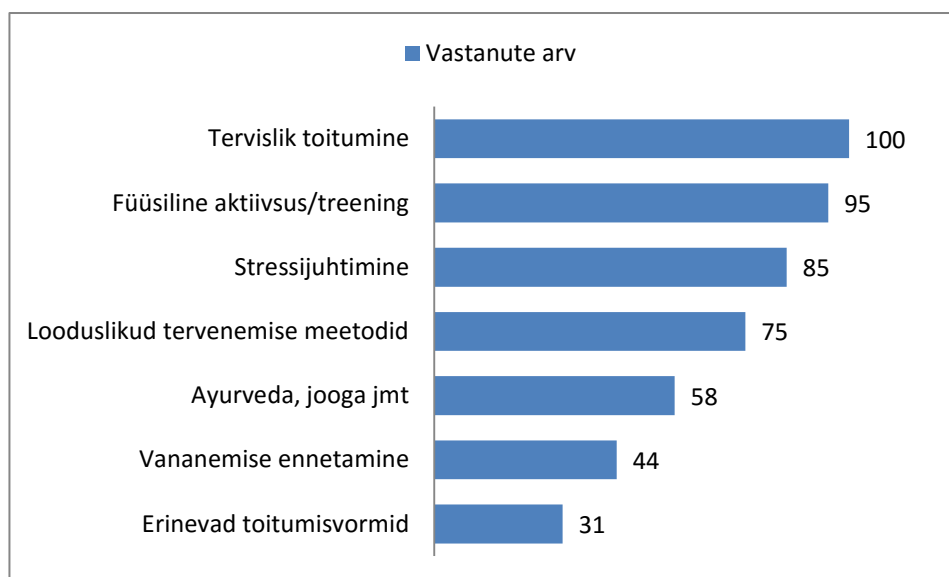
42% küsitlusele vastajatest külastavad spaad aastas kaks või vähem kordi, 3-4 korda külastavad spaad 33%, 5-9 korda külastavad 16% vastajatest ning kord kuus (10 või enam kordi) kasutavad spaateenust 9% kõikidest vastanutest. Üle poolte vastanutest (61%) eelistavad spaahotelli või kuurortspaad, 28% jaoks on kõige meelsam spaa päevaspaa ning kõige vähem eelistavad vastajad (5%) ravispaad.

Spaasid külastatakse suuremas osas partneri või kaaslasega (61%), 21% külastavad spaad mitme sõbra, sugulase, pereliikme või kolleegiga, 15% vastanutele meeldib külastada spaad ühe sõbra, sugulase või kolleegiga, samas kui ainult 2% eelistab seda teha üksinda.

Küsimustiku teine osa hõlmas küsimusi, mis aitavad leida ESTONIA Resort Hotel & Spa tervislikke eluviise edendavate teenuste loomise eeldused. Joonis 6 edastab informatsiooni sellest, millistest konsultatsioonidest ja loengutest oleksid nad huvitatud.

60% vastanutest leidsid, et nad oleksid huvitatud tervisliku toitumise nõustamisest. Samuti on vastajad huvitatud loengutest füüsilise aktiivsuse ja treeningu kohta. Need valikud ilmestavad samuti eelnevalt esile tulnud tulemusi, seades need kaks valdkonda tugevamatesse huvigruppidesse. Huvi stressijuhtimise vastu võib olla tingitud eelnevalt välja tulnud aspektist, et vastajatel on suurimaks vaevuseks väsimus ning selle leevendamise üheks võimaluseks on stressijuhtimise loeng.

Üsna suurt huvi (45%) tuntakse looduslike tervenemise meetodite kohta. 35% vastanutest oleksid võimalusel huvitatud oma vaimse tervise parendamisest ehk konsultatsioonid ayurveda, jooga jmt praktiseerimisest. Eelviimase valikuna tehti vananemise ennetamine ning kõige vähem huvi pakkuvam kategooria on erinevad toitumisvormid.



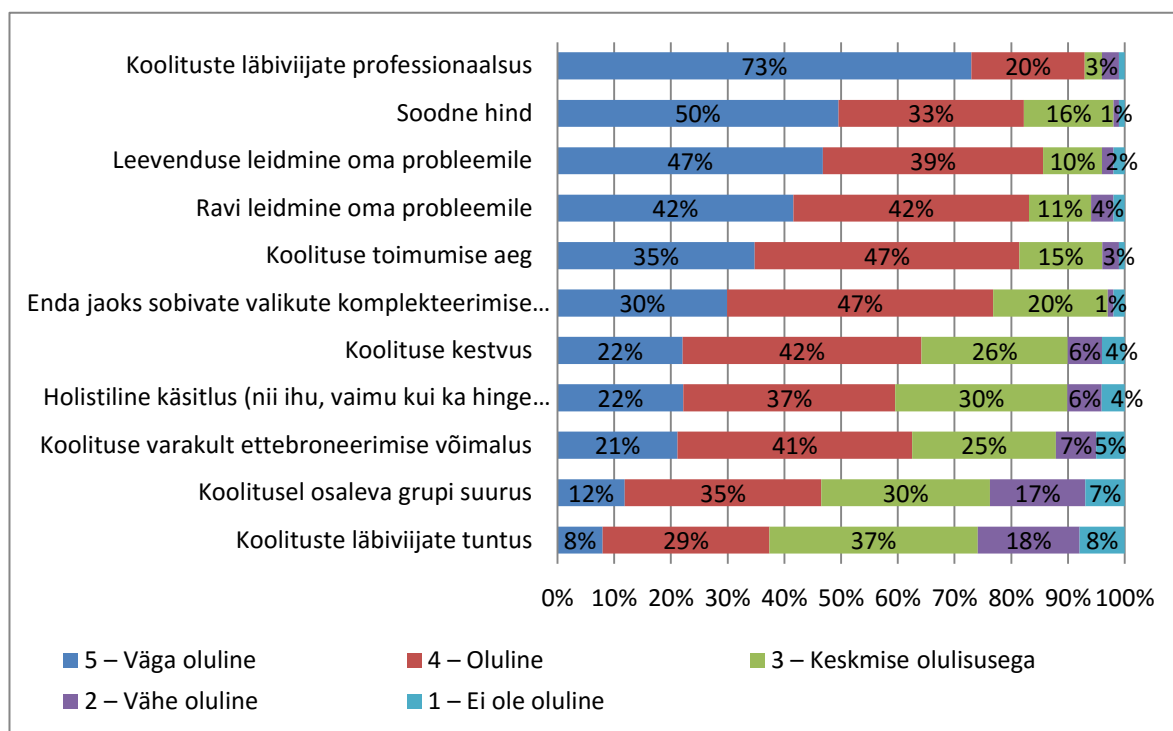
**Joonis 6.** Vastanute huvitatavus konsultatsioonidest ja loengutest (n=166)

Selleks, et üks ettevõtte saaks arendada just antud sihtrühmale sobilikke teenuseid, on vaja selleks uurida tegureid, mida potentsiaalsed kliendid oluliseks peavad. Vastajate arust, 93% ulatuses (vt joonis 7), on kõige olulisemaks teguriks koolituste läbiviijate professionaalsus. Selle põhjus võib seisneda selles, et klientide teadlikkus ja sellest tulev nõudlikkus on kasvanud.

88% vastanutest leiavad, et soodne hind on samuti üks määravamatest teguritest vastavate teenuste arendamisel. Üle 80% vastanutest soovivad leida saadud teenusega oma probleemile leevendust ja ravi. 82% vastajatele on oluline koolituse toimumise aeg. Kõige sobivam periood oleks koolituste läbi viimiseks märts-mai, mille sisse jääb koolivaheaeg ja pühad.

77% ulatuses vastajad leiavad, et on tähtis kui nad saavad komplekteerida erinevaid valikuid, näiteks loengud koos asjakohaste protseduuridega. Nii koolituse kestvus, kui

ka ettebroneerimise võimalus on valdavalt tähtsa olulisusega vastajate jaoks. Kõige enam (53%) eelistavad vastajad koolituse kestvuseks 2 tundi, samuti on meelepärane (30%) 3-5 tunnine koolitus. 14% sooviksid mitmepäevast koolitust ning kõige vähem soovitakse (3%) koolitust, mis kestab 6-10 tundi.



**Joonis 7.** Tegurite olulisus tervist edendavate teenuste ostmisel (n=166)

24% vastajatest arvavad, et koolitusel osaleva grupi suurus ei ole oluline või on vähe oluline. Antud valik võib põhineda isikute individuaalsest mugavustsoonist seoses võõrastega. Kõige vähem oluliseks peeti koolituste läbiviijate tuntust, mis näitab, et ettevõtete jaoks ei pruugi see olla kõige efektiivsem viis oma teenuse turundamiseks.

## 2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud

Käesolevas alapeatükis toob autor välja järeldused ja ettepanekud, tuginedes eelnevalt välja toodud teoreetilistele allikatele ja läbi viidud uuringule. Lõputöö eesmärgiks oli esitada ettepanekud tervislike eluviise edendavate teenuste arendamiseks kuurorthotellile ESTONIA Resort Hotel & Spa. Vastavalt uuringu tulemustele on kajastatud autoripoolsed parendusettepanekud.

Uuringu tulemustest selgus, et ankeedile vastajad olid suuremas osas kõrgharidusega naised, enamasti 30ndates eluaastates, mis tuleneb asjaolust, et naised pööravad suuremat rõhku oma välimusele, otsivad tihedamini lõõgastust ja on valmis kulutama enda peale rohkem. Ka Minteli (2014) uuringust selgus, et tüüpilised spaakülastajad on 25-44 aastased naised. Tuginedes teooriale on naised ka ühtlasi kõige sagedasemad spaa külastajad (D'Angelo, 2006).

Inimesed on üha enam teadvustamas võimalusi elada pikema-ajaliselt ning seetõttu on kasvamas nõudlus tervisliku ja aktiivse elustiili järgi (Yeoman, 2008). 49% vastanutest leidsid, et nad on piisavalt teadlikud tervislike eluviiside kohta. Kuna üle poolte (51%) vastanutest hindas oma teadlikkust tervislike eluviiside valdkonnas pigem mitte täielikuks, soovides harida end selles valdkonnas, teeb see nendest potentsiaalse huvigrupi tervist edendavate teenuste osutamisel. Teoreetilistest käsitlustest selgus, et spaadel hea võimalus tutvustada inimestele tervisliku eluviisi praktiseerimist läbi tervisliku toitumise, ravimtaimede kasutamise, lõõgastuse, ihu- ja vaimutehnikate ning holistiliste treeningprogrammide (Cohen, 2008).

Tänapäeva spaakülastajad otsivad laiemat käsitlust tervisest, ilust ning heaolust, samuti viise, kuidas saavutada oma elus tasakaalu ja harmooniat keset ärevat ja stressirikast elutempot (D'Angelo, 2009, lk 18). Vastanute tervislik eluviis väljendus enamasti tervislikus toitumises, treeningu tegemises, piisava une tagamises, vaimse tervise eest hoolitsemises, alkoholi ja tubaka mitte tarbimises, spaakülastuses jne. See ilmestab, et antud sihtgrupp on teadlikum ning mõistab tervislikku eluviisi mõistet laiemalt.

Kuna mitmest küsimusest selgus, et vastajate jaoks on kõige olulisemad tervislikult ja mitmekesiselt toitumine, piisav füüsiline aktiivsus ning vaimse ja hingelise tasakaalu saavutamine, on eelnimetatud tegurid just need valdkonnad, millega spaad saavad meelitada inimesi enda juurde.

Yeoman jt (2014, lk 401) tõi oma uuringus välja põhjused, miks inimesed külastavad spaasid ning otsitavad tervislikke eluviise. Nendeks osutusid: soov ilusa keha järele; õnnelikkuse ja õnnetunde taotlemine; soov uue välimuse järele; rasvumise jmt vältimine; erinevate tervise ja iluga seonduvate võimaluste kättesaadavus;

eneseteadlikkus; soov elada kauem; heaolu taotlemine. Käesoleva töö uuringu kohaselt kõige enam mõjutavamaks tervisliku eluviisi elamise või otsimise ajendiks osutus soov ilusa keha järgi. Samuti olid määravateks ajenditeks soov elada kauem ja vanemaks, ning õnnelikkuse ja õnnetunde taotlemine.

Uurides vastajate nõustumist erinevate valdkonnapõhiste väidetega, selgus, et kõige enam nõustuti sellega, et inimese tervislik seisund hõlmab nii keha, hinge kui ka vaimu ning, et täiusliku vormi saavutamiseks on vajalikud nii tervislik ja tasakaalustatud toitumine kui ka füüsiline aktiivsus. Samuti tuntakse huvi erinevate vaimset tervist edendavate teenuste järele. Antud väited toetavad asjaolu, et inimesed otsivad terviklikku lähenemist tervislikule elustiilile. Vastavalt teooriale peaksid spaad pöörduma oma algsete juurte poole selleks, et pakkuda holistilisi teenuseid (ihu, vaimu ja hinge omavaheline seos). Samuti tuleks keskenduda looduslikele tervenemise meetoditele ning vaimsetele põhimõtetele. (D'Angelo, 2009, lk 18)

Jooga praktiseerimisel on võimalik saada lahti mitmetest vaevustest, nagu näiteks unetusest, masendumisest, hingamistalituse-, ainevahetus-, menstruaal- ja südame rütmihäiretest, kehakaalu kõikumisest, kroonilisest kaelavalust ja seksuaalhäiretest (Ross *et al.*, 2013; Lakkireddy *et al.*, 2013; Kim *et al.*, 2013). Kõige enam esines vastajatel väsimust, mis võib olla tingitud vastajate kiirest elutempost, mis kaasneb perekohustuste ja ametiga, kehakaalukõikumist, sagedasi peavalusid, unetust ja masendumist. Kuna 74% kõigist vastajatest esineb vähemalt üks vaevust, on jooga üks teenustest, mida spaad võiksid pakkuda.

Nagu ka Guo jt (2016) uuringust selgus, külastatakse kõige sagedamini spaad kaks või vähem korda aastas, samuti on suur hulk külastajaid, kes käivad spaas kolm kuni neli korda aastas. Käesoleva uuringu vastajad eelistavad käia spaas enamasti partneri või kaaslasega. Kõige enam soovitakse külastada spaahotelle või kuurortspaasid. Spaahotellide külastuse populaarsust on selgitatud sellega, et hotellid on külastajale palju meeldivam koht kui haigla, kus leida oma probleemidele lahendust (Cohen, 2008).

2011 aasta trendiraporti kohaselt meelitavad spaad oma külastajaid elustiili valdkonna harimisega, turundades spaasid kui arenemise ja uuenemise jaoks vajalike teenuste



allikas, õppimise keskuseid ja ühiseid huve toetavaid asutusi (The trend ..., 2011). Vastavalt antud uuringust esile tulnud nõudlustest, võiksid spaad olla kui õppimise keskused ja pakkuda tervisliku toitumise nõustamist ning õpetavaid loenguid füüsilise aktiivsuse ja treeningu kohta. Kuna vastajate suurimaks vaevuseks on ka väsimus, on stressijuhtimise loengute pakkumine heaks võimaluseks.

Kuna läbi fitnessi, keskendutakse stressi vabanemisele, tervislike eluviiside edendamisele, ilule jne (Bocu *et al.*, 2013, lk 280–282), on üheks viisiks ühendada stressijuhtimise loeng füüsilist aktiivsust ja treeninguid puudutavate nõustamistega. Samuti tuntakse huvi looduslike tervenemise meetodite kohta ja vaimse tervise parendamise kohta, mis annab võimaluse ühildada looduslike tervenemiste meetodite loeng jooga, Ayurveda jmt praktikatega. Külastajad tunnevad spaades potentsiaalselt suuremat huvi uue informatsiooni, samuti ka erinevate praktikate järgi. Seega on spaadel hea võimalus tutvustada inimestele tervisliku eluviisi praktiseerimist läbi tervisliku toitumise, ravimtaimede kasutamise, lõõgastuse, ihu- ja vaimutehnikate ning holistiliste treeningprogrammide. (Cohen, 2008)

Selleks, et üks ettevõtte saaks arendada just antud sihtrühmale sobilikke teenuseid, on vajalik teada tegureid, mida potentsiaalsed kliendid oluliseks peavad. Tuginedes teooriale, oleneb spaateenuste hinna määratlemine teenust pakkuva terapeudi tuntusest ja professionaalsusest. Hinnakujundamisel omab rolli ka teenuse osutamise aeg (tipptund, tipphooaeg või tavaline päev). Broneeringu tüübi valimisel tuleks lähtuda tagatud broneeringust, mis vajab krediitkaardi numbrit. Samuti on oluline ettetellimine, mis eeldab kindla arvu päevi ette tehtud reserveeringut. (Kimes & Singh, 2009) Kõige tähtsamaks pidasid vastajad koolituse läbiviijate professionaalsust, mis peegeldab seda, et klientide teadlikkus ja nõudlikkus on antud valdkonnas tõusnud. Samuti oli väga oluliseks teguriks soodne hind – inimesed otsivad taskukohaseid viise, et parendada oma elustiili. Vastajad soovisid samuti leida spaateenuste abil leevendust ja ravi oma probleemidele.

Küsitletavad pidasid oluliseks koolituse aja valimist. Kõige sobivamaks perioodiks tervislikke eluviise edendavate teenuste kasutamiseks valiti märts-mai, mille sees on

koolivaheaeg ja pühad, mis annavad võimaluse vabadel päevadel kasutada spaateenuseid. Kliendid soovivad ka ettebroneerimise võimalust.

Teooriast selgus, et kui spaad ühildavad küllastajate heaolu, tervislikkuse ja terviklikkusele orienteerituse kogemuste saamisel, võib spaasid vaadelda ka kui inimeste teadlikkuse tõstjaid (Cohen, 2008). Klientidele on oluline, et nad saaksid komplekteerida erinevaid valikuid, näiteks loengud koos asjakohaste protseduuridega. Seega peaksid spaad tegema võimalikuks klientidele ühildada erinevaid teenuseid, pidades silmas klientide heaolu ja tervislikkust. Tähtis on ka koolituse kestvus – kõige enam soovitakse 2-tunnilist koolitust, suur osa vastajatest eelistaks ka 3-5 tunnilist koolitust.

Tänapäeval on tõusnud lühipuhkuste populaarsus. Lühipuhkuste peamisteks põhjusteks on lõõgastuse otsimine ja vajadus puhkepausi tegemiseks (Yeoman, 2008). Uuringust selgus, et ka vastajad sooviksid pigem lühipuhkust ega soovi mitmepäevast koolitust. Kuna vastajad eelistavad ühepäevast koolitust, siis peaksid spaad ennekõike arendama ühepäevaseid teenuseid. Samuti tuleks arvestada, et uuringu kohasel tervislikke eluviise edendavate teenuste arendamisel pole kliendi seisukohast oluline koolitusel osaleva grupi suurus. Lisaks, ei ole vastajate jaoks tähtis koolituste läbiviijate tuntust, mis näitab, et ettevõtete jaoks ei pruugi see olla kõige efektiivsem viis oma teenuse turundamiseks.

Arvestades uuringu tulemusi ja järeldusi ning teoreetilisi käsitlusi, on tervislikke eluviise edendavate teenuste arendamisel peamisteks märksõnadeks tervislikult toitumine, füüsiline aktiivsus ja vaimne tervis. Füüsilist aktiivsust ja treeninguid hõlmavad teenused peaksid olema personaliseeritud, rõhutades kõrget kvaliteeti (Bocu *et al.*, 2013).

Voigt jt (2011) uuringus oli üheks turiste liigitava kategooria tunnuseks elustiili kujundavate kuurortspaade küllastajad. Kuna uuringust selgus, et vastajad on huvitatud erinevate koolituste ja loengute järgi, võib öelda, et vastajad sobivad eelpool nimetatud kategooriasse. Viimast arvestades on ESTONIA Resort Hotel & Spa-l hea võimalus olla inimeste elustiili suunaja, pakkudes ka vastavaid teenuseid. Ka Cohen (2008) on

kirjutanud, et spaad ja heaolu kuurordid võivad olla kui kaasaegsed templid, kus inimesed saavad kogeda rituaale, õppida kuidas süvendada oma isiklikku heaolu, tõsta teadlikkust ning tunda end elusana.

Tuginedes teooriale, on üheks trendiks kaasata spaade personalimudelitesse esteetika-, tervise- ja heaoluprofessionaale: esteetikuid, toitumisspetsialiste, traditsioonilise- ja alternatiivmeditsiini spetsialiste, kiropraktikuid, akupunkturiste, massaažiterapeute jt. Samuti kaasatakse üha enam füsioterapeute, elustiilinõustajaid, personaalnõustajaid ning treenereid (D'Angelo, 2009, lk 37–38). Ka uuringust selgus, et elustiili edendavate teenuste arendamisel on tervise- ja heaoluprofessionaalide kaasamine kindlasti vajalik.

Teenuse arendamisel peaksid spaad keskenduma potentsiaalse kliendi segmenteerimisele. Teooriast selgus, et tähtsad on seitse teenusega seotud tegurit, milleks on (Chen, Liu, & Chang, 2013):

- tervist edendavad hoolitsused;
- vaimne õppimine;
- unikaalsete turismikomponentide kogemine;
- täiendavad protseduurid;
- lõõgastus; tervislik dieet;
- sotsiaalsed tegevused.

Eelnevate tegurite toel jaotatakse potentsiaalsed kliendid kolme kategooriasse: holistiline grupp, füsioteraapia grupp ning puhke- ja vabaaja grupp (Chen *et al.*, 2013). Ka ESTONIA Resort Hotel & Spa (edaspidi ESTONIA) peaks tervislikke eluviise teenuste arendamisel segmenteerima oma kliendid kolmeks. Tabel 1-s toob autor välja soovituslikud koolitused ja loengud kolmele eri grupile, mida ESTONIA võiks tervislikke eluviise edendavate teenuste arendamisel arvestada.

Kuurorthotellile on tulusam ka teha koostööd väljapool olevate teenuse pakkujatega, näiteks looduslike tervenemise meetodite koolitusel ja praktiseerimisel. Samuti võib ühildada Pärnu linnas toimuvad üritused mõne koolituse temaatikaga, meelitades nii ka sihtkohta rohkem turiste. Samuti tuleks ära kasutada võimalikult palju hotelli enda

erinevaid võimalusi, näiteks tervisliku toitumise koolituse võib viia läbi ESTONIA kokanduse ruumis.

Kuurorthotell võiks koolitustel ja loengutel osalenutele kaasa anda brošüürid või raamatud, mis aitaksid järgida tervislikke eluviise ka kodus – sel viisil pannakse rõhku ka pikema-ajalisele perspektiivile. Samuti on see heaks turundamise vahendiks, kuna brošüür meenutab sagedasti kuurorthotelli ja julgustab tulema uuesti sarnaseid teenuseid kasutama.

**Tabel 1.** Teenuste soovitusel eri kliendi segmendi jaoks

| <b>Kliendi segment</b>  | <b>Soovituslikud teenused</b>  |
|-------------------------|--|
| Holistiline grupp       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tervisliku toitumise koolitus (elustiili nõustaja abil)</li> <li>• Dietoloogi konsultatsioon</li> <li>• Ayurvedat ja joogat tutvustav loeng</li> <li>• Jooga ja ayurveda praktiseerimine läbi individuaal- või rühmatreeningu (oma ala spetsialisti juhendamisel)</li> <li>• Väiksema rühma treening rannas (professionaali juhendamisel)</li> <li>• Spaalõõgastused / Sundari hoolitsused</li> </ul> |
| Füsioteraapia grupp     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Füsioterapeuti nõustamine</li> <li>• Treening eratreeneri abiga</li> <li>• Sotsiaalne treening (nt pilatese või vesivõimlemise rühmatreening)</li> <li>• Massaažid</li> </ul>   |
| Puhke- ja vabaaja grupp | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Looduslike tervenemise meetodite koolitus</li> <li>• Looduslike ravimite ja toodete valmistamine (professionaali juhendamisel)</li> <li>• Ühismaratonid värskes õhus</li> <li>• Spaahoolitsused</li> <li>• Jooga üksikutele inimestele</li> </ul>   |

Maailmas pakutakse sotsiaalse heaoluga seonduvaid treeninguid, teenuseid ja pakette, näiteks alkoholivabad hommikutantsupeod, kuuma ruumi joogat, lendlev jooga (riputakse lintide abil õhus), jooga üksikutele inimestele (võimalus kohata oma hingesugulast) jne (Ellis *et al.*, 2015). Kuna ESTONIAS praktiseeritakse mõningaid eelnimetatud tegevusi, teeb autor ettepaneku korraldada jooga üksikutele inimestele, et eristuda teistest Pärnus tegutsevatest konkurentidest.

Uuringu tulemustest lähtuvalt toob töö autor välja veel mõningad järgnevad ettepanekud ja asjaolud, mis aitavad arendada tervislikku elustiili edendavaid teenuseid:

- Pakette luues tuleks proovida ühildada erinevaid teenuseid, et ühtiks põhimõte: midagi ihule, vaimule kui ka hingele;
- Tervislikult toitumise koolituse pakkumine, kuna antud valdkonna vastu tuntakse kõige suuremat huvi;
- Looduslike tervenemise meetodite rakendamine ja pöördumine algsete juurde poole;
- Tervisliku elustiili päeva korraldamine (välitreeningud, toidulaadad jne) kogukonnale orienteeritult, et pakkuda võimalust teha paus kiirest töötempo, mis aitaks vabaneda stressist ja väsimusest;
- Klientidele tuleks võimaldada varakult ette broneerida teenuseid;
- Klientidele taskukohaste teenuste hindade kujundamine;
- Loengute ja koolituste korraldamine perioodil märts-mai, kuna see oli vastajate jaoks kõige soodsam aeg tervislike eluviise edendavate teenuste jaoks;
- Kõige eelistatum loengu aeg on kuni 2 tundi, samuti soovitakse 3-5 tunniseid koolituspäevi;
- Erinevate teenuste komplekteerimise võimalus (et klient saaks planeerida omale ise tervisliku päeva);
- Esteetika-, tervise- ja heaoluprofessionaalide kaasamine.

Eelnevaid punkte kokkuvõttev soovituslik tegevuskava ettevõtte jaoks on lisa 2-s. Nagu ka Cohen (2008) on öelnud oma teoses, et kui spaad ühildavad küllastajate heaolu, tervislikkuse ja terviklikkusele orienteerituse kogemuste saamisel, võib spaasid vaadelda ka kui inimeste teadlikkuse tõstjaid. Samuti, kui ESTONIA täiendab oma seniseid teenuseid eelnevalt väljatoodud ettepanekute ja uuringutulemuste najal, annab see võimaluse olla veelgi enam orienteeritud tervislike eluviiside edendamisele.

## KOKKUVÕTE

Tänapäeva ühiskonnas pööratakse üha enam tähelepanu tervislikele eluviisidele ja nende edendamisele, mis on ajendatud rahvastiku vananemisest, sagedastest haigestumistest ja väärdest elustiilidest. Samuti on kasvanud inimeste teadlikkus ja soov elada kauem ning seetõttu otsitakse laiemat käsitlust tervise edendamiseks. Ka haiguse ennetamisele pannakse suuremat rõhku kui haiguste ravimisele. Kaasajal otsitakse lahendusi spaadest ning konkurentsivõimeliselt püsivaks peavad spaad olema võimelised vastama kliendi nõudlustele ja soovidele.

Käesolev lõputöö kirjutati tervisliku elustiili edendavate teenuste arendamisest spaahotellis. Selleks viidi läbi kvantitatiivse uuringu ankeetküsitlus ESTONIA Resort Hotel & Spa Facebooki lehte järgivate inimeste seas, analüüsimaks tervist edendavate teenuste vajalikkust.

Lõputöö eesmärgiks oli teemakohastele teoreetilistele allikatele ja uuringutulemustele tuginedes esitada ettepanekud tervislike eluviise edendavate teenuste arendamiseks kuurorthotellile ESTONIA Resort Hotel & Spa. Lõputöö jaoks sai püstitatud uurimisküsimus: milliseid tervislikke eluviise toetavaid teenuseid saaks kuurorthotell ESTONIA Resort Hotel & Spa välja arendada? Selleks uuriti potentsiaalse kliendi profiili, selgitamaks välja inimeste elustiili, valikuid ja eelistusi ning samuti uuriti eelduseid tervislike eluviise edendavate teenuste arendamiseks.

Kliendiprofiili uurimisel selgus, et potentsiaalne sihtgrupp on peamiselt 30ndates eluaastates kõrgharidusega naised. Pooltel vastanutest on teadmised tervislikest eluviisidest, kuid need vajavad täiendamist. Suuremas osas väljendub vastajate tervislik eluviis tervislikus ja tasakaalustatud toitumises, füüsilises aktiivsuses ning vaimses

tasakaalus. Samuti on eelnevalt loetletud valdkonnad just need, milles sooviksid vastajad ennast veelgi enam harida.

Kõige tähtsamateks tervisliku eluviisi elamise või otsimise ajenditeks osutusid soov ilusa keha järele ning soov elada kauem. Vastajad nõustusid kõige enam väitega, et inimese tervislik seisund hõlmab nii keha, hinge kui ka vaimu, mis näitab, et küsitletavad näevad tervislikku elustiili laiemalt.

Lisaks tervislikule toitumisele ja füüsilisele treeningule, olid vastajad huvitatud looduslikest tervenemise meetoditest ja vaimse tervise eest hoolitsemisest. Küsitletavatel esines kõige enam vaevustest väsimust ja kehakaalukõikumine, mida on võimalik parendada näiteks jooga abil.

Väiksemate ettepanekutena ESTONIA Resort Hotel & Spa-le toodi välja erinevate esteetika-, tervise- ja heaoluprofessionaalide kaasamine, soovitus korraldada üksikute inimeste jooga ja õpetuslike brošüüride ja raamatute koostamine, mis aitaks järgida tervislikke eluviise ka peale teenuse kasutamist. Samuti koostati teenuste soovitusel eri kliendi segmendi jaoks, kus toodi välja kolme segmendi jaoks tähtsamad teenuse komponendid.

Lisaks toodi välja mõned asjaolud, mida tuleks arvestada tervislikku elustiili edendavate teenuste arendamisel. Uuringust selgus, et inimesed eelistavad 2-5 tundi kestvaid koolitusi ning soodsaim periood nende läbi viimiseks on märts-mai. Samuti on selliste teenuste valimisel määravateks soodne hind, professionaalide kaasamine ja ettebroneerimise võimalikkus.

Antud lõputöö andis üldisemad suunad ja soovitusel tervislikke eluviise edendavate teenuste arendamiseks, tuues välja peamised spaade arengusuunad, teemakohased teoreetilised käsitlused ja potentsiaalse kliendi soovid. Kuna autor tõi välja laiemaid valdkondi, kuhu peaksid spaad suunduma, oleks üheks edasiseks uurimisteenaks nišiteenuste arendamine, arvestades tervislike eluviiside käsitlusi.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Alegre, J. & Pou, L. (2006). The Length of Stay in the Demand for Tourism. *Tourism Management* 27 (6), 1343–1355.
- Bocu, C., Csösz, I., Ianosevici, O., Ciolac, R., Trinca, D., & Boglut, A. (2013). Spa tourism – a major component of tourism. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, 15 (4), 280–283.
- Bode, M. (2008). *Taking traditional knowledge to the market: The modern image of the ayurvedic and unani industry*. London: Oriental Longman.
- Chen, J. S., Prebensen, N., & Huan, T. C. (2008). Determining the Motivation of Wellness Travellers. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19 (1), 103–115.
- Chen, K. H., Liu, H. H., & Chang, F. H. (2013). Essential customer service factors and the segmentation of older visitors within wellness tourism based on hot springs hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 122–132.
- Cohen, M. (2008). Spas, wellness and human evolution. In M. Cohen & G. Bodeker (Eds.), *Understanding the global spa industry: Spa management* (pp. 3–25). Oxford, England: Butterworth-Heinemann.
- Csirmaza, E., & Pető, K. (2015) International Trends in Recreational and Wellness Tourism. *Procedia Economics and Finance*, 32, 755–762.
- D'Angelo, J. M. (2006). *Spa business strategies: a plan for success*. New York: Thomson Delmar Learning.
- D'Angelo, J. M. (2009). *Spa business strategies: a plan for success* (2nd ed.). Canada: Cengage Learning.
- Dunn, H. L. (1977). *High-level wellness*. Thorofare, NJ: Charles B. Slack.
- Eesti Arengufond. (2010). Tervishoiuteenused 2018. Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimalused. Eesti Arengufond. Loetud aadressil <http://www.arengufond.ee>



- Ellis, S., Kyricos, M. & McGroarty, B. (2015). *Top 10 Global Spa and Wellness Trends Forecast* (Spafinder Wellness Trends Report). Retrieved from [http://cdn.spafinder.com/2015/10/2015-trends-report1.pdf?\\_ga=1.175005995.804653947.1450183217](http://cdn.spafinder.com/2015/10/2015-trends-report1.pdf?_ga=1.175005995.804653947.1450183217)
- ESTONIA Resort Hotel & Spa koduleht. Loetud aadressilt <http://www.spaESTONIA.ee/resort>
- ESTONIA Spa Hotels. (2012). *ESTONIA Spa Hotels äriplaan 2013-2017. Ettevõttesisene dokument.*
- European Spas Association, ESPA. (2014). *Health-Quality-Innovation*. Retrieved from [http://www.europeanspas.eu/media/66/File/ESPA\\_Brochure/ESPA-Brochure\\_Out2014.pdf](http://www.europeanspas.eu/media/66/File/ESPA_Brochure/ESPA-Brochure_Out2014.pdf)
- Global SPA Summit. (2011). *Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit? Research report.* Retrieved from [http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas\\_wellness\\_medical\\_tourism\\_report\\_final.pdf](http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas_wellness_medical_tourism_report_final.pdf)
- Goodrich, J. N. (1994). Health tourism: a new positioning strategy for tourist destinations. *Journal of International Consumer Marketing*, 6 (3–4), 227–237.
- Guo, Y., Guillet, B. D., Kucukusta, D., & Law, R. (2016). Segmenting Spa Customers Based on Rate Fences Using Conjoint and Cluster Analyses. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21, 2, 118–136. doi: 10.1080/10941665.2015.1025085
- Hall, M. (2011). Health and medical tourism: Kill or cure for global public health? *Tourism Review*, 66 (1/2), 4–5.
- Hall, M. (2012). Spa & Health Tourism. Hudson, S. (Eds.), *Sport and Adventure Tourism* (pp 273-292). New York: The Haworth Hospitality Press.
- Healthy diet and lifestyle help prevent disability with aging. (2013, October). *Tufts University Health & Nutrition Letter*, 31 (9), p. 3.
- Herrington, C., Merrilees, B., & Wilkins, H. (2013). Preferences for Destination Attributes: Differences between Short and Long Breaks. *Journal of Vacation Marketing* 19 (2), 149–163.
- Islam, N. (2012). New age orientalism: Ayurvedic „wellness and spa culture“. *Health sociology Review*, 21 (2), 12.
- Joshi, S. V. (1997). *Ayurveda and panchakarma: The science of healing and rejuvenation*. Twin Lakes: Lotus Press.
- Kelly, C. (2010). Analysing Wellness Tourism Provision: A Retreat Operators' Study. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 17(1), 108–116.

- Kevin, D. (2007). Public health and the cult of humanity: A neglected Durkheimian concept. *Sociology of Health & Illness*, 29, 100–114.
- Kim, H., Ryu, J., Kim, K., Song, S. (2013). Effects of yoga on sexual function in women with metabolic syndrome: a randomized controlled trial. *Journal of Sexual Medicine*, 10, 2741–2751.
- Kimes, S. E., & Singh, S. (2009). Spa revenue management. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(1), 82–95. doi: 10.1177/1938965508324868
- Kucukusta, D., & Guillet, B. D. (2014) Measuring spa-goers' preferences: A conjoint analysis approach. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 115–124.
- Lakkireddy, D., Atkins, D., Pillarisetti, J., Ryschon, K., Bommana, S., Drisko, J., Vanga, S., Dawn, B. (2013). Effect of yoga on arrhythmia burden, anxiety, depression, and quality of life in paroxysmal atrial fibrillation. *Journal of the American College of Cardiology*, 61 (11), 1177–1182.
- Mather, M. (2006). A review of decision-making processes: Weighing the risks and benefits of aging. In L. L. Carstensen & C. R. Hartel (Eds.), *When I'm 64* (pp. 145–173). Washington DC: The National Academies Press.
- McLean, G. (2006). Questionnaire. *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*, 253-254.
- Pakholok, O. (2013). The Idea of Healthy Lifestyle and Its Transformation Into Health-Oriented Lifestyle in Contemporary Society. *Sage Open*, 3 (3), 1–10.
- Ross, A., Friedmann, E., Bevans, M., Thomas, S. (2013). National survey of yoga practitioners: Mental and physical health benefits. *Complementary Therapies in Medicine*, 21, 313–323
- Sayili, M., Akca, H., Duman, T., & Esemgun, K. (2007). Psoriasis Treatment via Doctor Fishes as Part of health Tourism: A Case Study of Kangal Fish Spring, Turkey. *Tourism Management* 28 (2), 625–629.
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and Wellness Tourism*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Stoudt, B. G. (2014). Quantitative Methods. *The SAGE Encyclopedia of Action Research*, 670-674.
- Sundbo, J., & Darmer, P. (2008). Creating experience in the experience economy. Cheltenham, England: Edward Elgar.
- Tabacchi, M. H. (2010) Current research and events in the spa industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51 (1), 102-117

- Tasdemir-Ozdes, A., Strickland-Hughes, C. M., Bluck, S., & Ebner, N. C. (2016). Future Perspective and Healthy Lifestyle Choices in Adulthood. *Psychology and Aging*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/pag0000089>
- The trend reports. Electronic Ardell Wellness Report. *SRI International*, 17.01.2011, 560, pp 4.
- Tooman, H. (2012). *EAS Turismiarenduskeskuse ja MTÜ Eesti Terviseturismi Ühenduse lähteülesande täitmisest terviseturismi valdkonnas. Lõppraport*. Loetud aadressilt [http://static2.visitESTONIA.com/docs/469250\\_terviseturismi-raport-2012.pdf](http://static2.visitESTONIA.com/docs/469250_terviseturismi-raport-2012.pdf)
- Trobia, A. (2008). Questionnaire. *Encyclopedia of Survey Research Methods*, 653-656.
- Van Dillen, S. M. E., van Binsbergen, J. J., Koele, M. A., & Hiddink, G. J. (2013). Nutrition and physical activity guidance practices in general practice: a critical review. *Patient Education and Counselling*, 90 (2), 155–169.
- Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2011). Wellness tourists: in search of transformation. *Tourism review. Emerald Article*, 66 (1), 16–30.
- Wellness Tourism Worldwide. (2011) *4WR: Wellness for Whom, Where and What? Wellness Tourism 2020*. Retrieved from [http://www.slovenia.info/pictures%5CTB\\_board%5Catachments\\_1%5C2012%5C4WR\\_WellnessTourism\\_2020\\_fullreport\\_14328.pdf](http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2012%5C4WR_WellnessTourism_2020_fullreport_14328.pdf)
- World Health Organization. (n.d). *About WHO*. Retrieved from <http://www.who.int/about/what-we-do/en/>
- World Health Organization. 2015. *World Health Statistics*. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/170250/1/9789240694439\\_eng.pdf?ua=1&ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/170250/1/9789240694439_eng.pdf?ua=1&ua=1)
- Wuttke, M., & Cohen, M. (2008). Spa retail. In M. Cohen & G. Bodeker (Eds.), *Understanding the global spa industry: Spa management* (pp. 208–220). Oxford, England: Butterworth-Heinemann.
- Yeoman, I. (2008). *Tomorrows Tourist*. Oxford: Elsevier.
- Yeoman, I., McMahon-Beattie, U., & Findlay, K. 2014. The Future of Urban Spas: A Trend Analysis of the UK Market. *Tourism Recreation Research*, 39 (3), 397–413. doi: 10.1080/02508281.2014.11087008

## **Lisa 1. Küsimustik internetiküsitluse jaoks**

Soovite elada tervisliku eluviisi järgi tagamaks endale täisväärtuslikumat elu? Lubage ESTONIA Resort Hotel & Spa-l olla Teie teejuhiks selles suunas.

Antud küsimustikuga uuritakse spaahotellide võimalusi inimeste tervisliku eluviiside arendamisel. Selleks, et arendada välja just Teile sobilikud koolitused ja konsultatsioonid, palun Teie abi uuringu läbiviimiseks. Küsimustik on anonüümne ning selles on 19 küsimust. Valikvastustega küsimuste puhul valige üks kõige sobilikum vastusevariant, juhul kui küsimuse juures pole märgitud teisiti.

### **I osa – tervislike eluviise otsiva või praktiseeriva kliendi profiili uurimine**

1. Sugu

a) Naine                      b) Mees

2. Mis on Teie sünniaasta?

.....

3. Milline on teie kõrgeim omandatud haridustase/kraad?

a) põhiharidus

b) keskharidus

c) kutseharidus

d) kõrgharidus

e) magistrikraad

f) doktorikraad

g) muu: .....

4. Kuidas hindate oma teadlikkust tervislike eluviiside kohta?

a) Ei ole üldse teadlik selles valdkonnas

b) Teadlikkus antud valdkonnas on pigem puudulik

c) On olemas mõned teadmised, kuid vajavad täiendamist

d) Olen piisavalt teadlik tervislike eluviiside kohta

## Lisa 1 järg

5. Millisel viisil väljendub Teie tervislik elustiil igapäevastes toimingutes ja otsustes?

.....  
.....

6. Mis on Teie tervisliku eluviisi elamise või otsimise ajenditeks? (Järjestage need alustades kõige tähtsamast)

- a) Soov ilusa keha järgi
- b) Soov elada kauem/vanemaks
- c) Ühiskondlik surve olla tervisliku eluviisiga
- d) Õnnelikkuse ja õnnetunde taotlemine
- e) Erinevate võimaluste kättesaadavus (sport, toitumisalane nõustamine, hoolitsused jne)
- f) Eneseteadlikkus
- g) Heaolu taotlemine
- h) Diabeedi, rasvumise jmt vältimine
- i) End noorena tundmine
- j) Sõprade või tuttavatega ühised elustiili järgimine

7. Palun vastake, millises ulatuses Te nõustute/ei nõustu järgnevate väidetega (1- ei nõustu üldse, 2- pigem ei nõustu, 3- nii ja naa, 4- pigem nõustun, 5- nõustun täielikult):

|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Inimese tervislik seisund hõlmab nii keha, hinge kui ka vaimu.  |   |   |   |   |   |
| Ainult õigesti toitudes saavutatakse soovitud vorm.   |   |   |   |   |   |
| Täiusliku vormi saavutamiseks on vajalikud nii tervislik ja tasakaalustatud toitumine kui ka füüsiline aktiivsus.       |   |   |   |   |   |
| Taimetoitlus, paleo jmt toitumisvormid on head alternatiivid, mida elus proovida.                                       |   |   |   |   |   |
| Otsides abi tervislike eluviiside juurde suunajatelt on motivatsioon suurem ning ettevõtmised edukamad.                 |   |   |   |   |   |
| Inimene on ise piisavalt teadlik õigest toitumisest ja vajalikust füüsilisest koormusest ning ei vaja abi väljastpoolt. |   |   |   |   |   |
| Meditatsioon ja jooga aitavad tasakaalustada meeleseisundeid ning on rahustava toimega.                                 |   |   |   |   |   |

## Lisa 1 järg

8. Järjestage järgnevad tegurid enda jaoks olulisuse järgi, alustades kõige olulisemast:

- a) Tervislikult ja mitmekülgselt toitumine
- b) Piisav igapäevane füüsiline aktiivsus
- c) Trenni tegemine
- d) Dieedi pidamine soovitud tulemuste saavutamiseks
- e) Vaimse ja hingelise tasakaalu saavutamine
- f) Piisav ja kvaliteetne uni
- g) Tubaka ja alkoholi tarbimise piiramine

9. Kui tihti tegelete füüsilise treeninguga (vähemalt 15 min)?

- a) Iga päev
- b) Paar korda nädalas
- c) Üks kord nädalas
- d) Paar korda kuus
- d) Üks kord kuus
- e) Harvemini kui kord kuus

10. Millised allpool loetletutest vaevustest Teil esinevad? (valige kõik, mis sobib)

- Väsimus
- Unetus
- Masendumine
- Hingamistalitluse häired
- Südame rütmihäired
- Kehakaalu kõikumine ehk jo-jo efekt
- Menstruaalhäired
- Krooniline kaelavalu
- Ainevahetushäired
- Seksuaalhäired
- Ei esine ükski eelpool nimetatud

## **Lisa 1 järg**

11. Kui tihti Te külastate spaad aasta jooksul?

- a) 2 korda või vähem
- b) 3-4 korda
- c) 5-9 korda
- d) 10 korda või rohkem

12. Millist spaa liiki eelistate?

- a) Ravispaa
- b) Päevaspaa
- c) Spaahotell
- d) Kuurortspaa

13. Kellega koos Te külastate tavaliselt spaad?

- a) Üksinda
- b) Partneri/kaaslasega
- c) Ühe sõbra, sugulase või kolleegiga
- d) Mitme sõbra, sugulase või kolleegiga
- e) Muu .....

## **II osa – ESTONIA Resort Hotel & Spa tervislikke eluviise edendavate teenuste loomise eeldused**

14. Kas olete varasemalt külastanud ESTONIA Resort Hotel & Spa-d?

- a) Jah
- b) Ei (selle vastuse puhul liikuge 16. küsimuse juurde)

15. Millisel põhjusel Te külastasite ESTONIA Resort Hotel & Spa-d?

- a) Aktiivspaa külastus
- b) Majutus hotellis
- c) Saunakeskuse SPA & SAUN külastus
- d) Konverents
- e) Restoran NOOT külastus
- f) Muu põhjus: .....

## Lisa 1 järg

16. Millisest järgnevatest konsultatsioonidest ja koolitustest oleksite võimalusel huvitatud (valige kõik, mis sobib)

- Tervislik toitumine
- Erinevad toitumisvormid (taimetoitlus, paleo jne)
- Füüsiline aktiivsus / treening
- Looduslikud tervenemise meetodid ning vaimsed põhimõtted
- Ayurveeda, jooga jmt
- Vananemise ennetamine
- Stressijuhtimine

17. Millist koolituse korraldusmeetodit eelistaksite?

- a) Koolituse kestvus on kuni 2 h
- b) Koolitus kestab 3-5 h
- c) Koolitus kestab 6-10 h
- d) Mitmepäevane koolitus

18. Kui oluliseks peate järgnevaid tegureid eelmises küsimuses välja toodud teenuste ostmisel?

|  | 1 – Ei ole oluline    | 2 – Vähe oluline      | 3 – Keskmise olulisusega | 4 – Oluline           | 5 – Väga oluline      |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Soodne hind  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolituste läbiviijate professionaalsus  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolituste läbiviijate tuntus  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Enda jaoks sobivate valikute komplekteerimise võimalus (nt kaasata sobilikud protseduurid) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolituse kestvus  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolitusel osaleva grupi suurus  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Holistiline käsitus (nii ihu, vaimu kui ka hinge jaoks)                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolituse toimumise aeg  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koolituse varakult ettebroneerimise võimalus   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ravi leidmine oma probleemile  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Leevenduse leidmine oma probleemile  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



## **Lisa 1 järg**

19. Milline ajavahemik oleks kõige soodsam koolituste / loengute läbiviimiseks?

- a) Detsember – Veebruar
- b) Märts – Mai
- c) Juuni – August
- d) September – November

Täname, et leidsite aega küsimustikule vastamiseks! Tekkinud küsimuste või huvi korral võite kontakteeruda järgneva emaili kaudu: [gloriapahk@gmail.com](mailto:gloriapahk@gmail.com).

## Lisa 2. Tegevuskava ettevõttele

| Arendus-tegevus   | Tähtaeg   | Teostaja   | Vastutaja  | Ressursid   | Tulemuste mõõtmise indikaatorid                          |
|---|---|--|--|---|--|
| Tervislikke eluviise edendavate brošüüride ja kirjanduse valmistamine     | 25.06.16 (välja arendamise kuupäev; kestev tegevus) | Vastavasisuline teenusepakkuja   | Spaahotelli juht, turundusosakonna juht                            | Finantsressurss eelarvest   | Materjali jagamise statistika                            |
| Holistilise grupi jaoks teenuste valiku koostamine                        | 30.06.16  | Estonia Resort Hotel & Spa töötajad, nõustajad, dietoloog, treener             | Spaahotelli juht, aktiivspaa juht                                  | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent   | Kliendi tagasiside ankeet, statistika kasutatavuse kohta |
| Füsioteraapia grupi jaoks teenuste valiku koostamine                      | 30.06.16  | Estonia Resort Hotel & Spa töötajad, füsioterapeut, eratreener                 | Spaahotelli juht, aktiivspaa juht, füsioteraapia-alane spetsialist | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent   | Kliendi tagasiside ankeet, statistika kasutatavuse kohta |
| Puhke- ja vabaaja grupi jaoks teenuste valiku koostamine                  | 30.06.16  | Estonia Resort Hotel & Spa töötajad, looduslike ravimite alane spetsialist     | Spaahotelli juht, aktiivspaa juht                                  | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent, looduslike ravimite jaoks materjalid, ruumi rent | Kliendi tagasiside ankeet, statistika kasutatavuse kohta |
| Ayurveda, jooga jmt laagrite korraldamine                                 | 01.07.16 (välja arendamise kuupäev)                 | Estonia Resort Hotel ja Spa töötajad, treenerid                                | Aktiivspaa juht  | Töötajad, tööaeg  | Kliendi tagasiside ankeet                                |
| Tervisliku toitumise alase koolituse korraldamine                         | 30.07.16 (välja arendamise kuupäev)                 | Estonia Resort Hotel ja Spa töötajad, toitumisnõustaja, restorani NOOT peakokk | Spaahotelli juht, aktiivspaa juht                                  | Töötajad, tööaeg  | Kliendi tagasiside ankeet                                |
| Füüsilise treeningu koolituse korraldamine + praktilise õpetuse kaasamine | 30.07.16 (välja arendamise kuupäev)                 | Estonia Resort Hotel ja Spa töötajad, personaaltreener, füsioterapeut          | Aktiivspaa juht  | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent   | Kliendi tagasiside ankeet                                |

## Lisa 2 järg

| <b>Arendus-tegevus</b>   | <b>Tähtaeg</b>                     | <b>Teostaja</b>  | <b>Vastutaja</b> | <b>Ressursid</b>                                | <b>Tulemuste mõõtmise indikaatorid</b> |
|--|------------------------------------|--|------------------|---|--|
| Stressijuhtimise loengu korraldamine                                       | 30.08.16 (väljaarendamise kuupäev) | Estonia Resort Hotel ja Spa töötajad, psühholoog, oma ala spetsialistid (koolitajad) | Spaahotelli juht | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent                   | Kliendi tagasiside ankeet              |
| Looduslike tervenemise meetodite loengu korraldamine + praktilised töötoad | 30.09.16 (väljaarendamise kuupäev) | Estonia Resort Hotel ja Spa töötajad, tervisespetsialistid                           | Spaahotelli juht | Töötajad, tööaeg, tööjõu rent, ruumid, vahendid | Kliendi tagasiside ankeet              |

## **SUMMARY**

### **THE DEVELOPMENT OF HEALTHY LIFESTYLE PROMOTING SERVICES: A CASE STUDY OF ESTONIA RESORT HOTEL & SPA**

Gloria Simona Pahk

In nowadays modern society, more and more attention is paid to healthy lifestyle promotion, which is driven by aging population, morbidity, sedentary lifestyle and improper food habits. Also, diseases often occur due to tension and stress caused by today's fast-paced lifestyle. Therefore, greater emphasis is placed on disease prevention than on disease treatment.

Broader health promotion approaches are searched due to increased health awareness, desire to live longer and healthier and to be younger. Those incentives have encouraged people to turn to healthier lifestyle, also to use more health promoting and disease preventing services. Increases in wealth have led to opportunity to spend more on personal needs, especially on wellness services and products. Consequently, this has led to rapid development of these kinds of services in all over the world. Solutions to health problems are therefore sought in spas. Hence, to stay competitive in spa industry, spas have to be able to meet the demand of clients.

This thesis is written on the topic of "The development of healthy lifestyle promoting services: a case study of ESTONIA Resort Hotel & Spa". The topic selection is based on the fact that nowadays people are searching for services, which have comprehensive mind-body-spirit approaches. Although, there are different service providers (for example gyms and beauty salons), spas have wider range of possibilities for combining diverse services and packages. However, it can be assumed that spas have not used all resources to develop healthy lifestyle promoting comprehensive services. Therefore, the

question for research was raised: how can spas more successfully offer healthy lifestyle promoting services?

The research study was carried out among ESTONIA Resort Hotel & Spa social media page followers to find the answer to the question. The purpose was to analyze the demand for healthy lifestyle promoting services. The study was also aimed to identify the profile of the potential client through analyzing their habits, preferences and lifestyle. To meet the research tasks, the author used theoretical literature approaches and quantitative research result analyses. The survey was compiled based on theoretical viewpoints and conducted from 04.03 to 22.03.16. The questionnaire was filled in by respondents 166 times.

The study revealed that majority of surveyed ESTONIA Resort Hotel & Spa Facebook followers were middle-aged women with a higher education. This specifies that the main interest group in this field is a middle-aged woman holding a university degree. Half of the respondents lead a healthy lifestyle at the most of their time and it is reflected mostly in healthy diet and sufficient physical activity. As a matter of fact, respondents were mostly interested in consultation of previous factors. Additionally, there was high interest in stress management, naturopathy and mental health care. This illustrates that there is a need for comprehensive mind-body-spirit approaches.

The survey showed that most vital aspects for developing healthy lifestyle promoting services are including health and wellness professionals, affordable price, also time and duration of the lecture or consultation. It occurred that most preferable period for such services is from March to May and the suitable length is 3-5 hours.

Based on the results of the study the author of the thesis pointed out the main suggestions considering the development of healthy lifestyle promoting services for spa. Firstly, while developing the packages, variety of services should be combined to match the mind-body-spirit principle. The main emphasis should be on providing a healthy diet lecture as respondents find it most vital factor in their lifestyles. Additionally, implementation of alternative medicine and returning to the original roots are trends where to aspire to. Another suggestion was to organize community oriented events,

such as outdoor training, food fair etc. to promote healthy lifestyles, in order to get rid of everyday life stress and fatigue. Furthermore, clients should be given the opportunity to book in advance, also to choose the time, duration and content of the lecture or consultation.

As a result, this thesis gave general directions and recommendations for developing healthy lifestyle promoting services in ESTONIA Resort Hotel & Spa while combining the main spa trends, theoretical approaches and potential client preferences. Author believes that with those recommendations spa will have a better chance to be healthy lifestyle guide and be competitive in spa industry.

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

**Mina, Gloria Simona Pahk,**

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tervisliku elustiili edendavate teenuste arendamine spaahotellist ESTONIA Resort Hotel & Spa näitel“,

mille juhendaja on Heli Tooman,

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

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu 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, **04.05.2016**