

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Kerttu Lünekund

**TERVISETURISMI ARENDAMINE
TERMAALSE RAVISPAA SKLENE TEPLICE
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kai Tomasberg

Pärnu 2022

Soovitan suunata kaitsmisele

juhendaja nimi

/digiallkirjastatud/

kaasjuhendaja nimi

/digiallkirjastatud)

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

programmijuhi nimi

/digiallkirjastatud/

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

Kerttu Lünekund

/digiallkirjastatud/

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Terviseturismi käsitlused.....	6
1.1. Terviseturismi määratlused ja trendid	6
1.2. Termaalne terviseturism	13
1.3. Terviseturismi arendamine	16
2. SKLENE TEPLICE TERMAALSE RAVISPAA KLIENDI VAJADUSTE JA OOTUSTE UURING	21
2.1. Termaalse ravispaa Sklene Teplice üldiseloostus	21
2.2. Uuringu meetoodika, valim ja korraldus.....	24
2.3. Uuringu analüüs	27
3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD SKLENE TEPLICE TERMAALSELE RAVISPAALE.....	38
Kokkuvõte	47
Viidatud allikad.....	50
Lisa 1. Ankeetküsitlus eesti keeles.....	55
Lisa 2. Ankeetküsitlus slovakkia keeles.....	60
Summary	66

SISSEJUHATUS

COVID-19 pandeemia on mõjutanud kogu maailma, kaasaarvatud turismivaldkonda ning sealhulgas ka terviseturismi arengut ning võimalikke suundumusi. Isolatsiooninõuete ja kehtestatud liikumispääsude tõttu on COVID-19 pandeemia ühe tagajärjena toonud kaasa ja süvendanud vaimse tervise kriisi (Lin *et al.*, 2021, lk 1). Samal ajal avaldavad turismile mõju üleilmsed sotsiaalmajanduslikest teguritest tingitud muutused, sealhulgas elanikkonna vananemine ja terviseteadlikkuse tõus (Eesti Riiklik Turismiarengukava, 2013, lk 5). Maailma Terviseorganisatsiooni (edaspidi WHO – *World Health Organization*) hinnangul kasvab aastaks 2050 üle 60-aastaste inimeste osakaal maailmas peaaegu kahekordseks (WHO, 2022).

Euroopa Komisjon on COVID-19 pandeemiast ajendatult loonud EU4Health programmi, kus on prioriteetsete eesmärkidena välja toodud terviseedenduse, esmase ennetamise ja tervise taastamise toetamise olulisus (European Commission, edaspidi EC, 2022). Terviseturism muutub maailmas üha olulisemaks. Pandeemiajärgses faasis võib terviseturism pakkuda lahendusi, mis tõstaks elanikkonna heaolu ja elu kvaliteeti, sotsiaalsel, füüsilisel ja keskkonna tasandil (Brandão *et al.*, 2021, lk 1). Kõik eelnevalt välja toodud tegurid mõjutavad terviseturismi võimalikke arengusuundi ja määratlusi tulevikus, seega on terviseturismi ja selle arendamise uurimine jätkuvalt oluline, et olla järjepidevalt teadlik, kuidas terviseturismi ajakohaselt arendada. Teemat oleks vaja jätkuvalt uurida, kuna tegemist on muutuva ja dünaamilise valdkonnaga (Smith ja Puczkó, 2017; Jiang *et al.*, 2022, lk 1).

Töö eesmärgiks on välja selgitada, millised on külaliste vajadused ja ootused terviseturismitoodete ning -teenuste tarbimisel ning tuginedes teaduslikele allikatele ja uuringu tulemustele, esitada ettepanekud terviseturismi arendamise võimalustest termalsele ravipaale Sklene Teplice. Uuritavaks probleemiks on terviseturismi arendamise võimalused, kuidas terviseturismi tooteid ning teenuseid ajakohaselt arendada, lähtudes klientide päevakohastest vajadustest ja ootustest. Käesolevas lõputöös

proovitakse uurimisküsimusele vastust leida Sklene Teplice termaalse ravispaa külastajate uuringu toel. Tuginedes probleemikirjeldusele ning töö eesmärgile on käesoleva töö uurimisküsimus seatud järgmiselt: „Millised on kliendi vajadused ja ootused terviseturismitoodetele ja -teenustele termaalses ravispaas?“

Eesmärgist lähtuvalt on uurimistööle seatud järgnevad ülesanded:

- teemale vastavate teoreetiliste allikate läbitöötamine, millele tuginedes koostada ülevaade terviseturismi käsitlustest ning terviseturismi arendamisvõimalustest;
- valmistada ette ankeetküsimustik ja viia läbi külastaja vajaduste ning ootuste uuring;
- analüüsida uuringu tulemusi ning nende põhjal teha järeldused;
- järelduste põhjal esitada terviseturismi arendamise ettepanekud Sklene Teplice termaalsele ravispaale.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutab autor kvantitatiivset uurimisstrateegiat, kasutades andmete kogumiseks ankeetküsitlust elektroonilisel kujul. Ankeetküsitlusest saadud andmete analüüsiks kasutatakse statistiliste andmete kirjeldavat analüüsi. Uuring võimaldab selgitada välja klientide vajadused ja ootused pakutavatele teenustele ning toodetele. Eesmärgiks on tuua välja kliendisegmentide vajadused ja ootused pakutavatele terviseturismiteenustele ning -toodetele. Baseerutakse mitmetele terviseturismi valdkonna spetsialistide töödele (Smith, Puzcko, Hall, Brandão jpt) ja materjali otsitakse peamiselt ScienceDirect, Emerald Insight ja Sage Journals Online andmebaasidest.

Lõputöö koosneb kolmest osast, millest esimeses kirjeldatakse terviseturismi teoreetilisi käsitlusi, tuuakse välja peamine terviseturismiga seonduv terminoloogia, antakse ülevaade termaalsest terviseturismist ning käsitletakse terviseturismi arendamise võimalusi ning teooriaid. Töö teises ehk empiirilises osas antakse ülevaade Sklene Teplice termaalse ravispaa ettevõttest ning kirjeldatakse uuringu valimit, metoodikat ja korraldust. Seejärel viiakse läbi uuringust saadud tulemuste analüüs. Kolmandas osas toob autor teooriale ja uuringu analüüsile tuginedes välja järeldused ning ettepanekud terviseturismi arendamiseks Sklene Teplice termaalses ravispaas, mis esitatakse ettevõttele.

1. TERVISETURISMI KÄSITLUSED

1.1. Terviseturismi määratlused ja trendid

Järgnevas alapeatükis annab töö autor ülevaate terviseturismi tähendusest, selle erinevatest määratlustest ning alaliikidest. Kirjeldatakse terviseturismi võimalikke arengusuundi ja tuuakse välja trendid terviseturismi valdkonnas. Samuti annab autor ülevaate erinevatest mõjuteguritest, mis mõjutavad ning suunavad inimese reisikäitumist.

Terviseturismi defineerimiseks on oluline mõista eraldiseisvana turismi ning tervise mõiste tähendusi. Turism ja sellega kaasnev reisimine on tegevused, millel on potentsiaal luua ja arendada inimese heaolu (*World Tourism Organization* ja *European Travel Commission*, edaspidi UNWTO ja ETC, 2018). UNWTO järgi on turism sotsiaalne, kultuuriline ja majanduslik nähtus, mis toob kaasa inimeste liikumise riikidesse või kohtadesse väljaspool nende tavapärast keskkonda, seda isiklikel või professionaalsetel eesmärkidel (UNWTO, 2021). Viimastel aastakümnetel on muutunud üha olulisemaks tervise teadlik väärtustamine ja tervise eest hoolitsemine, mis omakorda võib olla põhimotiiviks reisimisel ja sihtkoha valimisel. Turism pakub teenuseid ning tooteid, mis on disainitud elukvaliteedi parendamiseks, rahuldades sellisel moel tervisega seotud vajadusi (Dimitrovski ja Todorović, 2015, lk 260).

WHO (1948) defineerib tervist kui terviklikku füüsilist, vaimset ja sotsiaalset heaolu, mitte ainult haiguste ja nõrkuse puudumist. Viimastel aastatel on WHO (2021) eraldi välja toonud vaimse tervise olulisuse, rõhutades, et ilma vaimse terviseta ei ole tervist. Saracci (1997) on tervise mõistele lähenenud laiemalt, nimetades seda lisaks tervise terviklikule heaolule ka inimese põhiõiguseks, tuues välja, et oluline on eristada õnnelikkuse ja tervise mõistet ning tähendust. Awofeso (2005) peab WHO poolt pikalt paigas olnud tervise definitsiooni utoopiliseks, mitte paindlikuks ja ebarealistlikuks. Tuues välja, et tervis on nii ideaal kui ka hetkeline tegelik tervislik seisund ning muutes

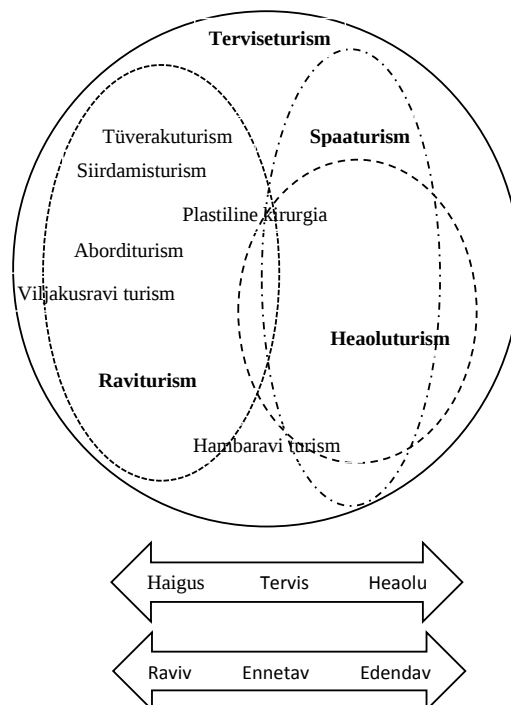
teadlikult oma harjumusi ja käitumist olemasolevas hetkes, on võimalik parendada ning saavutada parem tervis tulevikus. (Erfurt-Cooper ja Cooper 2009, lk 19)

Selline avaram definitsioon võimaldab laiendada tervise mõistet, hõlmates ka *wellnessi* ehk heaolu. Sellisele laiemale tervise kontseptsioonile põhineb ka väärtus, mida tervise- ja heaoluturism saab nii gruppidele kui ka indiviidile pakkuda (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 19). Terviseteadlikkuse ning -ennetuse kasv ja vajadus tulla toime stressiga, on muutnud heaoluteenuste tarbimise kasvavaks trendiks (Dimitrovski ja Todorović, 2015, lk 260). Seega peidab tervise- ja heaoluturism endas võimalusi, pakkudes lahendusi tervise parendamisel, edendamisel ja haiguste ennetamisel (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 19).

Terviseturism on turismi üks harusid. Terviseturismi mõiste määratlemine on keeruline, sest puudub kindel kokkulepitud ja üheselt mõistetav terminoloogia (Zhong et al., 2021; Jiang et al., 2022, lk 1). Kontseptsioonid ja definitsioonid võivad regiooniti erineda ning kogutud andmed on pigem killustunud ning puudulikud (UNWTO ja ETC, 2018). Reisi- ja turismikontseptsioone, nagu terviseturism, raviturism ja spaaturism, kasutatakse mõnikord vaheldumisi, kuigi need hõlmavad erinevaid reisimise motiive ja tegevusi (Dimitrovski ja Todorović, 2015, lk 259; Jiang et al., 2022, lk 1). Üheks võimaluseks ongi määratleda terviseturismi, lähtudes reisi põhimotiivist. UNWTO defineerib terviseturismi kui katusmõistet nendele turismitüüpidele, mille esmane motiiv on panustada indiviidi füüsilisele, vaimsele ja/või spirituaalsele tervisele, kasutades meditsiinile ja heaolule põhinevaid tegevusi (UNWTO, 2021). Jiang et al (2022, lk 2) määratleb terviseturismi kui turismi, mis hõlmab nii füüsilist kui ka vaimset tervist parandavaid meditsiini- ja heaolutegevusi, mis ajendab inimest elukohast ajutiselt lahkuma, eesmärgiga leida tervisehoiuteenuseid, et tervist säilitada ja edendada. Terviseturism soodustab indiviidil nii isiklikus keskkonnas kui ka ühiskonnas üldisemalt paremini toimida ja iseenda vajaduste eest hoolt kanda (UNWTO, 2021).

Terviseturismi käsitusi leidub mitmeid. Samas on terviseturismi kontseptsioon aastatega laienenud ning terviseturismi mõiste oluliselt muutunud, kuna haigusekesksest lähenemisest liigutakse üha enam tervisekeskse lähenemise suunas (Jiang et al., 2022, lk 2). Erinevatel autoritel on terviseturismi alajaotuste suhtes olnud erinevad lähenemised. Smith ja Puzcko (2017) jagavad terviseturismi kaheks alavormiks: heaoluturism ja

raviturism. Lee ja Kimi (2015, lk 223) järgi on terviseturism terviklik kontseptsioon, mis hõlmab nii meditsiini- kui ka terviseturismi määratlust. Erfurt-Cooper ja Cooper (2009, lk 18) toovad välja, et terviseturism hõlmab nii tervisespaasid kui ka heaoluspaasid, nii kuumaveeallikatega kui ka ilma. Hall (2011, lk 7) jaotab terviseturismi kolmeks alaliigiks: spaa-, ravi- ja heaoluturism. Ta toob välja, et erinevate terviseturismi alajaotuste määratlemisel on oluline aru saada nende suhestumisest heaolu ning haiguse mõistetes (vaata joonis 1) (Hall, 2011, lk 7).



Joonis 1. Kohandatud terviseturismi alaliikide suhestumine (Hall, 2011, lk 8)

Järgnevalt annab autor ülevaate heaoluturismist kui ühest terviseturismi alavormist. Heaoluturismi paremaks määratlemiseks tuleb selgitada lahti *wellness* ehk heaolu mõiste, millele leidub erinevaid definitsioone. Heaolu kontseptsiooni töötas välja ameerika arst Dunn (1959), kelle kirjelduse järgi on heaolu konkreetne tervislik seisund, mis hõlmab nii keha, vaimu kui ka hinge üldist heaolu, sõltudes ka oma keskkonnast (Dimitrovski, Todorović, 2015, lk 260). Ardell (1985) defineerib *wellnessi* ehk heaolu kui terviseseisundit, mille puhul nii keha, vaim kui hing on tasakaalus. Põhielementide hulka

kuulub omavastutus, *fitness* ja iluhooldused, tervislik toitumine, lõõgastumine, stressi maandamine, meditatsioon, aktiivne õppimine, oluline on tundlikkus keskkonna suhtes ja sotsiaalsed suhted. (Csirmaz ja Pető, 2015, lk 756)

Heaolu võib kirjeldada ka kui lähenemist tervisele, mille puhul rõhutatakse haiguste ennetamist ja eluea pikendamist. Samuti võib heaolu defineerida kui heas seisus füüsilist ja vaimset tervist (American Heritage Dictionary, 2021). Või kui tervislikku heaolu seisundit, mis on vaba haigustest (American Heritage Dictionary, 2021). Merriam-Websteri meditsiiniline sõnastik defineerib heaolu kui head tervislikku seisundit, mis on omaette eesmärk, näiteks elustiil, mis edendab heaolu. Definiitsioone leidub teisigi. Üldiselt peetakse heaoluks lähenemisviisi tervisehoiule ja elustiilile, mis põhineb aktiivsel haiguste ennetamisel ja aktiivsel *well-being* ehk heaolu edendamisel. Just antud aktiivne element heaolu defineerimisel on oluline, olles oluline motivatsioonitegur reisimisel ja toetades sellisel viisil turismiharu, milleks on tervise- ja heaoluturism (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 20).

Adams (2003) toob välja heaolu neli peamist printsiipi: heaolu on mitmemõõtmeline; heaolu uurimine ja praktiseerimine peaks olema suunatud mitte haiguste põhjuste tuvastamisele, vaid pigem heaolu põhjuste välja selgitamisele; heaolu on seotud tasakaalu saavutamisega; heaolu on suhteline, subjektiivne ja tajutav. Heaolu hõlmab nii psühholoogilist kui ka füüsilist seisundit. (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 20)

Globaalne Heaolu Instituut (edaspidi GWI, 2022) defineerib heaoluturismi kui reisimist, mille põhimotiiv on seotud isikliku *wellbeing* ehk heaolu säilitamise või edendamisega. Heaoluturism hõlmab indiviidi soovi ning jõupingutusi säilitada oma tervislikku seisundit läbi tegevuste, mida pakutakse tervisehoiuasutustes. Turismisektoris on järjest enam heaolusihtkohti ning kasvava heaoluturismi nõudluse tõttu on konkurentsieelises just need ettevõtted, kes on laiendanud oma heaolu- ja spaaturismi pakkumisi. (Dimitrovski, Todorović, 2015, lk 260)

Tervisturismi teine alavorm on raviturism. Raviturismi võib defineerida kui reisimist ravi ja/või tervishoiu eesmärgil (Tonga *et al.*, 2021, lk 227). Seega hõlmab raviturism konkreetset ravi otsivat reisi (Jiang *et al.*, 2022, lk 1). Raviturism võib hõlmata nii liigeste asendamise operatsioone, südamekirurgiat, hambaravi kui ka ilukirurgiat, ampluaa on lai.

Raviturismi eesmärgid võib üldistavalt jagada neljaks: kroonilised mitte eluohtlikud tervises seisundid; kriitlisemad terviseprobleemid, mille puhul on vajadus ravida või opereerida eluks olulisi organeid; ilukirurgia, mis meditsiinilisest seisukohast ei pruugi vajalik olla, kuid võib parandada patsiendi vaimset seisundit; ning erinevate teraapiliste teenuste ja toodete tarbimine, millel ei pruugi olla pikaajalist meditsiinilist mõju, aga mis suudavad luua lühiajalise heaolu tunde. (Tonga *et al.*, 2021, lk 228)

Viimasel aastakümnel on terviseturismi erinevate liikide roll turismivaldkonnas kogu maailmas suurenenud ja tähtsust kogunud. Mitmekülgne areng on toimunud just heaoluturismi valdkonnas, seda nii rahvuslikul kui ka rahvusvahelisel tasandil. Mitmed trendid näiteks nagu individualiseerumine, demograafilised muutused, naiste rolli muutused ühiskonnas, spirituaalsuse levik ja tervisliku elustiili väärtustamine on loonud nõudluse erinevate heaolutoodete ja -teenuste arendamiseks. (Csirmaz ja Pető, 2015, lk 755) Tänapäeval võivad erinevad meditsiinilised protseduurid olla osa kompleksest turismitoote või -teenuse pakkumisest, olles osa traditsioonilistest turismimagnetitest (Tonga *et al.*, 2021, lk 228). Eelkõige ravituristidele mõeldud heaolukontseptsioonid on andnud tõuke raviturismi sektorile olla avatum pakkuma heaoluteenustega kombineeritud ravipakette (Majeed *et al.*, 2017, lk 27). Selline kombineeritud heaolu- ja raviturism on põhjustanud nõudluse kiire kasvu, resoneerudes laiemas klientuuriga, pakkudes huvi nii tervise- kui ka puhkusereisijatele (Ahani *et al.*, 2019, lk 53).

Inimesed on läbi aegade otsinud kohti, mis on kasulikud tervenemiseks ehk teraapilisi maastikke (Adongo *et al.*, 2017, lk 106). Terviseturismi arendamisel ja edendamisel on samuti uuritud reisisihtkoha teraapilist mõju indiviidi tervisele. Selgub, et koht ja tervis on omavahel seotud (Majeed *et al.*, 2017, lk 30). Seega on tervise teemat käsitledes lisaks pakutavatele teenustele ning toodetele oluline ka sihtkoht ise. Teraapilised keskkonnad ehk maastikud viitavad põhjuslikule seosele terviseturismi sihtkoha ja indiviidi tervise vahel. (Zhang *et al.*, 2021, lk 1) Selgub, et teraapilised maastikud soodustavad raviturismi arengut raviruumidena, mis ühendavad kaasaegse ja alternatiivse meditsiini reisimise ja vaba aja veetmisega (Majeed *et al.*, 2017, lk 27). Teraapilisi maastikke saab käsitleda kui kohti, kus on võimalik saavutada füüsilist, vaimset ja hingelist heaolu (Adongo *et al.*, 2017, lk 106), mõjutades taastavate kogemuste kaudu positiivselt tervise taju (Zhang *et al.*, 2021, lk 1). Teraapiline maastik võib olla nii looduslik, inimese loodud või ka nende

kombinatsioon, mõnedeks näideteks on spaa, vannid, pühapaigad ning terviseasutused (Adongo *et al.*, 2017, lk 106). Ühe käsitlemise järgi saab teraapiline sihtkoht asuda üksnes seal, kus asuvad ka tervendavad looduslikud ressursid, näiteks meri, sobiv kliima, termalsed allikad jne. Heaolusihtkohad asuvad tihtilugu looduskaunites või loodusest ümbritsetud kohtades, sest lisaks tervendavatele looduslikele ressurssidele, on tervendav mõju ka loodusel endal. (Dryglas ja Salamaga, 2018, lk 235)

Pandeemia ajal toimunud ja endiselt toimuvad muutused on soodustanud ja tõstnud huvi nii *eskapismi* kui ka *slow movement* ehk aeglase tempoga turismi vastu. Praegune olukord on loonud võimaluse mõelda, kuidas liikuda edasi ja taastada turismivaldkonda neid suundi järgides ja liikudes edasi jätkusuutlikuma turismi suunas, selle asemel, et jätkata turismi nii nagu seda senimaani tehtud (Šulc, Fuerst-Bjeliš, 2021). Kasutusel on ka termin *healthy tourism* ehk tervislik turism, mis pöörab lisaks klientide tervisele ja reisikogemusele tähelepanu turismikogemusele kui tervikule, võttes turismi arendamisel arvesse ka turismi mõju reisisihtkohtadele ja kohalikule kogukonnale. Oluline on vastutustundlik lähenemine nii sotsiaalsest kui ka keskkonna seisukohast ning turismivaldkonna kollaboratiivne lähenemine, võttes arvesse suhteid erinevate sektoritega näiteks tervishoid, keskkonnajuhtimine, looduslikud ja kultuurilised pärandid ning jätkusuutlik arendamine (Smith ja Puczko, 2017).

Tüüpiline heaolu turist on kõrgema sissetulekuga vanem inimene, kes on motiveeritud vajadusest puhata, lõõgastuda, parendada või säilitada tervist, kogeda noorendavat mõju ja põgeneda igapäevasest keskkonnast. Kõige aktiivsemad healuteenuste kliendid on üle 50-aastased abielus naisterahvad, samas on kasvavas trendis healuteenuste meeshuviliste arv. Kasvav huvi spaas pakutavate healuteenuste vastu on ka nooremal populatsioonil, kes on üha rohkem terviseteadlikud ning soovivad leida viise tulla toime igapäeva stressiga. (Dimitrovski ja Todorović, 2015, lk 260)

Terviseturismi turul on esile kerkinud uus turusegment, keda tuntakse kui „tervise ja jätkusuutlikkuse elustiili“ turusegmenti. Need tarbijad pööravad erilist tähelepanu oma füüsilisele ja vaimsele tervisele, väärtustades kõiki neid käitumisviise, mis soodutavad ja toetavad nii keskkonna kui ka ühiskonna säästvat arengut. Nad hoolivad endast, keskkonnast ja palneedist. (Osti ja Goffi, 2021, lk 360) Pikemas perspektiivis on

terviseturismi ettevõtetele kasulik kohaneda jätkusuutliku ettevõtlusega võimalikult kiiresti, seda nõuab keskkond ja teadlik klient (White et al., 2019).

Vananev ühiskond ning aktiivsed eagrupid, kes soovivad läbi tervise paremat elukvaliteeti, esindavad heaoluturismile jätkuvalt suurt võimalust (Csirmaz, Pető, 2015, lk 755). Ühe võimalusena võib vanem reisisegment pakkuda leevendust hooajalisusele turismisektoris (Pestana *et al.*, 2020, lk 8). Kuna puudub ühtne mõõtesüsteem ja terminoloogia võib riigiti või regiooniti erineda, siis on keeruline võrrelda andmeid nii puhke- kui heaoluturismi puhul. Nii turismisektori enda kui ka klientide tarbeks on oluline uurida, jätkata andmete ning informatsiooni kogumist, et muuta heaoluga seotud teenused konkurentsivõimelisemaks ja usaldusväärsemaks. (Csirmaz, Pető, 2015, lk 755)

Pandeemia olukord ning sellele nii globaalsel kui ka personaalsel tasandil reageerimine, võivad etendada olulist rolli pandeemiajärgsete uute turismisuundade määratlemises ja piiritlemises. Leiti kaks põhilist tegurite rühma, millel on peamine mõju uutele võimalikele suundadele. Ühest küljest globaalne liikumine ning reisikeelud ja –piirangud. Teisest küljest ka personaalne reageering, mis väljendub nii inimeste motivatsioonis kui ka käitumuslikes muutustes. (Šulc, Fuerst-Bjeliš, 2021)

GWİ (2022) prognoosib hetkeolukorrast johtuvalt uute väärtuste esilekerkimist reisimisel, näiteks looduslike sihtkohtade eelistamine, jätkusuutlikkuse väärtustamine ning panustamine vaimsesse tervisesse. Uuemate trendidena tuuakse välja järgnevad suunad: regeneratiivne reisimine (ehk kui oluline on inimesele reisides lisaks isiklikule heaolule ka positiivne mõju sihtkohale ja keskkonnale); taastumise olulisus (vaimse tervisega seotud programmide olemasolu, näiteks stressi või ärevuse leevendamine); *wellness* ehk heaolu ampsud (lühikeste heaolureiside olulisus); looduslikud taimsed ravimid; spetsialiseeritud retriidid naistele; spetsialiseeritud retriidid meestele; heaolu elustiili programmid (interaktiivne treening); meditsiini ja heaolu integreerumine; põlisrahvaste heaolutradsioonid, kultuuripõhised heaolukogemused, idamaised filosoofiad, ajurveeda, traditsiooniline hiina meditsiin, taoistlikud traditsioonid jne); füüsiline treening väljas; ning heaolu toetavad loomad. (GWİ, 2022)

Kokkuvõtvalt saab öelda, et terviseturism hõlmab ravi või/ja tervise säilitamise ning edendamise eesmärgil reisimist. Tegemist on arenemisvõimelise ja pidevas muutumises

oleva valdkonnaga, mille arengusuunad on mõjutatud nii ühiskonnas aset leidvatest muutustest kui ka inimeste väärtuste, vajaduste ja ootuste ümberkujunemisest. Tervise teadlik väärtustamine ja tervise eest hoolitsemine on muutunud üha olulisemaks ning seetõttu on kasvanud ka nõudlus terviseturismiteenuste ning -toodete järele. Kuna terviseturismisektoris on tihe konkurents, siis on oluline pakkuda ainulaadseid, eristuvaid ning ajakohaseid teenuseid ja tooteid. Üheks võimaluseks on termaalveeallikaid kasutavates (ravi)spaaades termaalse terviseturismi arendamine. Termaalsest terviseturismist antakse ülevaade järgnevas alapeatükis.

1.2. Termaalne terviseturism

Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate termaalse terviseturismi kujunemise ajaloost ning toob välja põhilised termaalvee turisti vajadused ja motiivid termaalset spaad külastades. Samuti kirjeldatakse termaalvee kasutamise olulisust ravi- ja heaoluspaade kontekstis.

Terviseturismil on eeldatavalt sadu aastaid ajalugu, peamiselt seoses termaalsetesse kümblusmajadesse reisimisega (Tonga *et al.*, 2021, lk 227). Seega on terviseturismi osana käsitletav termaalne turism üks vanimaid turismivorme maailmas ning aja jooksul on see turismivorm läbi teinud olulisi muutusi (Brandão *et al.*, 2021, lk 1). Kuumavee- ja mineraalallikad sobivad protseduurideks nii raviturismi- kui ka heaoluturismisektoris (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 25). Mineraalvee- ja kuumaveeallikate olemasolu viis linnade ning asulate rajamiseni, mis tänapäeval turundavad end spaa- või heaolukeskustena. Seega on kuumaveeallikate kasutamine ajaloos ning nende juurde linnade rajamine otseses seoses spaa- ning heaoluturismiarenguga. (Smith ja Puczko, 2017)

Inimestel on pikka aega olnud vajadus kohtade järgi, kus läbi looduslike, termaalsete ning mineraalsete allikate pakutakse võimalusi tervenemiseks ning rehabilitatsiooniks (Dimitrovski, Todorović, 2015, lk 259). Varasematel aegadel oli omane veekultus ning jõgesid, järvesid ja allikaid peeti pühaks, omistades neile maagilisi võimeid. Sageli olid need religioossete tseremooniate ja annetuste kohad veejumalatele. Kuigi roomlased ehitasid kümblusmaju, siis see pühadusetunnetus ning religioosne element säilis ka nende jaoks. (Smith ja Puczko, 2017)

Roomlaste poolt ehitatud kümblusmajades sai erinevates ruumides eritemperatuuridel kümmelda ning peamiselt kasutati neid üldise kohtumispaijana ja lõõgastumiseks. Tavapärased olid nii privaatsed kui ka avalikud kümblusruumid. Sellised kümblusmajad said lahutamatuks osaks Rooma kultuurist. Hiljem võis leida Rooma kümblusmajade varemeid erinevates Euroopa piirkondades. Spaakultuuri uuestisünd saabus 17. sajandil, kui raviprotseduuride alusbaasina hakati kasutama allikavett, allikavett kasutati nii kümblemiseks kui ka tarbimiseks osana ravist või ravikuurist. (Smith ja Puczko, 2017)

Väga suur osa kirjandusest, mis keskendub kuumavee- ja mineraalallikatele on seotud nende meditsiinilise väärtuse tõenduse esitamisega, tuues välja erinevad teadusuuringud ja nende tulemused seoses balneoteraapia ehk kümblusraviga (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 27). Termaal- ja mineraalspaade poolt pakutavad teraapilised ravimeetmed on olnud kasutusel pikka aega ning mitmed teadusuuringud tõendavad nende tõhusust (Tomić ja Košić, 2020, lk 1). Samas väidavad Erfurt-Cooper ja Cooper (2009, lk 27), et kuna meditsiiniliselt on kümblusravi efektiivsust keeruline mõõta, siis lähenetakse sellele tihtilugu kui holistilisele meditsiinile (Erfurt-Cooper, Cooper 2009, lk 27).

Terviseturismi sihtkoha arendamisel ja heaolu parendamisel on looduslikel ressurssidel oluline roll (Pessot *et al.*, 2021). Kuumavee- ja mineraalallikad on terviseturismis kasutusel erinevatel eesmärkidel. Näiteks võib pakkuda mineraalvett joomiseks, samas võib termaalsetes spaades kasutada kuumaveeallikaid nii meditsiiniliste, vaba aja kui ka heaoluteenustena. Kaasaegsed veepargid kasutavad mineraal- ja/või kuumaveeallikaid, et meelitada kliente, nii kohalikke kui ka välismaalasi. Samuti sobivad kuumavee- ja mineraalallikate protseduurid nii tervetele kui ka vähem tervetele klientidele. (Erfurt-Cooper ja Cooper 2009, lk 25)

Kuumaveeallikate ja spaade kümbluspraktikates võib laiemalt eristada kolme lähenemist. Euroopas on olnud termaalvee kasutamisel rõhuasetus meditsiinilistel ja tervisega seotud kasuteguritel. Tavapärased on arstide poolt koostatud üksikasjalikud terviseprogrammid külastajatele, mille raames jäädakse spaadesse järjestikku mitmeks nädalaks või isegi kuudeks. Aasias seevastu on rõhuasetus olnud loodusel ja vabaõhu kümbluskogemused on kandnud olulist rolli inimese ja looduse kokku toomisel ning ühendamisel. Määrav roll on eelkõige turismil ja vaba aja veetmise võimalustel seoses termiliste allikatega.

Ameerika Ühendriikides on kuumaveeallikate ja spaa valdkonnas juhtiv kaasaegne spaakäsitus, mille järgi taktiilsed teraapiad ja kümbuskogemus on põimitud kokku konkreetseteks toodeteks. Tehakse koostööd kosmeetiliste brändidega, võimaldades külastajatel võtta kogemus koju kaasa, soetades tooteid, mis baseeruvad kohalikul looduslikul ressursil. Tänapäeva üha enam globaliseeruv maailmas, kus erinevad kultuurid ja teadmised segunevad, hägustuvad ka nende erinevate lähenemiste piirid. (Pessot *et al.*, 2021)

Termaalse turismi turg areneb pidevalt: sisemine ja väline konkurents on järjest dünaamilisem; kvaliteedi- ja juhtimishõuded kasvavad; ning tarbija otsib pidevalt uusi lahendusi, uusi kogemusi ja uusi vastuseid vajadustele. Pidevate muutuste kontekstis ja COVID-19 pandeemia mõju tõttu, on esile kerkinud uued väljakutsed, mis nõuavad strateegiate, toodete ja teenuste edasiarendamist, et vastata konkreetse turuosa vajadustele. Selliselt on ettevõtetel võimalik taastada nii atraktiivsus kui ka konkurentsivõime, nii ettevõtte kui ka sihtkoha tasandil. (Brandão *et al.*, 2021, lk 5)

Termaalsed-, tervise- ja heaoluteraapiad muutuvad järjest olulisemaks kolmel põhjusel: keskmise eluea kasv elanikkonnas, millega kaasneb reisivate eakate arvu suurenemine; ränne suurlinnadesse ja kaugus loodusest, mis põhjustab psühhosomaatilisi tasakaaluhäired (muuhulgas stressi, ärevust, depressiooni); ja liigne istumine, ebatervislikud toitumisharjumused ja ebaõiged kehaasendid, aga ka märkimisväärne üksinduse kasv ühiskonnas ja sellega seotud vaimse tervise kriis. Terviseturismi peamised eesmärgid on ennetav ravi, raviteenuste osutamine ja taastusravi läbiviimine. Termaalse turismi peamised tugevused on kõrge keskmine viibimisaeg, mis on kõrgem kui ühelgi teisel turismiliigil; teiseks selle vähene sõltuvus aastaajast; ja kolmandaks tõsiasi, et tervisespaad asuvad tavaliselt maal, mis on määrav tegur kohaliku majanduse elavdamisel. (Brandão *et al.*, 2021, lk 4)

Külastajate põhilised motiivid termaalset spaad külastades on lõõgastumine, millele järgneb füüsilise ja psühholoogilise heaolu otsimine. Soovitakse leevendada stressi ja parendada füüsilist tervist, kuid oluline on ka igapäeva rutiinist põgenemine. Veel on toodud välja „tervis ja ilu“, eneseareng, elukvaliteedi parandamine, ravi mitmekesistamine ning vaba aja veetmine. Pakutavate kogemuste puhul on oluline kõigi

viie meele (nägemine, kuulmine, haistmine, maitse ja lõhn) kaasamine, et saavutada nii füüsiline, vaimne kui ka hingeline heaolu. Seega on oluline seostada heaolu mõistet termaalse vee kui elemendi kasutamisega, mis loob üldist heaolu, suurendades selle kasulikke mõjusid koos teiste spaas pakutavate toodete või teenustega. (Brandão et al., 2021, lk 6) Termaalvee spaad külastavale vanemale kliendisegmendile on olulised tervist edendavad ravimeetodid, vaimne õppimine, kogeda unikaalseid turismiressursse ja erinevaid teraapiaid, lõõgastuda, toituda tervislikult ning osaleda sotsiaalsetes tegevustes (Chen *et al*, 2013, lk 130).

Kokkuvõtvalt saab öelda, et termaalne terviseturism on üks vanimaid turismivorme ning termaalsetes spaades pakutavad teraapilised ravimeetmed on olnud kasutusel pikka aega. Ka tänapäeval muutuvad nii termaalsed-, tervise-, kui ka heaoluteraapiad järjest olulisemaks, pakkudes lahendusi ja leevendades ühiskonna tervisega seonduvaid väljakutseid, mis on tingitud nii inimkonna vananemisest, passiivsest elustiilist kui ka muudest teguritest. Termaalne terviseturism pakub ainulaadseid võimalusi rahuldada külastaja peamised vajadused ja motiivid spaad külastades, milleks on lõõgastumine ning füüsilise- ja vaimse heaolu parendamine. Termaalse terviseturismi arendamine kätkeb endas võimalusi pakkuda mitmekesiseid ning ainulaadseid terviseturismitooteid ning -teenuseid.

1.3. Terviseturismi arendamine

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate terviseturismi arendamise võimalustest, keskendudes eelkõige tarbija vajaduste ning ootuste väljaselgitamise olulisusele olemasolevate teenuste/toodete parendamisel või uute teenuste/toodete loomisel. Põhilise teooriana tugineb autor külastaja motivatsioonitegureid käsitlevale tõuke- ja tõmbetegurite teooriale.

Terviseturism pakub teenuseid ja tooteid, mis on disainitud elukvaliteedi parendamiseks, rahuldades tervisega seotud vajadusi. Järjest enam on turismisektoris heaolusihtkohti ja nendel ettevõtetel, kes on laiendanud oma pakkumisi heaoluteenuste valdkonnas, on suurem võimalus olla edukas. (Dimitrovski ja Todorović, 2015, lk 260) Seega on terviseturismi arendamisel oluline luua mitmekesiseid terviseturismitooteid, ühe

võimalusena kasutades juba olemasolevaid ja ainulaadseid ressursse (Jiang *et al.*, 2022, lk 8). Kuigi teenusevalik nii ravi- kui ka heaoluspaades suudab rahuldada tarbijate suure hulga erinevaid vajadusi, on siiski oluline tuvastada ja seostada spetsiifilised pakutavad paketid/programmid spetsiifiliste kliendirühmadega (Ahani *et al.*, 2019, lk 54).

Terviseturismi arendamiseks on mitmeid võimalusi. Peamised terviseturismi arendamise tegevused on järgmised: sihtturu ja sihtrühma vajadustele vastavate uuenduslike ning eristuvate terviseturismitoodete ja -teenuste väljaarendamine; sihtkoha potentsiaali parem kasutamine koostöös sektori ettevõtjatega ja asjaomaste avaliku sektori asutustega; terviseturismitoodete ja -teenuste tutvustamine prioriteetsetel sihtturgudel; terviseturismitoodete ja -teenuste kvaliteedi tõstmine läbi kvaliteedikriteeriumite väljatöötamise ja rakendamise; ja spaateenuseid pakkuvate ettevõtete keskkonnasäästlikkuse suurendamine. (Eesti Riiklik Turismiarengukava, 2013, lk 20)

Teistest sihtkohtadest eristumiseks on turismiettevõttel oluline leida uuenduslikke viise turismitoodete ja -teenuste arendamisel. Eesti Riiklikus Turismiarengukavas tuuakse välja, et senisest enam peaksid ettevõtted arendustegevustes tuginema turismivaldkonna uuringutele. See võimaldab uute toodete väljatöötamisel võtta arvesse ning olla teadlik erinevate kliendirühmade vajadustest ning ootustest. (Eesti Riiklik Turismiarengukava, 2013, lk 8)

Terviseturismi peamiseks arengut mõjutavaks teguriks on tarbijad (Jiang *et al.*, 2022, lk 6). Kuna tervisturismisektor on tiheda konkurentsiga valdkond, on oluline püüda mõista kliendi valikuid ja ootuseid (Ahani *et al.*, 2019, lk 54). Tarbijakäitumise mõistmine on aluseks nii turismitoodete arendamiseks, turundamiseks kui ka müümiseks, võimaldades positsioneerida piirkonda tervise ja heaolu sihtkohana. Oluline on leida viise, kuidas suunata tarbijat valima just neid spetsiifilisi tooteid, mis on kõige tõhusamad nende konkreetsete vajaduste ja soovide rahuldamiseks. (Brandão *et al.*, 2021, lk 1) Mitmed sihtkohad ja ettevõtted arendavad oma tooteid ning teenuseid, et vastata kliendisegmendi ootustele, kes on järjest enam huvitatud elustiilil põhinevast ning üldisest heaolust, hõlmates pigem ennetavaid kui ravimeetodeid isikliku tervise edendamisel, külastades tervist toetavaid teenuseid pakkuvaid sihtkohti (Smith *et al.*, 2010, lk 94).

Turismivaldkonna, sealhulgas terviseturismi arendamiseks on oluline uurida ja aru saada, miks inimesed reisivad ja mis neid ajendab teatud sihtkohta välja valima. Sihtkoha turundajatele on väga oluline teada põhjuseid, miks inimesed reisivad ning seda saab välja selgitada, tuginedes külastajate põhilistele motivatsiooniteguritele, mis tulenevad nii nende vajadustest ning ootustest kui ka sihtkoha poolt pakutavatest teenustest ning toodetest. (Lin ja Nawijn, 2020, lk 2) Motivatsioonitegurite tuvastamine aitab mõista, miks turistid teatud viisil käituvad, peegeldades indiviidi sisemisi vajadusi. Samas on motivatsioonitegurite mõistmine keeruline, sest reisijad võivad püüda rahuldada mitte ainult ühte, vaid mitut vajadust korraga. Seetõttu on oluline tuvastada reisijate motivatsioonitegurid, tuvastades nende vajadused ning ootused. (Wijaya *et al.*, 2019) Kuigi inimeste motivatsioonitegureid on laialdaselt uuritud, siis vähem on neid uuritud nišipõhiselt (Lin ja Nawijn, 2020, lk 2).

Reisimotivatsiooni määratletakse kui inimese sisemist soovi turismitegevuste järele, see aga viitab inimeste saavutamata vajadustele, mis on põhiliseks ajendiks reisikäitumisel ja -otsuste tegemisel (Lin *et al.* 2021, lk 2). Reisija motivatsioon peaks kattuma sihtkohas pakutavate teenuste ning toodetega (Lin ja Nawijn, 2020,). Reisimotivatsioon põhineb tõuke- ja tõmbetegurite motivatsiooni teoorial. (Lin *et al.* 2021, lk 2) Tõuketegurid on seotud reisijate sisemiste vajaduste ja eelistustega, nagu ego suurendamine, enesehinnang, teadmiste otsimine, lõõgastumine ning sotsialiseerumine (Wijaya *et al.*, 2019). Nad esindavad reisija rahuldamata vajadusi, mis ajendavad inimest reisile minema (Lin *et al.*, 2021, lk 2), Crompton (1979, lk 410) nimetab neid sotsiaal-psühholoogilisteks motiivideks. Tõmbetegurid on pigem sihtkoha poolt esile kutsutud,- mitte reisija enda seest esilekerkivad motiivid (Crompton, 1979, lk 410). Nad esindavad sihtkoha füüsilisi omadusi, näiteks loodusmaastik või ainulaadsed looduslikud ressursid, samuti kuuluvad tõmbetegurite alla kohalikud inimesed ja kultuur, sihtkoha puhtus, ohutus, rajatised, sündmused ja piirkondlikud vaatamisväärsused (Wijaya *et al.*, 2019). Tõmbetegurid esindavad sihtkoha atraktiivsust, millel on potentsiaal rahuldada inimese spetsiifilisi sisemisi vajadusi (Lin *et al.*, 2021, lk 2), neid nimetatakse ka kultuuriliseks motiiviks. Traditsiooniliselt on tõukemotiive peetud kasulikuks, et selgitada soovi minna puhkama, samas kui tõmbemotiivid on kasulikud, et selgitada sihtkoha valikut (Crompton, 1979, lk 410).

Üks põhilisi motiive reisimisel on igapäeva rutiinist põgenemine, vajadus vahetada oma igapäevast keskkonda (Crompton, 1979, lk 414). Samas on motiive veel, Crompton (1979, lk 416) on välja toonud järgmised seitse sotsiaal-psühholoogilist motiivi, mis suunavad puhkusekäitumist: põgenemine igapäeva rutiini ees ja vajadus vahetada keskkonda; enesevaatlemine ja -arendamine; lõõgastumine; maine/lugupidamine; sugulussuhete tugevdamine; regressioon; ja sotsiaalse suhtluse hõlbustamine (Crompton, 1979, lk 416). Pearce ja Lee (2005, lk 229) on oluliste üldiste motiividena reisimiseks välja toonud põgenemise, uudsuse, suhted ja enesearengu. Kultuurilistes ehk tõmbetegurites on Crompton (1979, lk 419) välja toonud uudsuse ja hariduse.

Dryglas ja Salamaga (2018, lk 234) rõhutavad oma töös, et teraapiliste sihtkohtade arendamisel, mille alla kuuluvad peamiselt ravispaad, on oluline olla kursis terviseturisti tõukemotiividega ehk sisemiste vajadustega, mis ajendavad külastajat tervisesihtkohta külastama. Nad toovad välja, et peamiselt on uuritud tõmbemotiive ehk väliseid ootuseid, mis tõmbavad terviseturisti teraapilise sihtkoha poole (Dryglas ja Salamaga, 2018, lk 234).

Üheks võimaluseks püüda mõista kliendi valikuid, vajadusi ja eelistusi on segmenteerimine, võttes aluseks reisimotiivid, mis pakuvad teadmisi ning arusaamu kliendi vajadustest ja ootustest ning millele tuginedes saavad sihtkohad oma toodet arendada ning pakkuda ja turundada vastavale sihtsegmentile (Crompton, 1979, lk 422). Kliendi vajadusi, eelistusi ja valikuid võivad mõjutada paljud tegurid, sealhulgas vanus, haridustase, reisiseltskond, viibimise kestus, spaakogemus ja eeldatav kasu teenuse kasutamisest. Selline teave võib olla väärtuslik, et meelitada inimesi tervise edendamises osalema ning võimaldada segmenteerida heaolutoodete- ning teenuste kliendid. (Adongo et al., 2017, lk 105).

Turism on üks suurimaid elamusmajandusi. Elamusmajanduse puhul on tarbijakogemustes oluline anda edasi tähendust ning väärtust, see nõuab ettevõttelt personaalse sideme loomist tarbijaga, sest lisaks klientide rahulolule on just emotsionaalne side sihtkohaga tegur, mis määrab kliendi lojaalsuse. Terviseturismi kogemuste disaini puhul on teenusedisaini asemel sobivam termin kogemusdisain, mis hõlmab nii toodete, teenuste, protsesside, sündmuste kui ka keskkondade kujundamist, keskendudes kasutajakogemuse kvaliteedile ning kliendi tervikliku kogemuse

läbimõeldud loomisele. Seetõttu peaksidki sihtkohad arvestama kahe fookusega. Esiteks, peaks kogemusdisain seadama sihiks luua emotsionaalne side kohapealsete pakutavate kogemustega (Tussyadiah, 2014; Lin ja Nawijn, 2020, lk 6). Teiseks, peale külastust peaksid turundajad panustama ja kasutama klientide mälestusi, et luua ootusärevust ja tekitada kliendile soov naasta. (Lin ja Nawijn, 2020, lk 6)

Turismi sihtkoha atraktiivsust saab arendada vaid diferentseeritud hoolduskogemuste pakkumise kaudu (Majeed *et al.*, 2017). Seetõttu on turismiettevõtetele üha tihenevas konkurentsisis oluline pakkuda ainulaadseid ning eristuvaid tooteid ja teenuseid, mis viiksid meeldejäävate kogemusteni ning annaksid lisandväärtust kliendikogemusele (Tussyadiah, 2014). Eelistatakse teenuseid ning keskkondi, kus kombineeritakse erinevaid meetodeid ja elemente, pakkudes ainulaadseid ja uudseid viise heaolu edendamiseks. (Kemppainen *et al.*, 2021, lk 9) Terviseturismi arendamisel peaks rõhk olema ka õppimisel ja koostööl spetsialistidega, nii tava- kui ka alternatiivmeditsiini valdkonnast, et tarbijat harida ning tõsta teadlikkust pakutavate teenuste ning toodete osas (Smith *et al.*, 2010, lk 94).

Eelnevalt välja toodud emotsionaalne side sihtkohaga on üks olulisi tegureid, mis võib mõjutada kliendi valikuprotsessi, aga ka külastusjärgset käitumist (Pestana *et al.*, 2020, lk 4). Emotsionaalse sideme tekkimisele ja esilekutsumisele saavad sihtkohad kaasa aidata näiteks sloganite või loosungite loomisega (Lin ja Nawijn, 2020, lk 1). Kliendi rahulolu on samuti üks oluline mõjutegur, mis sõltub kogemustest kasutatud teenustega. Kui sihtkoha tõmbetegurid on kooskõlas kliendi tõuketeguritest tulenevate vajadustega, siis on ka suurem tõenäosus kliendi rahulolu saavutamiseks. Kliendid, kes kogevad suuremat naudingut oma külastusest, on ka suurema rahuloluga ning naasevad sihtkohta tagasi suurema tõenäosusega. (Pestana *et al.*, 2020, lk 4)

Kokkuvõtvalt on terviseturismi arendamisel, ettevõttele oluline mõista põhjuseid, miks inimesed otsustavad reisida terviseturismi sihtkohta ning missugused tegurid mõjutavad sihtkoha valikut. Seega on ettevõttele oluline olla teadlik külastaja ajakohastest vajadustest ning ootustest, et pakkuda vastavaid vajadusi ning ootuseid rahuldavaid terviseturismiteenuseid ning -tooteid. Motivatsioonitegurite tõmbe- ja tõuketegurite teooriale tuginedes on võimalik välja selgitada külastajate vajadused ja ootused ravispaad külastades.

2. SKLENE TEPLICE TERMAALSE RAVISPAA KLIENDI VAJADUSTE JA OOTUSTE UURING

2.1. Termaalse ravispaa Sklene Teplice üldiseloomustus

Järgnevas alapeatükis annab autor ülevaate Sklene Teplice termilisest ravispaa, mis asub Slovakkias, Banská Bystrica maakonnas, UNESCO maailmapärandi nimistusse kuuluva Banská Štiavnica linna lähistel. Tegemist on ajaloolise piirkonnaga. Esimesed kirjalikud mainimised Sklene Teplice kohta pärinevad 14. sajandist seoses puidutööstusega ning klaasitehase rajamisega. Spaa esimene mainimine pärineb 16. sajandist ning juba alates sellest ajast oli teada Sklené Teplice termiliste allikate tervendav jõud. Esimene veeanalüüs spaa geotermilistele allikatele tehti 18. sajandil. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Üks kuulsamaid sündmusi Sklene Teplices leidis aset 1786. aastal, kui üks kõige olulisem valgustusajastu teadlane Ignác Anton von Born korraldas seal maailma esimese rahvusvahelise loodusteadlaste kongressi. Üks kongressil osalejatest oli tuntud saksa kirjanik ning loodusteadlane Johann Wolfgang von Goethe, kelle järgi on nimetatud ka üks ravispaa kompleksi majutushoonetest. Samuti on Sklene Teplice spaad külastanud Austria ertshtertsoginna ja Ungari kuninganna, Maria Theresia ning polümaat Matthias Bel, kelle mõlema järgi on samuti nimetatud kaks viiest majutusasutusest. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Sklene Teplice kuulus järk-järgult erinevatele feodaalomanikele. Kuniks 17. sajandi lõpus läks spaa Banská Štiavnica kaevandusameti haldusalasse, mis aitas suurel määral kaasa spaahoonete ehitamisele ja hilisemale mineraalveeallikate ravikasutusele. Spaa geotermilised allikad sisaldavad suures koguses kasulikke mineraalaineid, millel on positiivne mõju närvisüsteemile ja luu- ning lihaskonnale. Sklene Teplice termiline ravispaa on ka üks viimaseid spaasid Slovakkias, kus vett ei lahjendata ega töödelda

keemiliselt. Seega on spaakülastajatel viies erinevas sisebasseinis igapäevaselt ligipääs puhtale ning tervendavale veele otse allikatest. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Sklene Teplice territooriumil on 14 allikat, neist kasutusel on seitse, temperatuuriga vahemikus 37 °C kuni 52,3 °C. Spaa on mõeldud nii luu-lihaskonna kui ka närvisüsteemi haigustega patsientidele, aga ka kommerts-hotellikülalistele, kes otsivad võimalusi lõõgastumiseks ning keha ja vaimu taastumiseks. Termilise vee tervendavaid omadusi kasutatakse patsientide puhul peamiselt luu- ja lihaskonna haiguste ja vigastuste korral, traumajärgsetes seisundites, pärast lülivaheketaste operatsioone, pärast liigeste asendamist, artriidi, osteoporoosi ja reumaatiliste haiguste korral. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Sklene Teplice spaakompleks koosneb 11-st hoonest, millest majutusvõimalusi erinevates hinnakategooriates pakuvad viis (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022):

- Matej Bel - Kaasaegne majutushoone, kus asub ka baar, mis COVID-19 pandeemia tõttu on ajutiselt suletud.
- Relax Thermal – Peamiselt patsientidele mõeldud majutushoone, kus on lisaks majutusele olemas söögisaal, kliinik, saunamaailm (eukalüpti saun, aroomisaun, soome saun, infrasaun, tepidaarium, külmakosk, külmaämber), sise- ning välibassein ja erinevad ruumid ning tehnika raviprotseduurideks.
- Alžbeta – Majutushoone, kus asub spaa põhiline söögisaal.
- Maria Theresa – Ajalooline kuurortmaja, mille ühes osas pakutakse majutust (hetkel ajutiselt suletud) ning teises osas asub termiline lõõgastusbassein ning massaažiruumid, lõõgastusbassein koosneb kahest osast, ühes osas on temperatuur 37 °C ja teises osas 39 °C.
- Goethe – Ajalooline hoone, kus pakutakse majutust, seal asub ka ajalooline kohvik/baar ja retseptsioon ning termiline lõõgastusbassein.
- Soolakoobas – Soolakoopa keskkond mõjub soodsalt nii hingamisteede, kopsude, allergilistele ja astmaatilistele seisunditele kui ka kogu keha nahale, seda eriti nahaallergiatega ja psoriaasi korral. Soolakoopal on klimatoterapeutiline toime ja tänu oma ainulaadsele keskkonnale võib see asendada viibimist merekeskkonnas, samas hoones asub ka väike saunaala.

- „Parenica“ koopakümbel – Euroopas unikaalne aurune koopavann looduslikus termilises vees temperatuuriga 42 °C, lõõgastusala, massaaži- ja hoolduste ruumid.
- Kliinik – Kliinikus asuvad spaa arstid ning meditsiinitöötajad ning viiakse läbi esmased ülevaatused, analüüsid/terviseuuringud ja ravi patsientidele.
- Infopunkt – Infopunkt ja suveniiripood asuvad koos ühes hoones.
- Suplusmaja – Termiline basseini temperatuuriga vahemikus 34-36 °C, mille läbi kaunistab Botticelli fresko "Veenuse sünni" koopia, basseini kasutatakse ka veetreeninguteks.
- Administratiivhoone – Administratiivhoone ülemisel korrusel asuvad kontoriruumid ning alumisel korrusel restoran „Born“, mis taasavati uue menüüga 2022. aasta aprillis, samuti asub hoones suur saal, mida hetkel ei kasutata.

Lisaks eelmainitud hoonetele ja nendes asuvatele rajatistele kuulub Sklene Teplice termilise ravispaa kompleksi juurde ka väline basseinala (avatud hooajaliselt) ning park. COVID-19 pandeemia tõttu on ravispaa praktiseerinud paindlikkust seoses erinevate majutushoonete lahtiolekuaegadega ning pakutavate teenuste võimalustele. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Järgnevalt on välja toodud erinevad raviteenused, mida Sklene Teplice termilises ravispaa pakutakse: meditsiiniline konsultatsioon, ambulatoorne ravi, magnetoteraapia, aparaadne füsioteraapia, kollageenteraapia, karboksüteraapia, biopton valgusravi, diadünaamilised ja interferentsvoolud. Hingamisteedele pakutakse järgnevaid teenuseid: soolakoobas, hapnikuteraapia ning inhalatsiooniteraapia. Hüdroteraapia ehk vesiravi valdkonnas pakutakse järgnevaid teenuseid: kneipp teraapia, veealune massaaž, mineraalveevann, hüdrokineetiline ravi, mullivann, keerisvann jalgadele, keerisvann kätele, jugadušš, keerisvann ühele ja keerisvann kahele. Ilu- ja tervendavates protseduurides pakutakse järgnevaid teenuseid: hapnikuteraapia, rullmassaaž, parafiihooldus, turbamähis, individuaalne terapeutiline võimlemine, grupi terapeutiline võimlemine, kõrvaküünlad, keha koorimine, kangasmaskid näole ja savimaskid näole. Massaažiteraapiatest pakutakse ravispaa veel järgnevaid teenuseid: Tai selja- ja kaelamassaaž, Tai jalamassaaž, Tai spordimassaaž, Tai ürdimassaaž, Tai aroomimassaaž, klassikaline Tai massaaž, Tai massaaž kätele, Tai massaaž kätele, reflektorne

jalamassaaž, klassikaline massaaž tervele kehale, osaline klassikaline massaaž, kuninglik õlimassaaž, India peamassaaž, meemassaaž, kupumassaaž, massaažitool, aparaatiline lümfidrenaaž ja manuaalne lümfidrenaaž. (Sklene Teplice termiline ravispaa)

Pakettidest pakub Sklene Teplice termiline ravispaa hetkel järgnevaid valikuid: lõõgastav pakett seenioritele (5-7 ööd); romantiline pakett „Õhus on armastust“ (3-7 ööd); stressi maandav ja ennetav pakett läbipõlemise vastu (2-6 ööd); COVIDi-järgne taastav pakett (5-7 ööd); programm seljatervisele „Terve selg“ (5-10 ööd); spaa ja balneo nädalavahetuse pakett (3-5 ööd); „Heas vormis päevad“ pakett (5-10 ööd); nädalavahetuse pakett spaas (2 ööd) ning „Proovi spaad“ pakett (3-6 ööd). Kõige populaarsem valmispakettidest on hetkel seenioritele mõeldud lõõgastuspakett. (Sklene Teplice termaalne ravispaa, 2022)

Sklene Teplice termilises ravispaas töötab 70-90 töötajat, mis sõltub hooajast. Sklene Teplice termilise ravispaa missiooniks 2021. aastast on luua ainulaadne keskkond, kus kõige olulisemaks on inimesed ja tervis. Ettevõttel on neli põhilist väärtussammast: inimesed, tervis, vastutustunne ja kuuluvustunne. Sklene Teplice termaalse ravispaa sloganid on hetkel järgmine: koht, kus loodus oli helde ja koht, mis tervendab. Ettevõtte sotsiaalmeedia jälgijaskonna statistika põhjal on ravispaa peamiseks kliendiks 45-54 aastased naisterahvad. (Suuline intervjuu tegevdirektoriga)

Kokkuvõtvalt on ettevõttel soov laiendada ravispaa staatusest ravi- ja heaoluspaa kategooriasse ning muuta antud sihtkoht atraktiivsemaks laiemale kliendisegmendile (suuline intervjuu tegevdirektoriga). Sklene Teplice termilise ravispaa peamine tegevusvaldkond on olnud eelkõige raviteenuste pakkumine ja kuigi pakutakse ka erinevaid spaateenuseid, siis tundub on ta eelkõige ravispaana. Heaolu ja meditsiini valdkondade integratsioon pakub väljakutset ja võimalust laiendada ning mitmekesistada pakutavate terviseturismiteenuste amplituuda.

2.2. Uuringu metoodika, valim ja korraldus

Antud tööle seatud uurimisküsimus on järgmine: „Millised on kliendi vajadused ja ootused terviseturismiteenustele ja -teenustele termaalses ravispaas?“. Läbi viidava uuringu eesmärgiks on selgitada välja, missugune on nõudlus olemasolevate

terviseturismiteenuste ja -toodete parendamiseks ja/või uute arendamiseks Sklene Teplice termiaalses ravispaas. Uuringuga antakse sissevaate klientide vajadustesse, ootustesse ja rahulolusse pakutavate teenustega. Eesmärgiks on tuua välja külastajate vajadused ja ootused pakutavatele terviseturismiteenustele ning -toodetele. Uuringu tulemustele tuginedes, saab autor esitada Sklene teplice termilisele ravispaale ettepanekuid terviseturismi arendamiseks.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutab autor kvantitatiivset uurimisstrateegiat, kasutades andmekogumismeetodiks ankeetküsitlust Survemonkey veebipõhises keskkonnas. Küsitlusele oli võimalik vastata elektronposti teel saadetud lingi kaudu. Kvantitatiivse uurimistöö eemärk on kirjeldada ja katsetada, et välja selgitada nii põhjuslikud kui ka vastastikused seosed tunnuste vahel (Õunapuu, 2014, lk 55). Autori antud meetodi valik tugineb eelnevatele läbiviidud uuringutele, kus on kasutatud kvantitatiivset uurimisstrateegiat, et leida seoseid külastaja motiivide (mis tulenevad külastaja vajadustest) ning sotsiodemograafiliste omaduste vahel (nt vanus, sugu, elukoht, haridustase, perekonnaseis) ning on tuginetud tõmbe- ja tõuketegurite teooriale (Dimitrovski ja Todorović, 2015; Dryglas ja Salamaga, 2018). Ankeetküsitlusest saadud andmete analüüsiks kasutatakse statistiliste andmete kirjeldavat analüüsi. Küsimustik on poolstruktureeritud, sisaldades nii avatud, poolavatud kui ka suletud küsimusi. Mõnes maatriksküsimuses on kasutatud ka Likerti- tüüpi skaalat. (Õunapuu, 2014, lk 60)

Ankeetküsitlus koosneb viiest teemajaotusest, mille koostamisel on tuginetud mitmetele erinevatele allikatele (vt tabel 1). Küsitluse esimese osa moodustavad viis demograafilist küsimust, kus uuritakse vastajate soo, vanuse, elukoha, perekonnaseisu ja haridustaseme kohta. Ankeedi teine osa koosneb kolmest küsimusest ning uuritakse külastuse eelistusi seoses külastuse kestusega, külastamise aastajaga ja kellega koos külastatakse. Küsitluse kolmas osa koosneb Likerti-tüüpi skaala maatriksküsimusest, kus hinnagut taotlevate küsimustega soovitatakse välja selgitada vastajate vajadusi ning motiive ravispaad külastades. Neljas osa koosneb neljast küsimusest ning uuritakse külastajate rahulolu kohta seoses Sklene teplice termilise ravispaad külastuse ning pakutavate teenustega, avatud küsimus annab vastajatele võimaluse jagada ettevõttele konkreetseid ja spetsiifilisi soovitusi. Ankeedi viies teema hõlmab Likerti-tüüpi skaala maatriksküsimust, et selgitada

välja külastajatele huvipakkuvad teenused ravispaad külastades. Küsitluse lõppu oli võimalik lisada enda kontaktandmed, et osaleda loosis.

Tabel 1. Ankeetküsitluse koostamisel kasutatud allikad (autori koostatud)

Küsimused	Teemad	Allikad
1-5	Demograafilised küsimused (sugu, vanus, elukoht, haridustase, perekonnaseis)	(Adongo <i>et al.</i> , 2017); (Dimitrovski ja Todorović, 2015); (Dryglas ja Salamaga, 2018)
6-7, 9	Külastuse eelistused (aastaaeg, kestus, kellega)	(Dimitrovski, Todorović, 2015)
8, 13	Hinnagut taotlev maatriksküsimus külaliste vajaduste ja motiivide välja selgitamiseks	(Lin ja Nawijn, 2020); (Dimitrovski ja Todorović, 2015); (Crompton, 1979); (White <i>et al.</i> , 2019); (Lin <i>et al.</i> , 2021); (Wijaya <i>et al.</i> , 2019); (Dryglas ja Salamaga, 2018); (Erfurt-Cooper ja Cooper 2009)
10-12, 15	Sklene teplice termilise ravispaa külastuse ning pakutavate teenuste hinnang, soovitusel	(Ahani <i>et al.</i> , 2019); autori poolsed täiendused
14	Külaliste eelistusi ning huvipakkuvaid teenuseid välja selgitav maatriksküsimus	(Dimitrovski, Todorović, 2015); (Smith, Puczko, 2017); (Adongo <i>et al.</i> , 2017); (GWI, 2022); autori poolsed täiendused

Ankeetküsitlus koostati esialgselt eesti keeles (vt lisa 1), seejärel tõlgiti inglise keelde ning inglise keelest slovakkia keelde (vt lisa 2). Enne põhiuuringu läbiviimist korraldati pilootuuring paber kandjal ning selles osales 10 inimest. Peale esimese pilootuuringu läbiviimist selgus, et ankeet vajab täiendamist, autor tegi küsimustikule vastavad muudatused ning peale tõlkeprotsessi korraldati korraldati teine pilootuuring, kus osales samuti 10 inimest. Teise pilootuuringu läbiviimisest selgus, et ankeet toimis ning viidi läbi põhiuuring, mis kestis 31.03- 07.04. Seejärel sisestati ning organiseeriti andmed, mille järgnes andmete analüüs.

Uuringu valim koostati ettekavatsetud ehk eesmärgipärase valimi moodutamise meetodi põhjal (Õunapuu, 2014, lk 143). Uuringu üldkogumi moodustasid 350 Sklene Teplice

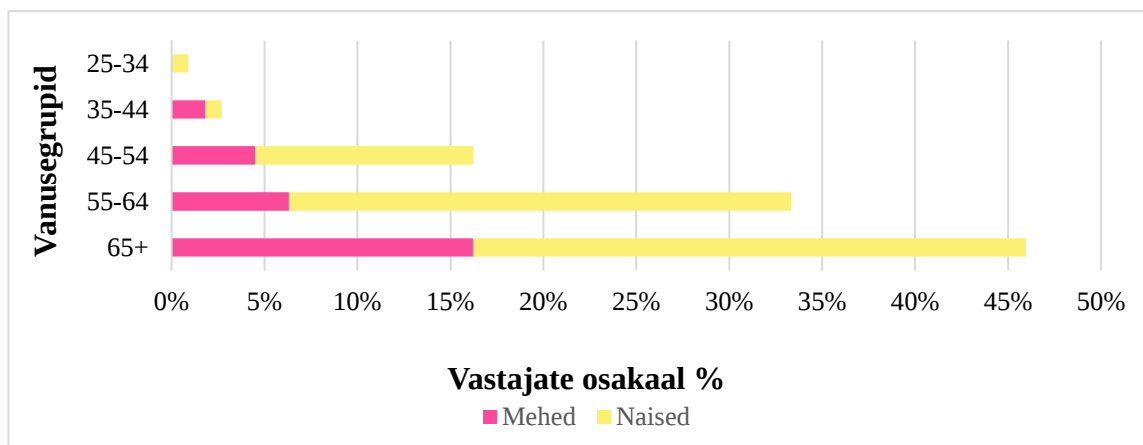
termilise ravispaa uudiskirja kuuluvat klienti, kellele saadeti elektronposti kaudu veebipõhine uuringulink, mille kaudu oli võimalik küsitluses osaleda. Autori eesmärgiks oli koguda vähemalt 100 täidetud ankeeti. Kokku vastas küsimustikule 112 Sklene Teplice termaalset spaad külastanud inimest, kes moodustasid uuringu lõpliku valimi.

Küsitlusega kogutud andmed sisestati ja töödeldi *Microsoft Excel* tabelarvutus- ja tabeltöötlusprogrammiga. Andmed kodeeriti ning seejärel viidi läbi andmete analüüs, milleks autor kasutas statistilist kirjeldavat analüüsi, mille eesmärk on andmed organiseerida ning esitada andmetes sisalduv info kompakstelt ning ülevaatlikult (Õunapuu, 2014, lk 184). Järgnevas alapeatükis annab autor ülevaate uuringu andmete analüüsi tulemustest.

2.3. Uuringu analüüs

Järgnevas alapeatükis annab autor ülevaate läbi viidud uuringu tulemustest ning teostab saadud andmete põhjal analüüsi. Ankeetküsitluses oli kokku 15 küsimust. Küsimustik oli poolstruktureeritud, sisaldades nii avatud, poolavatud kui ka suletud küsimusi. Mitmes küsimuses kasutati ka Likerti-tüüpi skaalat. Uuringu andmete analüüsimisel kasutab autor statistiliste andmete kirjeldavat analüüsi, alustades demograafiliste ning geograafiliste küsimustega ja seejärel liikudes edasi külastajate vajadusi, ootuseid ning rahuolu käsitlevate tulemuste analüüsiga.

Uuringule vastas kokku 112 respondenti, seega lõpliku valimi suurus on 112. Vastajatest 78 (70%) olid naised ning 33 (29%) mehed. Vanuseliselt olid küsimustikus välja toodud vastusevariantidena erinevad vanusegrupid (vaata joonis 1). Suurima osakaalu moodustasid vastajad vanusegrupis 65+, neid oli 46%, kellest 35% olid mehed ja 63% naised. Seejärel oli 55-64 aastaseid vastajaid 33%, kellest naisi oli 81% ja mehi 19%. Vanusegrupis 45-54 oli kokku 18 respondenti, mis moodustab 16% vastajate koguarvust. 35-44 aastaseid vastajaid oli 3 ning 25-34 aastaseid vastajaid 1. Vanusevahemikus 15-24 vastajaid ei olnud ning 1 vastaja ei soovinud oma sugu avaldada.



Joonis 1. Vastajate sooline osakaal ja vanuseline jaotus (autori koostatud)

Demograafilistest küsimustest uuriti ankeedis veel vastajate elukoha, haridustaseme ning perekonnaseisu kohta. Kõige rohkem oli vastajaid Bratislava regioonest (18%), kellest suurima osa moodustasid vastajad vanusegrupis 65+. Seejärel Prešovi regioonest oli 17% ning Nitra regioonest 14% vastanutest, mõlema puhul oli suurim osa vastajatest vanusegrupis 55-65. Vastusevariandile „Muu“ oli samuti vastanud 14% osalejatest. Avatud küsimuste põhjal, millele oli mitmeid kordi vastatud tšehhi keeles, võib eeldada, et suur osa vastusevariandi „Muu“ valinutest elavad Tšehhis. Trencini regioonest oli 11% vastajaid ning Banskabystrica regioonest, kus asub ka Sklene Teplice termiline ravispaa, oli 10% vastajatest. Trnava regioonest oli vastajaid 8% ning Žilina regioonest 5%. Kõige vähem oli vastajaid Košice regioonest, kus elab 3% vastanutest. Košice on Slovakkias suurusjärgult teine linn.

Haridustasemega seotud küsimusest selgus, et vastajatest 37% on kõrgharidusega, sealhulgas meestest 52% vastanutest ja naistest 29% vastanutest. Kõige rohkem oli kõrgharidusega vastajaid vanusegrupis 55-64, seejärel vanusegrupis 65+ ning kõige madalam oli see vanusegrupis 45-54. Vastanutest 36% olid keskharidusega, sealhulgas 18% vastanud meestest ning 44% vastanud naistest. Kõige rohkem oli keskharidusega vastajaid vanusegrupis 65+ ja seejärel vanusegrupis 45-54 ning kõige vähem oli keskharidusega vastajaid vanusegrupis 55-65. Keskeriharidusega on vastanutest 21% ning kutseharidusega 8% vastanutest.

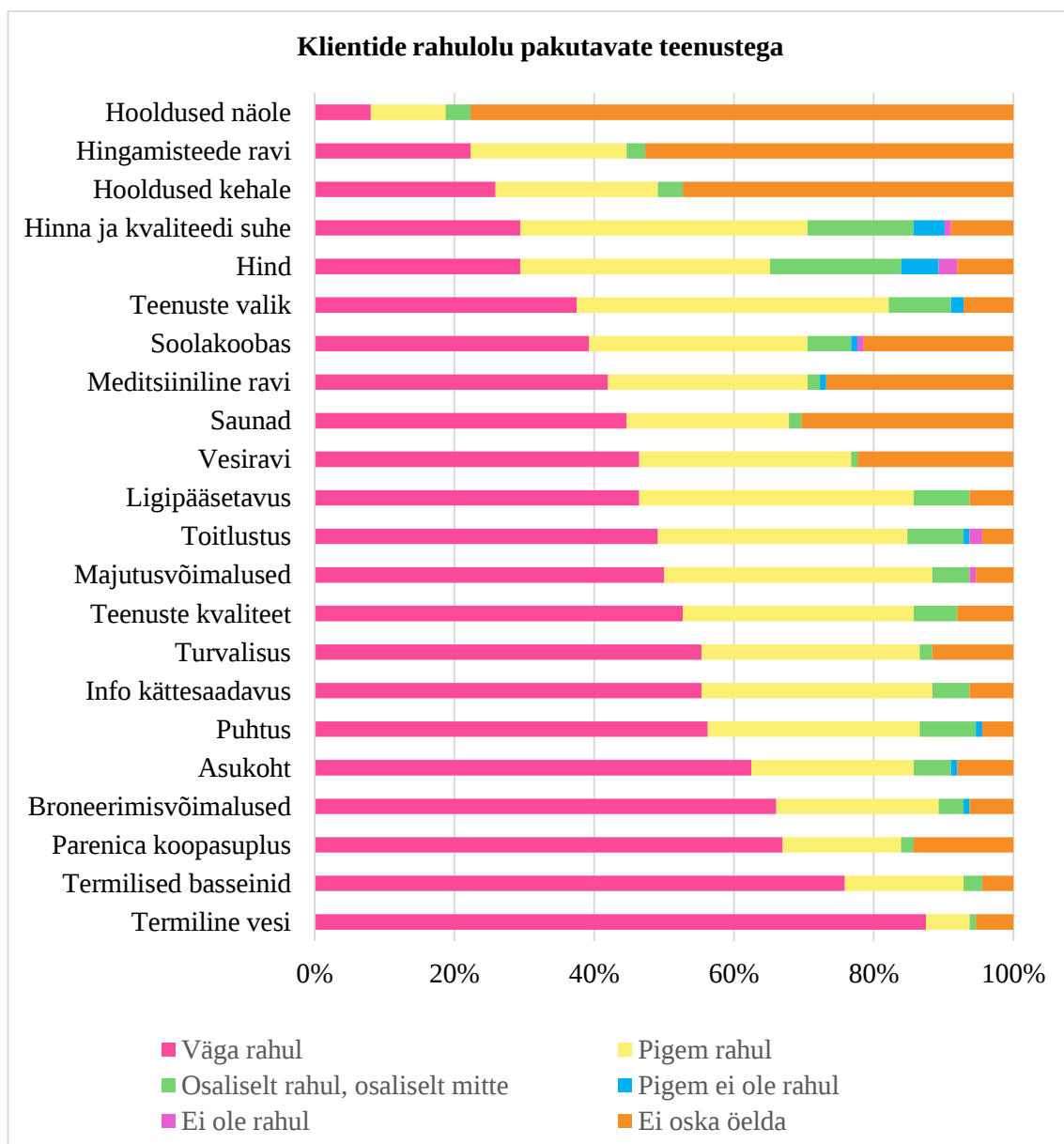
Küsitlusest selgus, et 70% vastanutest on abielus või suhtes. Lahutatuid on kõige rohkem vanusegrupis 45-54 ning kokku 12% vastanutest. Leskesid on rohkem naiste kui meeste seas ning üksnes vanemates vanusegruppides (55-64 ja 65+) ja kokku 12% vastanutest. Kõige vähem on vastajate seas vallalisi ning rohkem on vallalisi mehi kui naisi. Spaad külastatakse kõige enam koos abikaasaga või elukaaslasega ja seda kõikides vanuserühmades 35+, vanusegrupis 45-54 valis selle variandi 83% vastanutest. Üksinda, koos sõpradega ning perega külastavad spaad rohkem naised kui mehed. Üksinda külastajatest 72% on naised ning 22% mehed. Sõpradega külastajatest moodustavad naised 85% ja mehed 15%. Peredega külastajatest moodustavad kogu 7% naised. Mitte keegi vastanutest ei valinud, et külastavad spaad kolleegidega.

Uurimusest selgus, et 26% vastanutest eelistavad külastada ravispaad suvel, see on eelistatuim aastaag nii meestele kui ka naistele ning nii vanusegrupile 45-54 kui ka 55-64. Kevad on eelistatud aastaag eelkõige naistel ning vastanutele vanusegrupis 65+. Sügis seevastu on eelistatud aastaag meestele ning vanusegrupile 45-54. Peaaegu veerandil vastajatest (23%-le) puudub eelistus konkreetse aastaja suhtes ning 5% vastanutest eelistavad külastada ravispaad talvel, eelkõige vastajad nooremates vanusegruppides ning pigem naised. Analüüsist tuleb välja, et mehed eelistavad külastada ravispaad eelkõige suvel (30%) ja sügisel (27%). Naisrespondentide puhul jagavad esimest ja teist eelistust kevad (26%) ning suvi (26%). Kõige suurem oli eelistuse puudumine konkreetse aastaaja suhtes 55-64 aastaste vastanute seas, kellest ligi kolmandikul polnud kindel aastaag oluline.

Küsitlusest selgus, et 58% külastajaid eelistavad külastuse kestuseks rohkem kui 5 ööd. 29% vastanutest eelistab külastuskestust 4-5 ööd ning 14% eelistavad kestust 2-3 ööd. Vanusegruppidele 65+ (71%) ning 45-54 (50%) on eelistatuim külastuse kestus on rohkem kui 5 ööd. Vastajate seas vanusevahemikus 55-64 on eelistatuim külastuskestus 4-5 ööd (44%). Külastajad, kes eelistasid külastuskestust 2-3 ööd, olid eelkõige abielus/suhtes vastajad, mehed vanusegrupis 65+ ning naised vanusegrupis 54-64. Täpsutavaks informatsiooniks toodi küsitluses vastajate poolt välja järgnevad külastuse kestuse variandid: 5-7 ööd; 7 ööd; 10 ööd; 7-14 ööd; 14 ööd; 14-21 ööd; ning 21 ööd.

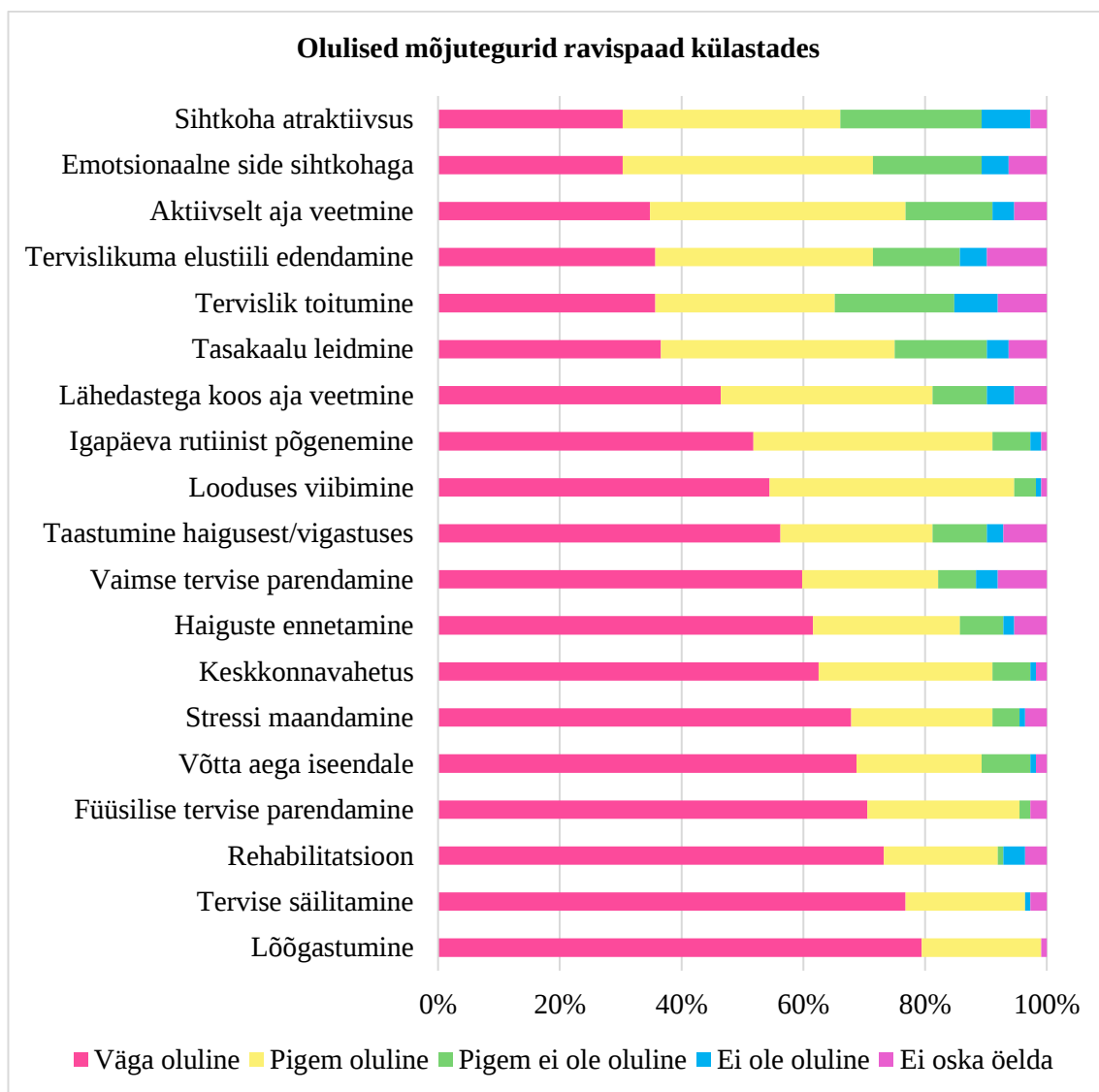
Järgnevalt annab autor ülevaate külastajate rahulolu kohta hetkel Sklene Teplice termilises ravispaas pakutavate teenustega (vaata joonis 2). Enamike teenuste puhul, mida

külastajad on kasutanud, oldi kas väga rahul või pigem rahul. Rahulolu oli kasvavas trendis iga järgneva vanusegrupi seas, seega kõige suurem rahulolu pakutavate teenuste osas on vastanutel vanusegrupis 65+. Kõikide vanusegruppide seas oli väiksem rahulolu hinna ning hinna-kvaliteedi suhte osas. Kõikide vanusegruppide raames ei osatud kõige enam hinnagut anda näohoolitsustele, kehahoolitsustele ning hingamisteraapiale. Suurim rahulolu oli külastajatel termiliste basseinidega (78% vastanutest) ning termilise veega (90% vastanutest). Enamik külastajaid (96%) ei tundnud Sklene Teplice termilist ravispaad külastades puudust mõnest protseduurist või teenusest. Külastajad, kes tundsid puudust mõnest kindlast teenusest või protseduurist, tõid välja järgnevad märksõnad: parafiini protseduuride ruumi renoveerimine; kaks korda oli välja toodud massaaž; meditatsioon; hommikune jooga/võimlemine/venitamine; (elektrilise) rattarent; giidiga matkamine (fookus kohalikel taimedel/maastikul/ajalool); kohalik mitmekesine värviline toit; lastele mänguala siseruumides ning õues; talvel transport suusamäele; ning publi elava džässmuusikaga. Uuringutulemused näitasid, et loodusliku termilise allikavee olemasolu ravispaas on väga oluline 93%-le vastanutest ning pigem oluline 7%-le vastanutest ja ei sõltu soost ega vanusest.



Joonis 2. Klientide rahulolu pakutavate teenustega (autori koostatud)

Järgnevalt analüüsib autor vastajate vajadusi ja eelistusi ravispaad külastades. Küsimus oli koostatud Likerti-skaala tüüpi, võimaldades koguda andmeid ning analüüsida, mida peavad külastajad oluliseks ravispaad külastades ning missugused tõmbe- ja tõuketegurid neid mõjutavad. Autor toob välja väga olulised mõjutegurid ja vajadused, mis on ravispaa külastajatele üldiselt, aga ka erinevates vanusegruppides olulised (vaata joonis 3).



Joonis 3. Olulised mõjutegurid ravispaad külastades (autori koostatud)

Uuringust selgub, et ravispaad külastades peab vastanutest 79% väga oluliseks lõõgastumist, 77% vastanutest peab väga oluliseks tervise säilitamist ning 73% vastanutest rehabilitatsiooni, väga oluline on ka füüsilise tervise parendamine, mida arwab 71% vastanutest. Samuti on väga oluline võtta aega iseendale (69%), maandada stressi (68%), vahetada keskkonda (63%), ennetada haigusi (62%) ning parendada ka vaimset tervist (60%). Üle 50% vastanutest peab väga oluliseks ka taastumist haigustest/vigastusest (56%), looduses viibimist (54%) ning igapäeva rutiinist põgenemist (54%). Kui arvestada kokku „väga olulised“ ning „pigem olulised“ vastusevariandid, nii et nad moodustavad ühe „olulisuse“ kategooria, siis tulemused kategooriliselt ei muutu, vaid jäävad pigem sarnaseks. Sellisel juhul looduses viibimine

tõuseks neljandale kohale, mida peab väga oluliseks või pigem oluliseks kokku 95% vastanutest. Ette poole liiguks ka igapäeva rutiinist põgenemine, mida peab väga oluliseks või pigem oluliseks 91% vastanutest.

Järgnevalt annab autor ülevaate külastajate vajadustest ja mõjuteguritest ravispaad külastades ehk sellest, mis on neile oluline ravispaad külastades vanuste lõikes. Vanusegrupile 65+ on kõige olulisem rehabilitatsioon ning sellele järgnevad lõõgastumine, tervise säilitamine, füüsilise tervise parendamine, haiguste ennetamine, vaimse tervise parendamine, looduses aja veetmine ning igapäeva rutiinist põgenemine. Lisaks eelmainitud mõjuteguritele on pigem oluline ka eneseharimine, emotsionaalne side sihtkohaga ning sihtkoha atraktiivsus. Sotsialiseerumise, uute kohtade ning vaatamisväärsuste külastamise, kehakaalu reguleerimise, elukogemuste rikastamise ja meelelahutamise osas jagunesid vastajad kahte kategooriasse, need kelle jaoks see pigem on oluline ning need kelle jaoks see pigem ei ole oluline.

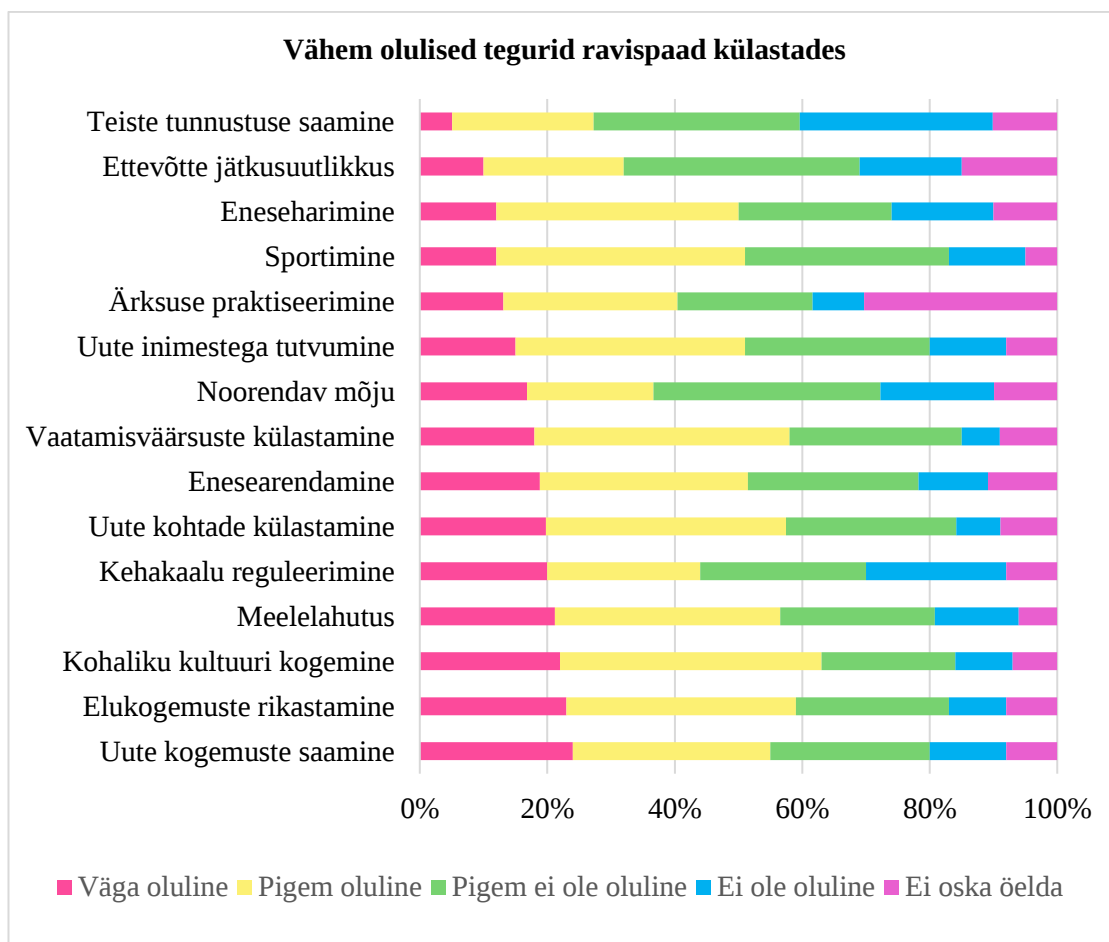
Vastajatele vanusegrupis 55-64 on kõige olulisem tervise säilitamine ning sellele järgnevad lõõgastumine, stressi maandamine, füüsilise tervise parendamine, iseendale aja võtmine, keskkonnavahetus, rehabilitatsioon, haigustest/vigastustest taastumine, haiguste ennetamine ning lähedastega aja veetmine. Lisaks eelnevatele välja toodud teguritele on pigem olulised ka põgenemine igapäeva rutiinist ja looduses aja veetmine ning teatud määral ka eneseharimine, eneseareng, elukogemuste rikastamine ja sotsialiseerumine. Emotsionaalne side sihtkohaga on pigem oluline, aga vähem oluline kui vanusegrupile 65+. Sarnaselt 65+ vanusegrupile on uute kohtade külastamise ning kohaliku kultuuri kogemise olulisus jaotunud kahte kategooriasse, need kelle jaoks see pigem on oluline ning need kelle jaoks see pigem ei ole oluline. Vanusegrupile 55-64 on teiste tunnustuse saamine, meelelahutamine, ettevõtte jätkusuutlikkus ning sihtkoha atraktiivsus olulisemad kui vanusegrupile 65+.

Ravispaad külastades on vanusegrupile 45-54 kõige olulisem stressi maandamine ning seejärel lõõgastumine, keskkonnavahetus, endale aja võtmine, taastumine haigusest/vigastusest, tervise säilitamine, rehabilitatsioon, vaimse tervise parendamine, igapäevarutiinist põgenemine, füüsilise tervise parendamine ning lähedastega aja veetmine. Kui eelnevate vanusegruppide puhul oli füüsilise tervise parendamine olulisem rohkematele vastajatele kui vaimse tervise parendamine, siis vanusegrupile 45-54 edastab

vaimse tervise parendamine füüsilise tervise parendamise. Samuti on sellele vanusegrupile pigem oluline haiguste ennetamine, sihtkoha atraktiivsus, tervislik toitumine, tervisliku elustiili edendamine, tasakaalu leidmine, aktiivne aja veetmine, looduses aja veetmine ning emotsionaalne side sihtkohaga. Uute kogemuste saamine, uute kohtade külastamine, kohaliku kultuuri kogemine ning vaatamisväärsuste külastamine jagunevad vastanute vahel taaskord kahte kategooriasse, need kelle jaoks see pigem on oluline ning need kelle jaoks see pigem ei ole oluline. Üldistavalt saab välja tuua, et elukogemuste rikastamine, meelelahutamine, eneseharimine ja emotsionaalne side sihtkohaga on vanusega kasvavas trendis, mida vanem vanusegrupp, seda olulisem. Sihtkoha atraktiivsus on vanusega kahanevas trendis, midav vanem vanusegrupp seda vähem tähtsam.

Uuringust selgub, et kui vaimse tervise parendamine on vanusega kahanevas trendis, mida vanem vanusegrupp, seda vähem prioriteetsem, siis „*Mindfulness* ehk ärksuse praktiseerimine“ on vanusega kasvavas trendis ehk vanuse kasvades, kasvab ka ärksuse praktiseerimise olulisus. Vanusegrupis 65+ on ärksuse praktiseerimine pigem oluline kolmandikule vastanutest ning kolmandik vastajatest ei osanud seisukohta võtta. 65+ vanusegrupi meeste seas on ärksuse praktiseerimine pigem oluline kõrgharidusega abielus meestele. Samal ajal naiste puhul on see pigem oluline nii kesk- , keskeri- kui ka kõrgharidusega vastajatele, nii abielus kui ka leskedele. Kutseharidusega 65+ vanusegrupi vastajatele ärksuse praktiseerimine pigem ei olnud oluline või ei osatud öelda. Ligi kolmandikule 55-64 aastastele vastajatele ei ole ärksuse praktiseerimine oluline, nende vastanutele, kellele see on oluline, tulid esile kõrgharidusega meesterahvad, naisvastajate seas haridustase vastust ei mõjutanud. Vanusegrupis 45-54 on ärksuse praktiseerimine väga oluline 17%-le vastanutest.

Järgnevalt annab autor ülevaate nii üldiste kui ka vanusegruppide raames uuringust selgunud mõjutegurite ja vajaduste kohta, mis on külastajatele ravispaad külastades vähem olulised (vaata joonis 4).



Joonis 4. Vähem olulised mõjutegurid ravispaad külastades (autori koostatud)

Kõige vähem oluliseks peavad respondendid „teiste tunnustuse saamist“, mis on väga oluline 5%-le vastanutest. Samuti selgub uuringust, et ravispaad külastades peab üksnes 10% vastanutest väga oluliseks „ettevõtte jätkusuutlikkust“. Veel peetakse vähem oluliseks eneseharimist (väga oluline 12%-le vastanutest) ning sportimist, mida peab väga oluliseks 12% vastanutest. Vähem oluline mõjutegur ravispaad külastades on ka „ärksuse ehk *mindfulness* praktiseerimine“, mida peab väga oluliseks 13% vastanutest. Ankeetküsitluse tõlkeprotsessis slovakkia keelde selgus, et puudub vaste *mindfulness* mõistele ning tegemist võib olla ka võõra terminiga vastanute seas. *Mindfulness* praktiseerimist peetakse üheks võimaluseks vaimse tervise parendamisel, mis oli 60%-le vastanute seast väga oluline ning millest võib järeldada, et *mindfulness* mõiste puhul on tegemist arusaamatu termini ja/või tundmatu praktikaga. Ka 30% vastanutest ei osanud öelda, kas „ärksuse ehk *mindfulness* praktiseerimine“ on neile oluline või mitte. Veel on vähem oluline ravispaad külastades „noorendav mõju“, mida peab väga oluliseks või

pigem oluliseks 37% respondentidest ning 54% arvab, et see pigem ei ole oluline või ei ole oluline. Vanusegrupis 65+ on kõige vähem olulised mõjutegurid ravispaad külastades järgmised: noorendav mõju, teiste tunnustuse saavutamine ning ettevõtte jätkusuutlikkus. Ka 55-64 ning 45-54 aastaste vanusegrupi vastajate seas on vähe olulised samad mõjutegurid, aga lisandub veel kehakaalu reguleerimine.

Küsitluses uuriti ka vastajatele huvipakkuvate teenuste kohta ravispaad külastades, et saada selgust külastajate ootuste osas. Analüüsitulemused näitavad, et üldistavalt on kõige huvipakkuvamad teenused massaažiteraapia, liikumisteraapia ning ekskursioonid. Meestele on kõige huvipakkuvamad teenused massaažiteraapia, rattarent ning unekvaliteedi parendamise programm, samal ajal kui naistele on kõige huvipakkuvamateks massaažiteraapia, liikumisteraapia ning iluhooldused kehale. Vastajatele vanusegrupis 65+ pakuvad kõige enam huvi massaažiteraapia, ekskursioonid, kepikõnd, kehahooldused, liikumisteraapia, sügav hingamine, tantsuteraapia, toitumisalane nõustamine ning aroomiteraapia. Vanusegrupil 55-64 on kattuvad huvid, aga lisandub ka huvi akupuntuuri ja rattarendi vastu ning pigem on väiksem huvi toitumisalase nõustamise osas. Mõlema vanusegrupi puhul ei osatud kõige enam seisukohta võtta kunstiteraapia ning ajurveeda osas. Vastajatele vanusegrupis 45-54 on samuti suuremas osas kattuvad huvid kahe eelneva vanusegrupiga, aga lisanduvad juurde kiropraktika, jooga, pilates ning fitness. Suurem enamus selles vanusegrupis ei ole huvitatud valgusteraapiast ja reikist.

Selgub, et kõikide vanusegruppide lõikes on üks huvipakkuvamaid programme unekvaliteedi parendamise programm, sellele järgneb huvi kaalulangetusprogrammi ning naistele mõeldud programmi vastu. Meestele mõeldud programmi osas on kõige suurem huvi vanusegrupis 45-54. Terviseõpetus pakub pigem huvi vanusegrupile 65+ ning kõikides kolmes vanusegrupis eelistatakse valmisprogramme/pakette personaliseeritud programmidele/pakettidele. Huvi digitaalse *detoxi* programmi vastu on kõige suurem vanusegrupis 45-54 ning mida vanem vanusegrupp, seda väiksem on huvi antud programmi vastu.

Uuringus oli uuritud ka avatud küsimusena, kas külastajatel on pakkuda välja huvitavaid tooteid või teenuseid, mida Sklene Teplice tremiline ravispaa võiks oma pakutavatele teenustele/toodetele lisada. Järgnevalt on välja toodud külastajate vastused ning

soovitused: *Gou Gong* lamp; protseduurid lastele; madalamad hinnad; teatrikülastus; bistroo avamine majutuskompleksis Matej Bel; rekonstrueerida, kaasajastada väliosa, kus toimuvad suveperioodil üritused; tähistatud matkarajad ümber spaa ning kaart; bussireisid ümbruskonda; kaalulangetusprogramm; liikumisele keskendunud harjutused; ühistegevused külalistele; 5-päevane pakett joogaga; tühistada isemaksjate kohustuslik tervisekontroll ja asendada see protseduuriga; kord nädalas kino ja tants; rühmatreeningud (jooga, hommikune soojendus); välibassein aastaringselt; programmid väikelastele; maniküür; pediküür; maleturniir, nõiuravi, ka väljaspool raviprogrammi; restoran/pitsabaar spaas; välibassein ainult spaaklientidele; keraamikatunnid; kangale maalimine; originaalsed Tai massaažid; vannid meresoola või taimedega/lilledega; nädalavahetustel külastajatele rühmareiside korraldamine; suvel välikontserdid külastajatele; sularahaautomat; koostöö mõne loodusliku nahahooldusbrändiga; külalised kõikjalt maailmast, kes on spetsialiseerunud erinevatele tervendavatele teraapiatele; ning *watsu* teraapia. Korduvad soovitused erinevate vanusegruppide seas olid ekskursioonid, kultuuritegevused (teater, tants, kontserdid) ning tegevused lastele.

Uuringust selgus, et üks olulisemaid tõmbetegureid ravispaa valikul on loodusliku termilise allikavee olemasolu. Kõige olulisemad üldised vajadused ja mõjutegurid ravispaad külastades on vastanutele lõõgastumine, tervise säilitamine ning rehabilitatsioon. Samas esinevad vajaduste ning mõjutegurite varieeruvused vanuselises lõikes. Kui 65+ vanusegrupis on kõige olulisemad rehabilitatsioon, lõõgastumine ning tervise säilitamine, siis vanusegrupis 55-64 on lisaks tervise säilitamisele ning lõõgastumisele oluline stressi maandamine. Vanusegrupis 45-54 vastanute seas on seevastu lisaks stressi maandamisele ning lõõgastumisele, kõige olulisem keskkonnavahetus. Kõige huvipakkuvamateks teenusteks on massaažiteraapia, liikumisteraapia, ekskursioonid ning une parendamise programm. Kokkuvõtvalt on läbi viidud uuring andnud selgitusi külastajate vajaduste ja ootuste kohta ravispaad külastades ning toonud selgust, missugused vajaduste ja ootuste põhised tegurid tõmbavad või tõukavad kliente ravispaad külastama.

3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD SKLENE TEPLICE TERMAALSELE RAVISPAALE

Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli teoreetilistele allikatele ning uuringu analüüsitulemustele tuginedes teha ettepanekud Sklene Teplice termilise ravispaale ettevõttele terviseturismi arendamiseks. Sklene Teplice termilisel ravispaal on soov laieneda ravispaale staatusest ravi- ja heaoluspaale kategooriasse ning muuta antud sihtkoht atraktiivsemaks laiemale kliendisegmendile. Tuginedes läbitöötatud teoreetilistele allikatele ja läbi viidud uuringu tulemustele ning arvestades ettevõtte soov arendustegevusele, teeb autor järeldused ning järeldustest johtuvalt toob välja soovitud ning ettepanekud terviseturismi arendamisvõimalustest Sklene Teplice termilises ravispaas.

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, millised on kliendi vajadused ja ootused terviseturismitoodetele ja -teenustele termalises ravispaas, lähtudes tõmbe- ja tõuketegurite teooriast. Küsitlusele vastas 112 inimest, kellest enamuse moodustasid naised ning ligi kolmandiku mehed. Respondente oli kõikidest Slovakkia regioonidest, kõige enam Bratislava regioonist ning kõige vähem Košice regioonist, kus asub Slovakkia suuruselt teine linn. Selle põhjuseks võib olla spaa vähene tuntus antud piirkonnas. Kuna tegemist on potentsiaalse uue turuga, soovib autor viia läbi põhjalikum turu-uuring koduturu raames ning luua bränditeadlikkuse suurendamise kampaania antud piirkonnas. Samuti eeldab autor mitmete tšehhi keelsete vastuste tõttu avatud küsimuste puhul, et suurem osa „Muu“ vastusevariandi valinud inimestest on pärit Tšehhist, millel on suur potentsiaal välismaise turusegmendina.

Uuringu tulemustest selgus, et külastajate vajadusi ja ootuseid saab eristada peamiselt lähtudes soost ja vanusest. Hariduse ja elukohaga seoses märkimisväärsed seosed ei täheldatud. Perekonnaseisust lähtudes, on enamik külastajaid abielus või suhtes, kuid samas ei saanud taaskord välja tuua märkimisväärsed seosed vajaduste või ootustega.

Reisieelistusest perega reisijad on need, kes tõid mitmeid kordi välja lasteprogrammide ning mängualade rajamise soovid. Sellest võib järeldada, et Sklene Teplice termiline ravispaa ei ole hetkel positsioneerinud end kui pereturisti sihtkohta. Kui ettevõttel on selline soov, siis soovitab autor lähtudes perega külastajate soovidest, vajadustest ja ootustest, rajada spaasse mänguväljak ning luua lasteprogramm.

Smith *et al.* (2010, lk 95) järgi on spaakülastaja võtmeprofiiliks keskealine kõrgharidusega naine. Uuringust selgust, et kõige suurema vastajaskonna moodustasid keskharidusega naised vanusesgrupis 65+. Tulemus on ootuspärane, kuna Sklene Teplice termilise ravispaa külastajaprofiiliks on hetkel naisterahvas vanusevahemikus 40-65+. Sellest võib järeldada, et kuna Sklene Teplice puhul on tegemist ravispaaga, siis võib see olla põhjus domineerivale vanemale vanuserühmale. Kuna Sklene Teplice termilisel ravispaal on soov laiendada ravispaa kategooriast ravi- ja heaoluspaa kategooriasse, siis järeldusest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termilisele spaale ettepaneku laiendada pakutavate terviseturismi teenuste ampluaad, kombineerides raviprotseduure heaoluteenuste ning võimalusel ka muude lisateenustega, näiteks ekskursioonid, kohaliku kultuuri ampsud ja /või kontsertid.

Uuringust selgus, et kõige eelistatum programm igas vanusekategoorias, nii meestele kui ka naistele, mis pakuks ravispaad külastades huvi, on unekvaliteedi parendamise programm. Sellest võib järeldada, et suur osa inimesi sooviks parendada oma unekvaliteeti ning tunnevad, et nende unekvaliteet ei ole piisavalt hea või võiks olla parem. Sellest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termilisele ravispaale ettepaneku, luua unekvaliteedi parendamisele suunatud programm. Programm võiks termaalsete basseinide ning olemasolevate protseduuride kõrval pakkuda ka näiteks padjamenüüd, lisada kingiks und soodustav aroomiteraapiline spreid või palsami, õpetada hingamistehnikaid/sügavat hingamist, pakkuda rahustavat teed kui uneeliksiiri ning luua unehügieeni tagamaid avaldav infobrošüür või kutsuda vestlema mõni unespetsialist.

GWI (2022) on välja toonud, et ühe trendina on tõusnud huvi eraldi meeste ja naiste programmide või *retriitide* järele. Uuringu tulemused kinnitavad, et nii mehed kui naised eelistavad soole spetsialiseeritud programme. Samuti on see kooskõlas spaades järjest kasvava meeskülastaja trendiga, mille tõi välja ka Smith *et al.* (2010). Eelnevates uuringutes on välja toodud, et esinevad soolised erinevused tegevuses osalemisel, kuna

naised eelistavad sageli vähem aktiivset ning istuvat tegevust, samal ajal kui mehed eelistavad väljas olemist ja aktiivset tegevust (Adongo *et al.*, 2017, lk 106). Antud uuring kinnitas, et meestel olid huvipakkuvates teenustes eespool nii aktiivsemad aja veetmise võimalused kui ka sport, *fitness*, väli- ning sisejõusaal ehk eelistatakse spordi ja trenni tegemist. Uuringust selgus ka, et kuigi naistel olid võrreldes meestega eespool ilu- ning kehahooldused, siis mitmed huvipakkuvad teenused ka naiste puhul näitasid huvi liikumise ning aktiivselt aja veetmise suhtes.

Uuringust selgus ka, et kõige huvipakkuvamate teenuste esikolmik on sama nii meestel kui naistel: massaažiteraapia, liikumisteraapia ja ekskursioonid. Kuigi suvi oli üldiselt eelistatuim aastaaeg, siis mehed eelistavad külastada ravispaad lisaks suvele ka sügisel ning naised kevadel. Sellest saab järeldada, et kuigi meeste ning naiste vajadustes ja ootustes on kattuvusi ja sarnasusi, esinevad siiski ka erinevused, millest on ettevõttel oluline teadlik olla, et luua nii meeste kui ka naiste vajadustele vastavaid tooteid ning teenuseid. Sellest johtuvalt teeb töö autor Sklene Teplice termaalsele ravispaale ettepaneku luua spetsialiseeritud programmid nii meestele kui ka naistele:

- programm meestele - meeste puhul on lisaks massaažiteraapiale, liikumisteraapiale ning ekskursioonidele, oluline panustada sportlike tegevuste võimalustesse ning võttes arvesse aastaja eelistusi (suvi ja sügis) lähtuda sellest turunduskampaaniate loomisest ning vastava programmi turundamisest;
- programm naistele - naiste puhul on lisaks massaažiteraapiale, liikumisteraapiale ning ekskursioonidele oluline panustada ilu- ja kehahooldusteenustele, et pakkuda lõõgastavaid ning meeldejäävaid kogemusi, eelistatud aastaajaks on suvi ja kevad.

Smith ja Puczko (2017) toovad välja, et tänapäeva ühiskonna stressirohke elu tõukab inimesi otsima lõõgastavaid kogemusi ja puhkust looduslikus keskkonnas, mis on inimesest puutumata ja puhas. Looduses viibimine ja liikumine aitab lõõgastuda, maandada stressi, kiirendada taastumist haigusest või vigastusest jpm (Smith ja Puczko, 2017). Uuringu tulemused kinnitavad, et nii lõõgastumine, stressi maandamine kui ka looduses viibimine on vastanutele olulised ravispaad külastades. Sellest võib järeldada, et lõõgastumine ning stressi maandamine on olulised sisemised vajadused ehk tõuketegurid, mis ajendavad inimesi (ravi)spaaaside külastama ning üheks oluliseks viisiks

stressile leevendust leida, on looduses viibimine. Kuna Sklene Teplice termiline ravispaas asub loodusest ümbritsetud maakohas, siis teeb autor ettepaneku, mis toodi välja ka ühe vastaja poolt küsitlusanneedis, kaardistada ja märgistada koostöös kohaliku omavalitsusega matka- ja jalutusrajad lähipiirkonnas, et klientidel oleks võimalus ümbruskonnas paiknevad metsarajad üles leida ja turvaliselt looduses aega veeta.

Dimitrovski ja Todorović (2015, lk 259) toovad oma töös välja, et spaad võivad vastata nii ravi- kui ka heaoluklientide vajadustele ning ootustele ehk pakkuda nii ravi kindlal meditsiinilisel põhjusel kui ka teenuseid ja tooteid tervise säilitamiseks. Uuringust selgust, et ravispaad külastades on klientidele kõige olulisem lõõgastumine, tervise säilitamine ja rehabilitatsioon, samuti on oluline stressi maandamine, füüsilise tervise parendamine ning haiguste ennetamine. Sellest võib järeldada, et ka ravi eesmärgil spaad külastava kliendi vajadused langevad heaolukategooria ehk tervise säilitamise alla. Seega on ka raviturismi kliendile oluline heaoluteenuste kättesaadavus ja olemasolu ravispaas. Järeldustest johtuvalt soovib autor Sklene Teplice termilisele ravispaale tuua olemasolevates pakutavates raviprogrammides lisaks ravikirjeldusele esile ka üldise heaolu edendamise võimalused ja olulisuse ravispaad külastades. Rõhutades lisaks termaalvee ravivatele omadustele ka vee üldist lõõgastavat mõju kogu organismile.

Reisides ühte sihtkohta võivad inimesed soovida rahuldada mitte ükses ühte, vaid mitut erinevat vajadust korraga (Wijaya *et al.*, 2019). Üheks võimaluseks on piirkondlike turismitoodete arendamise potentsiaal ehk kombineerides omavahel juba piirkonnas olemasolevaid tooteid ning teenused luuakse ühtne terviklik toode (Eesti Riiklikus Turismiarendukavas, 2013, lk 27). Uuringust selgus, et ravispaad külastades on teatud segment kliente, kellele lisaks tervisega seotud teguritele on ravispaad külastades oluline ka kohaliku kultuuri kogemine ja uute kohtade ning vaatamisväärsuste külastamine, mis kinnitab, et ka terviseturismi sihtkohta reisides võib vajadusi olla mitmeid. Huvipakkuvatest teenustest ravispaad külastades oli ekskursion nii meeste kui naiste puhul üks huvipakkuvamaid teenuseid. Samuti toodi avatud küsimuses mitmeid kordi soovitusena esile piirkondlike ekskursionide võimalus ravispaad külastades, seda eriti kuna tegemist on ajaloolise piirkonnaga. Sellest võib järeldada, et külastajate vajadused ja ootused võivad olla kombineeritud. Ka ravispaasse ravi või tervise säilitamise eesmärgil reisivale külastajale võivad olla olulised muud sihtkoha või ettevõtte poolt

pakutavad lisateenused ning aja veetmise võimalused, näiteks kohaliku kultuuri kogemine ja vaatamisväärsuste külastamine, mida võimaldab kokku pandud kultuuriprogramm või ekskursioon.

Järeldustest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termalsele ravispaale ettepaneku luua kombineeritud lõõgastus-ja kultuuripakett koostöös Banská Štiavnica turismikeskuse ja teiste ettevõtetega, kus lisaks ravispaas pakutavatele teenustele on külastajatele kokku pandud põnev giidiga ekskursioon, mille käigus külastatakse erinevaid kohti ja tutvutakse kohaliku piirkonnaga. Näiteks võiks ekskursioonide sisu täita järgnevate valikutega: Kalvaria külastamine; Armastuse Panga muuseumi külastamine (mis oli 2021. aastal Euroopa Aastamuuseumi nominent); Banská Štiavnica vanalinna ning sealsete lossimuuseumite külastamine; kohaliku kaevandusmuuseumi külastamine; Betlemma kunstimuuseumi külastamine; või Banská Štiavnica botaanikaai külastamine.

Adongo *et al.* (2017, lk 109) toob välja, et spaakülastajate kõige enam kasutatav hoolitsus on massaažiteraapia. Massaaži tõhusust on kinnitatud nii ärevuse, stressi kui ka valu leevendamisel (Adongo *et al.*, 2017, lk 105). Uuringu tulemused kinnitavad, et massaažiteraapia on kõige huvipakkuvam teenus ravispaas külastamisel, sõltumata soost, vanusest või muudest sotsio-demograafilistest teguritest. Samas tõid mitu vastajat avatud küsimuses soovitusena välja, et massaaž on teenus, millest puudust tundsid või mida soovitaksid ravispaas kasutusele võtta. Sellest võib järeldada, et klientidel puudub teadlikkus või on puudunud ligipääs informatsioonile ravispaas pakutavate erinevate massaažiliikide osas või on olnud soovitud massaažiliik kättesaamatu sellel perioodil, kui ravispaad on külastatud, sest Sklene Teplice ravispaas on mõned massaažiliigid kättesaavad kindlatel päevadel. Järeldustest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termalsele ravispaale järgnevad ettepanekud:

- muuta juba olemasolevad erinevad massaažiliigid kättesaadavamaks;
- alustada ravispaas blogi, et tõsta teadlikkust ja tutvustada lähemalt erinevaid ravispaas pakutavaid massaaže (ja ka teisi teenuseid ning teemasid, mis ravispaas tegemiste valdkonda kuuluvad);
- luua strateegia/tegevusplaan pakutavate massaažiteraapiate teadlikkuse tõstmiseks ravispaas, näiteks sotsiaalmeedias massaažikuu, mille jooksul tutvustatakse olemasolevaid massaaže (videode, fotode ja/või teksti vahendusel)

ning viiakse läbi loos, kus osalemiseks palutakse klientidel kommentaarides jagada oma lemmikut massaažiliiki või üldist massaažikogemust Sklene Teplice termaalses ravispaas;

- luua signatuurmassaaž(id), mis eristab Sklene Teplice termaalses ravispaas pakutavat massaažikogemust ning muudab selle meeldejäävaks, näiteks kombineerides omavahel erinevaid massaažiliike ning integreerides sisse ka aroomi- ja heliteraapiat.

Turismi sihtkoha atraktiivsust saab arendada vaid diferentseeritud hoolduskogemuste pakkumise kaudu (Majeed *et al.*, 2017, lk 28). Adongo *et al.* (2017, lk 105) poolt välja toodud üks enim kasutatavaid hoolitsusi spaas on iluteraapiad, mille alla võib kategoriseerida nii erinevad näo- kui ka kehahooldused ning iluteraapiate puhul on peamine turusegment naised. Uuringu tulemused kinnitasid, et näo- ja kehahooldused on rohkem huvipakkuvad naistele võrreldes meestega. Samas ilmnes küsitluse rahulolu hinnangut käsitlevas küsimuses, et suur hulk vastajaid valisid vastusevariandi „ei oska öelda“, millest võib järeldada, et neil puudub kogemus Sklene Teplice ravispaas pakutavate näo- ja kehahooldustega, mille üheks põhjuseks võib olla ebapiisab turundus ning teiseks mitte piisavalt huvipakkuvad hooldused. Järeldustest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termaalsele ravispaale ettepaneku luua signatuur näo- ning kehahooldused, mis eristuksid mujal ravispaades või spaades pakutavatest hooldustest ning võimaldaksid ettevõttel turundada unikaalset toodet juba olemasolevale vanemale nais kliendisegmendile ja samas tõmmata ligi noormaid naiskliente, pakkudes innovaatilist uut iluteenust.

White *et al.* (2019, lk ...) toob oma töös välja, et arendustegevusel on oluline arvestada ka negatiivsete keskkonnamõjude vähendamisega, kiirelt muutuv maailmas on ettevõttele oluline rakendada jätkusuutlikkuse põhimõtteid, mis pikemas perspektiivis on kasulikumad ka ettevõttele endale. Jätkusuutlikku lähenemist nõudev turusegment on kasvavas trendis, need on külastajad, kes on teadlikud oma tarbimiskäitumise mõjudest ning hoolivad nii endast, keskkonnast kui ka planeedist (Osti ja Goffi, 2012, lk 360). Uuringust selgus, et jätkusuutlikkus on ravispaad külastades oluline vähemusele külastajatest ehk suuremale osale küsitlusele vastanutest see ei ole oluline mõjutegur. Samas oli jätkusuutlikkus natuke olulisem noorematele vanusegruppidele võrreldes

vanima vanusegrupiga 65+. Sellest võib järeldada, et jätkusuutlikkus on olulisem nooremale generatsioonile ning kuna Sklene Teplice termaalses ravispaas on peamiselt vanem kliendisegment, siis neile on jätkusuutlikkuse tegur vähem olulisem. Võttes arvesse, et Sklene Teplice termaalne ravispaa soovib laiendada oma kliendisegmenti ning ettevõtte jätkusuutlikkust väärtustav turusegment on kasvavas trendis. Teeb autor Sklene Teplice termaalsele ravispaale ettepaneku panustada ettevõtte jätkusuutlikkuse edendamisse ja arengusse, lähtudes pigem tuleviku perspektiivist ja ajas üha teadlikumaks muutuvast turusegmendist. Selline tegevusviis võimaldab ettevõtte olla jätkusuutlikkuse olulise teadlikkuse tõstja ühgiskonnas ning eeskuju ja suuna näitaja teistele spaadele, kes alles jätkusuutlikkuse teekonda alustamas. Jätkusuutlikkuse edendamiseks ja arendamiseks ravispaas toob autor välja järgnevad võimalused:

- energia- ja veesäästlikke tehniliste lahenduste ja käitumisviiside rakendamine;
- toksiliste puhastusvahendite väljavahetamine puhtamate toodetega;
- asendada plastikpudelis müüdav vesi alternatiivsete lahendustega (klaaspudel, vesi karahvinides või paigaldada veeautomaadid ning pakkuda võimalust soetada taaskasutatav joogipudel või tops, mida külastaja saab kasutada terve külastuse vältel ja ka edaspidigi);
- leida looduslikumad alternatiivid spaatoodetele (nii massaažiõlide kui ka keha- ja näohooldusteks kasutatavate toodete puhul);
- paigaldada tubadesse seebi, dušigeel ja šampooni dosaatorid, mis asendaksid ühekordseid plastikpudeli tooteid;
- minimeerida toidujäätmete kogust toidu valmistamisel, samuti reguleerida serveeritud toidu kogust;
- klientide teadlikkuse tõstmine läbi ettevõtte tegevuse.

WHO (2021) on välja toonud vaimse tervise olulisuse. Brandão et al. (2021, lk 6) toob välja, et lisaks lõõgastumisele ning füüsilise heaolu otsimisele, on termaalset spaad külastavatele klientidele oluline ka psühholoogilise heaolu otsimine. Uuring kinnitas, et erinevate vanusegruppide lõikes oli lisaks füüsilise tervise parendamisele, oluline vaimse tervise parendamine. Vanusegrupile 45-54 oli vaimse tervise parendamise olulisus eespool füüsilise tervise parendamise olulisusest. Sellest võib järeldada, et on olemas vajadus ja nõudlus vaimse tervise parendamiseks lisaks füüsilise tervise parendamisele

ning seda sõltumata vanusest, soost või muudest demograafilistest näitajatest. Samuti võib järeldada, et vaimse tervise parendamise olulisus ning välja toomine küsitluses, väljendab inimeste terviseteadlikkuse kasvu ning terviklikumat lähenemist tervisele. Selgub ka, et vaimse tervise parendamist seostatakse ravispaa külastamisega. Järeldustest johtuvalt teeb autor Sklene Teplice termalsele ravispaalet ettepaneku turundada aktiivsemalt olemasolevat „Stressivastast paketti“ ning mitmekesistada vaimse tervise parendamisele suunatud teenuseid ning tooteid, näiteks kaaludes koostööd hingamisterapeutidega või elustiilitreeneriga, pakkudes võimalusi õppida stressi juhtima, maandama ning leevendama. Brandão *et al.* (2021, lk 4) toob välja, et termalse turismi peamised tugevused on kõrge keskmine viibimisaeg ning vähenenud sõltuvus aastaajast. Sellest johtuvalt on üheks võimaluseks on koostada spetsiaalne üldise heaoluga kombineeritud vaimse tervise parendamise programm, mis on suunatud talve hooajale, et püüda leevendada külastatavuse hooajalisust.

Brandão *et al.* (2021, lk 6) toob välja, et termalse vee kasutamine koos teiste spaas pakutavate toodete või teenustega, suurendab selle kasulikke mõjusid ning loob üldist heaolu, seega on oluline seostada termalset vett heaolu mõistega. Uuringust selgus, et looduslike termalsete allikate olemasolu ravispaas on klientidele väga oluline ning seda sõltumata erinevatest demograafilistest näitajatest. Samuti oli väga suur rahulolu nii termalse vee kui ka termalsete basseinidega. Pestana *et al.* (2020, lk 4) toob välja, et suurema rahuloluga kliendid naasevad ka sihtkohta tagasi suurema tõenäosusega. Sellest saab järeldada, et termalne vesi on külastajatele suureks tõmbeteguriks ning vastab nende ootustele ja vajadustele. Sellest johtuvalt soovib autor ettevõtte turundamisel veelgi enam pöörata rõhku termalse vee olemasolule nende ravispaas ning sellega seonduva bränditeadlikkuse tõstmisele teraapilis sihtkohana.

Terviseturismi kui elamusmajanduse puhul on tarbijakogemustes oluline anda edasi tähendust ning väärtust, see nõuab ettevõttelt personaalse sideme loomist tarbijaga, sest lisaks klientide rahulolule on just emotsionaalne side sihtkohaga tegur, mis määrab kliendi lojaalsuse (Tussyadiah, 2014; Lin ja Nawijn, 2020). Lin ja Nawijn (2020) toovad välja, et emotsionaalse sideme tekkimisele ja esilekutsumisele saavad sihtkohad kaasa aidata näiteks sloganite või loosungite loomisega (Lin ja Nawijn, 2020). Uuringust selgub, et emotsionaalne side sihtkohaga on olulisem vanematele vanusegruppidele,

võrreldes noorematega. Sklene Teplice termaalse ravispaa sloganid on hetkel järgmine: koht, kus loodus oli helde ja koht, mis tervendab. Sellest võib järeldada, et vanemate vanusegruppide puhul on oluline kasutada sloganeid, et neil tekiks soov naasta sihtkohta ning nooremate vanusegruppide seas peaks slogan kõnetama või tekitama piisavalt huvi, et tekiks soov sihtkohta külastada või naasta. Lähtudes ravispaa soovist koguda tuntust ka heaolusihtkohana, soovitab autor terviklikuma ja eristuvama slogani välja töötamist.

Terviseturismi arendamisel on ettevõttele oluline olla kursis külastajate ajakohaste vajaduste ning ootustega, võimaldades pakkuda just kliendivajadustele põhinevaid terviseturismitooteid ning -teenuseid. Autori poolt Sklene Teplice termaalsele spaale suunatud ettepanekud ja soovitused on ettevõttele hea võimalus parendada olemasolevaid või luua uusi terviseturismiteenuseid ning -tooteid. Võimaldades ettevõttel mitmekesistada lisaks olemasolevatele raviteenustele ka pakutavaid heaoluteenuseid, et laieneda heaolusihtkohaks. Heaolu- ja terviseturism nõudlus kasvab ka noorema kliendisegmendi seas, samas osales läbiviidud uuringus alla 35-aastaseid vastajaid väga vähe, sellest tulenevalt võiks järgneva uuringu korraldada noorema kliendisegmendi vajaduste ja ootuste välja selgitamiseks terviseturismiteenuste ja -toodete tarbimise osas.

KOKKUVÕTE

Terviseturism on ajas üha muutuv ja laienev kontseptsioon. Maailmas, mis demograafiliselt liigub jätkuvalt vananeva ühiskonna kasvavas trendis ning kus pandeemia on lisaks muudele tagajärgedele süvendanud ka vaimse tervise kriisi, on terviseturismil potentsiaal pakkuda ja luua terviseturismitooteid ja -teenuseid, panustades nii terviseteadlikkuse tõusule kui ka tervise säilitamisele ja haiguste ennetamisele. See väljendub ka terviseturismi nõudluse kasvavas trendis. Terviseturism on valdkond, mis on tundlik ühiskonnas toimuvatele muutustele ning kätkeb endas potentsiaali olla üheks lahenduseks või abimeetmeks ühiskonna tervisega seotud väljakutsetega toime tulemiseks.

Töö teoreetilisest osast selgub, et tegemist on valdkonnaga, mida on keeruline üheselt mõistetavalt defineerida, kuna puudub ühtne universaalselt kokku lepitud terminoloogia. Erinevate käsitluste raames ollakse nõus, et terviseturism on katusmõiste nendele turismiliikidele, mille peamine motiiv on nii füüsilisesse, vaimsesse kui ka hingelisse tervisesse panustamine läbi ravi- ja heaoluteenuste. Ühe käsitluse järgi võibki terviseturismi jaotada ravi- ja heaoluturismiks.

Terviseturismi arendamisel on kõige olulisem tegur tarbija, kelle vajadused, eelistused ning ootused on terviseturismi suunavad mõjutegurid. Külastaja motivatsioonitegureid, mis tulenevad tema vajadustest ning ootustest selgitab tõuke- ja tõmbetegurite teooria, kus olulisemate vajadustena tuuakse välja nii lõõgastumine, igapäeva rutiinist põgenemine kui ka vaimse- ning füüsilise tervise parendamine. Kuna terviseturismisektoris on tihe konkurents, siis on oluline pakkuda ainulaadseid, eristuvaid ning ajakohaseid teenuseid ja tooteid. Termaalsele ravispaale on üks võimalusi termaalse terviseturismi arendamine, mille tugevusteks on külastuse kõrge keskmine viibimisaeg, vähene sõltuvus aastaaegadest ja enamasti asukoht maal. Termaalveel on potentsiaal suurendada teiste spaas pakutavate teenuste ja toodete kasulikke mõjusid, olles oluline element üldise heaolu loomisel.

Töö eesmärgiks oligi välja selgitada, millised on külaliste vajadused ja ootused terviseturismitoodete ning -teenuste tarbimisel ja tuginedes teaduslikele allikatele ning uuringu tulemustele, esitada ettepanekud terviseturismi arendamise võimalustest termaalsele ravispaale Sklene Teplice. Kuna terviseturismi arendamisel on oluline, olla teadlik külaliste päevakohastest vajadustest ja ootustest, et pakkuda ajakohastele vajadustele ja ootustele vastavaid terviseturismitooteid- ja teenuseid, viidi läbi vastav uuring. Uuringus kasutati kvantitatiivset uurimisstrateegiat ning andmekogumismeetodiks oli veebipõhine ankeetküsimustik. Uuring viidi läbi ajavahemikus 31.03- 07.04 ning koguti 112 vastet, mis moodustasid uuringu lõpliku valimi. Saadud andmete analüüsiks kasutati statistiliste andmete kirjeldavat analüüsi.

Uuringule vastanutest enamuse moodustasid abielus naisterahvad vanuses 65+. Autori poolt läbi viidud uuringust selgus, et kõige olulisemad üldised vajadused ja ootused ravispaad külastades on vastanutele lõõgastumine, tervise säilitamine ning rehabilitatsioon. Samas esinevad vajaduste ning ootuste varieeruvused nii soolises kui ka vanuselises lõikes. Kui 65+ vanusegrupis on kõige olulisemad rehabilitatsioon, lõõgastumine ning tervise säilitamine, siis vanusegrupis 55-64 on lisaks tervise säilitamisele ning lõõgastumisele oluline stressi maandamine. Vanusegrupis 45-54 vastanute seas on seevastu lisaks stressi maandamisele ning lõõgastumisele, kõige olulisem keskkonnavahtetus. Kõige huvipakkuvamateks teenusteks on massaažiteraapia, liikumisteraapia, ekskursioonid ning une parendamise programm.

Uuringu tulemustest järeldati, et ravispaad külastades on klientidele lisaks raviga seotud vajadustele väga oluline erinevate heaoluteenustega seotud vajaduste rahuldamine, näiteks lõõgastumine ja tervise säilitamine. Samuti soovitakse spaad külastades tihtilugu rahuldada mitut erinevat vajadust korraga, näiteks ühe grupi vastajate seas ilmnes, et lisaks tervise ja üldise heaoluga seonduvate vajaduste rahuldamisega, on neile oluline saada kultuurilisi kogemusi ehk huvitatakse kombineeritud teenuste pakkumisest.

Tuginedes teooriale, uuringu tulemustele ning ravispaa soovidele arendustegevusel, koostas autor Sklene Teplice termaalsele ravispaale terviseturismi arendamiseks järgnevad ettepanekud:

- une kvaliteedi parendamise programmi loomine;

- meestele spetsialiseeritud programmi loomine;
- naistele spetsialiseeritud programmi loomine;
- kombineeritud lõõgastus- (ja/või tervise) ja kultuuripaketi kokku panemine koostöös piirkondlike ettevõtetega;
- jätkusuutlikkuse tegevusplaani koostamine ning rakendamine;
- matka-ja metsaradade kaardistamine koostöös omavalitsusega;
- vaimse tervise parendamisele suunatud „ Stressivastase paketi“ aktiivsem turundamine;
- heaolutul eristuvate signatuurmassaaži, näo- ning keha- hoolduste loomine;
- emotsionaalse sideme loomisele panustamine külastajaga, näiteks sloganite kasutamise kaudu;
- termaalse vee kui ainulaadse loodus- ja raviressursi kasutamine heaolu eesmärgil.

Lõputöö eesmärk, esitada terviseturismi arendamise võimaluste ettepanekud Sklene Teplice termaalsele ravispaale, sai autori poolt täidetud. Kuna uuringus osalenud alla 35-aastaste inimeste osakaal oli väga väike, siis tuleks korraldada järgnev uuring noorema kliendisegmendi vajaduste ning ootuste väljaselgitamiseks terviseturismitoodete ning -teenuste tarbimisel. Autori poolt koostatud küsimustikku on võimalik kohandada ning rakendada noorema kliendirühma vajaduste ning ootuste välja selgitamiseks.

VIIDATUD ALLIKAD

- Adongo, C. A., Amuquandoh, F. E., Amenumey, E. K. (2017). Modelling spa-goers' choices of therapeutic activities. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 105-113. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.09.005>.
- Ahani, A., Nilashi, M., Ibrahim, O., Sanzogni, L., Weaven, S. (2019). Market segmentation and travel choice prediction in Spa hotels through TripAdvisor's online reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 52-77. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.003>.
- American Heritage Stedman's Medical Dictionary. Wellness, <http://dictionary.reference.com/browse/wellness>. Kasutatud 30.12.2021.
- Brandão, F.; Liberato, D.; Teixeira, A.S.; Liberato, P. (2021). Motives for Thermal Tourism: An Application to North and Central Portugal. *Sustainability*, 132, 2688. <https://doi.org/10.3390/su13221268>.
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.013>.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6 (4), 408-424. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90004-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90004-5).
- Csirmaz, É.; Pető, K. (2015) International Trends in Recreational and Wellness Tourism. *Procedia Economics and Finance*, 32, 755-762. <https://doi.org/10.1016/S2212-5671>.
- Dimitrovski, D., Todorović, A. (2015) Clustering wellness tourists in spa environment. *Tourism Management Perspectives*, 16, 259-265. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.09.004>.
- Dryglas, D., Salamaga, M. (2018). Segmentation by push motives in health tourism destinations: A case study of Polish spa resorts. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, 234-246. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.01.008>.

- Eesti Riiklik Turismiarengukava, 2014-2020. (2013). Kasutatud 02.04.2022, <https://www.riigiteataja.ee/akti/isa/3191/1201/3015/lisa.pdf>
- Eesti Spaaliit. (2022) Eesti kui terviseriigi ajalugu. Kasutatud 02.04.2022, <https://www.estonianspas.eu/ajalugu/>.
- Erfurt-Cooper, P., Cooper, M. (2009) Health and Wellness Tourism: spas and hot springs. *Aspects of Tourism*, 40. Channel View Publications, Bristol, UK.
- Euroopa Komisjon. (2022). EU4Health 2021-2027 – a vision for a healthier European Union. Kasutatud 02.04.2022. https://ec.europa.eu/health/funding/eu4health-2021-2027-vision-healthier-european-union_en#areas-of-action.
- Global Wellness Institute (2022). Kasutatud 17.01.2022, <https://www.globalwellnesssummit.com/>
- Hall, C. M. (2011). Health and medical tourism: Kill or cure for global public health?. *Tourism Review*. 66 (1/2). 4-15. <http://dx.doi.org/10.1108/16605371111127198>.
- Jiang, L., Wu, H., Song, Y. (2022). Diversified demand for health tourism matters: From a perspective of the intra-industry trade. *Social Science & Medicine*, 293, 114630. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114630>.
- Kemppainen, L., Koskinen, V., Bergroth, H., Marttila, E., Kemppainen, T. (2021). Health and Wellness–Related Travel: A Scoping Study of the Literature in 2010-2018. *SAGE Open*, 1-20. <https://doi.org/10.1177/21582440211013792>.
- Lee, J. and Kim, H.-b. (2015). Success factors of health tourism: cases of Asian tourism cities. *International Journal of Tourism Cities*, 1 (3),216-233. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/IJTC-08-2014-0014>.
- Lin, Z., Wong, I. A., Kou, I. E., Zhen, X. (2021). Inducing wellbeing through staycation programs in the midst of the COVID-19 crisis. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100907. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100907>.
- Lin, Y.; Nawijn J. (2020) The impact of travel motivation on emotions: A longitudinal study. *Journal of Destination Marketing & Management*, 16, 100363. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.05.006>.
- Majeed, S., Lu, C., Javed, T. (2017). The journey from an allopathic to natural treatment approach: A scoping review of medical tourism and health systems. *European Journal of Integrative Medicine*, 16, 22-32. <https://doi.org/10.1016/j.eujim.2017.10.001>.

- Merriam Webster Dictionary (2022) <https://www.merriam-webster.com/dictionary/wellness>. Kasutatud 28.12.2021.
- Osti, L., Goffi, G. (2021). Lifestyle of health & sustainability: The hospitality sector's response to a new market segment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 360-363. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.008>.
- Pearce, P. L., Lee, U. (2005). Developing the Travel Career Approach to Tourist Motivation. *Journal of Travel Research*, 43, 226-237. DOI: 10.1177/0047287504272020.
- Pessot, E.; Spoladore, D.; Zangiacomi, A.; Sacco, M. (2021) Natural Resources in Health Tourism: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 13, 2661. <https://doi.org/10.3390/su13052661>.
- Pestana, M. H., Parreira, A., Moutinho, L. (2020). Motivations, emotions and satisfaction: The keys to a tourism destination choice. *Journal of Destination Marketing & Management*, 16. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.12.006>.
- Saracci, R. (1997) The World Health Organisation needs to reconsider its definition of health. *BMJ*. 314 (7091), 1409-10. <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7091.1409>.
- Sie, L., Pegg, S., Phelan, K. V. (2021). Senior tourists' self-determined motivations, tour preferences, memorable experiences and subjective well-being: An integrative hierarchical model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 237-251. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.03.006>.
- Sklene Teplice termiline ravispa koduleht. <https://www.kupele-skleneteplice.sk>. Kasutatud 02.10.2022.
- Smith, M.; Deery, M.; Puzko, L. (2010) The Role of Health, Wellness and Tourism for Destination Development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 94-95. <https://doi.org/10.1375/jhtm.17.1.94>.
- Smith, M., Puczko, L. (2017). The Routledge Handbook of Health Tourism.
- Šulc, I.; Fuerst-Bjeliš, B. (2021) Changes of tourism trajectories in (post)covidian world: Croatian perspectives. *Research in Globalization*, 3, 100052. <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2021.100052>.
- Zhang, Q.; Zhang, H.; Xu, H. (2021) Health tourism destinations as therapeutic landscapes: Understanding the health perceptions of senior seasonal migrants. *Social Science & Medicine*, 279, 113951. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.113951>.

- Zhong, L.; Deng, B.; Morrison, A.M.; Coca-Stefaniak, J.A.; Yang, L. Medical, Health and Wellness Tourism Research—A Review of the Literature (1970–2020) and Research Agenda. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 10875. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010875>.
- Tomić, N., Košić, K. (2020). Developing the Spa Assessment Model (SAM) and its application on the Kopaonik-Jastrebac spa zone (Serbia). *Tourism Management Perspectives*, 36, 100753. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100753>.
- Tonga, F.; Caglar, Y. S.; Aktan, E. S. (2021) Possible Early Examples of Medical Tourism. *The American Journal of the Medical Sciences*, 362, 3, 227-232. <https://doi.org/10.1016/j.amjms.2021.05.026>.
- Tussyadiah, I. P. (2014). Toward a Theoretical Foundation for Experience Design in Tourism. *Journal of Travel Research*, 53(5), 543–564. <https://doi.org/10.1177/0047287513513172>.
- White, K., Habib, R., & Hardisty, D. J. (2019). How to SHIFT Consumer Behaviors to be More Sustainable: A Literature Review and Guiding Framework. *Journal of Marketing*, 83(3), 22–49. <https://doi.org/10.1177/0022242919825649>.
- Wijaya, S., Wahyudi, W., Kusuma, C.B. and Sugianto, E. (2019). Travel motivation of Indonesian seniors in choosing destination overseas. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 12 (2), 185-197. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/IJCTHR-09-2017-0095>.
- World Health Organization. (2021). Constitution. Kasutatud 27.12.2021, <https://www.who.int/about/governance/constitution>
- World Health Organization. (2021). Aging and death. Kasutatud 27.04.2022, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.
- World Tourism Organization and European Travel Commission (2018), Exploring Health Tourism – Executive Summary, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420308>
- World Tourism Organization. (2021) Glossary Tourism Terms. Kasutatud 28.12.2021, <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- World Tourism Organization. (2019) High level forum on medical and health tourism. Kasutatud 16.04.2022, <https://www.unwto.org/high-level-forum-medical-and-health-tourism>

Õunapuu, L. (2014) Kvalitatiivne ja kvanitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes.
Kasutatud 07.02.2022

Lisa 1. Ankeetküsitlus eesti keeles

Lugupeetud vastaja!

Aitäh, et olete meid külastanud ja võtnud hetke vastamiseks allolevale küsimustikule. Sklene Teplice termiline ravispaa soovib arendada ja parendada spaas pakutavaid terviseturismiteenuseid ja -tooteid. Selleks soovime aga Sinu, meie hinnalise külastaja arvamust. Et pakkuda just Teie ootustele ning vajadustele sobivaid teenuseid ja tooteid.

Küsitluses osalejate vahel loosime välja kaks pääset Parenica koopasuplusele. Loosis osalmiseks jagage oma e-maili küsitluse lõpus.

Tegemist on anonüümse ning konfidentsiaalse küsimustikuga, millele vastamine võtab kuni 10 minutit. Vastamiseks lisage linnuke vastavasse lahtrisse või kirjutage vastus joonele.

Head vastamist ja ette tänades!

Sklene Teplice termiline ravispaa

1. Sugu

☐ Mees ☐ Naine ☐ Ei soovi avaldada

2. Vanus

☐ 15-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-64 ☐ 65+ ☐ Ei soovi avaldada

3. Elukoht

☐ Bratislava regioon	☐ Zilina regioon	☐ Muu
☐ Trnava regioon	☐ Banská Bystrica regioon	
☐ Trenčín regioon	☐ Prešov regioon	
☐ Nitra regioon	☐ Košice regioon	

4. Haridustase

☐ Põhiharidus	☐ Kutseharidus
☐ Keskkooliharidus	☐ Kõrgharidus
☐ Keskeriharidus	☐ Ei soovi avaldada

5. Perekonnaseis

- ☐ Vallaline
 ☐ Lesk
☐ Abielus/suhtes
 ☐ Ei soovi avaldada
☐ Lahutatud

6. Millisel aastaajal eelistate ravispaad külastada? (Palun valige üks.)

- ☐ Kevadel
☐ Suvel
☐ Sügisel
☐ Talvel
☐ Aastaaeg ei ole oluline

7. Kellega koos tavaliselt ravispaad külastate?

- ☐ Üksinda
☐ Elukaaslasega/Abikaasaga
☐ Perega
☐ Kolleegidega
☐ Sõpradega
☐ Muu (palun täpsustage)

8. Palun hinnake, mis on Teile ravispaad külastades oluline.

	Väga oluline	Pigem oluline	Pigem mitte oluline	Ei ole oluline	Ei oska öelda
Haiguste ennetamine					
Taastumine haigusest/vigastusest					
Füüsilise tervise parendamine					
Rehabilitatsioon					
Vaimse tervise parendamine					
Tervise säilitamine					
Kehakaalu reguleerimine					
Tervislik toitumine					
Tervisliku elustiili edendamine					
Stressi maandamine					
Noorendav mõju					
Lõõgastumine					
Tasakaalu leidmine					

Aktiivselt aja veetmine					
Sportimine					
Eneseharimine/uute teadmiste saamine					
Enesearendamine					
Emotsionaalne side sihtkohaga					
Ärksuse praktiseerimine					
Uute kogemuste saamine					
Uute kohtade külastamine					
Kohaliku kultuuri kogemine					
Vaatamisväärsuste külastamine					
Igapäeva rutiinist põgenemine					
Keskkonna vahetus/vaheldus					
Lähedastega aja veetmine					
Iseendale aja võtmine					
Uute inimestega tutvumine/sotisaliseerumine					
Elukogemuste rikastamine					
Teiste tunnustuse saavutamine					
Meelelahutamine					
Ettevõtte jätkusuutlikkus					
Sihtkoha atraktiivsus					
Looduses viibimine					

9. Millist terviseturismi külastuse kestust eelistate?

- ☐ 1 öö
☐ 2-3 ööd
☐ 4-5 ööd
☐ Rohkem kui 5 ööd, palun täpsustage ... ööd

10. Palun andke hinnang Sklene Teplice termilises ravispaas pakutavatele teenustele.

Hinnang	Ei ole kasutanud	Väga rahul	Pigem rahul	Osaliselt rahul, osaliselt mitte	Pigem ei ole rahul	Ei ole rahul
Asukoht						
Ligipääsetavus						
Info kättesaadavus						
Broneerimisvõimalused						

Majutusvõimalused						
Toitlustus						
Teenuste valik						
Teenuste kvaliteet						
Turvalisus						
Puhtus						
Hind						
Hinna ja kvaliteedi suhe						
Parenica koopavann						
Soolakoobas						
Saunad						
Hooldused näole						
Hooldused kehale						
Termilised basseinid						
Hingamisteede ravi						
Vesiravi ehk hüdroteraapia						
Meditiiniline ravi						
Termaalne vesi						

11. Kas on mõni teenus või protseduur, millest olete puudust tundnud Sklene Teplice ravispaad külastades?

☐ Jah ☐ Ei

12. Kui jah, siis mis?

.....

13. Kui oluline on Teile loodusliku termilise allikavee olemasolu ravispaas?

☐ Väga oluline ☐ Pigem oluline ☐ Pigem ei ole oluline ☐ Ei ole oluline ☐ Ei oska öelda

14. Palun andke hinnang, missugustest teenustest oleksite ravispaad külastades huvitatud.

Hinnang	Väga huvitatud	Pigem huvitatud	Pigem mitte huvitatud	Ei ole huvitatud	Ei oska öelda
Akupunktuur					
Ajurveeda					
Rahvameditsiin					
Kiropraktika					
Massaažiteraapiad					
Liikumisteraapiad					

Aroomiteraapia					
Sügav hingamine					
Reiki					
Valgusteraapia					
Tantsuteraapia					
Kunstiteraapia					
Heliteraapia					
Toitumisenõustamine					
Meditatsioon					
Pilates					
Jooga					
Fitness					
Sisejõusaal					
Väljõusaal					
Iluhooldused näole					
Iluhooldused kehale					
Ekskursioonid					
Jalgrattalaenutus					
Kepikõnd					
Kaalulangetusprogramm					
Digitaalne detox					
Une kvaliteedi parendamise programm					
Programmid naistele					
Programmid meestele					
Personaliseeritud programmid					
Valmisprogrammid					
Terviseõpetus					

15. Soovitage mõni huvipakkuv teenus või toode, mille Sklene Teplice termiline ravispaa võiks kasutusele võtta?

.....

Täname Teid osalemise eest

Lisa 2. Ankeetküsitlus slovakkia keeles

Vážená respondentka, vážený respondent!

V prvom rade by sme sa Vám radi poďakovali za návštevu v Liečebných termálnych kúpeľoch Sklené Teplice. Keďže naše kúpele chcú naďalej zlepšovať služby a produkty, ktoré pre klientov prinášajú, v nasledujúcom prieskume by sme sa radi dozvedeli Váš názor na nás. Záleží nám totiž na spokojnosti všetkých klientov a veľmi oceníme Vaše postrehy, ktoré nám pomôžu ušetriť naše produkty a služby na mieru priamo Vám, našim vzácnym hosťom.

Z tých, ktorí sa zúčastnia nášho prieskumu vyžrebujeme dva vstupy do jaskynného kúpeľa Parenica. Ak sa chcete zúčastniť žrebovania, zadajte prosím svoj e-mail na konci po vyplnení prieskumu.

Tento anonymný a dôverný prieskum Vám zaberie maximálne 10 minút. Na otázku odpovedzte prosím označením odpovede do príslušnej kolónky k riadku otázky.

Ešte raz veľmi pekne ďakujeme za Váš čas!

Liečebné termálne kúpele Sklené Teplice

1. Aké je vaše pohlavie?

☐ Muž ☐ Žena ☐ Neodpoviem

2. Aký je váš aktuálny vek?

☐ 15-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-64 ☐ 65+ ☐ Neodpoviem

3. Kde máte trvalý pobyt?

☐ Bratislavský kraj	☐ Žilinský kraj	☐ Iné
☐ Trenčiansky kraj	☐ Trnavský kraj	
☐ Prešovský kraj	☐ Banskobystrický kraj	
☐ Nitriansky kraj	☐ Košický kraj	

4. Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?

- ☐ Základné vzdelanie
- ☐ Odborné vzdelanie
- ☐ Stredoškolské vzdelanie
- ☐ Vysokoškolské vzdelanie I, alebo II stupňa
- ☐ Špecializované stredoškolské vzdelanie
- ☐ Neodpoviem

5. Aký je váš rodinný stav?

- ☐ Slobodný/slobodná
- ☐ Vdova/vdovec
- ☐ Vydatá/ženatý/vo vzťahu
- ☐ Rozvedený/rozvedená
- ☐ Neodpoviem

6. V akom ročnom období najradšej navštevujete kúpele? (Vyberte jednu možnosť)

- ☐ Na jar
- ☐ V lete
- ☐ V zime
- ☐ V jeseni
- ☐ Sezóna nie je dôležitá

7. S kým najčastejšie navštevujete kúpele?

- ☐ Ako samostatný návštevník
- ☐ Kolegovia
- ☐ Priatelia
- ☐ Manžel/manželka/partner/partnerka
- ☐ Rodina
- ☐ Iné (uved'te)

8. Ohodnoťte, čo je pre vás dôležité pri návšteve kúpeľov.

	Veľmi podstatn é	Skôr podstatn é	Skôr nepodstatn é	Nepodstatn é	Nemá m názor
Prevenencia chorôb					

Zotavenie z choroby/zranenia					
Zlepšenie fyzického zdravia					
Rehabilitácia					
Zlepšenie duševného zdravia					
Udržiavanie zdravia					
Regulácia hmotnosti					
Zdravé stravovanie					
Rozvoj zdravšieho Životného štýlu					
Úľava od stresu					
Omladenie					
Relaxácia					
Nájdienie rovnováhy					
Aktívne trávenie voľného času					
Šport					
Sebavzdelávanie/získavanie nových vedomostí					
Sebarozvoj					
Emocionálny vzťah k lokalite					
Praktizovanie "mindfulness" prístupu					
Získavanie nových skúseností					
Návšteva nových miest					
Zažiť miestnu kultúru					
Prehliadka mesta					
Útek z každodennej rutiny					
Zmena prostredia					
Urobenie si času pre seba					
Trávenie času s blízkymi					
Socializácia / spoznávanie nových ľudí					
Obohacujúce životné skúsenosti					
Získanie uznania iných					
Zábava					
Udržateľnosť spoločnosti (enviromentálna, podnikateľská, atď)					
Atraktivita destinácie					
Trávenie času v prírode					

9. Akú dĺžku trvania návštevy zdravotnej turistiky preferujete?

- ☐ 1 noc
- ☐ 2-3 noci
- ☐ 4-5 noci
- ☐ Viac ako 5 nocí, uveďte počet nocí

10. Ohodnoťte prosím služby ponúkané v Liečebných termálnych kúpeľoch Sklené Teplice.

	Nemám názor	Veľká spokojnosť	Skôr spokojnosť	Čiastočná spokojnosť, čiastočná nespokojnosť	Skôr nespokojnosť	Nespokojnosť
Miesto						
Prístupnosť						
Dostupnosť informácií						
Možnosti rezervácie						
Vybavenie ubytovania						
Strava						
Výber služieb						
Kvalita služieb						
Bezpečnosť						
Čistota/hygiena						
Cena						
Pomer hodnoty a ceny						
Jaskynný kúpeľ Parenica						
Solná jaskyňa						
Sauny						
Ošetrovania tváre						
Ošetrovanie tela						
Termálne bazény						
Respiračná terapia						
Hydroterapia						
Lekárske ošetrovanie						
Termálna voda						

11. Zmeškali ste nejaké služby alebo procedúry pri návšteve Liečebných termálnych kúpeľov Sklené Teplice?

☐ Áno ☐ Nie

12. Ak áno, ktoré?

.....

13. Aká dôležitá je prítomnosť prírodnej termálnej pramenitej vody v kúpeľoch?

☐ Veľmi dôležité ☐ Skôr dôležité ☐ Skôr nedôležité ☐ Nedôležité ☐ Neodpovedám

14. Ohodnoťte, o aké služby by ste mali záujem pri návšteve liečebných kúpeľov.

	Veľký záujem	Skôr záujem	Skôr nezáujem	Nezáujem	Neodpovedám
Akupunktúra					
Ajurvéda					
Ľudová medicína					
Chiropraktika					
Masážna terapia					
Pohybová terapia					
Aromaterapia					
Hlboké dýchanie					
Reiki					
Svetelná terapia					
Tanečná terapia					
Arteterapia					
Zvukový kúpeľ/zvuková terapia					
Výživové poradenstvo					
Meditácia					
Pilates					
Joga					
Fitness					
Vnútná posilňovňa					
Posilňovňa v prírode					
Ošetrovania tváre					
Ošetrovania tela					
Výlety					

Požičovňa bicyklov					
Severská chôdza					
Program riadenia hmotnosti					
Digitálny detox					
Program na zlepšenie spánku					
Programy pre ženy					
Programy pre mužov					
Personalizované programy					
Hotové programy					
Zdravotná výchova					

15. Navrhňte zaujímavú službu alebo produkt, ktorý by Liečebné termálne kúpele Sklené Teplice mohli zaradiť do ponuky?

.....

Ak chcete vyhrať dva vstupy do jaskynného kúpeľa Parenica, zadajte nižšie svoj e-mail.

.....

Ďakujem pekne za účasť!

SUMMARY

HEALTH TOURISM DEVELOPMENT BY THE EXAMPLE OF SKLENE TEPLICE THERMAL MEDICAL SPA

Kerttu Lünekund

Health tourism is an ever-changing and expanding concept. The society is demographically challenged by increasingly aging society and the aftermath of isolation requirements and movement restrictions due to COVID-19 pandemic, resulting in exacerbated mental health crisis. In the post-pandemic phase, health tourism can provide solutions that increase the well-being and quality of life of the population: socially, physically, and environmentally.

Health tourism has the potential to contribute to health awareness and disease prevention by providing and creating health tourism products and services. The possible future developments and definitions of health tourism are affected by and sensitive to changes in society. Therefore, research into health tourism and its development continues to be important to develop health tourism in a timely manner. As it is a changing and dynamic topic it needs to be continuously explored.

The aim of the thesis was to examine the needs and expectations of visitors when consuming health tourism products and services and based on scientific sources and the results of the study, submit proposals for the development of health tourism for Sklene Teplice thermal medical spas. A survey was conducted to find out the current needs and expectations of the clients to develop the health tourism in accordance with the findings.

The study used a quantitative research strategy, using an electronical questionnaire to collect data. Descriptive analysis of statistical data was used to analyse the data obtained

from the questionnaire survey. The aim of the survey was to highlight the main needs and expectations of customers for the health tourism services and products offered.

Most of the survey respondents were married women aged 65+. The study conducted by the author revealed that the most important general needs and expectations when visiting the spa are relaxation, maintaining health and rehabilitation. At the same time, there are variations in needs and expectations, both in terms of gender and age. While in the 65+ age group rehabilitation, relaxation and maintaining health are the most important, in the age group 55-64, stress management is also important, in addition to maintaining health and relaxation. On the other hand, among the respondents in the age group 45-54, the most important is environmental change, in addition to stress relief and relaxation. The most interesting services for the clients are massage therapy, exercise therapy, excursions, and a sleep improvement program.

The result of the study concluded that when visiting a spa, in addition to needs related to treatment, it is very important for clients to meet the needs related to various well-being services, such as relaxation and maintaining health. Also, when visiting spa, clients are often interested in satisfying several different needs at once.

Based on the theory, the results of the survey and the medical spa preferences regarding the developmental activities by spa, the author prepared the following health tourism developmental proposals for Sklene Teplice thermal medical spa:

- development of a sleep quality improvement program;
- development of a specialized program for men;
- development of a specialized program for women;
- assembling a combined relaxation (and/or health) and culture package in cooperation with regional companies;
- preparation and implementation of a sustainability action plan;
- mapping of hiking and forest trails in cooperation with the local government;
- enhancing marketing of pre-existing "Anti-Stress Package" aimed at improving mental health;

- development of distinctive signature massages, facial and body treatments in the spa;
- contributing to the creation of an emotional connection with the visitor, for example using slogans;
- the use and marketing of thermal water as a unique natural and therapeutic resource for well-being.

The aim of the dissertation was fulfilled by the author. The suggestions and proposals for health tourism development, were submitted to the Sklene Teplice thermal medical spa. Enabling the company to diversify the wellness services offered by improving existing or creating new health tourism services and products. As the proportion of younger generation (people under 35), who participated in the survey was very small, the following survey could be conducted to find out the needs and expectations of the younger customer segment when consuming health tourism products and services. The questionnaire prepared by the author can be adapted and used to find out the needs and expectations of a younger client group.

Lihthitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, _____ KERTTU LÜNEKUND _____,
(*autori nimi*)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihthitsentsi) minu loodud teose
TERVISETURISMI ARENDAMINE TERMAALSE RAVISPAASKELE TEPLICE
NÄITEL,
(*lõputöö pealkiri*)

mille juhendaja on _____ KAI TOMASBERG _____,
(*juhendaja nimi*)

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 lihthitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi
ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Kerttu Lünekund
20.05.2022