

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Turismiosakond

Hedi-Kertu Kruuse

**MAJUTUSTEENUSE ARENDAMINE
PERETURISTILE SALU PUHKEMAJA
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiina Viin, MA

Pärnu 2023

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Tiina Viin

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Tiina Tamm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Hedi-Kertu Kruuse

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Majutusteenuse arendamine pereturistile	7
1.1. Pereturisti ootused ja vajadused majutusteenusele.....	7
1.2. Majutusteenuse arendamise võimalused	16
2. Majutusteenuse arendamise uuring pereturistile	21
2.1. Ettevõtte tutvustus ja uuringu kirjeldus.....	21
2.2. Uurimistulemuste analüüs	23
3. Järeldused ja ettepanekud	31
Kokkuvõte	36
Viidatud allikad	39
Lisad	43
Lisa 1. Intervjuu küsimused	43
Lisa 1 järg. Intervjuu küsimused	44
Lisa 2. Intervjuu küsimuste teemad ja allikad.....	45
Lisa 3. Intervjueeritavate peres kasvavate laste arv ja laste vanused.....	46
Lisa 4. Ettepanekud Salu Puhkemajale majutusteenuse arendamiseks.....	47
Lisa 4 järg. Ettepanekud Salu Puhkemajale majutusteenuse arendamiseks	48
Summary	49

SISSEJUHATUS

Pereturismil on turismimajanduses oluline roll (Qiao, Cao, Chen, & Jia, 2022). Perega reisimisele ennustatakse puhkusereiside seas kõige kiiremat kasvu ning see on suurim ja jäävaim turg turismimajanduses. Pereturismi kasv tähendab lastega reisivate inimeste turuosa ning nende spetsiifiliste nõudmiste suurenemist, mis omakorda seab suurema nõudluse toodetele ja teenustele, mis on arendatud lähtuvalt sihtrühma vajadustest. Järjest enam on tootearenduses vaja keskenduda perekondade eristuvatele vajadustele. (Schänzel & Yeoman, 2015)

Turismimajandust iseloomustab dünaamilisus ning kohanemisvõime. Oluline on pidev kohanemine muutuvate tingimuste ning turistide vajadustega. Seda peab arvestama ka pereturismi silmas pidades. Pereturismi kasvav roll turismimajanduses muudab oluliseks majutusteenuse kohandamise pereturisti vajadustele vastavaks. Majutusteenus mängib pereturistide seas väga olulist rolli ning kui pereturistide vajadused pole rahuldatud, siis võib see tekitada puhkuse nautimise asemel suurt stressi. (Siwek, *et al.*, 2022)

Eesti turismiettevõtete peresõbralikkuse uuringu (2009) tulemused näitasid, et lastega pered on puhkemajadele keskmisest olulisem segment. Samuti selgus antud uuringust, et Eesti turismimaastikul ei ole ühesugust arusaama pereturistide vajadustest. Majutussektor soovib saada infot perede vajaduste kohta, et arendada peresõbralikum majutusteenus (Loode *et al.*, 2009).

Eesti Pereturismi valdkonna ülevaate (2016) kohaselt on majutusettevõtted küll ajaga peresõbralikumaks muutunud, kuid kitsaskohana tuuakse välja, et detailid vajavad siiski rohkem tähelepanu ja pereturistide vajadustega ei osata arvestada. Pakkumised ei ole perega reisijatele atraktiivsed. Reisi broneerimise protsessi osas leitakse, et see on keeruline ning pole piisavalt pakkumisi, mis sisaldaksid kogu reisiks vajalikku. Samuti

puuduvad tegevused, mis kõnetaksid kõiki pereliikmeid. Kitsaskohana nähakse ka paindlikkuse puudumist pakkumistes. (Tartu Ülikooli..., 2016)

Sellest lähtuvalt on sõnastatud probleemküsimus. Kuidas arendada pereturisti ootustele ja vajadustele tuginedes atraktiivne puhkemaja majutusteenus?

Salu Puhkemaja soovib luua atraktiivset majutusteenust, mis vastaks pereturistide ootustele ja vajadustele, kuid puudub informatsioon, mida ootavad Eesti pereturistid puhkemaja majutusteenusest ning millised on nende spetsiifilised vajadused seoses sellega. Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada pereturistide soovid, ootused ja vajadused puhkemajas pakutavale majutusteenusele ning esitada Salu Puhkemajale ettepanekud majutusteenuse arendamiseks pereturistidele. Lõputöö uurimisküsimus on: milliseid pereturisti soove, ootusi ja vajadusi arvesse võttes arendada atraktiivset majutusteenust Salu Puhkemajas?

Uurimisülesanded:

- anda teaduskirjandusele tuginedes ülevaade majutusteenuse olemusest, pereturismi defineerimisest, pereturisti ootuste ja vajaduste käsitlusest majutusteenusele ja selle arendamise võimalustest teenusdisaini kasutades;
- ette valmistada ja läbi viia uuring intervjuumeetodil puhkemaja potentsiaalsete pereturistidest klientide seas, et selgitada välja nende soovid, ootused ja vajadused;
- analüüsida uuringu tulemusi;
- teha järeldused ning ettepanekud atraktiivse majutusteenuse arendamiseks pereturistile Salu Puhkemajas.

Teoreetilises osas analüüsitakse valdkonnas varasemalt läbi viidud uuringuid, teadusartikleid. Töö koostamisel tuginetakse erinevatele autoritele. Pereturismiga seotud olulisemate autoritena võib välja tuua: Yeoman, Schänzel ja Khoo-Lattimore. Teenuse arendamise poole pealt võiks esile tõsta järgmised autorid: Moriz, Stickdorn. Olulisel kohal on ka Design Council.

Töö empiirilises osas viiakse läbi uuring pereturistide soovide, ootuste ja vajaduste välja selgitamiseks seoses puhkemaja majutusteenusega. Uurimiseks kasutatakse kvalitatiivset

meetodit. Andmete kogumiseks koostatakse poolstruktureeritud intervjuu. Inimestega otse suhtlemine on kliendikeskse teenusdisaini üks alustaladest ning parim viis, et mõista inimese soove ja arvamusi (IDEO, 2015). Intervjuu viiakse läbi perekondade seas, kes võiksid olla puhkemajade potentsiaalsed kliendid. Seejärel transkribeeritakse salvestatud intervjuud, analüüsitakse uuringu käigus saadud tulemusi ning uuringutulemustest lähtuvalt tehakse Salu Puhkemajale ettepanekud pereturistile atraktiivse puhkemaja majutusteenuse arendamiseks.

Lõputöö koosneb kahest osast: teoreetilisest ning empiirilisest. Teooria osa jaguneb kaheks alapeatükiks, millest esimene käsitleb pereturismi olemust ja pereturistide ootusi ja vajadusi. Teine alapeatükk keskendub majutusteenuse arendamise võimalustele.

1. MAJUTUSTEENUSE ARENDAMINE PERETURISTILE

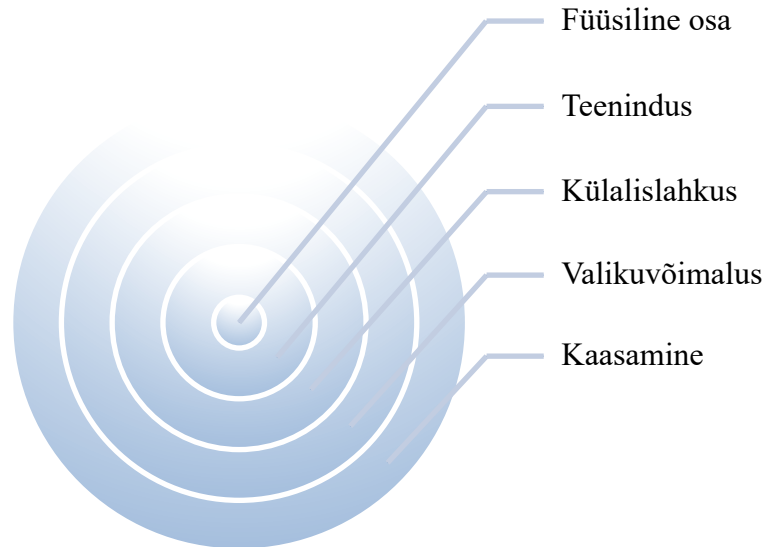
1.1. Pereturisti ootused ja vajadused majutusteenusele

Antud alapeatükis käsitletakse majutusteenuse olemust ning selle elemente. Samuti selgitatakse turistide ootuste ja vajaduste käsitlusi ning nende olulisust majutusteenuse arendamisel. Tuuakse välja valdkonnas varasemalt läbiviidud uuringud ning nende tulemused.

Turismoode on osalt toode, kuid samas ka teenus. Teenus on tihti mittemateriaalne element, mille oluliseks osaks on klient. Turismooteid ei saa ladustada ning need on tihti seotud kindla asukohaga. Statler on öelnud: „Hotellil on vaid üks asi, mida müüa ning selleks on teenus“. Turismoote üks osa on teenus ning teine füüsiline objekt - need on lahutamatud osad. Hotellitoode ei koosne vaid mugavast voodist, puhastest linadest ja vannitoast. Need on küll olulised osad, kuid rahulolu puhul omab tähtsust ka teenindav personal sisse registreerimisel ning kogu hotellis viibimise vältel. (Stringam & Partlow, 2015, lk 65)

Turismoode koosneb viiest elemendist (vt joonis 1). Tuumaks on füüsiline osa, mida ümbritsevad neli elementi, milledeks on teenindus, külalislahkus, valikuvabadus, ja kaasamine. Tuumale lähemal olevate elementide üle omab teenusepakkuja suuremat kontrolli ja mida kaugemale tuumast liikuda, seda väiksemaks muutub kontroll. Füüsiliseks osaks võib majutusteenuse puhul olla näiteks hotell. Selleks, et füüsiline osa teha kliendile kasulikuks on vaja teenindust. Hotelli puhul on selleks näiteks vastuvõtuteenus, tubade puhastamine jne. Teenindustest järgmine ring tähistab külalislahkust. Teenindusel ja külalislahkusel võib olla keeruline vahet teha. Teenindus on näiteks kliendi vastuvõtmine saabumisel, kuid selle tegemine heas meeleolus ja naeratusena teeb sellest külalislahkuse. Peale külalislahkust tuleb valikuvabadus – turistidel peab olema võimalus teha valikuid. Kõige viimaseks ringiks on kaasamine.

Kaasamine on lisaks teenuse osutamise protsessis osalemisele ka näiteks huvipakkuvate tegevuste võimaldamine. (Smith, 1994, lk 588-591)



Joonis 1. Turismitoote mudel (Allikas: Smith, 1994)

Autorendifirmad, lennufirmad, hotellid jne pakuvad turismitooteid, mis on keskendunud kindlale valdkonnale. Nende pakutavaid teenuseid saab vaadata kui turismitooteid, mis koosnevad erinevatest teenuse protsessidest või toimingutest, mis moodustavad toote, mida klient ostab ning mis rahuldab tema vajadusi. Turisti jaoks, kes külastab hotelli, on hotellitoode sujuv tervik. Tegelikuses koosneb see aga erinevatest teenustest. Majutusteenuse võib jagada järgmisteks elementideks (Middleton, *et al.*, 2009, lk 120-121):

- esmane kogemus ja reaktsioonid kodulehte, brožüüri või kataloogi vaadates;
- kogemus seoses broneerimisprotsessiga – veebi teel/telefonitsi;
- esmamulje hotelli saabumisel – füüsilise keskkonna disain;
- vastuvõtuprotsess saabumisel – kontakt personaliga;
- tuba ja selle mugavused;
- külastuskogemus – suhtlus personaliga hotellis viibimise ajal;
- toitlustus ja abistavad teenused;
- väljaregistreerimise protsess lahkumisel;
- külastusjärgne suhtlus – e-kirjad peale lahkumist.

Neid elemente tuleb mõista ja kohandada vastavalt klientidele, et tagada edu (Baltescu, 2008). Need aitavad suurendada teadmisi turistide vajadustest ning arendada kliendirahulolu pakkuvaid teenuseid ning nende viimist kliendini (Middleton, *et al.*, 2009, lk 121).

Turismitoote peamine element kliendi jaoks peale sihtkoha valimist on majutusteenus. Majutusteenus on turismimajanduse tuum, põhiline teenus, mida turist vajab. Kuna turist on inimene, kes ööbib vähemalt ühe öö sihtkohas, siis oleks ilma majutuseta turisti defineerimine võimatu. Majutusteenuse juures mängib rolli nii materiaalne element ehk füüsiline osa – majutusüksus, kui ka majutusteenuse osutamine sealhulgas töötajad. Tähtis on nii vastuvõtuteenindus kui ka puhastusteenindus. Lisaks on põimunud teised teenused nagu pesupesemine, basseini kasutamine jne. (Ionel, 2021)

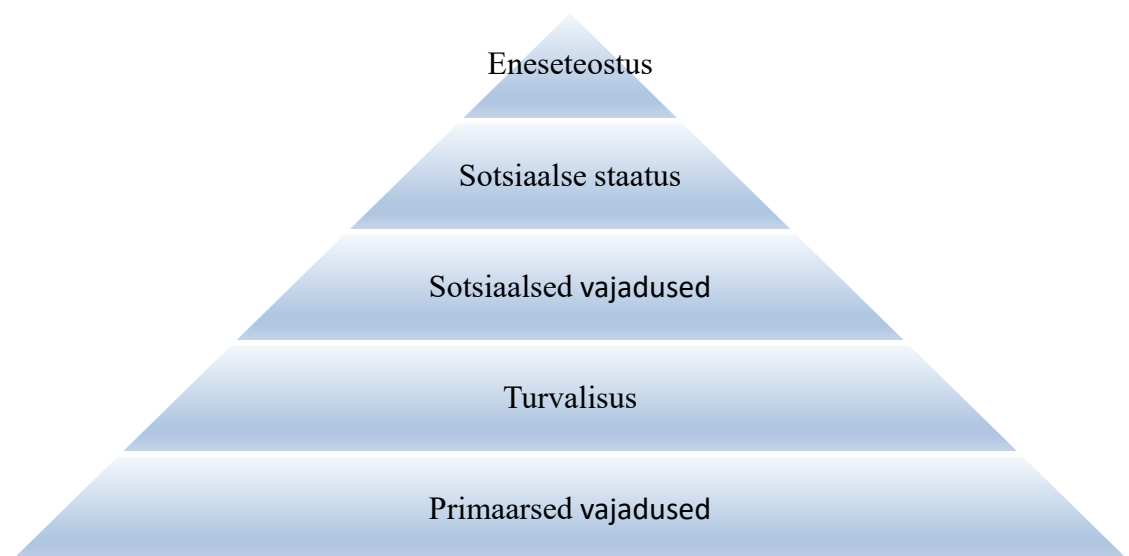
Klient kogeb teenust teenindusperioodi vältel kõikide meeltega ning võrdleb kogetut alateadlikult oma ootustega teenuse suhtes. Levitt (1969) ütles: „turistid ei osta tooteid vaid ootusi; need ootused moodustavad toote“ (viidatud Baltescu, 2008 vahendusel). Ootustele vastamine ja võimaluse korral nende ületamine on külastaja rahulolu saavutamiseks väga oluline. Kui aga teenus ei vasta tarbija ootustele, põhjustab see rahulolematust. (Stickdorn & Zehrer, 2009) Külastajarahulolu saab kirjeldada kui meeleseisundit, kus inimese soovid, ootused ja vajadused on terve toote või teenuse elutsükli jooksul rahuldatud või neid on ületatud. (Qu, *et al.*, 2000)

Turismi keskmises on külustuselamuse loomine pakkudes inimestele meeldivat keskkonda. See pole vaid toode või teenus, mida pakutakse, vaid terviklik külustuselamus. Teenindus, atmosfäär ja teised mittemateriaalsed elemendid on teenusest saadava elamuse osaks. Hotellid on sama palju külustuselamused kui nad on tooted. (Stringam & Partlow, 2015, lk66)

Selleks, et pakkuda peredele head ja lugupidavat, kvaliteetset külustuselamust on vajalik kohaneda pereturistide eelistuste, ootuste ja vajadustega (Camargo, *et al.*, 2021). Neid ootusi ja vajadusi tuleb rahuldada ning kui võimalik, siis nende ootusi ka ületada (Kvist, 2005). Seda tehes tagatakse kliendi rahulolu ja suurendatakse korduvkülustuse võimalust. (Suhaeni & Sosianika, 2018)

Erinevatel inimestel on erinevad ootused ning aja jooksul võivad need muutuda. Ootused on kui arvamused või ettekujutus, kuidas teenus või toode peaks toimima või välja nägema. Ootused põhinevad klientide vajadustel ja soovidel, kuid neid mõjutavad ka teised tegurid (Edvardson & Olsson). Need kujunevad läbi eelneva kogemuse, saadud informatsiooni, turunduse, hinna, isiklike vajaduste ja ka läbi maine. (Wiriyakitjar & Wonglorsaichon, 2013)

Inimeste vajaduste kohta on loodud mitmeid teooriaid. Turistide vajadusi uurides on muutunud oluliseks käsitleda Maslowi inimvajaduste hierarhiat (vt joonis 2). Maslow uuris, mis teeb inimesed õnnelikuks ning kuidas nad selle saavutavad. Maslowi teooria kohaselt on inimestel eneseteostuse vajadus, mis tuleb inimloomusest, kuid enne eneseteostust peavad olema täidetud teised vajadused, millest esimesed ehk primaarsed on ellujäämisvajadus, kuhu kuulub näiteks toit ja ööbimispaik, millele järgneb turvalisus ja stabiilsus. Kolmandal astmel on sotsiaalsed vajadused nagu seltskond, sõprus ja kiindumus. Neljandal kohal sotsiaalne staatus ja lugupidamine ning kõige tipus eneseteostusvajadus. Turismiteenuste puhul on oluline täita nii primaarseid kui turvalisuse vajadusi. Ühe vajaduse rahuldamise käigus on võimalik ka teisi vajadusi rahuldada näiteks pakkudes turistile väljasõidul toitlustust ei pruugi see rahuldada vaid primaarseid vajadusi vaid ka näiteks sotsiaalset vajadust seltskonna näol. (Lazoura, *et al.*, 2021, lk 230)



Joonis 2. Maslowi vajaduste püramiid (allikas: Khorasani & Almasifard, 2017)

Ootused ja vajadused on erinevad. Inimestel võivad olla ootused asjadele, kuid nad ei pruugi neid asju vajada. Samas võivad neil olla vajadused, mida nad ei oodanud. Ehk siis inimesed ei pruugi alati täpselt teada, mida nad vajavad. Kano on loonud mudeli, mis aitab mõista inimeste vajadusi. Selle mudeli järgi saab jaotada vajadused kolme rühma (Kvist, 2005):

- baasvajadused – neid oodatakse, kuid nendest ei räägita. Kliendilt nende vajaduste kohta uurides, ei väljenda ta neid. Teenusepakkuja peab miinimumkvaliteedi saavutamiseks need vajadused rahuldama, kuid see ei taga rahulolu. Kui aga need vajadused ei ole rahuldatud, siis tekitab see kliendis rahuolematust. (Kvist, 2005) Baasvajadusteks on näiteks rätikute olemasolu hotellitoas, mille olemasolu ei taga kliendirahulolu, kuid nende puudumisel on klient rahulolematu (Davras & Caber, 2019).
- oodatud vajadused – nende rahuldamist oodatakse teenuselt ning neid ka väljendatakse. Kliendirahulolu saavutamiseks peab teenusepakkuja need vajadused rahuldama, sest need on kliendile olulised. Nende rahuldamata jätmisel on tagajärjeks rahulolematu klient. (Kvist, 2005) Näitena võib välja tuua personali sõbralikkuse (Davras & Caber, 2019).
- teadvustamata vajadused – inimesed pole nendest vajadustest teadlikud ning seega ka ei väljenda neid. Atraktiivse väärtuse loomiseks on oluline, et teenusepakkuja teeb need vajadused kindlaks ning ka rahuldab need. See pakub kliendile midagi, mida ta ei oodanud, kuid mis teda heas mõttes üllatab. (Kvist, 2005) Selliste vajaduste rahuldamine viib ülimalt rahuloleva kliendini, kes räägib enda külastuselamusest ka teistele. Näitena võib tuua puuviljade ja veini serveerimine saabumisel (Davras & Caber, 2019).

Klient on oluline osa teenuse pakkumise protsessis. Erinevad kliendid eelistavad erinevaid tooteid ja teenuseid. Samas võivad ühel kliendil olla olenevalt reisi eesmärgist erinevad soovid seoses toodete ja teenustega. Kui inimene reisib puhkuse eesmärgil võib ta soovida näiteks rahulikku sisse registreerimist ning personaliga suhtlemist, kuid ärireisil olles soovib, et sisse registreerimise protsess läheks võimalikult kiirelt. (Stringam & Partlow, 2015, lk 66)

Tänu demograafilistele muutustele on perekonna kontseptsioon küsimärgi all. Perekonna defineerimine on teadlaste jaoks keeruline ettevõtmine ning see on probleemiks ka terves ühiskonnas. Tänapäeval on palju erinevaid perekonnamudeleid ning viidatakse mitte enam perekonnale vaid perekondadele mitmuses. Erinevad perekonnaliikmed tajuvad oma pere koosseisu erinevalt. Vaatamata sellele, et perekonnamudeleid on erinevaid, siis on kõigil üks ühine omadus – nende eesmärk on inimest toetada. (Schänzel et al., 2012, lk 2)

Turismimajanduses on peamiselt keskendunud tuumperekonnale, mis koosneb naisest ja mehest, kes on abielus ning nende ühistest lastest. Tuumperekonda on läbi aegade idealiseeritud, kuid tänapäeval on lisaks tuumperekonnale tekkinud ka teisi peremudeleid. Sagenenud on lahutused ning ka laste sünnitamine abieluväliselt. Samuti on suurenenud ka üksikvanemate arv ning leibkonnad, kus lapsed ei ole saanud bioloogilisel teel. Olenemata sellest, kas tegemist on tuumperekonnaga või üksikvanemaga perekonnaga on nende ühiseks tunnuseks traditsiooniliselt, et nad koosnevad vähemalt ühest lapsest ja täiskasvanust, kes vastutab ja hoolitseb lapse või laste eest. (Carr, 2011, lk 7-8)

Pereturismi peamiseks eesmärkideks on peresidemete tugevdamine, koosveedetud kvaliteetaeg ja lähedus. (Khoo-Lattimore, *et al.*, 2018) Ka Gram (2005) leidis uuringus, et meeldejäävaimad hetked perereisidel on koosveedetud aeg erinevaid tegevusi tehes. Lastele jätavad sügavama jälje tehtud tegevused ja lapsevanematele aeg, mil nad lõõgastuda said. Puhkusel olles otsivad lapsevanemad lähedust perekonnaga, kuid samas ka aega iseendale. Pereturistile tooteid ja teenuseid arendades tuleb anda võimalus lastel vanematega aktiivselt aega veeta, kuid luua tingimused ka kurnatud lapsevanemale tegevuste vabaks puhkeajaks. (Gram, 2005)

Reisides soovivad lapsevanemad anda lastele palju tähelepanu ning rutiinist eemalduda ning luua meeldivaid mälestusi ja elamusi. Samuti on lapsevanemate sooviks laiendada laste silmaringi ning õpetada neid erinevates keskkondades käituma. Lapse puhkuse võib rõõmsaks teha ka võõras kohas asuv mänguväljak, kus laps varem mänginud ei ole. (Kovalainen, 2012)

Perega reisimisest on saanud põhiline viis, kuidas ühiselt koos vaba aega veedetakse ning sellele panustatakse järjest rohkem energiat ja raha. Perepuhkuse oluliseks kui mitte kõige

olulisemaks osaks on majutus. Kui majutusteenuse arendamisel ei arvestata laste vajadustega, siis võib puhkus muutuda peresidemete tugevdamisest ning ühisest toredast ajaveetmisest hoopis stressiallikaks. Kui laps on õnnelik, siis on seda ka lapsevanem. Seetõttu teevad lapsevanemad majutusteenuse valikul otsuse tihti mõeldes just laste heaolule, soovidele ning spetsiifilistele vajadustele. (Siwek, *et al.*, 2022) Ettevõtted, kelle sihtrühmaks on lastega pered peaksid nende spetsiifilisi vajadusi teenuse arendamisel arvesse võtma, et teha puhkusereisist positiivne elamus ning suurendada sedasi korduvküllastuse tõenäosust. (Backer & Schänzel, 2015) Seejuures on oluline tähele panna, et perede ootused ja vajadused teenustele ja toodetele erinevad sõltuvalt laste vanusest. Ka erineva kultuurilise taustaga inimestel on erinevad ootused ja vajadused majutusteenusele. (Khoo-Lattimore *et al.*, 2018)

Reisiotsust tehes on perega reisijatele kõige olulisem mugavus. Perekonna õnn sõltub laste rõõmust. Lastega, eriti väikelastega, reisimine on keeruline. Sel perioodil pole inimestel aega ega ka jõudu uurida erinevaid võimalusi. Seetõttu eelistavad pered turvalisi ja lihtsaid valikuid. Kui lapsed kasvavad, siis muutuvad ka reisieelistused. (Kovalainen, 2012)

Srnc ja teised (2016) uurisid pereturisti harjumusi ja eelistusi perepuhkuse osas, nende reisimotivatsiooni ja kuidas reisiotsuseid tehakse. Antud uuringu tulemuste põhjal võib öelda, et majutusteenuse valikul mängib pereturistide seas kõige olulisemat rolli hind ning asukoht. Majutuse valimisel omab märgatavalt väiksemat mõju majutusteenust toetavad rajatised nagu näiteks basseini või meelelahutus lastele ning ka ruumi suurus ning ruumis olevad võimalused. (Srnc, *et al.*, 2016)

Ka Backeri ja Schänzeli läbiviidud uuringu kohaselt on hind üks peamistest mõjuteguritest. Sinna lisandub ka ruumikus. Hinna poolest valiti näiteks kõige soodsam majutusvõimalus kuuele. Ruumi all mõeldi, et kogu pere kenasti ära mahuks. Näiteks otsiti vähemalt kolme magamistoaga majutusvõimalusi. (Backer & Schänzel, 2015)

Ameerika Ühendriikides viidi läbi uuring selgitamaks välja, millised on pereturisti kõige olulisemad aspektid majutusasutuse valikul. Ka selle uuringu kohaselt on kõige olulisem hind. Sellele järgnevad atraktsioonide ja tegevuste lähedane asukoht, lapsesõbralik keskkond, peresõbralik köögikeskkond ja paindlikkus magamistingimuste/ruumide osas.

Oluliseks peeti ka ruume, kus kogu pere saab koguneda ning erikohtlemist (nt mänguasjad lastele, maiustused jne). Mugavuste ja lisateenuste hulgas, mida pereturist puhkuse puhul oluliseks peab on Wi-Fi olemasolu, tasuta hommikusöök, tasuta parkimine, taristu lastele (bassein, rand, mängutuba), paindlik sisse- ja väljaregistreerimine. Alla poolte vastanutest pidas oluliseks taristut/vaba aja veetmise võimaluste olemasolu täiskasvanutele, meelelahutusvõimalusi toas ja lapsehoidmise teenus. (Minnaert, 2019)

Hend Mohamed Hamed uuris Ameerika laste eelistusi lapsedesõbralike kuurortide teenuste ja mugavuste kohta. Selles vanuses laste jaoks oli eelistatuimad tegevused seotud veega. Lastele pakkus põnevust basseini olemasolu. Välitegevustes oli kõige soovitud karussellid, millele järgnes korvpalli või tenniseväljak. Tubadega seonduvalt soovisid lapsed, et toas oleks filmide vaatamise võimalus. Enamik uuringus osalenud lastest soovis, et toas oleks tasuta komme ja mahla. Huvi tundi ka vanusele vastava jõusaali vastu. Väga tähtsal kohal laste jaoks on Wi-Fi olemasolu. Mõned vastanud tundsid huvi ka raamatute vastu. (Hamed, 2017)

Paljud inimesed otsustavad reisile minna, sest see leevendab stressi. Alati ei lähe aga kõik plaanitult ning puhkuserais võib erinevate aspektide tõttu stressi hoopis juurde tekitada. Seda eriti kui reisitakse väikeste lastega. Üheks peamiseks põhjuseks, mis inimeste puhkuse stressiallikaks muudab, on pereturistile sobimatu majutusteenus – puuduvad lihtsad asjad, mis on pereturistile väga olulised. Backer ja Schänzel (2015) uurisid, kuidas mõjutab majutusteenus puhkuse kontekstis pere stressitaset ning mida saaksid majutusettevõtted teha, et seda vähendada. Tulemused kinnitasid, et pisiasjad, mida teenuse arendaja pole suutnud ette näha, tekitavad peredes lisatööd ning võtavad puhkuselt selle peamise eesmärgi – vähendada stressi ja lõõgastuda. Spetsiifilise vajadusena võib välja tuua magamistingimused, mis kindlustavad laste unerutiini. Näiteks ruloode puudumisel võivad lapsed, kes on harjunud pimedas magama jääma, jätta enda lõunaune poolikuks või üldse ära. Väsinud lapsed on tusased ning see mõjub ka lapsevanematele. (Backer ja Schänzel, 2015)

Pereturistile on oluline võimalus ise süüa teha. Sellega seoses võivad pereturistile ebamugavusi põhjustada näiteks liiga väikesed potid ja pannid, mistõttu peavad inimesed

mitu korda süüa tegema, mis seab suurema koormuse kui kodus olles. (Backer ja Schänzel, 2015)

Euroopa pereturist valib majutusteenuse, mis asub rahulikus ning vaikses keskkonnas, mis on pigem privaatne ning soovib lõõgastuda looduse rüpes. Lastele meeldivad ilusad kohad ranna läheduses. Kui lapsed on õnnelikud, siis on seda ka lapsevanemad. Majutusteenuse puhul on oluline, et majutusasutuses ollakse laste vastu viisakad, sõbralikud ja professionaalsed. Lapsevanemad hindavad ka võimalust lastel teiste lastega koos aega veeta. Oluline on teenuse sobivust lapse huvide ja vajadustega. Lapsesõbralikud mugavused on oluliseks kriteeriumiks majutusasutuse valikul. Lapsevanemad hindavad kui neil võimaldatakse tasuta kasutada vanni või pudeli soojendajat. Samuti on meelepärane kui lastele pakutakse joonistustarvikuid, et kirjutada ja joonistada. Oluline on ka köögi olemasolu, et saaks lastele sobivaid toite valmistada. Toad peaksid olema ruumikad ning pakkuma võimalust lastel ja lapsevanematel eraldi toas ööbida. Mainitud on ka basseini ja roheala olemasolu, et lastele meelelahutust pakkuda. (Khoo-Lattimore, *et al.*, 2018)

Märkimata ei saa jätta ka turvalisust. Turvalisuse all peavad aga Aasia ning Euroopa elanikud erinevaid aspekte silmas. Aasia pereturistile on turvalisuse osas oluline majutustevõtte töötajate usaldusväärsus ja kvalifitseerumine, kuid Euroopa pereturist peab antud uuringu põhjal turvalisuse all silmas puhtust ning füüsilise keskkonna ohutust. (Khoo-Lattimore, *et al.*, 2018)

Lin leidis, et mugavused on üheks põhilisemaks faktorist, mida pereturist majutusteenuse puhul oluliseks peab. Antud uuringu põhjal selgus, et kõige suurema tähtsusega on pesumasina ning köögi olemasolu. Laste riided määrduvad sageli ning pesumasina olemasolu vähendab oluliselt pagasi suurust. Samuti mängis majutusteenuse valikul olulist rolli lastele suunatud mugavused nagu näiteks basseini, grillimisvõimalus ja mängutoad. Samuti toodi esile turvalisuse, puhtuse ning teeninduse olulisus. Majutusteenuse hea kvaliteet on pereturistile olulisem kui madal hind. Asukoht ei ole oluline kui teenusepakkuja annab selged juhtnöörid kuidas majutusasutusse jõuda. (Lin, 2020)

Lapsevanematel, vanavanematel ja lastel on erinevad vajadused. Lapsed tahavad aktiivseid tegevusi ja sotsiaalseerumist, kuid vanemad otsivad lisaks sellele ka puhkust ja lõõgastust. Perepuhkused peaksid looma ühiseid meeldivaid mälestusi, kuid lisaks sellele peaks need pakkuma nii laste meelt lahutavat ja samas turvalist keskkonda kui ka võimalust lapsevanematel tegeleda endale meelepäraste tegevustega. (Schänzel & Yeoman, 2015)

Majutusteenus koosneb mitmetest elementidest. Selle osaks on nii materiaalne element kui ka teenuse protsessid ja toimingud. Oluline on nende elementide kohandamine vastavalt klientide soovidele ja vajadustele. Sedasi on võimalik pakkuda klientidele kvaliteetset teenust. Ootused ja vajadused erinevad sõltuvalt reisieesmärgist. Varasemalt pereturismi valdkonnas läbiviidud uuringud toovad välja erinevad aspektid, mis on pereturisti jaoks majutusteenuse valimisel olulised.

1.2. Majutusteenuse arendamise võimalused

Majutusteenuse arendamise käsitlemisel on oluline välja tuua teenuse olemus ning mis on teenuse arendamise juures tähtsal kohal. Samuti selgitatakse teenusdisaini olulisust, protsessi ning tuuakse välja selle põhimõtteid.

Teenuseid pakutakse ja tarbitakse protsessi kujul. Tootmine, teenuse osutamine (*delivery*) ja tarbimine toimub samaaegselt, mistõttu disainitakse neid koos. Vastused leitakse küsimustele, mida pakutakse (toode) ning kuidas pakutakse (tootmine ja teenuse osutamine). (Kozak & Acar, 2015) Teenuse arendamise eesmärk on luua eeldused teenustele, millel on kliendi arvates atraktiivne lisandväärtus. See omakorda eeldab, et ettevõtte mõistab hästi klientide vajadusi ja ootusi. (Edvardsson & Olsson, 1996)

Kliendid ehk teenuse kasutajad on teenusdisainis olulisel kohal. Nende eelistused, vajadused, omadused, kogemused, suhtumine ja käitumine omavad teenuste disainimisel suurt tähtsust. Disaini eesmärk on vastata kliendi ootustele ja rahuldada tema vajadused, kuid selle juures peab arvestama ka ettevõtte võimalusi. Teenuse väärtust luuakse kliendi ja teenusepakkuja koostöös, mistõttu on kliendi ootuste õigesti tõlgendamine ülimalt oluline. Teenusdisain kujundab väärtuse, mida kliendile pakutakse. (Kozak & Acar, 2015)

Klientide kaasamine teenuse arendamise protsessi on oluline, et mõista nende soove ja vajadusi. Kontakt klientidega ja otse suhtlemine aitab kaasa atraktiivsete ja külastajasõbralike teenuste arendamisse. Klient peab olema teenuse arendamisel kesksel kohal. „Kvaliteet, nagu ka ilu, on vaataja silmades“. Vaataja on siinkohal klient, mis teeb tema rolli teenuse arendamisel eriti oluliseks. (Edvardsson & Olsson, 1996)

Kui teenus vastab kliendi ootustele ning rahuldab tema vajadusi ja nõudmisi, siis võib seda teenust nimetada kvaliteetseks. Alati aga ei oska klient öelda või kirjeldada, millised on tema vajadused. Sellisel juhul on abiks näiteks uue teenuse simulatsiooni kasutamine, mis teeb kliendile tema vajaduste ja soovide kirjeldamise lihtsamaks. (Edvardsson & Olsson, 1996)

Teenuseks võib pidada kliendi ja teenussüsteemi vahelisi kokkupuudete seeriaid, mis külastajateekonna vältel aset leiavad. (Stickdorn & Schneider, 2011, lk 74). Teenuse arendamiseks on võimalik kasutada klienditeekonda (vt joonis 3). Hotelli kliendi teekonna võib jagada viieks etapiks: saabumiseelne, saabumine, külastusaegne, lahkumine ja külastusjärgne (Markovic & Gjurašič, 2020). See võimaldab näha teenust läbi kliendi silmade. Klienditeekonda kirjeldatakse kui protsessi, mille klient läbib, et jõuda teatud eesmärgini. See koosneb erinevatest puutepunktidest teenusepakkuja ja kliendi vahel. (Folstad, et al., 2014) Halva teenuse taga on tihti teenusepakkuja ja kliendi kehv interaktsioon. Selleks, et klienti väärtustada peab vaatama teenust läbi tema silmade ning arendama seda nii, et kliendid saaksid pidevalt külastuselamusi (Stickdorn & Schneider, 2011, lk 74).



Joonis 3. Klienditeekonna etapid (allikas: GuestTouch, 2022)

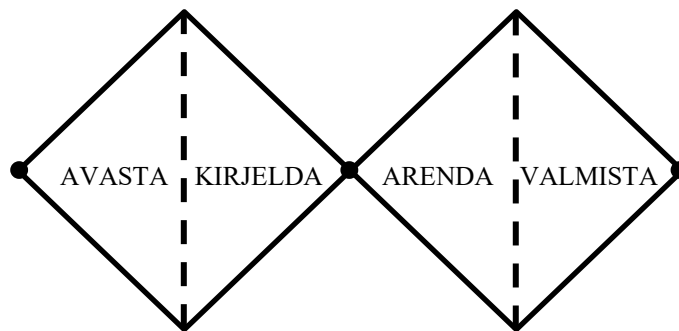
Teenuse konkurentsivõime on seoses külastajarahuluga teenuse suhtes. Külastajarahulolu juures mängib aga rolli teenuse kasutaja ootused ning millisel määral vastab pakutav teenus nendele ootustele. Turismitooted on teenused, mis koosnevad erinevatest puutepunktidest teenusepakkuja ja kliendi vahel nii enne reisi, selle ajal kui ka peale reisi. Turistide ootustele vastamine või nende ületamine on väga oluline saavutamaks külastaja rahulolu. (Stickdorn & Zehrer, 2009)

Teenusdisainil puudub ühte definitsioon (Stickdorn & Schneider, 2011, lk 22). Teenusdisain tegeleb teenuse arendamisega, et pakkuda kliendile tema spetsiifilistest vajadustest lähtuvat teenust. Selle abil on võimalik luua uusi või parandada olemasolevaid teenuseid tehes need kasutajale kasulikuks, lihtsasti kasutatavaks ja atraktiivseks. (Moriz, 2005, lk 39) Teenusdisain kombineerib erinevad meetodid ja tööriistad mitmetest valdkondadest. Läbi teenuste disainimise luuakse väärtust (Kozak & Acar, 2015). Teenusdisaini tulemuseks on süsteemid ja protsessid, mille eesmärk on pakkuda kasutajale terviklikku teenust. (Stickdorn & Schneider, 2011)

Teenusdisaini 5 põhimõtet (Stickdorn & Schneider, 2011):

- kliendikeskne – teenuseid peab kogema läbi kasutaja silmade;
- koosloomine – kõik sidusrühmad peaksid olema kaasatud teenusdisaini protsessi;
- protsesside järjestus – Teenust peaks visualiseerima kui üksteisega seotud tegevuste järjestust;
- visualiseerimine – immateriaalseid teenuseid tuleks visualiseerida füüsiliste esemete kaudu. Selleks on erinevaid vorme nt. Suveniirid – tuled reisilt koju ja see meenutab sulle veedetud aega;
- terviklikkus – tervet teenuse keskkonda tuleks vaadelda tervikuna.

Disainiprotsessi illustreerimiseks on Design Council loonud topelteamanti mudeli (vt joonis 4). Esimene teemant keskendub probleemile ja selle uurimisele ning teine pool keskendub probleemi lahendamisele. Teemandid illustreerivad, kuidas ühes faasis on mõtted ja võimalused laiad ning järgmises faasis kitsendatakse neid tahtlikult. (Design Council, 2019)



Joonis 4. Topelteamanti mudel (Allikas: Design Council, 2019)

Esimeses, avastamise faasis tehakse kindlaks kliendi vajadused. Ammutatakse teadmisi, mis aitavad probleemi ja vajadusi mõista. Selles etapis kuulub meetodite hulka näiteks turu-uuringud, klientide uurimine jne. Tööriistadena saab kasutada näiteks külastajateekonna kaardistamist, vaatlust või intervjuud. (Design Council, 2019) Viimast kasutatakse ka käesolevas uurimistöös potentsiaalsete klientide soovide, ootuste ja vajaduste uurimiseks.

Teises etapis ehk kirjeldamise faasis analüüsitakse esimeses etapis saadud informatsiooni ja mõtestatakse saadud andmeid. Sõnastatakse intervjuus kuuldu kokkuvõtlikult ehk probleem, mis on ühtlasi ka disaini lähteülesanne, mida hakatakse lahendama. Antud etapis võib tööriistadena kasutada näiteks empaatiakaarti ja ootuste kaarti. (Design Council, 2019)

Ootuste kaart aitab mõista klientide ootusi. See aitab leida teenuse kliendi vaatenurgast nõrgemad kohad, mis vajavad tähelepanu. Täpsemalt uurib ja kaardistab see, mida ootavad kliendid kui nad teenusega kokku puutuvad. Kaart võib keskenduda ühele kindlale teenusele või üldisemale teenuse kategooriale. Ootuste kaarti võib luua ka teada saamaks, mida klient teenuse erinevates etappides ootab. Intervjuude abil saab klientidelt informatsiooni, mis aitab luua detailsema kaardistuse. (Stickdorn & Schneider, lk 170)

Kirjeldamise faasis on võimalik kasutada ka empaatiakaarti, mis on visuaalne tööriist, mis aitab organiseerida intervjuudest saadud teavet. Empaatiakaart luuakse koostöös meeskonnaga ning mõnikord ka koos potentsiaalsete klientidega. Eesmärgiks on läbi visuaali kajastada kliendi vaatenurka ning tema vajadusi ja soove. (Tschimmel, 2012)

Kirjeldamise etapile järgneb arenda faas. Kui probleemid on defineeritud, siis hakatakse probleemidele lahendusi otsima läbi korduva arendamise ja testimise. Selleks kasutatakse disaini ja loovaid tehnikaid, mille hulgas on näiteks ajurünnak, prototüüpimine ja testimine. (Design Council, 2019)

Ajurünnak seisneb ideede genereerimises ilma neid lõpuni läbi mõtlemata ega arutamata. Eesmärgiks on lühikese aja jooksul võimalikult palju ideid välja mõelda keskendudes emotsioonile ja intuitsioonile ning mitte ratsionaalsele mõtlemisele. Mõned inimesed ei tunne end aga hästi öeldes välja enda tooreid mõtteid valjult. Seetõttu on loodud ka ajukirjutamine ja ajujoonistamine, mis lubab inimestel oma ideid esitleda kirjutades või joonistades. (Tschimmel, 2012) Valmista etapis viiakse valminud toode, mis rahuldab klientide vajadusi, klientideni. (Design Council, 2019)

Teenus koosneb külastajateekonna jooksul aset leidvatest kokkupuudetest teenussüsteemi ja kliendi vahel. Teenuste arendamisel on oluline arvestada klientide ootuste ja vajadustega, sest nii on võimalik luua kvaliteetne teenus. Teenusdisaini eesmärgiks on luua/arendada teenus nii, et need vastaksid klientide ootustele ning rahuldaks samas ka nende vajadusi. Selleks kasutatakse erinevaid tööriistu ja vahendeid erinevatest valdkondadest.

2. MAJUTUSTEENUSE ARENDAMISE UURING PERETURISTILE

2.1. Ettevõtte tutvustus ja uuringu kirjeldus

Salu Puhkemaja asub Pärnumaal, Kastna külas. Kastna küla on mereäärne küla, millele on iseloomulikud kadakatega kaetud rannaniidud ning looduskaunis, rahulik ümbrus. Puhkemaja asub mererannast paari kilomeetri kaugusel. Romantilisest rannateest eraldab Salu Puhkemaja männimets. Lõputöö kirjutamise hetkeks on Salu Puhkemaja ehitusjärgus ning oma teenuseid veel klientidele ei paku. Puhkemaja hoone koosneb kahest magamistoast, puhkeruumist, kööginurgast, duširuumist, mis viib sauna ning eraldi WC-st. Lisaks on olemas erinevate tarvikute hoiustamiseks majapidamisruum. Puhkemajal on ka õueala kuhu on planeeritud terrass, basseini ja väliköök.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada pereturistide ootused ja vajadused puhkemajas pakutavale majutusteenusele. Uuring keskendub Eestis elavatele lastega perekondadele. Peres peab kasvama vähemalt üks kuni 15-aastane laps. Uuringu käigus koguti andmeid pereemadelt, sest varasemate uuringute põhjal selgub, et perepuhkusega seoses teevad peamised otsused enamasti naised (Snerc, *et al.*, 2016). Antud uurimistöös kasutatakse lumepallivalimit. Lumepallivalimi puhul valib uurija välja esimese uuritava, kes soovib talle teisi valimisse sobivaid potentsiaalseid uuritavaid (Õunapuu, 2014, lk 144). Esimeseks intervjuueeritavaks oli sihtrühma lõputöö autori tuttav, kellelt intervjuueerimise aega kokku leppides küsiti omakorda uuringu kriteeriumitele vastavate inimeste kontakte. Nii tehti ka järgnevate intervjuueeritavatega. Intervjuueeritavate laste vanused ja arvud on välja toodud lisa 2.

Ootuste ja vajaduste välja selgitamiseks kasutati antud uurimistöös intervjuu meetodit. Intervjuud annavad informatsiooni inimeste arvamustest ning aitavad mõista ka nende ootusi (Moriz, 2005, lk 192). IDEO (2015) hinnangul on intervjuu ideaalne viis uurimaks,

missugused on klientide ootused ja vajadused. See võimaldab informatsiooni saada otse allikast nende oma sõnadega. Intervjuu soovitatakse läbi viia intervjuueeritava kodus või neile omases kohas. Intervjuude läbiviimine kliendi loomulikus keskkonnas ehk tema kodus aitab saada täpsemat ning personaalsemat informatsiooni. Seda eelistati teha ka antud uuringu raames (lk 39). Intervjuu läbiviimise juures ei tohiks olla üle kolme inimese, sest vastasel juhul ei pruugi intervjuueeritav end mugavalt tunda. Seetõttu viibib intervjuueerimisel vaid lõputöö koostaja ehk intervjuueerija ning intervjuueeritav. (IDEO, 2015, lk 39-40)

Lõputöö raames koostatud intervjuu viidi läbi perekondade seas, kus kasvab vähemalt üks kuni 15-aastane laps. Intervjuueeritavatega eelistati suhelda näost-näkku, sest tähtis on lisaks suulisele informatsioonile jälgida ka inimese kehakeelt ja emotsiooni (IDEO, 2015, lk39-40). Paraku ei olnud aga näost-näkku intervjuueerimine mõnele osalejale sobiv, mistõttu tehti osad intervjuud telefoni teel.

Täpsemalt kasutati töös poolstruktureeritud intervjuud, mis algab arvestades eelnevalt planeeritud kava, kuid vastavalt olukorrale võib küsimuste järjekord muutuda. Samuti võib intervjuu käigus tekkida lisaküsimusi, mida intervjuueerija või intervjuueeritav saavad täpsustamiseks esitada. Poolstruktureeritud intervjuu võimaldab avastada ka aspekte, mis võivad olla varjatud ning mida ei väljendata sõnaliselt. (Õunapuu, 2014, lk 171) Antud intervjuu koostamisel on tuginetud varasematele uuringutele ning teooriale, uuringu instrument on toodud lisa 1.

Küsimused peavad olema avatud ning vältima peaks suletud küsimusi. Oluline on, et hiljem oleks võimalik analüüsida transkriptsiooni või märkmeid, mis on kirja pandud sõna-sõnalt, mitte kokkuvõtet, kuidas intervjuueerija vastust mõistis. (IDEO, 2015, lk39-40) Ka Õunapuu (2014) sõnul peab intervjuu jäädvustama võimalikult täpselt, olgu see siis salvestamise või üles kirjutamise teel (Õunapuu, 2014, lk 171). Seetõttu salvestati lõputöö raames läbi viidud intervjuud diktofoni abil ning hiljem need transkribeeriti.

Enne uuringu läbiviimist katsetati seda pilootuuringu abil. Pilootintervjuu viidi läbi 27.02.2023. Selle eesmärk oli kontrollida, kas intervjuu küsimused on arusaadavad ning võimaldavad saada vastuseid uurimisküsimusele. Uuringu käigus muudatusi vaja teha ei olnud. Uuring viidi läbi 6.03-17.03.2023. Samas ajavahemikus intervjuud ka

transkribeeriti. Andmete analüüsimiseks kasutati deduktiivset lähenemist. Transkriptsioone hakati analüüsima eelnevalt teooria ja varasemate uuringute põhjal paika pandud teemavaldkondade (vt lisa 2) kaupa. Iga intervjuu töödeldi läbi eraldiseisvalt ning kirjutati olulisemad mõtted märksõnadena teemavaldkondade alla.

Probleemina võib välja tuua antud uuringu puhul suure hulga väikelastega perede osakaalu intervjueeritavate seas ning kooliealiste ja vanemate laste vähesema kaasatuse. Intervjueeritavate peres kasvavate laste arv ja vanused on välja toodud lisas 3.

2.2. Uurimistulemuste analüüs

Eesti pereturistil on keskmiselt 2 last. Reisitakse keskmiselt 3 korda aastas. Reisima motiveerib inimesi peamiselt kodukeskkonnast eemale saamine ja/või soov lastele uusi kohti näidata ning uusi asju õpetada. Samuti loodetakse lõõgastuda, kuid intervjueeritavate sõnul on see erinevatel põhjustel lastega reisides keeruline.

Eesti siseste reiside puhul planeeritakse reisi ette alates paarist päevast. Kaugemate reiside puhul ulatub reiside planeerimine kuni poole aastani. Siiski reisib Eesti pereturist meelsamini riigisiselt või naaberriikides, sest lastega (eriti väiksematega) kaugemale minemine on erinevatel põhjustel keeruline. Esiteks, ei pruugi lapsed pikemaid autoreise taluda (nr1, nr5). Ka lennuk ei ole paljudele peredele meelepärane, sest ollakse sunnitud olema teatud arv tunde tihedalt teiste inimestega koos. Lennukis kardetakse häirida kaasreisijaid kui laps muutub rahutuks (nr 2, nr 3, nr 6) . See aga tekitab lapsevanemates ebamugavust ning stressi. Kõik intervjueeritavad eelistavad transpordivahendina isiklikku sõiduautot. Eelnimetatud sõiduvahendi kasutamine võimaldab aega planeerida vastavalt pere vajadustele. Samuti ei segata sellisel juhul teisi inimesi.

Inspiratsiooni reisisihtkohta kohta saadakse peamiselt sotsiaalmeediast, kus jälgitakse tuttavate või suunamudijate postitusi (kõik intervjueeritavad). Kui sihtkoht on valitud, siis hakatakse otsima majutust. Seda tehakse peamiselt Booking.com kasutades. Lisaks on populaarsed ka veebipõhised portaalid AirBnb ning Hookuspookus. Nii Booking, AirBnb kui Hookusbookus on perega reisijatele meelepärased, sest võimaldavad otsida erinevate majutuspakumiste seast välja selle, mis kõnetab neid kõige rohkem. Nende portaalide kaudu saab ühtlasi ära teha ka broneeringu. Ehk siis saab teenuseid nii võrrelda,

broneerida kui ka nende eest tasuda ühes keskkonnas. Sellega hoiab pereturist aega kokku ja ka majutusteenuse valimine ja broneerimine on mugavam ning kiirem. Reisi kestvuseks lähireiside puhul on orienteeruvalt 1-2 ööd ning kaugemate reiside puhul minnakse sihtkohta vähemalt nädalaks.

Majutusteenuse kohta informatsiooni otsides on perega reisijatele olulisteks aspektideks ruumikus (nr3, nr4, nr5, nr6, nr7, nr8) ning hind (nr1, nr4, nr6). Neile on oluline, et magamistingimused on perele sobivad. Mõnel perel on määravaks ka lemmikloomade lubamine majutusasutusse (nr5, nr7) Intervjueeritav nr 7 ütles, et „Meil on koer ka ja ilma temata me ei käi ringi kuskil. See on väga oluline punkt, mis kindlasti peab olema.“ Soovitakse võimalikult komplektset lahendust, kus majutusteenuse ümbruskonnas oleks ka toitlustus saadaval (nr1, nr2, nr3, nr6) . Külaliskorterites ning puhkemajades pole see nii oluline kui on olemas toidu tegemise võimalus. Samas hinnatakse ka toidu tellimise või restoranis einestamise võimalust. See annab võimaluse lapsevanematel igapäevasest kohustusest puhata ning annab aega juurde perega koos meeldivalt aega veeta.

Majutust eelistavad kõik antud uuringus osalenud perega reisijad broneerida internetis mõnda portaali kasutades (Booking, AirBnb ning Hookusbookus). Probleemina nähakse, et alati ei ole see võimalik. Nimelt pole kogu vajalikku informatsiooni majutusteenuse kohta seal sageli saadaval (nr4, nr5, nr6, nr 7). Turistidel tekivad erinevad küsimused, millele loodetakse vastuseid leida telefoni teel. Tihti viib see aga telefoni teel broneerimiseni, kuigi inimesed eelistaksid seda interneti vahendusel teha. Ka peeti oluliseks, et majutusettevõtte kirjelduses olev informatsioon vastaks tõele ning kohale jõudes ei ootaks ees ebameeldivaid üllatusi. Intervjueeritav nr 6: „Perenaine helistas ja küsis ilusti, et voodilindad on eraldi, et kas soovite neid ka. Muidu me oleks ilma voodilindade ja käterättideta istunud seal.“

Ma tahaks neti teel, aga ma pole saanud seda kunagi. Vähe on informatsiooni meie jaoks siia maani olnud. ... Näiteks kui laste vanused paned, siis lööb hinnad. Aga ma ei taha maksta lapse voodi eest kui ta magab minu voodis. Kui ma panen imiku sinna, siis ta lööb mulle sama hinna, mis täiskasvanud. Seda on hästi-hästi palju olnud meil. Ma peangi ise helistama üle, et mul on laps ja mul on oma reisivoodi. Et mul ei ole seda vaja. ... Et muidugi oleks kui ma saaksin ära *bookida* lihtsalt, et

mul oleks kõik pilt silme ees selge et mis, kus, kui palju. Lähen kohale ja on juba reserveering olemas. Aga kahjuks on palju helistamist olnud. (Nr 4)

Seejärel uuriti, et milline oleks pereturistile meeldiv vastuvõtuprotsess. Siin aga jagunesid vastajad kaheks. On neid, kelle meelest on personaalsus ja inimkontakt selles etapis väga oluline (nr3 nr4, nr8). Intervjueeritav nr 3: „Mina ekstraverdina, mulle meeldib inimestega suhelda, ma tean, et osad inimesed ongi sellised, et eelistavad salaja niimoodi, selline self-check-in, aga mina isiklikult arvan, et on tore kui on selline päris teeninduskogemus.“ Kliendis tekitab see kindlama tunde, kui on inimene, kes seletab ära kuhu minema peab ja kuidas asjad toimivad. See annab võimaluse soovi korral küsimusi küsida kui midagi peaks jääma arusaamatuks. Intervjueeritav nr 8 hindab kui on „Keegi, kes tuleb vastu ja tervitab. Keegi kes selgitab ära kõik reeglid ja kes oleks kogu aeg kättesaadav kui tekivad mingid küsimused. Pigem mulle meeldib kõik asjad läbi rääkida enne.“ Samuti tekitab see ka meeldiva teeninduskogemuse, mis omakorda mõjutab positiivselt üldist külastuskogemust.

Samas on inimesi, kelle arvates on inimkontaktiga vastuvõtuprotsess ajamahukas ning nad eelistaksid informatsiooni/juhendite edastamist kas broneerimise platvormi või meili teel (nr1, nr2, nr6, nr7). See teeks saabumise protsessi kiireks ja kontaktivabaks. Eriti toodi seda välja majutusasutuste puhul, mis on mõeldud privaatseks kasutamiseks ning terve kompleks renditakse välja täies ulatuses. Tihti on inimesed lastega reisimisest majutusettevõttesse saabumisel juba väsinud ning soovivad kiiresti puhkama saada. Intervjueeritav nr 1 kirjeldab mõtteid saabumise protsessi osas järgnevalt: „...oled võib olla nii väsinud ja sa lihtsalt ei jõua suhelda, sest lapsed tahavad ka tähelepanu, kuigi need inimesed võivad väga toredad olla“. Ka lastele on reisimine väsitav ning nad võivad muutuda rahutuks kui peavad lisaks teekonnale sisse registreerimise protsessi vältel tegevusetult istuma. Lapsevanemad peavad lisaks sisseregistreerimisele keskenduma ka lastele ja nende vajadustele. Seetõttu ei pruugi kogu informatsioon nendeni jõuda.

Füüsilise keskkonna osas tuleb antud uuringus välja, et kõige olulisem on ruumikus (nr3, nr4, nr5, nr6, nr7, nr8). Hotellide poole pealt on murekohaks tubade suurus. Peretoad on liiga suured ehk kahe toaga. Soovitakse ühte standardtoast suuremat tuba. See annab võimaluse lapsevanematel lastega ühes toas magada. Peretubade puhul peab üks lapsevanem lapsega eraldi toas magama. Lapsed ei pruugi tunda ennast võõrastes

kohtades piisavalt turvaliselt, et eraldi toas magada, olgugi et kodus on nad harjunud lapsevanemast eraldi magama.

Kõige suurem ootus on see, et tuba peaks piisavalt suur olema, et me saaksime kõik koos olla, et me ei peaks võtma mitut eraldi tuba ja jaotama ära umbes, et ema on ühe lapsega ühes toas ja isa teisega teises toas. (Nr 3)

Turvalisuse töid antud intervjuus osalevad perega reisijad välja just füüsilise keskkonna osas. Nimelt ei tohiks ümbritsev keskkond olla lastele ohtlik (nr1, nr2, nr3, nr4, nr6, nr7, nr8). Ohuteguritena näevad lapsevanemad eelkõige lähedal asuvaid sõiduteid, kuhu lastel on võimalus joosta. Samuti on ohuks veekogud ning ka lastele suunatud tegevused, mis võivad lapse tervise ohtu seada. Veekogud on küll peredele meeldiv mugavus, aga lapsevanemad näevad selles ka ohtu. Paljud intervjuueeritavad ei valiks seetõttu teenuse osutajaks kohta, kus on veekogu lastele ohtlikus kohas ning tarandita. Intervjuueeritavad töid välja ka suitsuandurite puudumise paljudes majutusasutustes. See näitab, et suitsuandurite olemasolu on turvalisuse aspektist lapsevanematele väga oluline.

Pere pisematega reisisid on ebamugav kui erinevad purunevad esemed nagu näiteks vaasid, potililled jne asuvad lastele kättesaadavas kohas ning neid on lihtne sealt maha tõmmata (nr3, nr4, nr6). See käib ka suuremate ja hinnalisemate asjade kohta nagu näiteks telerid. Intervjuueeritav nr 3: „Kui sul on väike laps näiteks ja ta on ülemeelik või midagi, see jällegi on majutusettevõttele endale kasulikum kui asjad on kõrgemale pandud, et on väiksem võimalus, et keegi need ära lõhub.“ Lisaks majanduslikule kahjule on see ohuks laste tervisele ning võib lõppeda vigastustega. Samuti kujutavad pereturistide hinnangul ohtu järsud trepid ning redelid. Need ei käi lapsesõbralikkusega kokku.

Lapsesõbralikuks peavad antud uuringu tulemuste järgi pered selliseid majutusteenuseid, kus on näha, et on laste peale mõeldud. Näiteks on neile loodud võimalused turvalisteks tegevusteks ning majutuses on kohapeal olemas erinevad lastele mõeldud tarvikud. Majutusettevõttes on olemas kiigud, mänguruum või mänguväljak. Samuti on lapsesõbraliku majutusteenuse märksõnaks lihtne ligipääs autoga, et asju ei peaks kuskilt kaugelt vedama, sest lastega reisisid on pagasit palju.

Lapsesõbralikkus on see kui on juba kuulutus juba kirjas, et lapsele võimalik reisivoodi nende poolt või vajadusel saab lapse panna diivanile. See on kohe juures. Või et lapsele on pissipott juba olemas. Kui sellele on juba tähelepanu pööratud ja mõeldud sellele, siis see näitab juba, et juba vabalt tahaks minna onju. Pluss need igast, mis on lapsele boonuseks mänguväljakud jne. (Nr 1)

Köögikeskkonna puhul peetakse kõige olulisemaks, et olemas oleks külmik (nr1, nr3, nr4, nr5, nr7, nr8) ja veekeedukann (nr1, nr2, nr7, nr8). Need on peredele kõige olulisemad ning ilma nendeta on viibimine majutusasutuses ebamugav. Külmik peaks seejuures olema mitte minibaari asju täis vaid seal peaks ruumi olema ka isiklike toiduasjade hoiustamiseks. Intervjueeritav nr 1: „Idealis võiks olla mingi külmik, kuhu saad oma asju panna, mis ei oleks täis seda hotelli kraami, mille eest pead maksma. Et kui sa ise tahad lapsele jogurtit või midagi osta, siis saad selle külma panna“. Samuti toodi välja mikrolaineahi, pliit, kraanikauss ja ahi. Kusjuures toodi välja, et ahi võiks olla kõrgemal, et lastel sinna ligipääs puuduks. Pliidi puhul toodi välja, et see ei tohiks olla gaasipliit. Lisaks peaksid köögikappidel ukсед ees olema. Vastasel juhul on lastel sinna ligipääs olemas ning lapsevanema töö last valvata on raskem. Intervjueeritav nr 4: „Et (köögikapi)uksed ei oleks seal väga nii lahtised, et ainult linaga kinni kaetud – ma tean, et mu laps läheb sinna uudistama.“ Köögi olemasolu on eriti oluline majutusasutuses, mis renditakse küllastajale kasutamiseks täies ulatuses.

Mugavuste osas on peredele meelepärane kui majutusasutuses on olemas vann (nr3, nr4, nr5, nr7, nr8). Tsiteerides intervjueeritavat nr 3, siis „Ma ei tea ühtegi last, kellele meeldiks duši all käia.“ Samuti on oluline, et lastele oleks tubastes tingimustes mängunurk. Ka välitingimustes olevad erinevad vahendid vaba aja veetmiseks on pereturistile atraktiivsed. Kusjuures need peaksid olema turvalised. Mitu intervjueeritavat töid välja, et nad ei soovi batuudi olemasolu (nr3, nr6). Sellised tegevused nõuavad lapsevanemalt kõrgendatud järelvalvet. Mänguasjade juures toodi välja soov, et need ei oleks „stamp, populaarsed mänguasjad“. Suure tõenäosusega on need juba kodus olemas ning lastel pole nendega põnev mängida. Mänguasjade puhul sooviti, et need oleksid looduslikud, maalähedased ning arendaksid lapsi.

Majutusasutuses viibimise teeb lihtsamaks nõudepesumasina ja pesumasina olemasolu. Eelkõige soovitakse nõudepesumasina olemasolu (nr2, nr3, nr8). Nii peavad

lapsevanemad tegelema võimalikult vähe igapäevaste kohustustega ning pääsevad rutiinist. See annab rohkem aega puhkamiseks. Seega soovivad pereturistid, et kõik igapäevased tegevused oleksid võimalikult lihtsalt ja kiirelt teostatavad. Pesu pesemisega ei soovita küll puhkuse ajal tegeleda, kuid lastega juhtub tihti ootamatusi ning varuriietest ei pruugi jätkuda. Mistõttu on ka pesumasina olemasolu vajalik. Samuti vähendab see soovi korral kaasaveetava pagasi suurust.

Intervjueeritavad sooviksid, et majutuskohas või selle lähedal oleks võimalik osta snäkke lastele (nr1, nr3, nr4, nr6). Perega reisimine on keeruline ning tihti ununevad asjad maha või saavad otsa. Soovitakse, et kohapeal oleks võimalus osta nõ SOS tarvikuid ning ka snäkke perele, „... sest lastel on pidevalt kõht tühi“. Olulise ootusena toovad pereturistid antud uuringus välja, et olemas võiksid olla esmaabitarbed (nr3, nr4, nr6). Intervjueeritav nr 3 ütles: „Mingid külmakotid ja mm..(mõtleb) puhastussprei ja plaastrid ja see on nagu tähtis.“ Lastega reisimisel tekib erinevaid ootamatuid hetki ja olukordi. Alati ei pruugi turistil endal olla vastavaid vahendeid kaasas. Intervjueeritav nr 6: „Ma olen kuulnud kui spaas käinud tuttavatel jäi palavikualandaja lapsele koju ja pärast oligi, et pärapõrgust, Rakverest või kuskilt, keegi sai lõpuks“.

Puhkusel olles soovivad lapsevanemad aga pisut kauem magada (nr4, nr6, nr7). Seda saavad nad teha ainult juhul, kui ka lapsed magavad kauem. Seetõttu on oluline, et magamistingimused oleksid lastele sobivad. Magamistingimuste osas on oluline, et lapsed saaksid magada vajadusel pimedas ning soovi korral oleks seal ka võimalus õrnaks valguseks. Intervjueeritav nr 5: „Minu jaoks on muidugi oluline ka see, mida ma tavaliselt ei tea broneerides, et kas toal on siis ruloo või kardin, et minu lapsed on harjunud pimedas magama“. Mõned lapsed ei saa magada valguses ning kui esimene päikesekiir tuppa paistab on ka laps üleval. Samas on ka neid lapsi, kes kardavad pimedat ning eelistavad õrna valgust. Samuti eelistavad lapsed magamiseks jahedamat temperatuuri. Seejuures peaks keskkond olema lärmivaba. Kui laps ei saa magada tingimustes, mis on talle harjumuspärane ja sobiv, siis vähendab see nende uneaega ning väsimusest tingitud pahur meeleolu on kiire tekkima.

Magamistingimuste osas leidub ka teisi tingimusi, mille suhtes on olenevalt perekonnast erinevad ootused ja vajadused. Siinkohal jagunevad pered kaheks. Ühed eelistavad võimalust magada lastega ühes toas (nr1, nr2, nr3, nr6), sest lapsed kardavad võõras

kohas vanematest eraldi magada. Leitakse, et kui laps magab samas toas lapsevanematega, siis on ka mugav ja kiire reageerida probleemide korral.

Teised on aga need, kelle jaoks on oluline, et lapsed saavad eraldi toas ööbida (nr4, nr5, nr7, nr8). Seejuures eelistatakse kui lastel on voodid, kus ka kaks last korraga saavad magada. Ka diivanvoodi kasutamine on sobilik valik. Voodi, mis on mõeldud lapsevanematele, peaks olema piisavalt lai, et ka lapsed mahuksid sinna soovi korral ära.

Majutusasutuses, mis renditakse kliendile välja iseseisvaks kasutamiseks täies mahus, on kõigi intervjueeritavate hinnangul kõige olulisem kõõgi olemasolu. Sellist valikut tehes eelistab perega reisija võimalust perele ise süüa teha. Samas hinnatakse ka võimalust kasutada mõne toidukorra puhul ettevõtte poolt pakutavat toitlustusvõimalust (nr1, nr2, nr3, nr6). Samuti ootavad kliendid selliselt teenuselt privaatsust (nr6, nr7, nr8). Soovitakse olla omaette perega koos ning ei taheta teiste inimeste lähedust. Sellega seoses soovivad paljud pered külaliskorterite ja puhkemajade puhul kontaktivaba lahendust, kus nii sisseregistreerimine kui ka majutuskohast lahkumine toimuks neile sobivas tempos ning ilma inimkontaktita.

Ma tahaksin, et nad saaksid tõmmelda seal, mitte et sa pead kogu aeg keelama neid ja oled närvis. Olgu need siis kasvõi eraldi kämpingumajad, et ma tunnen ennast hästi seal kui ma pean kõvemalt mõne sõna ütleva või lapsed seal röögivad oma üleväsimusest või müravad niisama. (Nr 6)

Nii nagu sisseregistreerimise protsessi puhul on ka väljaregistreerimise suhtes eelistused erinevad. Hotellide puhul on kontaktiga väljaregistreerimine sobiv kõikide intervjueeritavate jaoks. Külaliskorterite ja puhkemajade puhul aga jagunevad arvamused siiski kaheks. Need, kes soovivad seda kontaktivabalt teha, soovivad, et protsess kulgeks nende omas tempos. Ei soovita, et keegi viibiks seal samal ajal kui oma asju autosse pakitakse. Murekohana toodi välja ka kellegi järgi ootamine, et saaks võtmed tagastada. Samuti ka probleemid lastega lahkumisel. Samas on inimesi, soovivad lahkudes anda võtme inimesele käest kätte. Nõnda vaadatakse puhkemaja teenusepakkuja poolt üle ning ei esitata hilisemaid pretensioone.

Ja võtme tahaks anda või jätta kuskile, et oleks võimalikult sujuv ja kiire, et lastega tekib ikka ootamatusi. Kes tahab minna ja kes ei taha minna ja kes nutab ja kes tahab süüa, et siis oleks lihtsam kui ei peaks kellegagi veel midagi allkirjastama või mida iganes. Et see oleks hästi lihtne. (Nr 1)

Mulle meeldib see just, et asjad oleks korras.. Et keegi ei tuleks pärast ütleva, et vaata mis siin on ja mis siin on.. Et keegi vaataks kõik üle ja ma saan rahulikult ära sõita teades, et kõik on hästi ja kõik on korras.“ See tekitab kindlustunde. Samuti saavad inimesed siis suust-suhu tagasisidet teenusepakkujale jätta. (Nr 8)

Pereturistile on oluline pakkuda paindlikkust. Seda ka sisse- ja väljaregistreerimise protsessi juures. Neile on majutusteenuse juures oluline et terve pere mahuks ilusti ära. Magamistingimused peavad olema paindlikud ning pakkuma erinevate soovidega peredele erinevaid võimalusi. Füüsiline keskkond peab olema lastele ohutu. Perega reisijad eelistavad, et majutuskohas oleks võimalik kasutada lastele mõeldud inventari ning olemas oleksid vaba aja veetmise võimalused pere pisematele. Mugavuste all soovitakse vanni, nõudepesumasina ja pesumasina olemasolu. Majutusettevõttes, mida renditakse välja täies mahus iseseisvaks kasutamiseks on väga oluline köögi olemasolu. Samas hinnatakse ka toitlustusvõimaluse olemasolu.

3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada Eesti pereturistide soovid, ootused ja vajadused majutusteenusele ning nendest lähtuvalt teha Salu Puhkemajale ettepanekud pereturisile atraktiivse majutusteenuse arendamiseks. Järeldused ja ettepanekud on esitatud klienditeekonna etappide kaupa, kuid kõige enam keskendutakse külastusaegse etapi teguritele. Peamiselt keskenduvad ettepanekud väiksemate lastega peredele. Ettepanekud on klienditeekonna etappide kaupa välja toodud ka eraldi lisas 4.

Eesti pereturistil on keskmiselt 2 last. Perega reisitakse umbes 3 korda aastas. Reisima motiveerib pereturiste vaheldus ning lastele uute asjade õpetamine. Inspiratsiooni reisimiseks saadakse sotsiaalmeediast. Eelistatakse lähireise, mille korral ööbitakse sihtkohas 1-2 ööd. Kaugemate reise puhul jäädakse vähemalt nädalaks. Transpordivahendina kasutatakse lähireiside puhul isiklikku sõiduautot.

Saabumiseelses etapis soovivad pereturistid majutust otsida ja broneerida interneti teel. Oluline on mugavus, sest laste kõrvalt pole inimestel aega süvitsi uurida erinevaid võimalusi. (Kovalainen, 2012). Pereturistid eelistavad informatsiooni otsida interneti vahendusel ning eelistavad veebilehti, kus on võimalik võrrelda erinevaid majutusteenuse pakkujaid ning seal ühtlasi ka broneering teha. Kogu informatsioon soovitakse saada ühelt lehelt. Tähtis on, et kogu teenuse kohta käiv detailne informatsioon oleks kättesaadav ning ei peaks seda eraldi telefoni teel üle küsima. Seega soovitab töö autor liituda eelkõige broneerimisplatvormiga Booking või ka AirBnb-ga. Lisaks on ettepanek luua koduleht, kus on võimalik majutust nii broneerida kui ka selle eest tasuda. Kodulehel ei ole küll võimalik erinevaid majutusteenuse pakumisi võrrelda, kuid see annab ettevõttele võimaluse lisada kogu vajamineva informatsiooni. Samuti on kodulehel informatsiooni lihtne ja kiire hallata. Nii AirBnb-s, Bookingus kui ka kodulehel on soovitatav kirja panna kogu informatsioon voodikohtade võimaluste ning kogu informatsioon toas või territooriumil olevate lisavõimaluste ning paindlikkuse kohta.

Pereturistid hindavad pakkumisi, kus kõik asjad oleksid saadaval ühest kohast, nii majutuse kui toitlustuse näol. Puhkemajas on olemas toidutegemise võimalus, kuid lapsevanemad soovivad puhkusel lõõgastuda ning igapäevakohustustest vabaneda. Tihti tulevad aga kohustused nagu näiteks toidu valmistamine puhkusele kaasa. Muutub vaid asukoht, kus neid teostatakse (Backer & Schänzel, 2015). Siinkohal on võimalus teha koostööd lähedal asuvate restoranidega ja võimaldada peredel reisi broneerides lisada majutusele soovi korral ka toitlustuse.

Saandumise etapi puhul on võrdselt neid, kes soovivad kontaktivaba vastuvõttu kui ka neid, kes soovivad saada teeninduskogemust läbi inimese. Oluline on olla sisse- ja väljaregistreerimise protsessi osas paindlik (Minnaert, 2019). Seega peaks olema võimalik teenust broneerides valida erinevate sisse registreerimise võimaluste vahel. Valikus peaks olema kontaktiga sisse registreerimine, kus majutusasutusse jõudes võtab kliendi vastu inimene, kes jagab juhiseid. Samuti peaks võimalus olema kontaktivabaks protsessiks, kus majja pääseb koodi/võtmega ning informatsioon juhenditega saabub kliendile meili teel ning on olemas paber kandjal ka puhkemajas.

Pereturistide jaoks on majutusteenuse valimisel kõige olulisemaks teguriks ruumikus. Ka Backeri ja Schänzeli (2015) poolt läbi viidud uuringus oli üheks olulisemaks aspektiks majutusteenuse valimisel see, et kogu perekond mahuks ära. Antud uuringu käigus selgus, et pered jagunevad kaheks. On neid, kes tahavad, et külastusaegses etapis mahuks kogu pere ühte tuppa. Samas on ka kliente, kes eelistavad, et lastel oleks võimalik eraldi toas magada. Piisava ruumi puudus võib tekitada perekonnaliikmete vahel konflikte (Siwek *et al.*, 2022). Seega peaks puhkemajas olema võimalus tervel perel ühes toas magada kui ka variant, et lapsed saavad eraldi toas magada. Lisaks on soovitatav paigaldada ühte magamistuppa suurele voodile lisaks kappvoodi või diivanvoodi, mida on võimalik soovi korral avada. Sedasi saab kogu pere ühes toas magada. See annab ruumi neile, kes soovivad lastega eraldi tubades magada ning samas võimaldab soovi korral ühte tuppa rohkem inimesi mahutada.

Magamistingimuste juures on oluline pakkuda võimalust magada pimedas. Kui lapsed, kes on harjunud magama pimedas, peavad seda puhkusel olles tunduvalt heledamas ruumis tegema, siis ei pruugi olla uni nii kvaliteetne. Selle tulemuseks on rahutud ja tusased lapsed. (Backer ja Schänzel, 2015) Ka käesolevas uuringus selgus, et paljud

lapsed on harjunud pimedas magama ning kui seda neile ei võimaldata, siis on nende uni lühem kui tavaliselt. Seega tuleks luua Salu Puhkemajas võimalus ruumi pimendamiseks ruloode või pimendavate kardinate näol. Samas on olemas lapsi, kes kardavad pimedat ning vajavad uinumiseks õrna valgust. Selleks soovitab töö autor Salu Puhkemajja soetada mänguasi, mis pakub võimalust lakke õrna valgust ja tähekesi projekteerida. Soovi korral on võimalik selle kaudu ka muusikat mängida.

Pereturistile on oluline, et majutusasutuses oleks lastele mõeldud mängutuba ja mänguasjad (Minnaert, 2019). Ka käesoleva uuringu tulemustest selgub, et mängutuba ja mänguasjad on pereturistile atraktiivsed. Puhkemaja tuleks varustada mängunurgaga, mis on varustatud lastele mõeldud mänguasjadega. Lõputöö uuringust selgub, et lapsevanemate soov on, et mänguasjad oleksid maalähedased ning sellised, mida kodudes ei leidu. See annab lapsevanematele aega lõõgastuda ja puhata kuni lapsed mängivad. Mänguasjad, mis on ka kodus saadaval, veetlevad lapsi vaid lühikest aega. Suuremat rõõmu ja pikemat tegutsemist pakuvad mänguasjad, mis on laste jaoks tundmatud. Seega soovitab töö autor varustada puhkemaja looduslike ja arendavate mänguasjadega.

Turismiteenuseid arendades on oluline arvestada turvalisusega. See on inimeste üks põhivajadusi. (Lazoura, *et al.*, 2021, lk 230) Ka käesoleva uurimistöö tulemusena selgus, et turvalisus on oluline aspekt, mida pereturist majutusteenuselt ootab ja vajab. Euroopa pereturist peab turvalisuse all seoses majutusteenusega silmas eelkõige füüsilise keskkonna ohutust (Khoo-Lattimore *et al.*, 2018). Ka Eesti pereturisti jaoks on turvalisuse osas oluline, et eelkõige füüsiline keskkond oleks lastele turvaline. Puhkemajja lastele ligipääsetavatesse kohtadesse on soovitatav mitte paigutada sisustuselemente (vaasid ja muud purunevad esemed), mis võivad puruneda ja neile ohtu kujutada. Ka teler on soovitatav kinnitada seinale, et lapsed seda mänguhoos maha ei saaks tõmbaks. Mängukohad, mis on lastele suunatud peaksid olema sellised, et lapsevanemad saaksid neid kaugemalt jälgida ilma hirmuta. Siinkohal toob töö autor välja soovitusena paigaldada puhkemaja territooriumile akendest ning terrassilt nähtavale kohale lisaks mänguväljakule ja liivakastile ka madalal asetseva seikluspargi. Sedasi saavad lapsed ronida ilma hirmuta, et kõrgelt kukkudes saadakse ohtlike vigastusi. Samuti on ettepanek puhkemaja ala piirata aiaga, et lastel ei oleks võimalik puhkemaja territooriumilt iseseisvalt välja minna.

Erinevalt varasemalt läbi viidud uuringutest pidasid antud uuringus osalejad vajalikuks ka esmaabitarvete olemasolu majutusasutuses. Lastel juhtub pidevalt õnnetusi ning ka haigused ei hüüa tülles. Seega on ettepanek Salu Puhkemajale moodustada esmaabitarvete komplekt, kus sees peaksid olema sidemed, plaastrid ning palavikualandajad lastele.

Lastele ja ka täiskasvanutele pakuvad huvi veega seotud tegevused (Hend Mohamed Hamed, 2017; Minnaert, 2019; Khoo-Lattimore et al., 2018). Seda kinnitas ka käesolev uuring. Pereturistid sooviksid võimalust ujuda, kuid seda nii, et lastel ei oleks võimalik veekogusse kukkuda ning viga saada. Seega soovitab töö autor rajada tiigi või basseini veidi majast eemale ning ümbritseda see tarandiga. Sedasi ei pääse lapsed iseseisvalt veekogu äärde ega satu ohtu. Lisaks peaks olema duširuumis vann, sest väikestele lastele ei meeldi üldiselt duši all käia.

Mugavuste osas on nõudlikkus suurem just väikeste lastega. Neile on reisisid vaja väga palju asju kaasa võtta ning tihti võivad asjad lastega sagimise juures ka maha ununeda. Pereturistid hindavad kui neil on võimalik ilma lisatasuta kasutada erinevaid lastele mõeldud tarvikuid (Khoo-Lattimore et al., 2018). Uuringu tulemustest lähtuvalt, soovitab töö autor varustada puhkemaja väikeste laste jaoks oluliste vahenditega. Nendeks on söögitoolid lastele, beebi reisivoodi, mähkimislaud ning spetsiaalne prill-laud lastele. Informatsioon nende olemasolust peab olema ka ettevõtte kodulehel ning erinevates broneerimisportaalides (Booking, AirBnb jne). Kuna kõigil neid vaja ei lähe, siis soovitab töö autor lasta kliendil broneeringut tehes lisada endale vajaminev inventar majutustellimusse. Sellisel juhul ei ole need ees puhkajatel, kes peatuvad puhkemajas vanemate lastega.

Majutusettevõtete puhul, kus majutusüksus renditakse välja täies ulatuses, on oluliseks kriteeriumiks köögi olemasolu. (Lin, 2020) Sellist majutusettevõtet broneerides soovivad paljud perega reisijad endale ise süüa teha, kuid samas hinnatakse valikuvõimalust majutusele ka mõned toidukorrad lisada. Seejuures ilmnes käesolevast uuringust, et kõige tähtsam on, see, et köök oleks varustatud veekeedukannu ja külmkapiga. Lisaks on ettepanek köögis asuv ahi planeerida kõrgemale, et väiksematel lastel puuduks sinna ligipääs. Samuti peavad kappidel olema ees ukсед mitte kangas. Köök tuleks varustada ka nõudepesumasina, sest pereturistid soovivad reisil olles majapidamistöödega

võimalikult vähe pistmist teha. See kergendab oluliselt kohustuste koormat. Lisaks loob tingimused, et lapsevanemad saavad rohkem puhata ning igapäevastest toimetustest eemale.

Lahkumisel nagu ka sisse registreerimise puhul on oluline pakkuda valikuvõimalust, sest inimesed jagunevad kaheks. Tulenevalt käesoleva uuringu tulemustest on inimesi, kes soovivad privaatset ja kontaktivaba majutusest lahkumist kui neid, kes soovivad kontakti inimesega, et majutusüksus üle anda. Seega soovitab töö autor luua nii kontaktivaba kui ka inimkontaktiga lahendus, mida pered sõltuvat oma soovidest saavad ise valida.

KOKKUVÕTE

Majutusteenus on turismitoote osa, kuid seda võib vaadata ka eraldiseisva turismitoote - majutustootena. See koosneb erinevatest elementidest, milleks on nii füüsiline osa kui ka teenuse protsessid. Kliendile kvaliteetse teenuse pakkumiseks on vaja need elemendid kohandada vastavalt nende ootustele ja vajadustele. Eesmärgiks peab seadma kliendi ootustele vastamise ja vajaduste rahuldamise. Seejuures tuleb tähele panna, et inimeste ootused ja vajadused erinevad sõltuvalt reisieesmärgist.

Pereturisti ootusi ja vajadusi majutusteenusele on käsitletud mitmes uuringus. Enamasti keskenduvad need ootustele ja vajadustele, mis on seotud hotellide ja kuurortidega. Nendest selgub, et pereturistidele on kõige olulisem, et lapsed oleksid õnnelikud. Majutusteenuse juures peavad pereturistid oluliseks hinda, toidu tegemise võimalust, turvalisust, ruumikust, sobivaid magamistingimusi, lapsesõbralikku keskkonda ja erinevaid mugavusi.

Teenuse arendamiseks lähtuvalt pereturisti soovidest, ootustest ja vajadustest on võimalik rakendada teenusdisaini. Teenusdisaini eesmärgiks on arendada teenused selliseks, et need oleksid kliendile lihtsasti kasutatavad ja atraktiivsed. Seejuures kasutatakse erinevaid loovtehnikaid erinevatest valdkondadest. Disainiprotsess on jagatud nelja etappi: avasta, kirjelda, arenda ja valmista.

Antud lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada pereturistide soovid, ootused ja vajadused puhkemajas pakutavale majutusteenusele. Selleks, et eesmärk saavutada püsitati uurimisküsimus - milliseid pereturisti soove, ootusi ja vajadusi arvesse võttes arendada atraktiivset majutusteenust Salu Puhkemajas? Uurimisküsimusele vastuse saamiseks viidi läbi intervjuud. Intervjuu küsimused moodustati lähtudes varasematest uuringutest selgunud olulisemate aspektide põhjal ning need kombineeriti teenuse elementidega. Need kategooriad liigitati omakorda klienditeekonna etappide alla. Intervjuud viidi läbi

Eesti perede seas, kes on potentsiaalsed puhkemaja kliendid. Intervjueeriti 8 pereema ning seda ajavahemikul 06.03-17.03.2023.

Uuringu tulemusena selgus, et pereturistid soovivad saabumiseelses etapis otsida ja broneerida majutust interneti teel. Seejuures eelistatakse platvorme, kus on võimalik teenust broneerida, selle eest tasuta ning erinevaid teenusepakkujaid võrrelda ühes kohas. Saabumise etapis on neid, kes soovivad kontaktiga sisse registreerimist, aga ka neid, kes soovivad seda kontaktivabalt teha. Majutusteenuse puhul pereturistile oluline nii ruumikus kui turvalisus. Soovitakse võimalust kogu perega ühes toas magada kui ka lastele eraldi tuba. Magamistingimused peavad lubama magada nii pimedas kui ka õrnalt valgustatud ruumis. Samuti on pereturistil soov magamistoas temperatuuri reguleerida vastavalt soovile. Äärmisel oluline on füüsilise keskkonna turvalisus ning esmaabivahendite olemasolu. Majutuses võiks olemas olla vann ning võimalus pesu pesta. Köök peaks olema varustatud külmiku, veekeetja ja nõudepesumasinaga. Lastele peaks puhkemajas olema vaba aja veetmise võimalused, mis ei teeks lapsevanemate elu keeruliseks.

Uuringutulemustest lähtuvalt tehti ettepanekud Salu Puhkemajale pereturistile atraktiivse majutusteenuse arendamiseks. Saabumiseelses etapis soovitab töö autor liituda broneerimisplatvormide Booking ning AirBnb-ga. Samuti on soovitatav luua koduleht, kuhu lisatakse broneerimisvõimalus ning detailne info teenuse kohta. Koostööd võiks teha lähedal asuvate restoranidega, et pakkuda võimalus majutust broneerides lisada sinna ka toitlustuse. Saabumise ning lahkumise etapis teeb lõputöö autor ettepaneku luua võimalused nii kontaktiga kui kontaktivabaks saabumiseks ning lahkumiseks.

Puhkemajas viibimise etapis on ettepanekuid mitmeid. Oluline on luua võimalused tervel perel ühes toas ööbida. Selleks on võimalik magamistuppa lisaks suurele voodile lisada diivanvoodi/kappvoodi, kuhu soovi korral ka lapsed mahuksid ööbima. Magamistubadesse on soovitatav panna rulood, mis võimaldaksid pimedas magada. Samuti tuleks luua võimalus õrnas valguses magada, seda näiteks mänguasja näol, mis kiirgab õrna valgust lakke.

Puhkemajja tuleks luua mängutuba, mis oleks varustatud looduslike ning arendavate mänguasjadega. Õuealale paigaldada mänguväljak ja madalal asetsev seiklusrada, mis

oleks nähtav nii toast kui terrassilt. Veesilm planeerida majast veidi eemale ning ümbritseda see tarandiga, et lastel puuduks sinna iseseisvalt ligipääs ning nad ei sattuks ohtu.

Puhkemaja tuleks varustada esmaabikomplektiga, kus on lisaks sidemetele ja plaastritele ja palavikualandajad. Ettepanek on luua puhkemaja külastajatel võimalus kasutada lastele mõeldud inventari nagu söögitoole lastele, beebi reisivoodit, mähkimislauda jne. Köögikeskkonna osas teeb töö autor ettepaneku planeerida ahi kõrgemale. Kööki paigaldada nõudepesumasin, külmik ning veekeetja. Köögikapid tuleks planeerida ustega, mitte lahtiselt ega kangaga.

Käesolevas lõputöös esitatud ettepanekud on kasulikud lisaks Salu Puhkemajale ka teistele majutusteenuse pakkujatele, kes soovivad arendada teenuseid pereturistidele. Autori hinnangul täitis uuring oma eesmärgi. Selgitati välja lastega pereturistide soovid, ootused ja vajadused puhkemajas pakutavale majutusteenusele. Puudusena võib välja tuua vähese vanemate lastega perede osaluse antud uuringus. Seetõttu soovitab töö autor edasi uurida vanemate lastega perede ootusi ja vajadusi. Seejärel saab võrrelda, kas erinevas vanuses lastega perede ootused ja vajadused erinevad ning millisel määral. Lõputöö autor soovib tänada kõiki uuringus osalenud naisi, kes leidsid aega intervjuu küsimustele vastamiseks. Eriline tänu juhendaja Tiina Viinile.

VIIDATUD ALLIKAD

- Backer, E., & Schänzel, H. (2015). Family Holidays - Vacation or Obligation? *Tourism Recreation Research Vol 38 (2)*, 159-173, DOI: 10.1080/02508281.2013.11081742.
- Baltescu, C. A. (2008). Planning and Creating Tourism Products. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences. Series V*, 205-210.
- Camargo, B., Iberri, L., Llano, R., & Lozano, M. (2021). New perspectives on family tourism: Motivations, travel behavior and experiences of single-parent families . *TTRA Canada*.
- Carr, N. (2011). *Children's and Families' Holiday Experience (1 st ed.)*. Routledge.
- Design Council. *Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond*. Kasutamise kuupäev: 2022, allikas Design Council: <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>
- Edvardsson, B., & Olsson, J. (1996). Key Concepts in New Service Development. *Service Industries Journal*, 140-164.
- Folstad, A., Kvale, K., & Halvorsrud, R. (2014). Customer journeys: Involving customers and internal resources in the design and management of services. *Fourth Service Design and Innovation conference*, 412-417.
- Gram, M. (2005). Family Holidays. A Qualitative Analysis of Family Holiday Experiences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2-22, DOI: 10.1080/15022250510014255.
- Hamed, H. M. (2017). Children's Preferences among Services and Amenities in Kids-Friendly Resorts: An Exploratory Study on American Tweens . *Journal of Tourism and Recreation*, DOI: 10.12735/jotr.v3n1p21 21-39.

- GuestTouch. (2022). *Mapping the Hotel Guest Journey From A-Z: A Complete Guide*.
Allikas: GuestTouch: <https://www.guesttouch.com/blog/mapping-the-hotel-guest-journey-from-a-z-a-complete-guide>
- IDEO. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design: Design Kit*. San Francisco: IDEO.
- Ionel, M. (2021). Accommodation Service and its Importance in the Hospitality Sector. "Ovidius" *University Annals*, 319-323.
- Khorasani, S. T., Slasifard, Maryam. (2017). Evolution of Management Theory within 20 Century: A Systemic Overview of Paradigm Shifts in Management. *International Review of Management and Marketing*. 2017. 134-137.
- Khoo-Lattimore, C., del Chippa, G., & Yang, M. J. (2018). A family for the holidays: delineating the hospitality needs of European parents with young children. *Young Consumers*, 159-171. DOI 10.1108/YC-08-2017-00730.
- Kovalainen, S. (2012). Ethics in family tourism.
- Kozak, M. A., & Acar, D. (2015). Service design in hotels: A conceptual review. *Tourism*, 63(2), 225-240
- Kvist, Anna-Karin Jonsson (2005). Needs and Expectations of Inbound Tourists Visiting a Peripheral Area. *A Case Study in Northern Sweden*.
- Lazoura, J., Athanasios, L., Harris, G., & Dimitrios, M. (2021). Examining Tourist Needs Through Maslow's Hierarchy of Needs and the Role of Hotel Animation. *Journal of Tourism Research*, 26, 229-233.
- Lin, P. (2020). Is Airbnb a Good Choice for Family Travel? *Journal of China Tourism Research*, 16:1, 140-157, <https://doi.org/10.1080/19388160.2018.1551167>.
- Loode, O., Nurmsalu, K., & Lahtvee, L. (2009). *Eesti turismiettevõtete peresõbralikkuse uuring*. Allikas: Eesti ettevõtlike arendamise sihtasutustus. http://static.visitestonia.com/docs/31_pereturismi-uuring2009.pdf
- Marković, S., & Gjurašić, M. (2020). CREATING PERSONALIZED GUEST EXPERIENCE JOURNEY IN LEISURE HOTEL. Fourth International Scientific Conference ITEMA Recent Advances in Information Technology, Tourism, Economics, Management and Agriculture. <https://doi.org/10.31410/itema.s.p.2020.31>

- Middleton, V. T., Fyall, A., Ranchhod, A., & Morgan, M. (2009). *Marketing in Travel and Tourism*. Amsterdam: Elsevier.
- Minnaert, Lynn. (2019). US Family Travel Survey 2019.
- Moriz, S. (2005). Service Design. Practical Access to an Evolving Field.
- Pender, L., & Sharpley, R. (2005). *The Management of Tourism*. London: Sage Publications.
- Qiao, G., Cao, Y., Chen, Q., & Jia, Q. (2022). Understanding Family Tourism: A Perspective of Bibliometric Review. *Front Psychol*, doi: 10.3389/fpsyg.2022.937312.
- Qu, H., Ryan, B., & Chu, R. (2000). The Importance of Hotel Attributes in Contributing to Travelers' Satisfaction in the Hong Kong Hotel Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 65-83, https://doi.org/10.1300/J162v01n03_04.
- Schänzel, H., & Yeoman, I. (2015). The Future of Family Tourism. *Tourism Recreation Research*, 343-360.
- Schänzel, H., Yeoman, I., & Backer, E. (2012). *Family Tourism: Multidisciplinary Perspectives*. Bristol, Buffalo, Toronto: Channel View Publications.
- Siwek, M., Kolasinska, A., Wrzesniewski, K., & Palka, M. Z. (2022). Services and Amenities Offered by City Hotels within Family Tourism as One of the Factors Guaranteeing Satisfactory Leisure Time. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, <https://doi.org/10.3390/ijerph19148321>.
- Smith, S. L. J. (1994). The tourism product. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 582–595.
- Stringam, B. B., & Partlow, C. G. (2015). *A Profile of the Hospitality Industry*. Business Expert Press.
- Srncic, T., Lončarić, D., & Prodan, M. P. (2016). Family Vacation Decision Making Process: Evidence from Croatia. *23rd Biennial International Congress: "Tourism & Hospitality Industry 2016: Trends and Challenges"*, (1k 432-444). Opatija.
- Stickdorn, M., & Zehrer, A. (2009). Service Design in Tourism: Customer Experience Driven Destination Management. *First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation*, (1k 1-16). Oslo.

- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Suhaeni, T., & Sosianika, A. (2018). Sustainability in Accommodation Service Industry: The Role of Quality and Value. *MATEC Web of Conferences* (lk 1-7). EDP Sciences.
- Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: *Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience*. Barcelona. ISBN 978-952-265-243-0.
- Tartu Ülikooli Pärnu kolledži Turismikompetentsikeskus. (2016). *Pereturismi valdkonna ülevaade*. Allikas: EAS Turismiarenduskeskus.
- Wiriyakitjar, R., & Wonglorsaichon, P. (2013). Hotel Customer Expectations of Service: A Provincial Analysis of Family Business in Chiangmai, Thailand. *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 1-11, DOI: 10.4172/2324-8807.1000123.
- Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/36419>

Lisa 1. Intervjuu küsimused

Reisimotivatsioon, idee tekkimine

1. Millises vanuses lapsed teie peres kasvavad?
2. Mitu korda aastas te koos perega reisite?
3. Mis motiveerib teid perega reisima?
4. Kirjeldage palun, milliseid reise teile koos perega meeldib ette võtta.
5. Millist transpordivahendit reisimiseks kasutate?
6. Kui pikalt te reisi ette planeerite?

Saabumiseelne (valiku tegemine, broneerimine)

7. Milline näeb välja teie reisi planeerimise protsess? *Millist informatsiooni ja kust otsite?*
8. Millised on teie ootused majutusteenusele perega reisisel?
9. Kuidas eelistate majutust broneerida?

Saabumine

10. Milline oleks teie jaoks meeldiv vastuvõtu protsess?

Külastusaegne/kohapeal viibimine

11. Kirjeldage palun perereisiks sobiva majutuse füüsilist keskkonda.
12. Mis teeb teie arvates majutusteenusest lapsesõbraliku majutusteenuse? *Iseloomustage palun lapsesõbralikku majutusteenust.*
13. Iseloomustage palun turvalist majutusteenuse keskkonda. *Millised aspektid seoses turvalisusega on teie kui perega reisija jaoks majutusteenuse puhul olulised?*
14. Millised mugavused peaksid teie jaoks perega reisisel majutusteenuses kindlasti olema?
15. Mida peate oluliseks majutusteenuse puhul, kus majutusüksus (korter/maja) renditakse teile välja iseseisvaks ja privaatseks kasutamiseks?
16. Kirjeldage palun, millistes tingimustes on teie lapsed harjunud magama? *Mis häirib laste und? Kas nad magavad koos teiega ühes toas/voodis?*

Lisa 1 järg. Intervjuu küsimused

17. Palun kirjeldage peresõbralikku köögikeskkonda. *Mida peaks peresõbralik köök kindlasti sisaldama?*

Lahkumine

18. Milline oleks teie pere jaoks mugav majutusevõttest lahkumine ning kuidas eelistate majutuste eest tasuda?

Lisa 2. Intervjuu küsimuste teemad ja allikad

Etapp	Teema	Allikas
Reisimotivatsioon ja planeerimine	Intervjueeritavate peres kasvavate laste vanused	Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018
	Reisimotivatsioon	Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018
	Reisi planeerimine	Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018 Gram, 2005 Kovalainen, 2012
1. Saabumiseelne	Informatsiooni hankimine	Kovalainen, 2012
	Broneerimisprotsess	Middleton <i>et al.</i> , 2009
2. Saabumine	Vastuvõtuprotsess	Middleton <i>et al.</i> , 2009 Minnaert, 2019
3. Majutuseettevõttes viibimine	Füüsiline keskkond	Middleton <i>et al.</i> , 2009 Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018
	Lapsesõbralikkus	Minnaert, 2019 Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018 Hamed, 2017
	Turvalisus	Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018 Lin, 2020
	Mugavused	Middleton <i>et al.</i> , 2009 Minnaert, 2019 Hamed, 2017 Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018 Lin, 2020
	Magamistingimused	Minnaert, 2019 Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2019
	Toidutegemise võimalus	Middleton <i>et al.</i> , 2009 Minnaert, 2019 Khoo-Lattimore <i>et al.</i> , 2018 Backer & Schänzel, 2015 Lin, 2020
4. Lahkumine ettevõttest	Väljaregistreerimise protsess	Middleton <i>et al.</i> , 2009 Minnaert, 2019

Lisa 3. Intervjueeritavate peres kasvavate laste arv ja laste vanused

Intervjueeritav	Laste arv	Laste vanus
Nr 1	1	5-aastane
Nr 2	1	6 kuune
Nr 3	2	2aastane 4-aastane
Nr 4	2	1-aastane 4-aastane
Nr 5	2	6-aastane 8-aastane
Nr 6	3	3-aastane 6-aastane 15-aastane
Nr 7	1	5-aastane
Nr 8	2	5-aastane 12-aastane

Lisa 4. Ettepanekud Salu Puhkemajale majutusteenuse arendamiseks

Klienditeekonna etapp	Ettepanekud
Saabumiseelne	<ul style="list-style-type: none"> • Liituda Booking ja AirBnb keskkonnaga. • Luua koduleht koos broneerimisvõimalusega. • Detailse ja tõese informatsiooni esitamine teenuse kirjelduses. • Teha koostööd lähedal asuvate toitlustuskohtadega, et pakkuda broneerimisel võimalust ka toitlustus lisada. • Võimaldada broneerimisel lisada inventar väikeste laste tarbeks (mähkimislaud, söögitool jne).
Saabumine	<ul style="list-style-type: none"> • Luua võimalus nii kontaktiga kui ka kontaktivabaks sisse registreerimiseks.
Külastusaegne	<ul style="list-style-type: none"> • Luua võimalus tervel perel ühes toas magada – paigaldada magamistuppa lisaks suurele voodile ka diivanvoodi/kappvoodi. • Paigaldada magamistubadesse rulood/pimendavad kardinaad, et võimaldada magada pimedas. • Varustada magamistuba öövalgustusega (näiteks valgust kiirgava mänguasja või dimmerdatava valgusti näol), et soovi korral oleks toas öösel õrn valgus. • Luua mängutuba/mängunurk lastele, mis on varustatud maalähedaste ja arendavate mänguasjadega. • Lisaks liivakastile ja mänguväljakule rajada puhkemajja ka madalal asetsev seiklusrada. • Lastele mõeldud meelelahutusobjektid rajada lapsevanemate vaatevälja. • Puhkemaja ala piirata aiaga. • Veesilm rajada majast eemale ja ümbritseda see aiaga. • Varustada puhkemaja esmaabivahenditega. • Varustada puhkemaja väikeste laste jaoks vajalike vahenditega. • Puhkemaja köök varustada nõudepesumasina, veekeedukannu ja külmikuga. • Ahi asetada kõrgemale. • Köögikapid planeerida ustega mitte avatud disaini ega kangaga. • Kergesti purunevad ja seega lastele ohtu kujutavad esemed (nt vaasid) paigutada lastele kättesaamatutesse kohtadesse. • Teler paigutada seinale.

Lisa 4 järg. Ettepanekud Salu Puhkemajale majutusteenuse arendamiseks

Lahkumine	<ul style="list-style-type: none">• Pakkuda valikuvõimalust kontaktiga ja kontaktivaba väljaregistreerimise vahel.
-----------	--

SUMMARY

DEVELOPING AN ACCOMMODATION SERVICE FOR FAMILY TOURISTS BASED ON THE EXAMPLE OF SALU PUHKEMAJA

Hedi-Kertu Kruise

As family tourism grows the fastest among vacation tourism, it is important to adapt products and services based on their needs (Shänzel & Yeoman, 2015). The goal of this thesis was to find out how to develop an attractive accommodation service of a holiday home to family tourists based on their wishes, expectations and needs. To reach the goal tasks had been set:

- Firstly, to give an overview of family tourism definition, family tourists' expectations and needs on accommodation service, and possibilities of developing accommodation service, based on scientific literature;
- Secondly, to prepare and conduct interviews amongst family tourists that are potential clients of holiday houses;
- And finally, to analyse research results and to make conclusions and suggestions to develop an attractive holiday home accommodation service for families with children.

Study consists of two parts – theoretical and empirical. Theoretical part is about family tourism and their needs and expectations. Also, about how to develop accommodation service based on customer needs and expectations. Second part is about empirical work. It focuses on determining family tourists' wishes, needs and expectations on holiday house accommodation service.

The purpose of this study was to find out wishes, expectations and needs of family tourists on accommodation services offered by holiday homes. The research question was - which

family tourists' wishes, needs and expectations to consider in order to develop an attractive holiday home accommodation service for family tourists. To reach the purpose, interviews were conducted. Interview questions were categorized based on important aspects that family tourists value the most about accommodation services and they were combined with elements of accommodation services. Previous studies bring out important aspects that family tourists value the most. Amongst them are physical environment, child friendliness, safety, amenities and facilities, sleeping arrangements and cooking facilities. In addition, author added elements of accommodation service like booking process, arrival process and departure process. All of these categories are divided into main customer journey stages: pre-arrival, arrival, stay, and departure.

Interviews were conducted between March 6th until March 17th of 2023. Interviewees were Estonian women who had at least one child under 15 years old. According to the results of this study, family tourists prefer to search information about accommodation service online and also book it via web. In arrival and departure phase, they need flexibility. In occupancy phase, family tourist expects physical environment to be safe for children and also spacious enough. They wish for an opportunity to sleep in the same room with the whole family but also a possibility to put children to sleep to a separate room. Some children need total darkness to sleep and others need some kind of hazy light. Family tourists appreciate when accommodation has washing machine, dishwasher and also a bath. Kitchen environment should include at least refrigerator and water kettle. And finally, things should be placed out of reach for children.

As a result of research and theoretical part, proposals were made to Salu Puhkemaja in order to develop holiday house accommodation service that is attractive to families with children. Firstly, on pre-arrival phase, Salu Puhkemaja should join Booking and AirBnb platform. Also, it is proposed to make a website where all the detailed information is at reach. Clients should be able to make bookings through Salu Puhkemaja's home page. Salu Puhkemaja should cooperate with restaurants that are close by so that clients can choose meals together with their accommodation reservation. On arrival phase, there should be freedom of choice whether client wishes to check-in and/or out with contact or use self-check-in option.

Secondly, during the stay, people want safe environment for their children. Therefore, pool or lake should be planned further away from the house and it should be surrounded by fence. Also, the outdoor area should be fenced so that children could not go away from holiday house territory by themselves. Playgrounds and a low-lying adventure park should be visible to the parents from windows and terrace. It is proposed that Salu Puhkemaja builds playroom or corner for children that is equipped with toys that are natural and educational/developmental.

Thirdly, during the stay, it is important to create an opportunity for families to sleep in one room. It is suggested that in the main bedroom there is one large bed and sofa-bed or closet bed. In addition to that, bedrooms should have blinding curtains or blinds which creates dark environment where children can sleep calmly. Also, it is suggested that bedrooms are equipped with toy lamp that offers dim light for children that cannot sleep in the dark. Holiday home should be equipped with first-aid kit that concludes in addition to band aids also antipyretics. It is suggested that Salu Puhkemaja creates an opportunity to use inventory that is intended for children. For an example high chairs for children, baby travel cot, changing table etc. Oven should be placed higher in the kitchen so that children could not reach to it. In the kitchen there should be dishwasher, refrigerator and water kettle.

In conclusion, the proposals presented in this thesis are useful not only for Salu Puhkemaja but also for other accommodation service providers who want to develop services for family tourists. According to the author, the study fulfilled its purpose. The wishes, expectations and needs of family tourists with children for the accommodation service offered in the holiday home were clarified. The lack of participation of families with older children in this study can be pointed out as a shortcoming. Therefore, the author of the paper recommends further research into the expectations and needs of families with older children. Then, it can be compared whether and to what extent the expectations and needs of families with children of different ages differ.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Hedi-Kertu Kruuse,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Majutusteenuse arendamine pereturistile Salu Puhkemaja näitel“, mille juhendaja on Tiina Viin, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Hedi-Kertu Kruuse

13.05.2023