

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Tiina Saag

**HEAOLUTEENUSTE ARENDAMINE
STRESSIJUHTIMISEKS HARMOONIKUM SPAA
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kai Tomasberg

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

.....

(kaasjuhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "..." a.

TÜ Pärnu kolledžiosakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

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

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Heaoluteenuse arendamine stressijuhtimiseks teoreetilised käsitlused.....	7
1.1 Heaoluteenuse mõiste ja -konseptsioon	7
1.2 Stress kui haiguste tekitaja ning heaoluteenused stressi leevendamiseks	9
1.3 Heaoluteenuse arendamine stressijuhtimiseks	13
1.4 Heaoluteenuste trendid.....	17
2. Uuring heaoluteenuste arendamine stressijuhtimiseks Harmoonikum spaa näitel	21
2.1 Ülevaade Harmoonikum spaast.....	21
2.2 Uuringu meetod, eesmärk ja korraldus	23
2.3 Uuringu tulemuste analüüs.....	24
2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud.....	32
Kokkuvõte	37
Viidatud allikad.....	40
Lisa 1 Ankeetküsimustik.....	44
Summary	47

SISSEJUHATUS

Stressis elamine tänapäeva ühiskonnas ei ole enam midagi erakordselt. Igapäevaselt tuleb ette olukordi, mis tekitavad pingeid ning ärevust. Kõige enam pingeid tekitab majanduslik olukord nii Eestis kui mujal maailmas. Majanduse langus, rahutused Euroopas, see kõik mõjutab elukeskkonda ning raskendab igapäevast elu. Kindlasti mõjutavad igapäevast elu ka sotsiaalsed probleemid – näiteks abielulahutus, laste kasvatamine, töö kaotus. Lisaks kõigele seatakse kõrged eesmärgid ning kui neid täita ei suudeta langetakse stressi. Stress omakorda tekitab paljusid haiguseid, mille ravimiseks minnakse arsti juurde ning saadakse vastavad ravimid. Kiirelt on võimalik saada näiteks psühholoogilt antidepressante kui ollakse läbi elamas lahkuminekut, sünnitusjärgset depressiooni või kellegi lähedase surma.

Stress on mõiste, mis on laialdaselt kasutuses olev kuid seda on raske defineerida. Stress on üldiselt mõistetav kui vaimne, füüsiline või emotsionaalne reaktsioon ebameeldivale situatsioonile. Stressorid tekitavad nii füüsilist kui vaimseid tervisemuresid, selletõttu on oluline õppida ja harjutada efektiivseid stressijuhtimise tehnikaid. Stressijuhtimine on teadlikkuse tõstmine põhjustest, millest tekitavad stressi ja õige tehnika leidmine, et stressi leevendada. Lõppkokkuvõttes on stressijuhtimise eeliseks parem tervis ja sotsiaalne elu ning samuti paraneb elukvaliteet. (Hartney, 2008)

Stressi leevendamiseks on vaja leida uusi viise, maailm on pidevas arengus ning rohkem soovitakse kogeda midagi uut. Ellis (2016) on toonud välja 10 uuemat trendi heaoluteenustest ning raportist selgub, et heaoluturism on jätkuvalt arenemas ning mitmed teenused on seotud stressimaandavate spaa protseduuriga, joogaga ja lõõgastusega.

Lõputöö aktuaalsus on tingitud kõrge stressitasemest, mida põhjustab kiire elutempo, pidev globaalne areng ning muutused ning oskamatus leida aega puhkamiseks. Rahvastiku tervise arengukavas (2016, lk 9) on välja toodud, et pidevalt on kasvanud

krooniliste haiguste arv, enim mainitud on südame- ja veresoonkonnahaigusi. Üldiselt pöörduakse abi saamiseks meditsiini poole kuid pikemas perspektiivis võiks keskenduda kehale terviklikult ning leida pingete leevenduseks tervislikum alternatiiv. Meedias kajastatakse aina rohkem tervislikumat eluviisi, kirjutatakse palju toitumisest, trennist ning mis on kasulik või kahjulik kehale. Artiklite ja informatsiooni üleküllus võib aga hoopis tekitada segadust. Selle asemel, et sukelduda lõpmatusse meedia maailma, võiks spaades olla loodud vastavad paketid, näiteks stressi maandamiseks, kaalulangetuseks. Kuid nendes pakettides peaks olema ka vastavad loengud, näpunäited edaspidiseks.

Antud lõputöö eesmärgiks on läbi töötada teoreetilised allikad ning trendid heaoluteenustest ning välja selgitada, kuidas spaa saaks heaoluteenuseid arendada tervislikumaks stressijuhtimiseks ning seejärel esitada ettepanekud Harmoonikum spaale. Autor koostab uuringu, mille hüpoteesiks oleks heaoluteenustega on võimalik maandada stressi tervislikult. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada teenused, mida saaks Harmoonikum spaa arendada stressijuhtimiseks ning välja selgitada potentsiaalsete klientide soovid ja arvamused heaoluteenustest pingete leevendamiseks. Töö peamiseks uurimisülesanneteks on:

- Töötada läbi kirjanduslikud allikad heaoluteenuste arendamise ja trendide kohta,
- Lõputöö uuringu ettevalmistamine, läbi viimine ja andmete kogumine,
- Küsitlustulemuste analüüs ning järelduste tegemine,
- uuringu tulemuste põhjal ettepanekute esitamine ettevõttele.

Uuringumeetodina kasutab autor kvantitatiivset viisi, viies läbi ankeetküsitluse juhuslikult valitud inimeste ja Harmoonikum spaa klientide seas. Andmete analüüsimiseks kasutatakse statistilist andmeanalüüsi. Lõputöö koosneb kahest peatükist, mis omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimeses peatükiks käsitletakse teoreetilisi käsitlusi heaoluteenuste arendamisest stressijuhtimiseks, alapealkirjad jagunevad neljaks. Esimeses alapeatükis kirjeldatakse heaoluteenuse kontseptsiooni ja mõistet, teises alapeatükis kirjeldatakse stressi kui haiguse tekitajat ning tutvustatakse heaoluteenuseid, mis sobiksid stressi leevendamiseks ning kolmandas tutvustatakse heaoluteenuste arendamist ja neljas keskendub hetke trendidele. Teine peatükk

keskendub lõputöö empiirilisele osale, mis kajastab läbiviidud uuringut ning selle tulemusi. Peatükk jaguneb taaskord neljaks alapeatükiks, millest esimene annab ülevaate Harmoonikum spaast. Teine alapeatükk keskendub uuringu eesmärgile, meetodile ning korraldusele, kolmandas alapeatükis võetakse kokku uuringu tulemused ning tehakse analüüs ja neljandas alapeatükis esitab autor uuringu tulemuste põhjal järeldused ning ettepanekud Harmoonikum spaale. Töö lõppu on lisatud uuringus kasutatud ankeetküsitlus ning lõputöö lõppeb inglisekeelse resümeeaga.

1. HEAOLUTEENUSE ARENDAMINE

STRESSIJUHTIMISEKS TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1 Heaoluteenuse mõiste ja -kontseptsioon

Spaa mõiste on kujunenud ühes mägises linnas, mille nimi on Liege ja asub lõuna Belgias. 14.sajandil leidis abi linnas tegutsev sepp rauarikkast allikast, et ravida reumatismi. Linna rajati tervisekeskus nimega „Espa“, mis kogus väga palju populaarsust. Sellest ajast saati nimetatakse kõiki heaolu keskuseid spaaks. (Altman, 2000)

Spaad on teada tuntud asutused, kuhu minnakse lõõgastuma juba tuhandeid aastaid. Kohalikud, kuninglik pere, sõdurid on käinud kuumas mineraalvannis kuna see leevendab valu ja ravib haigeid liigeseid. Tänu spaale saab parandada oma elukvaliteeti, kõige lihtsam viis selleks on massaaž, mille hüveks on näiteks närvisüsteemi rahustamine, lihasvalu vähendamine, vereringe parandamine. (Brown, 2015a.)

Euroopas võetakse tavaliselt puhkust oma igapäeva elust ning reisitakse spaasse mitmeks päevaks. Tänapäevase kiire elu korral külastatakse spaad ainult mõned tunnid või siis üks või kaks päeva. (Altman, 2000, lk 16) Siinkohal on päeva spaadel tähtis roll. Külastajad saavad veeta ainult päeva spaas ning kogeda meeldivaid protseduure ilma, et peaks kauaks kodust eemale minema.

Üks viis, kuidas muuta oma elustiili ning seeläbi elada tervislikumalt ja tervemalt on külastades spaad. Spaa teraapiaid kasutatakse üle terve maailma, teraapiate järel paraneb oluliselt psüühilise ja füüsilise heaolu. Parema tervise efekt spaas ei tule ainult protseduuridest vaid tänu tervist pooldavatele faktoritele nagu näiteks tervislik toit, lõõgastumine, sportlik tegevus ja rolli mängivad ka ümberkaudsed inimesed. Regulaarse spaa külastamise tagajärjel paraneb unekvaliteet ning vaimne ja füüsiline tervis. (Sekine, 2006)

Tervis ning heaolu aetakse väga tihti segamini. Maailma Tervise organisatsioon (WHO,1948) sõnastab, et „tervis on füüsilise, vaimse, ning sotsiaalse heaolu kompleks mitte ainult haiguste puudumine“. *Wellness* ehk heaolu on defineeritud tervislikuks seisundiks, kus keha, hing ja meel on ideaalses harmoonias. Heaolu on seotud rohkem elustiili muutmisega või tasakaalustada kehaline aktiivsus tervisliku toiduga. Tänu heaoluteenustele on kasvanud inimeste teadlikus tervisest, tervislikuks eluviisist, tasakaalustatud toitumisest ning füüsilise aktiivsuse tähtsusest. Heaolu adresseerib inimese tervise holistiliseks ning eeldab töötamist keha ja meelega, et parendada ja hoida tervist ilma meditsiinilise sekkumiseta. (Smith & Puczkó, 2009, lk 39-40)

Dr. Bill Hettler (1976) on loonud mudeli kuuest heaolu dimensioonist, mis koosneb ametialasest, emotsionaalsest, füüsilisest, hingelisest, vaimsest ja sotsiaalsest heaolust. Mudelit kasutades teadvustab inimene iga dimensiooni seotust üksteisega ning kuidas kõikides dimensioonides peaks olema heaolu, et elada tervislikult. (Hettler, 1976)

Spaad seostatakse vägagi tihti heaoluga kuna spaad pakuvad raviteenuseid, lõõgastuspakette, värskendust ning viise, kuidas tervislikumalt elada. Spaa interpretatsioon võib olla väga erinev maailmas. Euroopas mõistetakse spaad kui kohta, kus on võimalik lõõgastuda erinevates vannides ning võimalus osaleda raviprotseduuridel. Ameerikas võivad näiteks vannid spaas täiesti olemata olla, seal pakutakse pakette füüsiliseks ja vaimseks värskenduseks. (Csirmaz & Petö, 2015)

Ammusest ajast on teada, et spaahoolitsused aitavad reumatoloogiliste ja liigeste valude korral. Spaade eesmärgiks ongi leevendada valu, parandada liikumise funktsionaalsust, tõsta teadlikust ja täiendada teadmisi haiguste osas, aidata leida õiged ning leevendavad strateegiad stressi või haiguste maandamiseks ja muidugi täiendada ülddist elukvaliteeti. Spaaravid on väga populaarsed Euroopas ning lisaks termaalveele pakuvad spaad veel massaaži, veealuseid protseduure, elektriravi, tervise arengu loenguid, stressi maandamist ning lõõgastust. (Cimbiz, 2005)

Cimbiz (2005) koostas uuringu, et teada saada, kuidas spaaravi mõjub külalistele, kes on näiteks spaasse tulnud kõrge vererõhu või närvisüsteemi haiguste tõttu. Programmi järgseks tulemuseks oli vähenenud valu ning vererõhk ilma igasuguste komplikatsioonideta.

Healoluteenused muutuvad igapäevaselt aina olulisemaks, spaa külastamine on saanud osaks tervislikust eluviisist. Spaa teenused ja tooted muutuvad vastavalt trendidele ja inimeste nõudlusele. Spaad püüavad teha kõik võimaliku, et tulla vastu kliendi soovidele ning pakkuda teenuseid vastavalt nõudlusele.

1.2 Stress kui haiguste tekitaja ning healoluteenused stressi leevendamiseks

Tänapäeval soovivad inimesed rohkem kui kunagi varem, tunda end paremini, aeglustada vananemismärke, juhtida stressi ja ennetada haiguseid, mis tekivad vananedes. Selline ühiskond on kasvavas järgus ning nimetatakse heaolu generatsiooniks. Enamik inimesi soovivad jääda füüsiliselt aktiivseks vanuse kasvades, näha välja nooruslikud ning tänu sellele on jätkuvalt kasvav trend healoluteenuste järgi. Vastandiks inimeste soovidele on moderne ühiskond vastupidine tervislikule eluviisile, ühiskond on pigem väheaktiivne. Vähesel füüsilisel aktiivsuse pärast on tekkinud mitmed kroonilised haigused, näiteks südamehaigused, diabeet ja depressioon. Siinkohal tulebki esile heaolu generatsioon, kõik, kes püüavad ennetada haiguseid ning vähest liikumist ning teevad seda jälgides tervislikku elustiili ja sidudes igapäeva ellu aktiivseid tegevusi. (Kandampully, 2013)

Vananev inimkond ning kroonilised haigused on seoses modernse ebatervisliku eluviisiga. Antud eluviis on viinud kulud meditsiinile kõrgeks üle terve maailma ning haigete hooldamine kliinikutes on limiteeritud. Selle tõttu on kasvavas faasas heaoluturism, mida nõuavad just heaolu elustiiliga inimesed. (Global spa and wellness economy monitor, 2014) Ühiskonnas on kasvavas järgus inimesed, kes suurema osa päevast on istuvas asendis. Istutakse arvuti taga, õppides, kontoris, kodus olles ning reisisid autoga, rongiga, bussiga. Inimese keha pole loodud nii liikumatuks asendiks, selletõttu tekivad selja- ning kaelavalud. Disainerid on loonud toole, mis peaks leevendama selja- ja kaelavalusid, mis tekivad pideva istumise tagajärjel kuid pikemas perspektiivis peaks siiski muutma elustiili. Antud elustiili tõttu kasvab populaarsus füüsilise puhkuse järele, mis propageerib liikumist ning läbi selle säilitama tervist ning leevendada stressi. Täiskasvanu eas füüsiline aktiivsus aitab säilitada head tervist, ära hoida haigusi, parandab vaimset tervist ja heaolu. (Broadhurts, 2001) Elustiili

muutmiseks saab läbi heaoluteenuste ka leevendada stressi. Stress on saanud tänapäeval tihti kasutavaks mõisteks ning järgnevalt on näha, mida stress tekitab.

Stressi võib põhjustada mitmed haigused või on vähemalt seotud haiguste tekkega. Pingete tõttu võib tekkida depressioon, diabeet, juuste kaotus, südamehaigused, vähk, ärevushäire (Scott, 2014). Stress mõjutab vaimset kui ka füüsilist tervist otseselt ja kaudselt. Otsese stressi mõju on näiteks immuunsüsteemi nõrgenemine ning kaudne mõju on käitumisele – stressi seisundis on tõenäolisem kergemini alustada alkoholi või tubaka tarvitamist. Vaimse tervise kohapealt tekitab stress peamiselt depressiooni, väsimust, pearinglust ja peavalu ning lõpuks läbipõlemist. (Hartney, 2008)

Krooniline psühholoogilise stress alandab organismi võimet võidelda põletikuliste protsesside vastu. Cooper (2012) on läbi viinud uuringu, mille käigus uuris, kuidas stress põhjustab kergemini haiguseid. Esimeses uuringus viidi katsealused kokku külmetust põhjustava viirusega kuid sellele eelnevalt viidi nendega läbi pingeline intervjuu ning teises uuringus viidi viirusega kokku terved katsealused. Uuringust selgus, et stressi tõttu organismi võime võidelda viiruse vastu vähenes ning katsealused olid tundlikumad külmetusnähtude tekkimisele. Stressihormoon mõjutab enam vähem kõiki elundeid ning antud hormoon nõrgestab immuunsüsteemi, mille tõttu muutub organism vastuvõtlikumaks erinevatele viirustele ja mikroobidele. (*Ibid.*)

Stressi kiputakse maandama medikamentidega või isegi alkoholiga. Uimastid ning alkohol on mitmetes riikides suhteliselt kergesti kättesaadavad, iga aastaks kulub miljoneid dollareid uimastite ostuks. Paljude jaoks on alkohol kui ravim erinevate probleemide jaoks kuid siit võib edasi areneda alkoholism. Stressi maandamiseks tarbitakse samuti alkoholi ning sellest saab lõpuks sõltuvus. (Broadhurts, 2001) Erinevate ravimite ning alkoholi liigtarbimisest võivad omakorda tekkida juba tervisehädad ning kui stressile tähelepanu õigel ajal mitte pöörata siis võivad tekkida kroonilised terviseprobleemid, millele alljärgnevalt autor keskendub ning toob välja heaoluteenuseid, mis aitaks neid probleeme leevendada.

Spaad on perfektsed asutused, kus leevendada stressi, mis võib tekkida töökoormusest või isiklikest probleemidest. Stressi maandamise jaoks minnakse sageli rahulikku keskkonda, mis oleks samas ka lõõgastav. Ühes Inglismaal tehtud uuringus selgus, et

kõige meeldivamas kohas, kus lõõgastuda peaks olema jooksev vesi (oja, kosk, jõgi) ning asuma ranniku ääres ja eelistati ka kerget tuult. (Broadhurts, 2001) Nüüdisajal on spaadel peale lõõgastuse ka muu eesmärk, spaad külastatakse, et oma tervist hoida. (Higgins, 2009) Uuringutest on selgunud, et loodusliku ökosüsteemi vaatlemine ning inimese psühholoogia on seotud ning looduses viibimine mõjub positiivselt ja rahustavalt. Näiteks on läbi viidud uuring, kus inimestele näidati vaatepilti loodusest, esimene grupp vaatlis pilti televiisorist, teine grupp vaatas loodust läbi akna ning kolmas grupp vaatas tühja seina. Tulemustest selgus, et reaalse looduse vaatamine läbi akna vähendas stressi ning südameröögid taastusid kiiremini. Kõige enam stressi tundsid aga need, kes vaatlisid tühja seina. (Russell, et al., 2013, lk 479) Selgub, et on oluline, et spaa asuks looduslikult kaunis kohas ning õues hoolitsuste läbiviimine mõjuks positiivselt.

Uuringud on näidanud, et massaaž langetab pulssi ja vererõhku, lõdvestab lihaseid ning kasvatab endorfiile, nii öelda „õnnehormoone“. Tänu sellele on palju lihtsam saada võitu pingetest kehas. Esmaseks prioriteediks peaks olema tervis ning kui regulaarselt käiakse massaažis siis tänu sellele juba tuntakse end paremini, tervislikumalt ning nähakse parem välja. (Relieve stress with massage therapy, 2015)

Massaaži liike on mitmeid, tuntumad nendest on Rootsi massaaž, shiatsu, lümfimassaaž. Populaarseim on kindlasti Rootsi massaaž, milles kasutatakse kerget silitamist, õrnasid lööke ning ringi kujulist liikumist kätega, et parandada veeringet ja lõdvestada keha. Shiatsu on Jaapani näpumassaaž, mis sarnaneb akupunktuurile kuid selles ei kasutata nõelu. Shiatsus on põhimõtte, et kehas on 8 energiavälja, mida masseerides vabaneb energia. Lümfimassaaž aitab väljutada toksiine, parandab immuunsüsteemi, leevendab valu. Antud massaaž sobib kui kannatatakse külmetuse all või vaevab põskkoopapõletik, peavalud ning artriit. (Joseph & Giles, 1990) Pingepeavalu põhjustab enamasti emotsionaalne või füüsiline pinge. Parim viis iseend aidata on lõõgastuda, näiteks nautida massaaži või olla kuumas vannis, maandada stressi ning seda läbi teadliku hingamise või meditatsiooniga. (Steiner & Martelletti, 2007)

16.sajandil hakkas levima Euroopas balneoteraapia just meditsiini praktikas, eriti Itaalias, kus asus väävlirikkas allikas ning mudavannid. (Smith & Puczkó, 2009, lk 23) Balneoteraapia on üks tähtsamaid tegevusi spaas, looduslik lähenemine tervisele läbi

allikavee ning muda. Spaapaketile lisatakse veel massaažid, auruvannid, füüsiline aktiivsus, veeauru sissehingamine ning mineraal vee joomine, et võidelda erinevate tervisehädadega. Soojavee allikad aitavad tõsta keha temperatuuri, mis hävitab pisikuid, tänu vereringe kiirenemisele väljutatakse toksiine kehast, parandatakse närvisüsteemi, erinevad mineraalid aitavad ravida organeid. (Altman, 2000)

Joogat ei reklaamita spaas nii palju kui muid teraapiad või erinevaid vanne kuid peaks kuuluma siiski iga paketi juurde. Jooga alla kuuluvad asanad (füüsilised harjutused), hingamis harjutused, meditatsioon ja toitumine. Jooga puhkuse 5 peamist põhjust oleks enesetunde uuendamine, lõõgastumine, stressist vabanemine, tasakaalu leidmine, paindlikus kehas ja meeles. (Smith & Puczkó, 2009, lk 147)

Jooga ja meditatsioon on holistilise turismi üks osa. Mõlemad on ideaalsed selleks, et neist saaks üks osa inimese elust, tihti avastatakse jooga või meditatsiooni alles siis kui viibitakse spaas puhkusel. Jooga vorme on mitmeid erinevaid ning üks tuntumaid on Hartha ja Astanga jooga. Jooga oli populaarne 1960datel ja 1970ndatel kui Euroopas oli hippy ajastu, sel ajal pöörati suurt tähelepanu vaimsele rännakule. Tänapäeval hakkab jooga taas koguma rohkelt poolehoidjaid. Jooga aitab leida harmoonia inimese sisemuse ning väliskeskonna vahel. Meditatsioonist on populaarseim Budisti ja transtsendentaalne vorm, nende nõudlus on suur just stressis inimeste seas. Antud meditatsiooni vormidega saab jõuda rahu ning lõdvestumiseni kehas. (Smith & Puczkó, 2009, lk 94-95)

Paljudes spaades leidub juba meditatsiooni kuid sageli tundub antud heaoluteenus keeruline. Inimeste mõtted koonduvad ikka päevaplaanide peale ning muule tegevusele, mida vaja teha. Alguks ongi keeruline, ei suudeta mõtteid tõrjuda kuid mida rohkem osaleda seda paremaks muutub kontroll keha ja meele üle. Tuleks keskenduda hingamisele ning lõpuks jõuab signaal ajju, et on aeg võtta rahulikumalt ning lõõgastuda. (Brown, 2015b)

Igaüks on tajunud aja jooksul viha või ärevust, isegi inimesed, kes regulaarselt käivad massaažis, joogas ning tunduvad kõrvalt vaadates rahulikud. Tuleb ette olukordi, kus elu ei lähe nii nagu plaanitud ning emotsioonid kasvavad üle pea. Sellisel juhul tuleks leida viise, kuidas taastuda tervislikumalt. Mediteerimise üheks plussiks on, et see aitab

luua rahuliku ning selge meele. Kui meel on rahulik ning lõõgastunud, siis on kergem toime tulla igapäevase stressiga või ärevusega. Tõde on, et ei ole võimalik vältida pingeid elus, ikka tuleb ette probleeme, tööpinged ning suhetega seotud muresid. Efektivsem viis on õppida kontrollima meelt meditatsiooniga ning luua rahustav ning meeldiv keskkond. (Phillips, 2015)

Mediteerimine ja jooga mõjuvad positiivselt harrastajale ning võiksid olla üheks osaks heaolupaketis spaas. Lisaks on teada, et regulaarselt spaad külastades paraneb unekvaliteet, vähenevad haiguspäevad tööl ning kuum vann ning saun vähendab liigestevalu. Erinevad veeteraapiad ning massaaž aitavad kaasa vereringele ning parandavad vererõhku. Paljudes spaades pakutakse pilates, mis omakorda aitab kaasa hingamisele ja painduvusele. Erinevad näohoolitsused leevendavad pingeid kaelas ja peas, mis kergendab peavalusid. (Coppens, 2013)

Tänu heaoluteenuste positiivsele mõjule kehale ja hingele, saavad spaad välja töötada paketi, mis keskenduks täielikult stressijuhtimisele. Stressijuhtimisele tuleks tänapäeval pöörata suuremat tähelepanu ning arendada pakett, mis mõjuks uudsena ning tervendaks. Spaad saavad pakkuda varjupaika igapäevasest keskkonnast, kus inimest ümbritseb rahulik, vaikne ning meeldiv atmosfäär.

1.3 Heaoluteenuse arendamine stressijuhtimiseks

Tervise- ja heaoluturism vajab kindlat planeerimist ning juhtimist. Kuigi on olemas sihtkohti, mis arenevad edukalt ilma suurema turunduseta, on need siiski vähemuses. Siinkohal võib näitena välja tuua Byron Bay Austraalias, Goa Indias ja Chiang Mai Tais, antud sihtkohad on arenenud tuntumateks heaolu sihtkohtadeks. (Smith & Puczko, 2014)

Planeerimine on vajalik kui tahetakse saavutada holistiline ülevaade kohast, teenustest ja vahenditest. Inimesed kogevad suurel hulgal maailma eri paigus heaoluteenuseid, olgu siis nendeks looduslikud või rahvuslikud varad ja vahendid, nagu näiteks mineraalveed, mered, jõed, mäestikud, kohalikud traditsioonid ja protseduurid. Mõndades riikides puuduvad looduslikud varad kuid ujumisbasseine, saunasid, aururuume, massaaži ja *fitness* vahendeid saab tuua ning ehitada kõikjale. Turistid, kes reisivad näiteks äriasjus või on tulnud puhkama siis nende jaoks võivad välja tootud

teenused ja vahendid olla piisavad kuid inimesed, kes reisivad spetsiaalselt terviseturismi eesmärgil siis neile peaksid olema teenused kõrgema tasemega. Kui spaa turundus on loodud tervise- ja heaoluteenuse vaatevinklist siis peab see erinema tavapärasest. See tähendab, et peaks turundama unikaalset vara nagu näiteks mineraalvett, kuumaveeallikat, järvesid või mägesid. Turistid ei reisi selleks teatud sihtkohta, et kogeda mõnda massaaži, pigem minnakse kohta, kus pakett hõlmab rahvuslikke traditsioone või põlisrahvaste rituaale. Aina rohkem heaolule suunatud spaahotelle lisab oma teenustesse või disaini antiikseid traditsioone. Spaa ja heaolu valdkonnale on tähtsamaks arhitektuurilise trendi pealt järgmised punktid (Smith & Puczkó, 2014) :

- maagilised vaated;
- energiat säästvad süsteemid;
- keskkonnasõbralik disain;
- kooskõlas kohaliku arhitektuuriga;
- loodusliku ja kohalik kultuur on seotud asutusega.

Sise- kui välisreisid heaolurismi eesmärgil on kasvanud. Vastandiks meditsiinile, mis on fokuseeritud kliinilisele ja ravivale viisile, on heaoluteenused vabatahtlikud ning individuaalsetest huvidest valitavad. Heaolumeelsed loovad elustiili tervislikumaks ning tarbivad teenuseid pidevalt, ennetades seeläbi haigusi, parandades elu kvaliteeti ja liikudes lähemale täielikule heaolule. Heaoluteenuste üheks eesmärgiks peakski olema parendada inimese kodu ja töö keskkonda, tutvustada tervislikumat toitumist, anda teadmised kuidas trennida ning millal puhata. (Global spa and wellness economy monitor, 2014)

Spaatööstus on pidevalt arenev ning seda mõjutavad ühiskondlikud ja maailmas erinevad trendid. Kasvav tehnoloogia ja rahvusvaheline reisimine on tõstnud kõvasti spaa arenguvõimaluste taset. Inimesed saavad kogeda erinevaid protseduure ja pakette ning näevad kõikvõimalikke lahendusi elukvaliteedi muutmiseks, mille tõttu jääb kogemus meelde unikaalse ja eksootilisena. Tänu sellele eeldatakse spaadelt rohkem ning juhtkond ja töötajad peavad pingutama, et spaa oleks edukas. (Cohen & Bodeker, 2008)

Turismitööstuses on enamik teenuseid ettebroneeringuga ja makstud, seega inimene maksab enne teenuse eest kui seda kogeb. Tänapäeval valitakse teenust usalduse alusel, leitakse informatsiooni internetist, loetakse, mida teised külastajad on kommenteerinud ning leitakse ka blogisid, mis kirjeldavad teenust. Tehnoloogia areng mõjutab turismiharu ning samuti on sellest mõjutatud ka külastajad. Turismiteenuse hindamiseks mõeldud kodulehed annavad vaba ülevaate teenustest ning võimalik on võrrelda omavahel hindasid erinevates spaades ning võimalusi, mida teatud spaa pakub. (Stickdorn & Zehrer, 2009)

Teenuse konkurentsivõime sõltub kliendi rahulolust, mille määrab kliendi ootused antud teenusele ning kogemus, mille ta realselt saab. Turismiteenus tavaliselt koondub ühe põhiteenuse ümber, millele lisatakse omakorda toetavaid teenuseid, kõik kokku pannes ongi pakett. Iga kogemus, mille klient saab turismi sihtkohas mõjutab tema arvamust ning samuti kogu holistilist olekut. Põhiline produkt, mis on aluseks turismile on sihtkoht kuid sihtkoht võib olla riik, park, kuurort. Vastavalt, mis on reisimise motivatsioon, näiteks, matkamise eesmärgiga turist suundub sihtkohta, kus on teatud looduslik park kuid heaolu puhkuse eesmärgil reisija jaoks on sihtkohaks kuurort, kuhu ta suundub. Edukal sihtkohal peavad olema võimalikult vaheldusrikkad teenused ning neid saab struktureerida: teenused on looduslikud (läheduses rannad, jõed, mäed), kuntslised (lõbustuspargid, kindlad ehitised), ja kultuurised (rituaalide kohad või üritused). Teenused peavad kokku looma mugava oleku, kuhu kuulub ööbimine, gastronoomia ja aktiivsed tegevused. Paketid peavad olema loodud vastavalt sihtkoha eripärale ning sisaldama nii aktiivseid (suusatamine, matkamine) kui passiivsed (päevitamine, heaolu) tegevusi. Kogu holistiline kogemus on hetkel aktuaalne kuna inimesed saavad informatsiooni kõikjalt ning jagavad seda ka ise. Teenuse puhul on oluliseks ka eel- ning järelkogemus. Rahulolev klient mitte ainult ei tule tagasi vaid tõenäoliselt saab temast lojaalne püsiklient ning soovib spaad või teenust teistelegi. Ning soovitus ongi järelkogemusena otsustav, tänapäeva nutimaailmas laetakse fotosid ja kommentaare kiiresti üles ning turismi harule on ülimalt oluline kliendi kiitev sõna. (Stickdorn & Zehrer, 2009)

Turismoode põhineb kohaliku kultuuri ja keskkonna esitlemisel ning pakub midagi unikaalselt ja teenuse kvaliteeti kujundab kliendi teekonna terviklik kvaliteet.

Turismoode on seotud mitme eri teenusega, üldiselt kuuluvad selle alla transport, majutus, teenused, toitlustus, sündmused, vaatamisväärsused, tegevused, atmosfäär. Reisimisel on mitmeid eesmärke, üldiselt jagatakse need puhke- või ärireisideks kuid kindlasti on veel turiste, kes reisivad palverännaku eesmärgil, spaasse, sportlikul või mõnel muul eesmärgil. Lõppkokkuvõttes on reis turisti jaoks elamus, mis algab reisi planeerimisega ning lõpeb reisi kogemuste jagamise ja meenutamisega. Iga pisidetail võib mõjutada seda elamust ning see ei pruugi olla mitte ainult turismoodega seotud teenus vaid ka loodusnähud, vargused. (Puustusmaa, 2016)

Spaa hoolitsused tuleks aga valida sellejärgi, kas tegemist on päeva-, sihtkoha-, ravispaaga ning kas asukoht on linnas või eemal linnast. Traditsiooniliselt peaks igas spaas olema massaaž, mudavannid, näohoolitsused. Kõik protseduurid ning nende jaoks kasutatavad õlid peavad üksteisega sobima ning andma kokku holistilise heaolu. Protseduurides vajaminevad tooted peavad olema hea tekstuuriga, lõhnaga ning efektiga. (Cohen & Bodeker, 2008). Inimeste teadlikkus on kasvanud viimaste aastakümnete jooksul ning selletõttu eelistatakse kosmeetikat, mis on looduslik. Kõige kõrgemad standardid looduskosmeetikale on Austraalias ning et saada tootele peale märke, et see on looduslik, tuleb arvestada, mis on selle toote koostises, kuidas on toode tehtud, kogu terminoloogia peab olema kirjas ning tooted ei tohi sisaldada mittelooduslikke aineid ning ei tohi testida loomade peal. (Certified organic..., 2010)

Tänapäeval on väga suur rõhk, eriti turismi valdkonnas, teenindusel. Enamus turismiteenuseid ostetakse ette, see tähendab valitakse välja, tehakse broneering ning makstakse ilma, et teenust füüsiliselt veel kogeda oleks saanud. Igaüks teab, mis on hea teenindus ning seda on kogetud poes, pankades, restoranides, hotellides jne. Täpselt defineerida klienditeenindust on raske, igaühe jaoks on see midagi teistmoodi, kellegi jaoks on oluline kiirus, teise jaoks see, et klient saab kõike, mida ta soovib, kolmanda jaoks peab teenindaja olema alati naeratav. Teenindust ei saa mõõta, kaaluda või katsuda kuid siiski suudab iga inimene arusaada, millal ta on kogenud head teenindust ja millal mitte. Teeninduskvaliteet algab juhtkonnast, iga töötaja ettevõttes peab endast andma parima, et ettevõttes oleks hea teeninduskvaliteet. Teeninduskvaliteedi puhul on kolm tähtsat märksõna, esimeseks oleks püsivus, enamik asutustel ei ole teenindus igakord 100% hea kuid kui tahetakse saavutada parim siis tuleks viia halva teeninduse

numbrid madalale. Teiseks märksõnaks oleks külastaja ootused, ettevõtte jaoks võib see olla väljakutsuv, et vastata kliendi ootustele kuid edukad ettevõtted võtavad selle väljakutse vastu. Kolmandaks punktiks oleks isiklik kogemus ehk kuidas teenindaja suhtub, käitub ning milliseid sõnu kasutab kliendiga suheldes. (Martin, 2005)

Teenindaja peaks alati andma kogu oma tähelepanu kliendile, näitades, et ta hoolib tõesti külalisest. Heaoluteenust pakkuv ettevõtte töötaja peaks jälgima viite juhust kliendiga suhtlemiseks: külalist tuleb tervitada soojalt, selgitada tuleks protseduure, kasutama professionaalseid vahendeid teenuse läbiviimiseks, ainult kasutama õpitud tehnikat, vastama küsimustele ning andma soovitusi, kuidas kodus jätkata hoolitsust. (Kelleher, 2004)

Teenuse arendamisel on rõhk samuti inimestel, siia alla kuuluvad teenindajad, juhid, kliendid ja kohalikud. Teenindajad peaksid olema ettevõttele lojaalsed ning koolitatud, et tagada kvaliteetne toode. Kliendi ettekujutused ja ootused tuleb täita või veel parem ületada, sellega tagatakse väärtus, mille eest ollakse nõus maksma. Teenuseprotsess algab kliendi jaoks broneerimisega, seejärel saabumisega, jätkub teenuse kasutamisega, toitlustusega, transport, tegevused ning lõpeb lahkumisega ja tagasiside andmisega. (Puustusmaa, 2016)

Heaoluteenuste arendamisel on oluline professionaalne teenindus, kvaliteet ja trendid. Teenuseid on mitmeid erinevaid, selleks et tagada kliendi rahulolu tuleks teenust osutada võimalikult hästi. Oluline on samuti püsida kursis trendidega ning teenuseid muuta või arendada vastavalt nendele. Järgnevas peatükis toob autor välja heaolu ja spaa trendid, mis tuleks aluseks võtta teenuste arendamisel.

1.4 Heaoluteenuste trendid

Trendid on üldine suundumine kuhugi, olgu see siis moelavadel, toitumise kohapealt, tehnoloogias, hotellides ja ka spaades. Kui trende õigesti mõista spaa valdkonnas siis annab see suundumuse, kuhu võib edasi liikuda lähitulevikus. Trendid ei ole üldiselt päevaks vaid jäävad püsima mingi aja jooksul. Tulevikus kindlasti arendatakse heaoluteenuseid veelgi, mis annavad uue vaatenurga ravida kroonilisi haigusi nagu näiteks alzheimer ning mälukaotus. Spaad on ka nii öelda head laboritooriumid, kus uurida, kuidas on omavahel seotud emotsioonid ja tervis ning seoseid stressi ning

haiguse vahel. Tulevikus võivad haiglad olla rohkem nagu spaad ning spaad võivad omakorda sarnaneda haiglale. (Ellis, 2008)

Mitmeid uusi trende saaks siduda stressimaandamis teenustega. Stressi jaoks on võiks olla parim lahendus aktiivsus või siis lõõgastus. Sageli sobivad ka mõlemad koos, alljärgnevatest trendidest selgub, et aktiivne ja rahulik ongi segatud omavahel ning on ideaalselt viisiks, kuidas keha ja meel mujale viia ja kogeda vabastavat tunnet. Teisest küljest võib pingeid leevendada ka traditsioonilisemalt, näiteks saunaga ning trendide loetelust on näha, et muistne tarkus on taas väärtuslik.

Selle aasta heaolu suund keskendub igat tüüpi stressi maandamisele, alustades lastest, kes kannatavad ärevushäirete all ning lõpetades täiskasvanutega, kes on vaevatud olemast pidevas interneti ühenduses nii tööl kui kodus. Trendid rõhutavad nõudlust heaoluteenuste järgi ning soovi eemalduda igapäevasest rutiinist. (Dayspa, n.d.)

Ellis toob iga aasta välja 10 uut trendi algavaks aastaks. 2016 aasta jaoks valitud trendid on mitmel viisil unikaalsed. Suur roll on tehnoloogial, tänapäeva mobiilse rakenduse abil on võimalik kutsuda massöör, maniköörija või arst kuhu iganes soov on. Kuid vastandiks kõigele uudsele on kasvavas populaarsuses ka muistne Mehhiko *Temazcal* traditsioon. (Ellis, 2016) Järgnevas loetelus on välja toodud Ellise 10 trendi 2016 aastaks:

- surfamine – surfamine või *stand-up and paddle* (SUP-fitness) on kiirelt kasvav trend heaolu valdkonnas, on loodud siseruumid, kus saab harrastada surfamist imiteerivaid trenne;
- seksuaalne heaolu – globaalselt levib aina enam homoseksuaalne kooselu. Spaad saavad luua mitmeid pakette, mille teenused keskenduvad seksuaalsele heaolule, näiteks loengud enesehinnangu tõstmiseks, jooga, meditatsioon;
- Mehhiko *Temazcal* – iidne tarkus, kuidas rikastada keha, meelt ning hinge. Maiad ja asteegid nimetasid temazcali aurumajaks ning rituaaliga raviti nahaprobleeme, palavikku, lihasvalu, vaimset tasakaalutust;
- Spaa külastamine lapsega – nutiseadmetes olek põhjustab lastele küüru, millest tekivad peavalud, tujumuutused ning lisaks põhjustab noortel stressi tihedad graafikud, eksamid koolis ja ülekaalulisus. Spaad arendavad noorte jaoks

protseduure ning programme, näiteks tervisliku toidu loengud, jooga, meditatsioon;

- Adrenaliini ja zen kooslus – lähitulevikus peaksid spaad pakkuma adrenaliini rikkaid seiklusi (trossilt laskumine, mäenõlvalt vabalangemine, mägironimine) ning sellele järgnevalt zen-kogemust ehk lõõgastavat massaaži või meditatsiooni;
- Töökoha heaolu – aina rohkem tööandjaid mõistab, et töökoha heaolu on oluline. Töötajate motivatsioon ning tervislik seisund paraneb ning tänu sellele töötajad õnnelikumad ja stressivabamad;
- Heaolufestivalid – festivalil pakutakse spaa protseduure, jooga klasse ning orgaanilist toitu;
- *Über* – spaa – mobiilse rakenduse abil on võimalik broneerida massöör, jooga või meditatsiooni seanss või maniküür. Teenusepakkujat on võimalik tellida koju, kontorisse või hotelli;
- Korea ilutooted – jätkuvalt nõudlust koguvad tooted, mis koguvad tähelepanu kliendisõbralike hindadega ning tänavu aastal pööratakse rohkem tähelepanu meeste ilutoodetele;
- Heaolukruisid – laevadel pakutakse spaa protseduure, fitness treeningu ala, kulinaarseid maitsekogemusi ning meelelahutust.

Nagu eelnevast loetelust selgus siis mitmed uued trendid sisaldavad endiselt massaaži ning meditatsiooni. Antud trendidest sobiks kindlasti ühendada stressimaandamiseks näiteks Mehhiko *Temazcal* rituaal ning kindlasti adrenaliini ja zen kooslus. *Temazcal* võiks olla sauna uueks suundumuseks.

Temazcal rituaal aitab puhastada keha, meelt ning hinge ja antud traditsioon toimus ammu enne seda kui Lääne meditsiin avastas kuumu ja niiskuse väärtuse. Spaad saavad aurumajas läbi viia massaaže ning näohoolitsusi, tänu kuumusele ja niiskusele mõjuvad hoolitsused paremini ning keha lõõgastub kergemini. Mehhikos muudab kogemuse unikaalseks võimalus jahutada keha pärast hoolitsust *cenote*'s. On ainult aja küsimus, millal antud rituaal muutub globaalseks fenomeniks. Hetkel on juba trendiks *hot* jooga ehk sauna jooga ning kes hindavad antud heaoluteenust siis hinnatakse ka *temazcali*. (Ellis, 2016)

Trendidest on kasvava nõudlusega meditatsioon, mille harjutamine muutub igapäevaseks rutiiniks. Meditatsiooni praktiseerimiseks on vaja teadvustada iseennast ning alguses on kergem viia seanss läbi koos terapeutiga. (Thatcher, 2015)

Mõiste meditatsioon tuleneb ladina keelest tähendusega mõtisklema. Mitmetes kultuurides kasutatakse meditatsiooni religiooni eesmärgil kuid tänapäeval levib ühe raviviisina kehale ja hingele. Meditatsiooni eesmärgiks on välja selgitada kuidas omavahel on seotud emotsionaalne, vaimne, hingeline ja füüsiline tervis ning käsitleda tuleb kõiki koos mitte eraldi. Meditatsioon mõjutab kesknärvisüsteemi, kui kannatatakse stressi all siis närvisüsteemist tulevalt pulss ning hingamine kiireneb, veresooned ahenevad. Meditatsiooniga saab südametööd ning hingamist aeglustada ning vereringet normaliseerida. (Renskoff, 2016)

Meditatsioon, mis on samuti tõhus viis stressijuhtimiseks, muutub rohkem festivali viisil peetavaks sündmuseks. Varasemat oli meditatsioon pigem üksinduses läbiviidav protsess kuid tänapäeval korraldatakse üritusi, kus on grupp inimesi, kus kõik mediteerivad. Sellised üritused saavad osaks tervislikust eluviisist ning meditatsiooni festivalidel või laagrites osalevad nii nooremas kui vanemas eas huvilised. (Wellness trends ..., 2015)

Viimasest trendist selgub, et töökoha heaolu on vägagi tõhus, et maandada stressi ning hoida töötajaid tervena. Ettevõtted, kuhu ei ole võimalik rajada *fitness* ala või viia läbi jooga tunde, võiksid töötajatele pakkuda tulevikus stressi vastu heaoluteenuste kompenseerimist. Trendidest selgub, et aina rohkem pööratakse tähelepanu tervislikule eluviisile ning kuigi teenuste hulka lisandub mitmeid tänapäevasest elutempost mõjutatud trende, on väärtust tagasi võitmas ka iidne tarkus. Kiiresti arenevas maailmas on oluline õigel hetkel puhata ning pöörduda tagasi raviviiside poole, mis on looduslikud ning kehale ja meelele tervislikumad.

2. UURING HEAOLUTEENUSTE ARENDAMINE

STRESSIJUHTIMISEKS HARMOONIKUM SPAA NÄITEL

2.1 Ülevaade Harmoonikum spaast

Harmoonikum spaa on 1996 aastal avatud ning asub Viimsis ja hetkel tegutsetakse päeva spaana. Harmoonikumi eesmärk on pakkuda harmoonilisi ilu- ja terviseteenuseid, toota mahekosmeetikat ning koolitada iluteenindajaid ja huvilisi. Spaa kontseptsioon on innustada inimesi elama harmoonias looduse ja ühiskonnaga, säilitades sealjuures tervist ja elukeskkonda. (Harmoonikum Spa, 2016)

Päeva spaa pakub mitmeid heaoluteenuseid, homöopaadi vastuvõttu, holistilist regressiooniteraapiat, bioenergeetilisi massaaže, bioresonantsdiagnostikat, suhkrudepilatsiooni, lisaks on spaas kohvik, mis pakub tervislikku toitu ning võimalusel saab ka seminare korraldada. Heaoluteenustest pakutakse massaaži, kümbeluseid, harjamist, mähiseid, koorimised. Bioresonantsdiagnostika on meetod, mis aitab avastada organismis tekkima hakkavaid terviseprobleeme, antud teenus võtab aega 45 minutit. Holistiline regressiooniteraapia aga tegeleb terve kui tasakaalustamata inimese probleemidega, alates hirmudest kuni elu isu kadumiseni. Harmoonikum pakutakse teraapilisi massaaže ja kehahoolitsusi. Teraapilistest massaažidest on valikus vana-Eesti massaaž, mis on keha lihaseid ja kõõluseid turgutav, massaaži tehakse läbi riiete seetõttu on võtted tõhusad, meemassaaž, mesi leevendab pingeid ning aitab kaasa kaalulangetusele, samuti on mesi tõhus liigeseprobleemide, seljahädade ja siseorganite vaevuste puhul. Lisaks on veel valikus heinamähisega massaaž, hein pärineb Lääne-Virumaalt ning hoolitsuse käigus kaetakse kogu keha heinamähisega, mis on eelnevalt aurutatud kuuma veega, viimasena on kupumassaaž, mida teostatakse külmade või kuumade kuppudega, kupud aitavad vähendada tselluliiti, aeglustavad naha vananemist, aitavad väljutada mürgiseid jääkaineid. Teraapiline kehahoolitsus on ravimudamähis „Druiid“, teenuses kasutatakse Hiiumaa ravimuda, mis soojendab, puhastab, toidab ning

stimuleerib immuunsüsteemi. Heaolustena on veel näohoolitsused, kus kasutatakse värsked, kohapeal valmistatud kosmeetikat, lisaks on käte- ja jalgadehoolitsused. Lõõgastavatest massaažidest on valikus klassikaline, aroomi-, spordi-, tselluliidi-, šokolaadi-, jalatalla-, ürdipalli-, rasedate ja ugri-mugri massaaž. (Harmoonikum Spa, 2016)

Harmoonikumis on olemas paketid, mille teenused ja hoolitsused kõik täiendavad ning toetavad üksteist. Mähised ja kümbused on segatud looduse viljadega ning aroomiõlid on samuti looduslikud. Igasse paketti kuulub lõõgastus kaminatoas ning ürditee või värskendav jook. Paketid on järgmised (*Ibid.*):

- Ilus elu, sisaldab koorimist, massaaži ja näohoolitsust,
- Sõbrannade glamuurikümbus, jalgadehoolitsus, kehahoolitsus ning massaaž,
- Igavese nooruse saladus, algab kuivharjamisega, jätkub meevanniga ja peamassaažiga,
- Südamedaamile, koosneb lilleõievannist, koorimisest ja peamassaažist ja aroomimassaažist,
- Taassünd, kuivharjamine, kümbus, kehakoormine ja näo- ja üldmassaaž,
- Vsop on meeste mõeldud pakett, sisaldab kümbust, kus kasutatakse konjakit, aroomimassaaži,
- Pehmed ja karvased on samuti meeste pakett, sisaldades lõõgastust vannis, peamassaaži ja üldmassaaži,
- Agnes ja Gabriel on mõeldud paarile sisaldades piimavanni, aroomimassaaži ja lõuna- või õhtusööki,

Harmoonikumis on hetkel olemas pakette nii sõpradele, ühele inimesele kui paarile kui ka meeste. Kindlasti võiks jälgida trende ning vastavalt sellele muuta või lisada pakette jäädes seejuures kindlaks ettevõtte kontseptsioonile.

Harmoonikumis valmistavad spetsialistid kosmeetikat värskest puhtast ja looduslikust toorainest. Valmistatud on kanepikreem näole ja kehale, porgandikreem, kehakoormija, näoõli, päikeseõli, tselluliidiõli, armuõli ja erinevaid vannisegud. Lisaks kreemidele ja õlidele saab kaasa osta ka maiustusi, valikus on nõgese-spinati, saialille-astelpaju,

pohla-roosi ja spelta-šokolaadiküpsised. Kõiki tooteid saab osta Harmoonikum spaast Viimsist. (*Ibid.*)

Haroonikumis on kohvik, mis pakub tervislikke sööke. Eelistatult kasutatakse kodumaist toorainet, koostööd tehakse erinevate taludega, kust saadakse piimatooteid, mune, viljatooteid, köögivilja, ürte. Grupi olemasolul saab veel spaas pidada üritusi ning õppida, kuidas valmistada erinevaid roogasid. Ürituste või töötoa valikus on leivaküpsetamine, juustu valmistamine, beebigurmee, umbrohutoidud, ürtide hoidised, smuutide valmistamine, tervislikud küpsised, toitumise filosoofia, positiivne psühholoogia. (Harmoonikum Spa, 2016)

Harmoonikum tegutseb ökospaana, produktid on valmistatud looduslikust toorainest ning on tõhusad ja toetavad naha loomulikku ja tervet toimimist. Inimene peab olema harmoonias enda keha ja meelega ning samuti loodusega.

2.2 Uuringu meetod, eesmärk ja korraldus

Lõputöö on kirjutatud heaoluteenuste arendamisest stressijuhtimiseks Harmoonikum spaa näitel. Spaa huvitub heaoluteenuste arendamisest klientidele, kes sooviksid edendada tervist spaas ning leevendada pingeid läbi erinevate heaoluteenuste. Harmoonikumil on kavas laieneda tulevikus ning siis on võimalik spaas ööbida ning muutustega seoses on huvi ka arendada heaoluteenuseid. Klientide soovide ja arvamuste väljaselgitamiseks stressijuhtimiseks viiakse läbi uuring. Autor püstitab hüpoteesi, et heaoluteenuste abil on võimalik tervislikult leevendada stressi.

Uuringuks kasutatakse kvantitatiivset meetodit ning andmeid kogutakse ankeetküsitlusega. Küsitlus sai valitud kuna saab haarata palju vastajaid ning tulemused saab esitada arvuliselt ning neid on kergem võrrelda ja on kõigile ühtselt mõistetavad. Küsitlus on kasulik kuna erinevaid arvamusi saab koguda kindlalt rahvuselt, naabruskonnast, religioonist, organisatsioonist ning võrrelda tulemusi vastavalt soo ja vanuse erinevusele näiteks (Thomas, 2003).

Uuringu perioodiks on valitud 01.03.2016 – 23.03.2016. Enne põhiuuringut viiakse läbi pilootuuring ajavahemikul 25.02.2016 – 01.03.2016, vajalikke parendusi küsimustikus tehakse 28.02.2016 – 01.03.2016. Üldkogumiks on kõik Eestis elavad inimesed ning

Harmonikum spaa kliendid. Valimi moodustavad selle alusel kõik Eesti elanikud ning Harmonikum spaa kliendid, kes vastavad küsimustikule ajavahemikul 25.02.2016 – 23.03.2016.

Küsimustiku jagamisel kasutatakse nii öelda „lumepalli“ meetodit ehk ankeeti jagab autor sotsiaalvõrgustikus (Facebook) ning palub seda omakorda edasi jagad. Andmeid kogutakse ankeetküsitlusega, andmed sisestatakse *LimeSurvey* keskkonda ning tulemused analüüsitakse ning kodeeritakse. Ankeet koosneb 11. küsimusest ning on poolstruktureeritud, sisaldades nii avatud küsimusi kui ka valikvastusega variante. Valikvastuse puhul valib vastaja endale sobiva variandi, avatud küsimustes on jäetud ruumi vastuse kirjutamiseks ning on küsimusi, kus kasutatakse nominaalskaalat, kus vastaja valib enda jaoks sobivama. Küsimuste loomisel tegi autor koostööd Harmonikum spaa juhiga, kellega arutati läbi, mida täpsemalt küsimustikus teada sooviti saada. Ankeet algab sissejuhatusega ning uuringu vajalikkusest, millele järgnevad küsimused klientide hinnang heaoluteenuste kohta ning mõtetest stressi maandamiseks läbi heaoluteenuse (kuidas siiani stressiga võideldud?). Ankeedi lõpus on demograafilised küsimused vastaja tausta kohta (sugu, vanus). Ankeet on koostatud eesti keeles ning sellele vastamine on anonüümne.

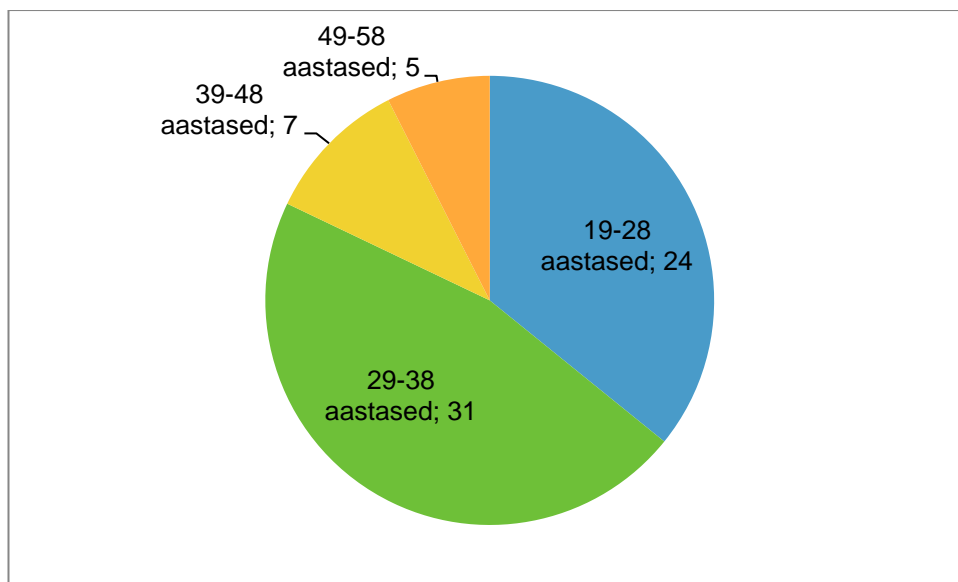
Kogutud andmete analüüsiks kasutatakse statistilist andmeanalüüsi, kus vastused sisestatakse *Microsoft Exceli* programmi ning tulemused esitatakse arvuliselt ning illustreeritakse joonite abil. Analüüsi tulemuste põhjal tehakse järeldused ning parendusettepanekud ettevõttele heaoluteenuste arendamiseks stressijuhtimiseks.

2.3 UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS

Harmonikum spaa heaoluteenuste arendamiseks stressijuhtimiseks viidi läbi uurimusküsimustik ajavahemikul 01.03.2016 – 23.03.2016, kus koguti kokku 70 ankeeti. Kõik antud ajavahemikul uuringu küsimustikule vastajad moodustasid valimi. Autor soovis koguda tagasi rohkem ankeete kuid arvab, et 70 ankeeti on piisav, et teha tulemustest analüüs. Järgnevas peatükis toob autor välja uuringu tulemused ning järeldused ja esitab ettepanekud Harmonikum spaale. Töösse lisatud joonised on autori koostatud vastavalt uuringu andmete tulemustele.

Ankeet koosnes 11 küsimusest, millest viimased kaks olid isikuandmed. Isikuandmetest oli küsitud sugu ja vanust. Ülejäänud küsimused olid valikvastustega, osad olid avatud küsimused ning paluti hinnata enda heaolu 5-palli skaalal Hettleri (1976) kuues heaolu dimensioonis ja ühe küsimuse puhul kasutas autor *Lickerti* skaalat.

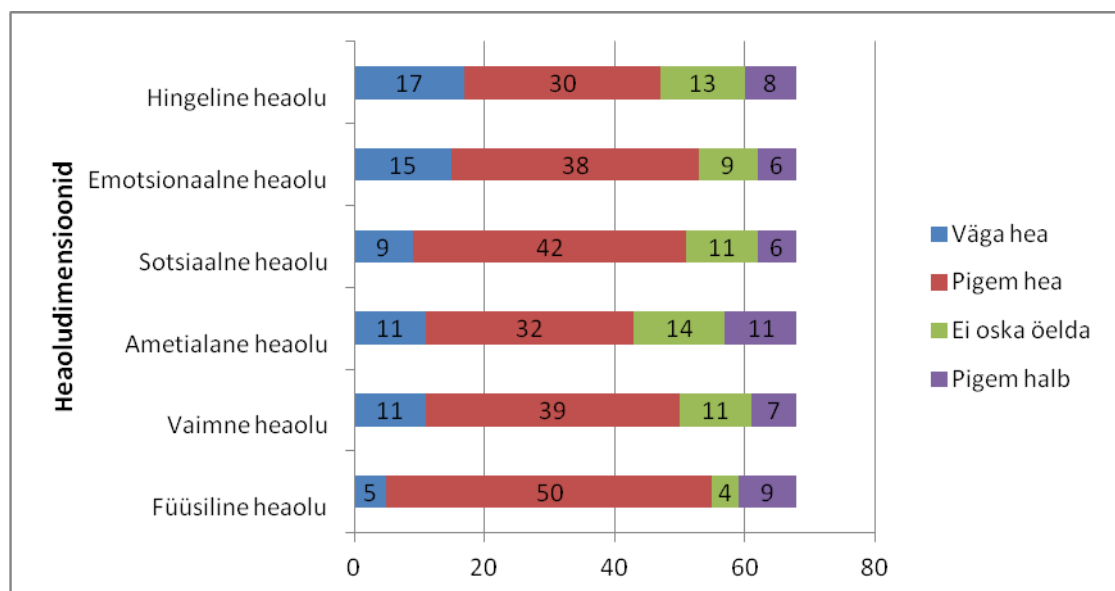
Isikuandmetest tuli märkida sünniaasta ning sellest selgus, et kõige vanem vastaja on sündinud 1958. aastal ning kõige noorem 1997. aastal. Kõige enam vastajaid oli vanusegrupis 29-38 aastased (31 vastajat), 24 vastajat kuulusid 19-28 aasta vanuste gruppi ning 7 vastajat oli 39-48 aastased ja 5 vastajat 49-58 aastased (vt. Joonis 1). Vastajatel tuli märkida ka enda sugu, millest selgus, et 60 olid naised ning 10 mehed. Kõige suurem osakaal naistest, kes vastasid ankeedile jäid vanusesse 26-30.



Joonis 1. Vastajate vanuseline jaotus (autori koostatud)

Küsimustikus sooviti teada, kuidas leevendatakse stressi? Antud küsimus oli avatud ning vastajad said ise märkida sobivad vastused. Tulemustest selgus, et enamik vastajaid leevendab stressi aktiivselt, selle alla loendati sport, jooksmine, ujumine. Järgmine viis on meelelahutus, mille alla kuulub filmide vaatamine, muusika kuulamine, poodlemine. Vastanutest 4 leevendab stressi massaažiga ning 5 teeb joogat või meditatsiooni, ainult kaks vastanud on toonud välja spaa külastamise stressi maandamiseks. Vastanutest 6 lähevad puhkusele ning sama palju ei leevenda stressi üldse. Tulemustest selgub veel, et sageli leitakse abi kuumast vanniskäigust ning toidust ning paljud suunduvad loodusesse jalutuskäikudele.

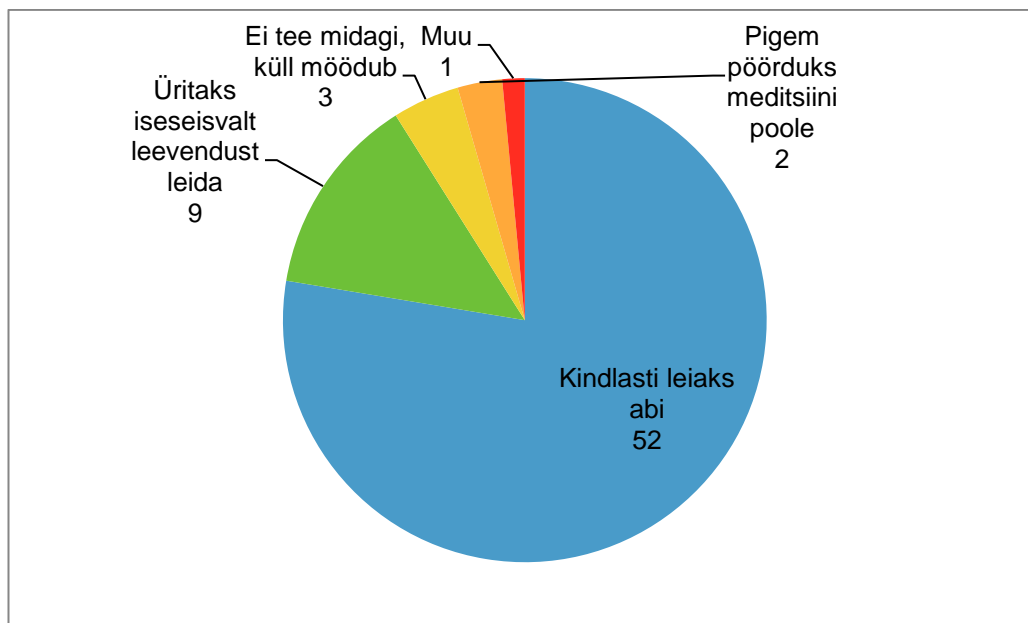
Vastanutel paluti hinnata enda heaolu Hettleri (1976) kuues heaolu dimensioonis. Paluti hinnata füüsilist, vaimset, sotsiaalset, emotsionaalset, hingelist ning ametialast heaolu, kas väga heaks, pigem heaks, ei oska öelda, pigem halvaks või väga halvaks.



Joonis 2. Vastajate hinnang Hettleri heaolu dimensioonidele (autori koostatud)

Joonisest 2 on näha, et enamik hindab enda kõiki heaolu dimensioone heaks kuid kõige rohkem vastanud on hinnanud ametialast heaolu halvaks või ei osata täpselt öelda, kas on halb või hea. 17 vastanut hindab väga heaks hingelist heaolu, mis on suurepärase tulemus. Ligilähedal hingelise heaoluga hinnatakse väga heaks veel emotsionaalset ja vaimset heaolu, mis tähendab, et vastajad on tasakaalus enda keha ja meelega. Rõõmustav tulemus on, et keegi vastanutest ei hinnanud ühtegi heaolu dimensiooni väga halvaks.

Autor soovis teada kui tõenäoline oleks, et vastajad leiaksid stressi vastu abi spaast. Vastusevariantidena andis diplomand võimaluse valida, et kindlasti leitaks abi, pigem pöörduda meditsiini poole, leitakse iseseisvalt leevendust või ei tehta midagi (vt. Joonis 3).



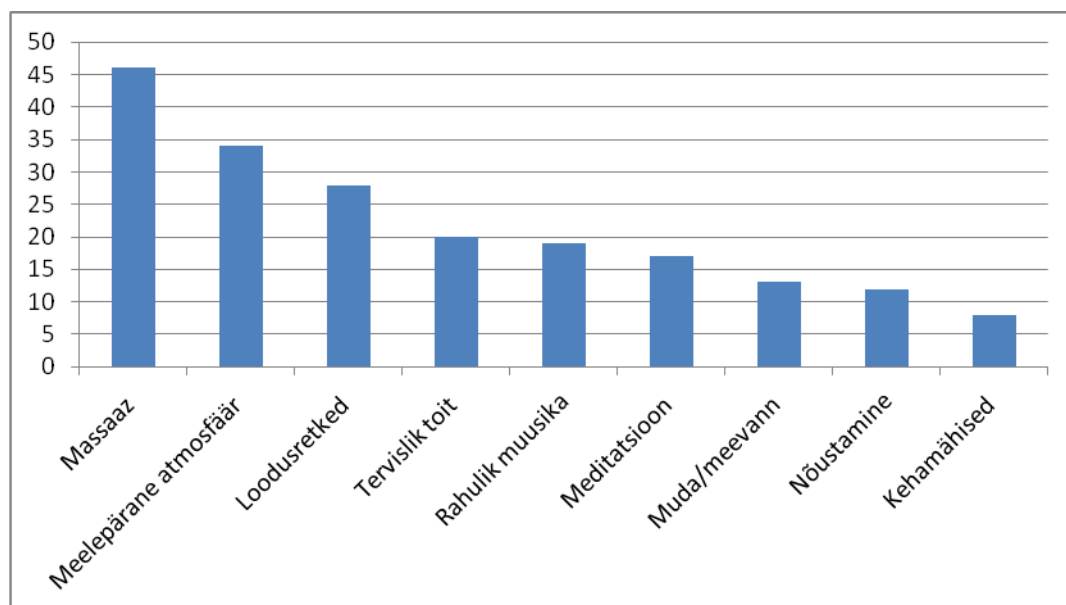
Joonis 3. Stressi leevendamine spaa abil (autori koostatud)

Joonis 3 näitab, et 52 vastajat pöördus kindlasti spaa poole abi saamiseks stressi maandamiseks. Üheksa vastajat üritaks iseseisvalt leevendust leida ning kolm vastajat ei tee midagi ja kaks pöördus meditsiini poole. Tulemusest saab teada, et spaadel on põhjust arendada teenuseid stressimaandamiseks ning edendada neid intensiivsemalt.

Järgnevalt paluti nimetada valiku variantidest, milliseid heaoluteenuseid ollakse kogunud. Heaoluteenustena oli välja toodud massaaž, kosmeetikuteenus, käe- ja jalahoolitsused, jooga ning meditatsioon, erinevat tüüpi saunad, vanni kümblused, loodusmatkad ja viimasena mahetoit. Uuringu tulemustest selgus, et kõige rohkem on kogunud massaaži (57 vastanut) ning saunasid (52 vastanut). Suhteliselt võrdselt on vastajad kogunud kosmeetikuteenuseid, 39 vastanut, käe- ja jalahoolitsusi, 37 vastanut, ning vanni kümbluseid ja loodusmatkaid on mõlemaid kogunud 32 vastanut. Kahjuks on kõige suurem vastajate hulk märkinud, et ei ole kogunud joogat või meditatsiooni (46 vastajat) ning üllatusena ei ole 42 vastajat ka saanud mahetoitu. Autor leiab, et toit ning jooga on heaoluteenused, millele tuleks suuremat rõhku pöörata ning neid võiks rohkem arendada ja lisada spaa pakettidele. Toit peaks olema kõikides spaades tervislik ning võimalus kasutades kodumaist toorainet.

Küsitluses palus autor märkida, millised teenused oleksid olulised stressimaandamis paketi puhul. Autor palus valida kolm olulisemat teenust, mis peaksid olema pakettis

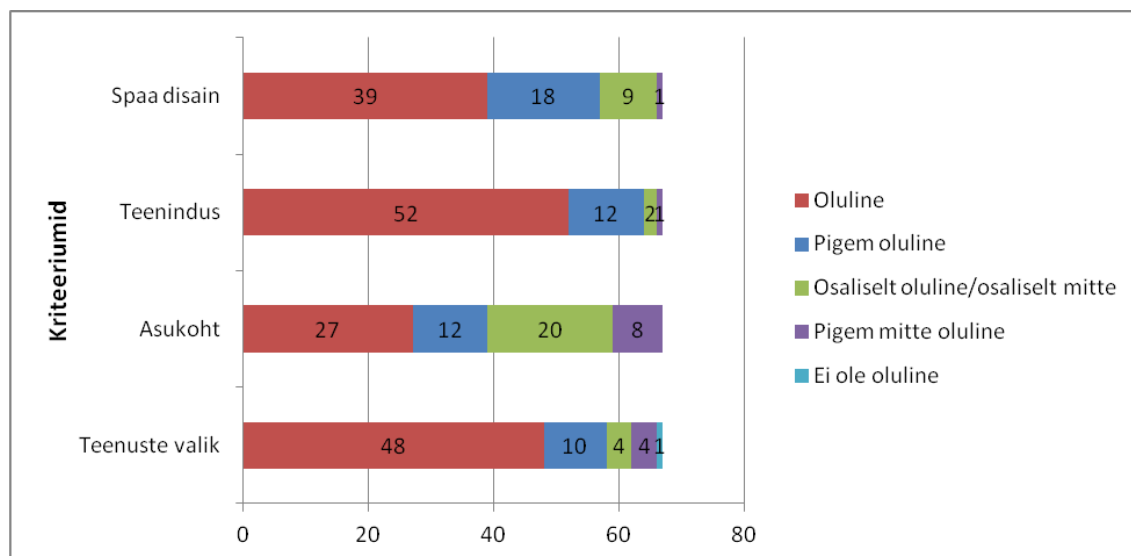
sees. Üldiselt on spaa paketid koostatud nii, et see sisaldaks kahte või kolme heaoluteenust. Joonis 4 illustreerib, milliseid teenuseid soovitakse näha stressimaandus paketi puhul.



Joonis 4. Vastajate jaoks olulisemad teenused stressimaandus paketi (autori koostatud)

Selgub, et 46 vastanut soovivad kindlasti massaaži, mis on loogiline kuna massaaž on parim viis, kuidas leevendada pingeid kehas ning mõjub meelele samuti lõõgastavalt. Teisena on ülekaalus meelepärane atmosfäär, spaa jaoks on ülimalt tähtis luua rahulik ning lõõgastav keskkond, et külastajad saaksid puhata ning end välja lülitada igapäevasest stressist. Kolmandana võiks lisada loodusretki, seda soovis 28 vastajat. Nagu esimeses küsimuses selgus, et mitmed leevendavad stressi metsas jalutades või nautides loodust mingil muul moel siis siit tuleks ka diplomandi ettepanek leida kasutust Eesti imeilusale loodusele, metsale, ranna ja jõe, järve äärsetele. Kui spaa asub looduskaunis kohas siis võiks olla pakettides, kas matk läbi metsatee või siis kiirkõnni trennid või miks mitte viia läbi meditatsiooni või jooga tund rannas või jõe ääres. Inimesed muutuvad aina looduslähedamaks ning liigutakse tagasi kõige autentse juurde, spaad peavad leidma ideid kohalikust elust ning kultuurist ning hetke seisuga unustama maailma luksusliku ja trendid.

Küsitluses paluti märkida *Lickerti* skaalal kriteeriumeid, mis on olulised spaa valikul (vt Joonis 5). Kriteeriumitena on välja toodud teenuste valik (kosmeetik, erinevad massaažid, juuksur, majutus, käte- ja jalgadehoolitsused, erinevad paketid), spaa asukoht, teenindus ning spaa disain (atmosfäär, muusika, kaasaegsus, stiil).



Joonis 5. Vastajate kriteeriumid spaa valikul (autori koostatud)

Tulemustest selgub, et kõige olulisem on teenindus (52 vastajat) ja 12 vastajat pidasid teenindust „pigem oluliseks“. Teenindus on spaas ülimalt tähtis ning peab olema kvaliteetne. Spaa teenuseid broneeritakse ette ning meelde jääva kogemuse saamiseks peavad spaa töötajad olema professionaalsed ning sõbralikud. Oluliseks peeti veel teenuste valikut (48 vastajat), teenuste lai valik aitab kliendil valida endale meelepärane ning samuti peaks olema piisavalt erineva hinnaklassiga pakette, et spaa külastamist saaks nautida nii nooremad kui vanemad, perega inimesed, kohalikud kui turistid. Spaa asukoht on „oluline“ 20 vastajate seas ning „osaliselt oluline/osaliselt mitte oluline“ 20 vastaja seas. Asukoht on kindlasti spaa jaoks oluline, spaa võiks asuda mere ranna ääres või siis metsa ääres, kus külastajate jaoks tekiks rahulik ning lõõgastav keskkond. Vastajate märgitud vastus „osaliselt oluline/osaliselt mitte oluline“ tähendab autori arvates seda, et spaasse minekut võetakse niikuinii teekond ette kuhugi mujale linna või isegi riiki. Üldiselt, et lülitada välja igapäeva elust tuleks minna sellest keskkonnast eemale. Viimasena on välja toodud kriteeriumites spaa disain, mis on 39 vastaja jaoks „oluline“ ja 18 vastaja jaoks „pigem oluline“. Spaa disaini all on mõeldud interjööri, muusikat, üldist atmosfääri ning kaasaegsust ja stiili. Spaasi tekib juurde ning kõik

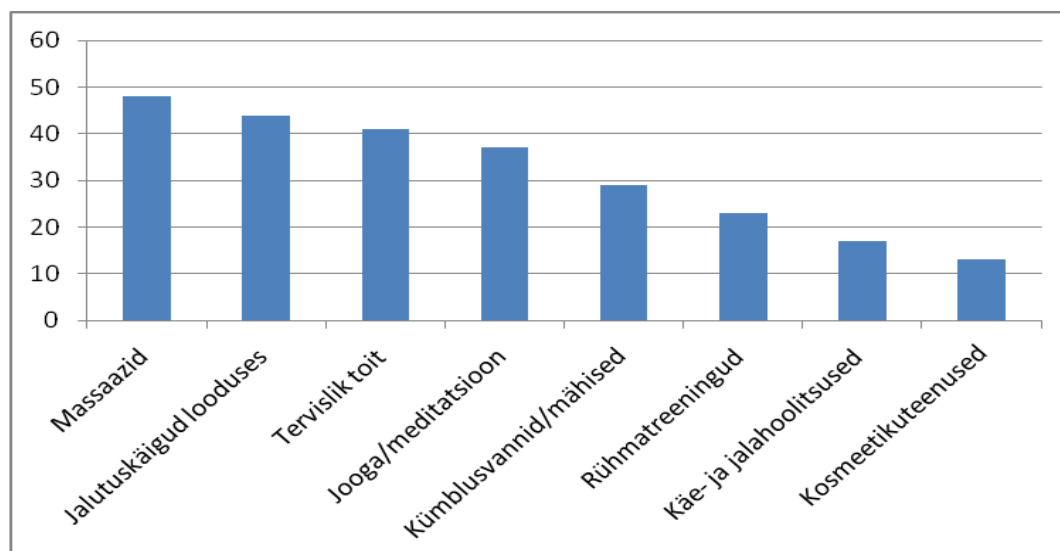
ettevõtted peavad silma paistma millegi erilise või unikaalsega, olgu selleks teenused, disain või teeninduse kõrgem klass. Disaini puhul ongi oluline, et teenused kattuks stiiliga ning meeldiv muusika on lausa kohustuslik.

Järgnevalt võrdleb autor kahte küsimust, mis oli esitatud ankeedis. Üks neist oli avatud küsimus, kus palus diplomand nimetada millest on puudust tuntud spaad küllastades ja teine küsimus oli vastusevariantidega, kuidas võiks heaoluteenuseid täiendada. Viimases küsimuses olid vastuse variantidena välja toodud „suurem valik erinevaid pakette“, „pakettis oleks toitumisalane loeng“, „pakettis oleks loeng üldfüüsilise tervise parandamisest“, „teenindajate personaalsem lähenemine“, „kreemide/õlide osaliselt enda soovide järgi koostamine“ ja „kõik on hetkel hästi“. 46 vastajat soovivad heaoluteenuseid täiendada teenindajate personaalsema lähenemisega ja 40 vastajat tahaksid suuremat valikut erinevaid pakette. Paketid on loodud üldiselt paaridele või lastega perele kui tänapäeval võiksid spaad mõelda rohkematele peremudelitele kui ka iseseisvatele inimestele. Pakette peaks olema eri tüübiga, kas stressi jaoks, kaalu langetuseks, lõõgastuseks, luksuslik pakett, meestele mõeldud pakett. Ning samuti mitte ainult luua pakette pruutpaarile või lastega perele vaid ka sõbrannadele, geidele ning miks ka mitte meessoost sõpradele. Pakettides võiks olla ka valiku variandina loeng toitumisest või üldfüüsilise tervise parandamisest, 23 vastanut sooviksid toitumisalast loengut ning 22 vastajat üldfüüsilise kohta. Internetis on lõpmatult informatsiooni toitumise ning trenni kohta ning viimaks ei tea, mis on täpselt tõde ja mis mitte. Parim viis, kuidas saaks inimesi suunata oleks loenguga, mida peab professionaalne teenindaja. Loengu lõpuks saaksid kõik esitada küsimusi ning kui miskit on segaseks jäänud siis saab koos õpetajaga selle lahendada.

Kuid millest siis hetke seisuga tuntakse puudust spaad küllastades? Kõige enam on märgitud, et tuntakse puudu privaatsusest, spaades võiks näiteks pesemisruumides olla vaheseinaga eraldatud boksid või lõõgastusala, kus saaks nautida vaikust ning rahu. Teisena on välja toodud pakettidega seotud mured, need on liiga kallid ja paljud ei külasta spaad just põhjusel, et ei saa seda rahaliselt lubada. Veel on välja toodud, et pakettides olevatele protseduuridele on tihti pikad järjekorrad ning teenindajatest jääb konveieri töö kogemus, mis on väga negatiivne kliendi jaoks. Arusaadavalt viib ühte ja sama protseduuri teenindaja läbi mitmeid kordi kuid sellegipoolest ei tohiks kunagi

jääda kliendile kogemust nagu ta oleks lihtsalt üks järjekordne klient. Paketi hinna sees soovitakse veel näha väikseid taustateenuseid, näiteks šokolaadikomplekt padjal, värsked lilled toas või tasuta rätik, mugav hommikumantel ja sussid. Viimasena on korduvalt vastajad vastanud, et on puudust tundnud teenindaja personaalsest lähenemisest vastavalt kliendile. Lisaks tuntakse puudust hetkel spaades meditatsioonist, heast muusikast ning loengutest.

Üks viimastest küsimustest oli teada saada, millised heaoluteenused aitaks parandada inimese vaimset ja füüsilist tervist (vt joonis 6). Küsimuste tulemuste põhjal on võimalik spaal keskenduda kõige enam nimetatud teenuste arendamisele ja turustamisele. Spaa üheks eesmärgiks peab olema keha ning vaimu lõõgastamine ning kosutamine.



Joonis 6. Heaoluteenused vaimse ja füüsilise tervise paranduseks vastajate arvamuse kohaselt (autori koostatud)

Tulemustest selgub, et kõige enam leitakse abi massaažist (48 vastajat), teiseks on jalutuskäigud looduses (44 vastajat) ning kolmanda tervislik toit (41 vastajat). Spaad saavad alati massaaži teenuseid täiendada, erinevaid massaažiliike on mitmeid ning teenindajate soovitude ja teadmiste abil leiab igaüks kindlasti endale sobiva. Järgnev vastus jalutuskäigud looduses oleks mõttekohaks kuna hetkel ei kasuta spaad nii öelda ära loodust, mille keskele spaad rajatud on. Tulevikus võiks pakettides olla sees matkad ning terrassidel näiteks hommikujooga.

2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud

Uuringust saab järeldada, et põhi vanusegrupp, kes spaad külastab on 25-40 aastane ja enam jaolt naisterahvas. Kõige rohkem naissoost vastajaid jäid vanusesse 26-30, millest võib järeldada, et sellises vanuses külastatakse spaad kõige rohkem. Autori arvates on antud vanusevahemik populaarne selletõttu, et paljudel sel hetkel on juba laps, kellega spaad külastada või just tahetakse veidike lõõgastust või siis vastupidi, ei ole veel peret ja lapsi ning saab hoolitseda iseenda eest või külastada spaad sõpradega.

Stressi tõttu tekivad erinevad tervisemured ning kroonilised haigused. Rahvastiku tervise arengukavas (Rahvastiku tervise arengukava 2009-2020, 2016) on välja toodud, et märkimisväärne osa Eesti tervisekaost on ennetav, varajase suremuse kolmeks põhjustajaks on südame-veresoonkonna haigused, kasvajakas ja vigastused. Uuringust küsimusest kuidas leevendakse stressi selgus, et enamik vastajaid leevendab seda aktiivselt või meelelahutusega. Mõned üksikud tegelevad jooga ja meditatsiooniga või külastavad spaad. Meditatsioonile võib tunduda alguses raske kuid pikemas perspektiivis mõjub see meelele ja kehale positiivselt. Brown (2015) on kirjutanud artikli, miks peaks meditatsiooniga tegelema ning peamisteks põhjusteks on just stressi maandamine, vererõhu alandamine ja meelte rahustamine. Paljudes maailma erinevates spaades on juba meditatsiooni tunnid teenuste hulgas.

Uuringus paluti vastajatel hinnata enda heaolu Hettleri (1976) kuues heaolu dimensioonis. Selgus, et suurem osa vastajates peab enda heaolu pigem heaks. Väga heaks peetakse hingelist ning emotsionaalset heaolu ning pigem halvaks või ei osata öelda peetakse ametialast ning hingelist ja vaimset heaolu. Umbes 54% kogu päevast viibitakse tööl ning rahulolematuse tõttu kogetakse muret ja kroonilist stressi ja läbipõlemist (Gilbert, 2016). Hingelise ja vaimse heaolu parendamiseks oleksid spaad perfektsed asutused. Spaad saavad pakkuda sõbralikku teenindust ning heaoluteenuseid, mis rahustavad meelt ning keha. Vastajatest suurem enamus pöörduks spaa poole abi saamiseks stressi vastu. Tulemuste järeldusena tasub spaadel pöörata rohkem tähelepanu pakettidele ning töötada välja spetsiaalne pakett stressi vastu. Harmoonikum spaal on antud paketi loomiseks olemas mõned vajalikud teenused, näiteks tervislik toit, massaaž, kümbelused vannis.

Heaoluteenustest ollakse kõige rohkem kogetud massaaži ja saunasid. Massaaž on kindlasti üks peamiseid heaoluteenuseid, mis esimesena mõttesse tuleb ning on olemas vähe inimesi, kes pole sellega kokku puutunud. Massaaži liike on tänapäeval mitmeid erinevaid igasuguseks otstarbeks. Erinevaid saunu on samuti mitmeid ning eestlaste jaoks on saun on alati tähtsal kohal. Sauna traditsioon algab Soome saunaga, mis koosneb puidust ruumist ja ahjust (Cohen & Bodeker, 2008). Soome sauna pakutakse enamustes spordiklubides, hotellides kuid nüüdseks on saunad nii palju edasi arenenud, et piisab ka väiksest ruumist ning küttekoldest, mis tekitab kuiva või niisket õhku. Sauna kasulikus on vereringe kiirendamine, lihaspinge leevendamine ja meele lõõgastamine, immuunsuse tugevdamine ja hingamisteede puhastamine (Thermal suites: saunas, 2015). Järgnevalt oldi kogetud kosmeetikuteenuseid ning käe- ja jalahoolitsusi, mis on samuti kergemini ning odavamalt kättesaadavad kui muud heaoluteenused. Vähesed vastajad olid kogenud joogat või meditatsiooni ning mahetoitu. Tänapäeval on toidul suur rõhk ning inimesed on aina rohkem infokülluses. Nüüdseks peaksid kõik heaolu- ning majutusasutused mõtlema hoolikalt läbi menüüid ning muutma selle võimalikult tervislikuks ning kodumaiseks. Eesti riiklik turismiarenduskavas (Eesti riiklik turismiarenduskava 2009-2020, 2016) on samuti öeldud, et Eesti toit on atraktiivne ja omanäoline. Arengukava tegevusteks on teenindajate teadlikkuse tõstmine kohaliku tooraine kohta ning koostöö tõhustamine mahetootjate ja turismiettevõtjate vahel. Harmoonikum spaas pakutakse tervisliku toitu ning tooraine saamiseks tehakse koostööd erinevate taludega. Stressi all kannatavad inimesed kipuvad rohkem emotsionaalselt sööma, mis tähendab, et leitakse lohutust toidust (Tomiya, Dallmann, & Epel, 2010). Harmoonikumil saab stressimaandamis paketi puhul pakkuda mahetoitu ning koolitada kliente, kuidas valmistada tervislikku toitu kodus.

Vastajatel paluti nimetada teenuseid, mis oleks nende jaoks olulised stressimaandus paketi puhul ning ühena oli välja toodud looduses viibimine. Uuringutes on selgunud, et looduses viibimine ja selle jälgimine mõjub psühholoogiliselt positiivselt. Tulemustest on selgunud samuti, et looduses viibimine aitab vähendada stressitaset (Russell, et al., 2013, lk 479). Eestis on puhas ning kena loodus nii kohaliku kui turisti jaoks. Eesti paistab silma maastikulise ja liigilise mitmekesisusega, pika rannajoonega ja üle 1500 saare ja laiuga (Eesti riiklik turismiarenduskava, 2016, lk 19). Uuringu esimeses küsimuses olid enamus vastajad samuti välja toonud looduses viibimise stressi

leevendamiseks. Seega autori arvates, tuleks spaadel leida uus viis, kuidas siduda loodust spaaga. Kõige lihtsam variant oleks korraldada looduses matkasid, piknikuid, meditatsiooni või jooga tunde. Harmoonikum asub vaiksuses kohas ning ümberkaudset loodust saaks siduda pakettidega. Samuti on spaal suur tagahoov, millel hetkel kasutust ei ole. Hoovi saaks ehitada terrassi ja purskkaevu ning luua kohaks, kus külalastajad saavad nautida värsket õhku ning linnulaulu. Lisaks looduses viibimisele soovitakse stressi leevendamiseks pakettis näha veel massaaži, kolmandana toodi välja meelepärane atmosfäär ehk rahulik muusika, võimalus olla vaikus ja mugavused. Hetke seisuga on populiseerumas kõik, mis on autentne, liigutakse tagasi aega, mil oluline oli maakoht ning sealne värsk õhk ja rahu. Liigne urbaniseerumine on tekitanud pideva kiire elutempo ning selletõttu soovitakse lahkuda linnast kasvõi lühiajaliselt. Harmoonikum asub küll Viimsis kuid spaa ümbrus on rahulik ja vaikne.

Küsitluses paluti märkida, millised on olulised kriteeriumid spaa valikul. Kõige olulisemaks peetakse teenuste valikut ja teenindust. Inglismaal viidi läbi uuring, kus selgus, et 85% jaoks on oluline hea teenindus ja tunne, et sinu eest hoolitsetakse (Andrews, 2015). *The good spa guide* (2013) on teinud artikli, kus on punktid heast heaolutootajast, mis on järgmised :

- kes tervitab klienti esimesena, tutvustab end;
- on sõbralik, viisakas ja professionaalne;
- on riietunud esinduslikult;
- uurib, kas kliendil on küsimusi, muresid;
- tutvustab protseduure
- arvestab kui palju või vähe soovib klient suhelda protseduuri ajal;
- tunneb huvi protseduuri ajal, kas kõik on sobiv;
- tutvustab, milliseidprodukte kasutatakse protseduuri ajal;
- soovib juua vett peale hoolitsust;
- annab soovitusi edaspidiseks kehahoolitsuseks.

Kõige vähem oluline oli asukoht, autori arvates pole see oluline vastajatele selletõttu, et spaa puhkuse jaoks lahkutakse kodust või isegi reisivatse mõnda teise riiki.

Autor soovis teada uuringuga, millest on spaad külastades puudust tuntud ning kõige enam tuntakse puudust privaatsusest ja vaikusest. Inglismaa uuringus oli samuti vaikuse puudumine teisel kohal, lausa 88% vastanute jaoks rikkus müra spaa päeva (Andrews, 2015). Mitmetes päeva spaades on lõõgastus toad, kus peaks olema vaikselt. Ruumides on tavaliselt toolid, lamamistoolid, kott-toolid või isegi võrkiiged. Toad on loodud selleks, et saavutada rahulik meel enne protseduuri või nautida protseduuri järgselt rahulolu ja lõõgastust. Ruumides peaks kindlasti olema värske vesi ning mõned spaad pakuvad ka värskaid puuvilju kosutuseks. (What is a relaxation room?, 2015) Paljude vastajate jaoks on paketid liiga kallid ning tuntakse puudust väikestest lisadest nagu näiteks tasuta rätik, šokolaadikomm padjal, hommikumantel. Pisasjad on sageli need, mis kliendile meelde jäävad ning kogemuse meeolukamaks muudavad. Suure tähtsusega on nagu ka eelnevas küsimusest võis järeldada personaalne teenindus, mis hetkel on puudulik. On lihtsaid viise, kuidas saaks teenindust muuta personaalsemaks. Kui tegemist on püsikliendiga siis tasuks meelde jätta üks, kaks detaili, mida siis mainida kui klient saabub, teise võimalusena tasuks teenindajal alati esitada esimesena küsimusi, mis on külastuse eesmärk ning selle põhjal pakkuda teenuseid talle (Hochwald, 2011). Kliendid on teadlikumad, hästi informeeritud ning tänapäevases nutimaailmas jagatakse kõike koheselt internetis seega üks halb kogemus ning see võib mõjutada juba spaa turgu. Spaasse soovitakse veel loenguid toidust ning trennist.

Eraldi küsimusena palus autor märkida, millega võiks heaoluteenuseid täiendada. Kõige enam valiti vastuseks teenindajate personaalsem lähenemine ja suurem valik erinevaid pakette. Pakette võiks spaades olla erineva eesmärgiga, näiteks kaalu langetamiseks, stressi maandamiseks, luksuslik pakett, üksikvanematele. Tänapäeval peaks juba looma pakette ka geidele ja kindlasti üksikvanematele. Nagu Ellis (2016) trendidest selgus siis lastega spaas käimine muutub populaarsemaks ning lapsi harjutatakse varakult spaas käima. Spaad peaksid pakkuma teenuseid lastele – massaažid, vannid, teraapiad aga need peaksid olema lühema kestvusega ning põnevad laste jaoks. Beverly Hillsis on spaa, mis pakub lastele protseduure ning leidnud selleks viisi, mis köidab neid. Hoolitsuste nimed on inspireeritud lasteraamatust ning mõne hoolitsuse lõpus saab laps kingi, milleks on pehme kaisukaru. Protseduuride nimed on näiteks Printsess, Rökkstaar, Poppstaar, ajaliselt kestavad hoolitsused kokku 15-20 minutit. (Beverly

Wilshire spa, 2016) Lisaks lastele tuleks spaad muuta atraktiivseks ka meeste jaoks, meeste külastus arv on küll kasvanud kuid võrreldes naistega siiski väike.

Pakettidesse võiks lisada loenguid toitumisest ja stressijuhtimisest. Toitumine on viimasel ajal aina rohkem kõneainet pakkunud ning erinevaid toitumisviise ja dieete tuleb aina juurde. Kõikide toitumisviisidest või dieetidest on keeruline leida see õige ja sobiv. Lõppude lõpuks muutub kogu kättesaadav informatsioon keeruliseks ja täpselt ei teagi, mida on kasulik ja tervislik süüa ja mida mitte. Siinkohal on spaadel ideaalne võimalus koolitada kliente pakkudes neile professionaali abi koos paketiga. Toitumise loengu jaoks võiks pöörduda näiteks Erik Orgu poole, kes on hetkel väga tunnustatud toitumisspetsialist ning kellelt on mitmed inimesed abi saanud. Ta on töötanud juba 10 aastat toitumisspetsialistina ning lõpetanud Tallinna Teeninduskooli kulinaaria alal ja läbinud Londonis toitumisnõustamise ja treeneri erialad (Erik Orgu, 2016). Stressijuhtimise koolituse jaoks võiks pöörduda Kristel Rannamees poole, kes on läbinud psühholoogia õpingud ning viib koolitusi läbi üle terve Eesti (Kristel Rannamees, 2016). Stressijuhtimise koolituse eesmärgiks oleks mõista stressi olemust ning õppida end paremini juhtima läbi heaoluteenuste ja lõdvestustehnikaga (Stressijuhtimine, 2016). Loengute jaoks sobiks ideaalselt seminari ruumid Harmoonikum spaas. Hetkel on küll Harmoonikumis võimalik tellida loenguid näiteks toitumise alalt kuid seda juhul kui on olemas kliendil oma grupp (umbes 10 inimest).

Harmoonikum spaas plaanitakse ehitada välja teine korrus, et tulevikus oleks võimalik spaas majutuda. Seoses algavate ehitustöödega võiks ettevõtte arendada ka kamina ette lõõgastusala või vaikuse nurga, kus oleks mugavad lamamistoolid, millel saaks lõõgastuda ja privaatsust nautida. Harmoonikum spaal on selleks ideaalne koht esimesel korrusel ning kaminas on elav tuli. Lisaks oleks hea võtta teenuste hulka jooga ja meditatsioon, aina enam tuntakse huvi antud teenuste vastu ning hommikujooga suvisel ajal terrassil oleks hea päeva algus. Mõlema teenuse jaoks sobib terrass või siis mõni väiksem hubasem ruum. Majutusosa valmimisega saab kujundada juba uusi pakette, kuhu saaks lisada veel olemasolevaid ning uusi loenguid ning looduses viibimist. Autor pakub veel ettepanekuna töötada välja boonussüsteem püsiklientidele, et näitada, et spaa väärtustab neid. Boonussüsteem võiks toimida nii, et peale teatud arv kordi külastust saab klient valida tasuta hoolitsuse.

KOKKUVÕTE

Stress on mõiste, mis on teada igale inimesele kuid on raskesti defineeritav. Ei ole ühtegi inimest, kes ei oleks pidanud stressiga toime tulema mingil eluperioodil. Pingeid tekitavad sotsiaalsed olukorrad, majanduslik seisund, maailmas toimuv, kõrged eesmärgid, õpingud, trennid. Pidevast pingest võib tekkida kroonilised haigused, mida saaks leevendada spaa abil. Heaoluteenused on spaas selleks, et lõõgastada oma keha ning vaimu. Nende abil on võimalik vabaneda pingetest tervislikumalt. Heaoluteenused on kasvav trend eelkõige inimeste seas, kes on väsinud ning kannatavad liigse stressi all.

Spaa pakette on erinevaid ning peaaegu igaihes neis on massaaž, mis on parim viis ka stressist vabanemiseks. Massaaži abil lõdvestuvad lihased, paraneb vereringe ning kogu keha on vabam ja lõõgastunud. Erinevad kuumavee vannid aitavad kaasa toksiinidest vabanemisele ning meelte ning keha paranemisele. Juba ammustest aegadest otsitakse abi erinevatest vannidest ja saunadest terviseprobleemidele. Rohkem populaarsust tänapäeval kogub jooga ning meditatsioon, mis pikemas praktikas on lihtne ning hea viis, kuidas saavutada keha ning keskkonna vahel rahulolu ja tasakaal. Mõlemad nõuavad keskendumist oma keha, vaimu ning füüsilise harmoonia leidmisele.

Harmonikum spaa on Viimsis asuv ökospaas, mis hetkel tegutseb päevaspaana. Spaa teenuste hulka kuuluvad erinevad massaažid, kümbused, käte- ja jalgadehoolitsused ning teraapiad. Harmonikumi kontseptsioon on innustada inimesi elama kooskõlas loodusega ja ühiskonnaga, säilitades sealjuures elukeskkonda ja tervist. Harmonikumi jaoks on olulised orgaanilised toorained, mida kasutatakse kreemides ja õlides. Spaa eesmärk on laiendada ning lisada uusi teenuseid ja pakette. Üheks huviks on luua stressijuhtimise jaoks pakett, kus kliendid saavad välja igapäevasest rutiinsest keskkonnast ning leevendada pingeid läbi erinevate heaoluteenuste.

Antud lõputöö eesmärgiks oli läbi töötada teoreetilised allikad ning trendid heaoluteenustest ning välja selgitada, kuidas spaa saaks heaoluteenuseid arendada stressijuhtimiseks ja uuringu tulemuste põhjal teha parendusettepanekud Harmoonikum spaale. Uurimisküsimustiku koostamiseks tegi diplomand koostööd Harmoonikum spaa juhiga ning küsimuste põhjal sai välja selgitada inimeste harjumused ning teenused, mis on olulised. Uurimishüpoteesiks oli heaoluteenuste abil on võimalik tervislikult maandada stressi. Kõik uurimusülesanded said täidetud.

Uuringu valmi moodustasid kõik, kes vastasid küsimustikule ajavahemikul 01.03.2016 – 23.03.2016. Küsimustik koosnes 11 küsimusest ja sooviti teada, kuidas inimesed võitlevad stressiga ning millised heaoluteenused parendaks füüsilist, vaimset ning hingelist heaolu. Täidetud ankeete kogus autor kokku 70. Uuringu tulemuste analüüsist tõi autor välja parendusettepanekud Harmoonikum spaale.

Uuringust selgus, et enamus vastajaid leevendab stressi aktiivselt, siia alla loeti jooksmine, ujumine, jalutamine kuid 52 vastajat pöördus spaa poole abi saamiseks stressi vastu. Sellest võib järeldada, et heaoluteenuste arendamine stressijuhtimiseks oleks edukas ning vajalik. Olulisemaks teenusteks stressi vastu peetakse massaaži, meelepärast atmosfääri ning loodusretki. Spaad saavad pakkuda mitmeid eri liike massaaže, et igaüks leiaks meelepärase ning spaa sisedisain peaks olema rahustav ning lõõgastav. Terviklikuks teeb spaakogemuse meeldiv, rahulik muusika koos soovitud protseduuridega ning kogemust peab saatma hea klienditeenindus. Suurimateks miinusteks on hetkel spaades privaatsuse puudumine, kallid paketid ning teenindajate liinitöö mulje. Klienditeenindus on ülimalt tähtsal kohal ning rohkem soovitakse personaalsemat lähenemist. Personaalse teeninduse jaoks on olemas lihtsad variandid, näiteks tervitada alati klienti esimesena, tunda huvi külastuse eesmärgi vastu ning pakkuda vastavaid teenuseid talle. Teenindus- ja protseduuride kvaliteet on oluline tänapäeval kuna elatakse tehnoloogia ajastul ning kõik kommentaarid ning arvamused laetakse kiiresti internetti, kust teised külastajad saavad informatsiooni teatud teenuste kohta.

Autor pakkus välja luua vaikuse või lõõgastusalad, kus oleks lamamistoolid ning värsked puuviljad ja vesi. Samuti tasuks lisada teenuste hulka jooga ja meditatsiooni ning erinevad loengud. Harmoonikum spaad saab ideaalselt turundada kui loodusega

harmoonias töötavad spaad. Ettevõtte hangib toidu jaoks tooraine kodumaistest taludest ning teenused on kooskõlas eestipäraste traditsioonidega. Ettevõtte peaks kindlasti rohkem pöörama tähelepanu turundamisele ning leidma boonussüsteemi püsiklientide jaoks, et tasakaalustada hooajalisust. Harmoonikum spaa jaoks oleks kasulik võtta arvesse käesolevaid trende ning vastavalt nendele rajama mõne uue teenuse (näiteks aurumaja).

Uuringu kriitikana võib välja tuua, et kokkukogutud ankeete oleks võinud olla rohkem ning autor oleks pidanud vastuseid koguma ka meestelt, kellele pole siiani tähelepanu piisavalt mitte pööratud. Samuti leiab autor, et oleks vajalik olnud küsida küsimus paketi või protseduuride sobiva hinnaklassi kohta. Kõrged hinnad on takistuseks külastamiseks spaad ning sobiva hinnaklassi teada saamisel oleks saanud autor anda paremaid parendusettepanekuid ning Harmoonikum spaa kujundada ümber hinnaklass.

Lõputöö jaoks seatud eesmärk ning uurimisülesanded said täidetud. Heaoluteenuste arendamisel ning võttes arvesse trende on inimestel huvi vabaneda stressist tervislikult. Autori poolt püstitatud hüpotees saab kinnitust, et heaoluteenustega on võimalik stressi leevendada ning uuringus osalejad tõestasid, et pöördusid spaa poole, et leevendada stressi. Oluline on teadvustada õigel hetkel pingeseisundit ning reageerida sellele, sedasi on võimalik vältida stressist tulenevaid terviseprobleeme. Tänapäeva inimkond viibib pidevas kiires ning arenevas tempos, kus igapäev lisandub uusi trende, kas siis moest, uued treeningstiilid, toitumisalased soovitusel, elektroonika vahendid ning samuti heaoluteenustest. Stressi leevendamiseks vajatakse samuti uut suunda ning spetsiaalne spaa pakett, koos uudsete või iidsest ajast protseduuridega, oleks hea algus. Antud lõputöö võiks huvi pakkuda ka teistele päeva- kui ka majutuspaadele, kes soovivad lisada teenuste hulka stressi leevendavaid protseduure või paketti.

VIIDATUD ALLIKAD

- Altman, N. (2000). *Healing Springs*. Vermont: Healing Arts Press.
- Andrews, H. (2015, Feb 10). Men prefer couples treatments and women like to spa solo: Good Spa Guide consumer survey. Retrieved from <http://www.spaopportunities.com/detail.cfm?pagetype=detail&subject=news&codeID=313964>
- Beverly Wilshire Spa*. (n.d.). Kid's treatments. Retrieved from http://www.fourseasons.com/beverlywilshire/spa/kids_treatments/
- Broadhurts, R. (2001). *Managing environments for leisure and recreation*. Routledge.
- Brown, A. (2015a). How spas can improve your life...right now! Retrieved from http://spas.about.com/od/Wellness_Spa/fl/How-Spas-Can-Improve-Your-LifehellipRight-Now.htm
- Brown, A. (2015b). Why is meditation so hard? Retrieved from <http://spas.about.com/od/Spa-Services/fl/Why-Is-Meditation-So-Hard.htm>
- New direction Australia (2010, July 30) *Certified organic skincare & cosmetic labelling in Australia*. Retrieved from <http://www.newdirections.com.au/articles/article.php?aid=38>
- Cifaldi, L. (2016, January 2). *The mind-body-soul benefits of 10 minutes of meditation*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/blog/gallery/mindbodysoul-benefits-10-minutes-meditation/>
- Cimbiz, A. (2005). The effect of combined therapy (spa and physical therapy) on pain in various chronic diseases. *Complementary Therapies in Medicine*, 13(4), 244-250.
- Cohen, M., & Bodeker, G. (2008). *Understanding the global spa industry*. Taylor & Francis.
- Cooper, S. (2012, April 2). *How stress influences disease: Study reveals inflammation as the culprit*. Retrieved from <https://www.sciencedaily.com/releases/2012/04/120402162546.htm>

- Coppens, K. (2013, April). *Benefits of spa treatments for stress awareness month*. Retrieved from <http://www.ahealthiermichigan.org/2013/04/19/benefits-of-spa-treatments-for-stress-awareness-month/>
- Csirmaz, E., & Petö, K. (2015). *International trends in recreational and wellness tourism*. *Procedia Economics and Finance*, 2.
- Dayspa. (n.d.) The top 10 Spa and Wellness trends 2016. Retrieved from <http://www.dayspamagazine.com/slideshow/top-10-spa-wellness-trends-2016>
- Eesti riiklik turismiarenduskava 2009-2020. (2016, Aprill 05). Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf>
- Ellis, S. (2008). *Understanding the global spa industry*.
- Ellis, S. (2016). Top 10 Global spa & wellness trends forecast. Retrieved from http://cdn.spafinder.com/2015/10/2014-trends-report_2_01.pdf
- Erik Orgu. (2016, Aprill 17). Loetud aadressil <https://www.erikorgu.ee/erik-orgu-personaaltreener-toitumisspetsialist/>
- Gilbert, J. (2016, 03 20). *Is your workplace killing you?* Retrieved from <http://spaandclinic.com.au/2016/03/is-your-workplace-killing-you/>
- Global spa and wellness economy monitor. (2014). Retrieved from http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/gsws2014/pdf/GWI_Global_Spa_and_Wellness_Economy_Monitor_Full_Report_Final.pdf
- Guerrero, A. (2013, 11). *The best cures for workplace stress*. Retrieved from <http://money.usnews.com/money/careers/articles/2013/11/27/the-best-cures-for-workplace-stress?nl=1>
- Hall, M. (2016). *Health and medical tourism: Kill or cure for global public health?*
- Harmonikum Spa. (2016, aprill 23). Loetud aadressil <http://harmonikum.ee/>
- Hartney, E. (2008). *Stress management for teachers*. London: Continuum International Publishing Group.
- Hettler, B. (1976). *Six Dimensions of Wellness Model*. Retrieved from <https://c.ymcdn.com/sites/www.nationalwellness.org/resource/resmgr/docs/sixdimensionsfactsheet.pdf>
- Higgins, M. (2009). *In Tough Times, Spas Stress Stress*. Retrieved from http://www.nytimes.com/2009/02/08/travel/08pracspa.html?_r=1
- Hochwald, L. (2011). How to make a personal connection with customers?

- Joseph, J., & Giles, D. (1990). *Spa finders guide to spa Vacations at home and abroad*.
- Kandampully, J. (2013). *Service management in health and wellness services*.
- Kelleher, R. (2004). *Spa basics: a consumer's guide to day spa service*. Canada.
- Kristel Rannamees. (2016, Mai 1). Loetud aadressil <http://sisemineareng.ee/kristel-rannamees-2>
- Martin, W. B. (2005). *Quality Service*.
- Phillips, K. (2015, October 29). *Managing anger and anxiety through meditation*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/blog/mindset/managing-anger-and-anxiety-through-meditation/>
- Puustusmaa, Ü. (14, Aprill 2016). *Turismiettevõtjate ja giidide koolitus*. Loetud aadressil https://issuu.com/viahanseatica/docs/via_hanseatica_turismoote_arendam
- Rahvastiku tervise arengukava 2009-2020. (2016, April 05). Loetud aadressil <http://www.sm.ee/et/tervis>
- Relieve stress with massage therapy*. (2015). Retrieved from <http://www.massageenvy.com/benefits-of-massage-therapy/relieves-stress.aspx>
- Renshoff, A. (2016, May 14). *Spa Wellness: Shedding light on Meditation*. Retrieved from <http://www.dayspamagazine.com/article/spa-wellness-shedding-light-meditation>
- Russell, R., Guerry, A. D., Balvanera, P., Gould, R. K., Basurto, X., Chan, K. M., . . . Tam, J. (2013). Humans and nature: How knowing and experiencing nature affect well-being.
- Scott, E. (2014, 12). *Stress and Health*. Retrieved from <http://stress.about.com/od/stresshealth/a/stresshealth.htm>
- Sekine, M. (2006). Spa resort use and health-related quality of life, sleep, sickness absence and hospital admission: The Japanese civil servants study. *Complementary therapies in medicine*, 133-134.
- Smith, M., & Puczkó, L. (2009). *Health and Wellness tourism*.
- Smith, M., & Puczkó, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality*.
- Steiner, T. J., & Martelletti, P. (2007). Aids for management of common headache disorders in primary care. *The journal of headache and pain*, 30-31.

- Stickdorn, M., & Zehrer, A. (2009). *Service design in tourism: Customer Experience Driven Destination Management*.
- Stressijuhtimine. (2016, Mai 1). Loetud aadressil
<http://sisemineareng.ee/stressijuhtimine/>
- Thatcher, A. K. (2015, January). The Fashion spot. *Wellness Coach Pax Tandon: 5 Tips for Becoming More Centered*. Retrieved from
<http://www.thefashionspot.com/wellness/531623-wellness-coach-pax-tandon-gets-us-centered-2015/>
- The good spa guide (2015, November 15). Thermal suites: saunas. Retrieved from
<https://goodspaguide.co.uk/features/thermal-suites-saunas>
- Thomas, R. (2003). *Blending qualitative & quantitative research methods in theses and dissertations*.
- Tomiyama, J., Dallmann, M., & Epel, E. (2010, August 28). Comfort food is comforting to those most stressed: Evidence of the chronic stress response network in high stress women.
- Wellness trends to enhance your life in 2016? (2015, December). Retrieved from
<http://www.cbsnews.com/news/wellness-trends-to-enhance-your-life-in-2016/>
- What is a relaxation room? (2015, December). Retrieved from
<https://goodspaguide.co.uk/features/what-is-a-relaxation-room>
- What makes a good spa therapist? (2013, May 9). Retrieved from
<https://goodspaguide.co.uk/features/what-makes-a-good-spa-therapist>
- Vicario, M. (2016, January 5). *Make stress eating positive: How to manage stress with food*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/blog/nutrition/stress-eating-positive-howto-manage-stress-food/>
- World Health Organizaitor*. (2016, April 09). Retrieved from
<http://www.who.int/trade/glossary/story046/en/>

Lisa 1 Ankeetküsimustik

Lugupeetud vastajad,

Käesoleva küsimustiku koostajaks on Tiina Saag. Küsimustiku eesmärgiks on välja selgitada heaoluteenuste vajalikkus ning arendamine stressimaandamiseks. Tulemusi analüüsitakse lõputöös “ Heaoluteenuste arendamine stressijuhtimiseks Harmoonikum spaa näitel”.

Küsimustik on ananüümne ning selle täitmiseks kulub aega 10 minutit.

Soovin Teile ilusat päeva,

Tiina Saag

1. Kuidas leevendate Teie stressi?

.....

2. Milliseid heaoluteenuseid olete kogunud? Valige sobivad variandid

- Massaaž
- Kosmeetikuteenused
- Käe- ja jalahoolitsused
- Jooga/meditatsioon
- Erinevad saunad
- Vanni kümbelused
- Loodusmatkad
- Mahetoit

3. Millest tunnete puudust spaad külastades?

4. Kui tõenäoline on, et leiaksite abi spaast stressileevandamiseks?

Kindlasti	Pigem jah	Ei oska öelda	Pigem mitte	Kindlasti
-----------	-----------	---------------	-------------	-----------

				mitte

5. Palun märkige, millised teenused oleksid Teie jaoks olulised stressimaandamis paketi puhul? Valige palun 3 Teile sobivamat.

- Massaaž
- Muda/meevann
- Meditatsioon
- Tervislik toit
- Nõustamine
- Kehamähised
- Loodusretked
- Meelepärane atmosfäär
- Rahulik muusika

6. Millised kriteeriumid on Teile olulised spaa valikul?

	Oluline	Pigem oluline	Osaliselt oluline/ osaliselt mitte	Pigem mitte oluline	Ei ole oluline
Teenuste valik					
Asukoht					
Teenindus					
Spaa disain (atmosfäär, muusika)					

7. Kuidas võiks heaoluteenuste pakette Teie arvates veel täiendada? Palun märkige kõik sobivad.

- Suurem valik erinevaid pakette;
- Paketid sisaldaks loenguid toitumise ning keha kohta;
- Teenindajate personaalsem lähenemine;

- Kreemide/õlide osaliselt enda soovide järgi koostamine;
- Kõik on hetkel hästi;
- Muu

8. Millised heaoluteenused aitaks Teil parendada vaimset ja füüsilist tervist?

Valige palun sobivad.

- Jooga/meditatsioon
- Kosmeetikuteenused
- Massaažid
- Kümblusvannid/mähised;
- Käe- ja jalahoolitsused;
- Tervislik toit;
- Jalutuskäigud looduses;
- Rühmatreeningud;
- Muu.....

9. Teie ettepanekud heaoluteenuste arendamise kohta

.....

10. Teie sugu:

- Naine
- Mees

11. Teie sünniaasta:

.....

Täna Teid ning ilusat päeva,

Tiina Saag

SUMMARY

DEVELOPMENT OF WELLNESS PRODUCTS FOR STRESS MANAGEMENT ON THE EXAMPLE OF HARMOONIKUM SPA

Tiina Saag

Currently people are more aware of their wellness and healthy lifestyle. Over the last few years the wellness services have grown rapidly, however, today's world makes people more stressed than ever before. Every person has felt stressed at least once in their life and it is usually caused by problems at home, work or the economy in the world. Stressed people tend to eat more, take medicine, consume alcohol or even drugs. Stress causes chronic illnesses such as heart disease, diabetes and depression, cancer or anxiety disorder. Lifestyle has become more passive than active, people are mostly sitting behind the desk at work or school, for transportation people prefer car, bus, train and even children prefer to sit behind the computer or laptop or smart phone than play outside. As the result of inactive lifestyle, people turn more attention to their everyday wellness and try to raise awareness about products and services which are good for mind and body. The wellness tourism and active vacations have been growing in recent years because tourists are trying to find unique and best products for relaxation.

This thesis highlights the importance of developing wellness products for healthier stress relief. This thesis goal is to explain wellness products and wellness trends and to find out how spa should develop wellness products for stress management and make suggestions to Harmoonikum spa. The hypothesis of this study was wellness products are a healthy way to relieve stress.

A quantitative approach was chosen to ensure a good amount of results. First step of the study was to prepare a questionnaire. The design of the questionnaire was cooperation between the author and the supervisor of Harmoonikum spa; there were questions about

social, physical and emotional wellness. The questionnaire was shared on Facebook and sent to the spa clients through e-mail. Questionnaire consisted of 11 questions, the first set of questions aimed to find out how respondents relieve stress and rate their wellness state. The next questions were about wellness products the respondents had experienced and their preferences in wellness. The last questions were on demographic data. In the survey simple random sampling was used. It consisted of all the respondents, including spa clients, who answered the questionnaire in the period 01.03.2016-23.03.2016. The data was collected using Limesurvey and analysis was made by the author. Author collected 70 questionnaires. 60 respondents were women and 10 men. Most of the respondents were 29-38 years old.

The results indicate that respondents relieve stress by doing something active, for the example running, walking, swimming however most of them would go to the spa to find relief for stress. This result gives spas reason to improve wellness services for stress management. Respondents were asked to name three most important wellness services which should be in stress relieve packages and as expected the prime service is massage, second one is relaxing and calm atmosphere and the last but not the least was enjoying outdoors while doing a yoga class. As it seems respondents would like to spend time outside and be active, so it's good to develop a new product for wellness. Based on the results of the survey, author has made suggestions to improve wellness products. Harmoonikum should offer yoga or meditation lesson in the spa and outside of the spa. Estonian nature is absolutely beautiful with its fresh forest, long coastline, lots of rivers and lakes. Spa can use nature to take yoga lessons in the beach or next to the forest. It has become more popular to be nature minded and experience all that is authentic and local. Overall stress relieve package should contain massage, walk or yoga lesson in the nature, sauna which is the oldest tradition in Estonia and it has many good benefits and also healthy food. Survey shows that biggest issues in the spas are the lack of privacy, wellness products are too expensive and employees look like they are stuck in routine. Wellness customers want to feel cared and relaxed after their vacation so suggestion is to create silent zone in the spa and make more different package in all price range. Another way how to stand out from other spa organizations is to make customer service as personal as possible. Wellness customers buy service before they have experienced it, so good customer service is important. Easy way to make customer

feel cared and special is to greet him/her first and to find out what is the purpose of the vacation and based on the purpose offer service to the client. Also it is good to remember some details about customer and use that when customer returns to the spa. Customers give good or bad reviews fast by using their smart phones and tablets so it is crucial for spa to maintain excellent quality in service and products. To maintain the best customer service and quality in products, organization should provide trainings for the employees. Training is important for employees to raise their awareness of new products and trends and also to keep them motivated. Another suggestion for the company is to think on some kind of reward system for employees who have stood out with excellent customer support. On the whole in today's world the quality of customer service and coziness of the spa is the most important.

The goal of this thesis was completed and research showed that people are interested in wellness products what relive their stress. Spas should consider developing wellness service especially to manage stress. The results of this survey should interest all the other spas who seek to find new or improve services for their company.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Tiina Saag,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

„Heaoluteenuste arendamine stressijuhtimiseks Harmoonikum spaa näitel“, mille juhendaja on Kai Tomasberg,

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

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

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

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

Pärnus, **19.05.2016**