

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Chris Helger Rodes

**SEMINARITEENUSE ARENDAMINE PÄRNU
BAY GOLF LINKS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Marit Piirman, MBA

Pärnu 2021

Soovitan suunata kaitsmisele

Marit Piirman

/digiallkirjastatud/

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht Tiina Viin

/digiallkirjastatud/

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

Chris Helger Rodes

/digiallkirjastatud/

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Seminariteenuse arendamine	7
1.1. Seminariteenuste eripära ja trendid	7
1.2. Seminariklientide ootused ja vajadused	10
1.3. Koosolekukoha valiku kriteeriumid	12
2. Seminarikliendi ootuste ja vajaduste selgitamine	17
2.1. Pärnu Bay Golf Links ülevaade ja uuringumeetod	17
2.2. Pärnu Bay Golf Links hetkeolukord ja Pärnumaa seminarikohtade konkurentsianalüüs	19
2.3. Seminarikorraldajate uuring	25
3. Uuringu järeldused ja ettepanekud	32
Kokkuvõte	38
Viidatud allikad	41
Lisad	45
Lisa 1. Asukoha planeerimise tööriist	45
Lisa 2. Intervjuu küsimused	48
Lisa 3. Seminarikorraldajate jaotus	49
Lisa 4. Seminariruumide plaan	50
Summary	51

SISSEJUHATUS

Rahvusvaheline reisimine kahanes 2020. aastal 76%, samuti on selle nõudlus 2021. aasta alguses püsinud madalal. Pandeemia on toonud endaga kaasa rangemad piirangud, mis hõlmavad kohustuslikku testimist, karantiini jäämist, riigipiiride kinni minemist ja riigi täielikku sulgumist (World Tourism Organization, 2021). Rahvusvahelise reisimise vähesuse tõttu on tekkinud oluline kahju konverentsisektorile (World Tourism Organization, 2020, lk 1). Kuni 2019. aastani oli rahvusvaheline koosolekusektor pidevas kasvutrendis ja kasvas kümnendiga 26%. Covid-19 pandeemia tõttu jäi 2019. aasta viimaseks kasvuaastaks 13 254 koosolekuga, pannes lõpu 57 aastasele kasvule. ICCA (International Congress and Convention Association) rahvusvaheliste koosolekute statistikas on käsitletud ainult koosolekuid, mis toimuvad vähemalt kolmes erinevas riigis, on vähemalt 50 osalejaga ja toimuvad regulaarselt. (ICCA, 2020, lk 11, 15) Varasemalt on koosolekuid korraldatud valdavalt suurtes konverentsilinnades, kuid nüüdseks korraldatakse seminare ka väiksemates kohtades. Nimelt pakuvad väikesed kohad atraktiivsemaid ja eristuvaid asukohti. (Crouch & Louviere, 2004, lk 118, 128)

Pandeemia tõttu tuleb kõik suuremad kogunemised ümber planeerida. Nii muutub ka konverentsisektor, mis oli triljoni dollari sektor, kus osalesid miljonid inimesed aastas. Kuniks pandeemia püsib, on soositud ainult virtuaalsed koosolekud. (Rubinger *et al.*, 2020, lk 1466) Eesti turismi programmis 2021–2024 tuuakse välja äri- ja konverentsiturismi sektori arenguvajadus. Eestis ei saa mitmeid konverentse pidada, sest puudub suur ja multifunktsionaalne konverentsikeskus, samuti on puudulik konverentsitaristu. (Puhka Eestis, s.a.) Eestisse arendatav konverentsitaristu peab võimaldama virtuaalsete ja hübriidseminaride korraldamist, kuna tavapäraste koosolekute korraldus ei pruugi niipea taastuda.

Hübriidseminaride korraldamisel on oluline arvestada koha keskkonna, osalejate kaasatuse ja kogemusega, hea ühenduse, sisu ja produktsiooniga (Encore, 2021, lk 3).

Hübridseminare korraldades tuleb arvestada kuue peamise teguriga, milleks on koha keskkond, osalejate kogemus ja kaasatus, ühendus, sisu ning produktsioon. Virtuaalsel teel osaleja ei pea üritusel osalemiseks reisima ja saab viibida turvalises keskkonnas (UIA, 2020, lk 1) Nii kohapealsel osalejal kui ka virtuaalsel osalejal peab olema võrdne võimalus näha ja tegeleda sama sisuga (Rubinger *et al.*, 2020, lk 1462).

Atraktiivsemate seminarikohtade eest ollakse nõus maksma kõrgemat hinda, samuti eelistatavad seminarikorraldajad eristuvaid koosolekupaiku ja mitteametlikku õhkkonda seminarikohas. (Crouch ja Louviere 2004, lk 127; Maasackers & Oh, 2020, lk 200–201). Käesoleva lõputöö teemaks on seminariteenuse arendamine golfklubis Pärnu Bay Golf Links. Teema uurimine on ettevõttele oluline, kuna seminariteenuse pakkumine aitab vähendada golfklubi hooajalisust. Nimelt toimub äriturism aastaringselt ja koosolekute kõrghooaeg leiab aset sügisel ning kevadel. (Rogers, 2013, lk 46) Konverentsisektori pidev kasv ja muutused mõjutavad ka seminarikliendi valikuid. Sellest tulenevalt on vaja uurida, kuidas arendada seminaritoodet nii, et see vastaks seminarikorraldaja ootustele ja vajadustele. Antud lõputöö eesmärgiks on mõista seminarikorraldajate ootuseid ja vajadusi ning selle tulemusel teha ettepanekuid Pärnu Bay Golf Linksile, kuidas sihtrühmale sobivat teenust arendada. Sellest tulenevalt on püstitatud lõputöö uurimisküsimus: millised on organisatsioonide ootused ja vajadused seminaride korraldamisel? Selleks, et täita lõputöö eesmärki ja vastata uurimisküsimusele on püstitatud järgnevad uurimisülesanded:

1. anda teoreetilistele allikatele tuginedes ülevaade koosolekusektorist, seminarikorraldajate ootustest ja vajadustest ning koosolekukoha valimise kriteeriumitest;
2. anda ülevaade Pärnu Bay Golf Links'i seminariteenuse hetkeolukorrast;
3. ette valmistada uuringüküsimustik ja viia sellele tuginedes läbi intervjuud ettevõttes seminarid korraldanud ja potentsiaalsete seminarikorraldajatega;
4. analüüsida uuringu tulemusi ja teha järeldused;
5. teha uuringu tulemusel Pärnu Bay Golf Linksile seminariteenuse arendamiseks parendusettepanekuid.

Lõputöö uurimus põhineb poolstruktureeritud intervjuudel. Intervjueeriti üheksat osalejat, kes on varasemalt Pärnu Bay Golf Linksis seminari korraldanud või kes oleksid potentsiaalsed seminarikorraldajad ettevõttes. Uuringus osalejate intervjuudest saab teada nende ootused ja vajadused seminaride korraldamisel.

Töö jaguneb kolmeks osaks. Lõputöö esimene peatükk käsitleb seminariteenuste teooriat ja seniseid uuringuid seminariklientidega. Esimene alapeatükk käsitleb hetkel aktuaalseid trende, selgitab seminaridega seotud mõisteid ja sektori eripära. Esimese osa teine peatükk käsitleb seminariklientide ootuseid ja vajadusi, mis on varasematest uuringutest selgunud. Kolmas alapeatükk annab ülevaate valikukriteeriumitest, mille põhjal seminarikoht valituks osutub ja millele peaks korraldajate hinnangul seminarikoht vastama. Teooria kirjutamisel tuginetakse erinevatele inglise keelsetele teadusartiklitele, raamatutele ja uuringutele. Tähtsamateks teadusartiklite autoriteks on Crouch, Louviere, Ritchie, Maasackers ja Oh.

Töö teine osa annab ülevaate Pärnu Bay Golf Linksist ja käsitleb lõputöös läbiviidud uuringut. Esimene alapeatükk tutvustab Pärnu Bay Golf Linksi ja uurimismeetodeid. Teine alapeatükk käsitleb Pärnu Bay Golf Linksi kui seminarikohta, selle hetkeolukorda ja võrdleb seda nelja sarnase konkurendiga. Kolmas alapeatükk käsitleb läbiviidud uuringut seminarikorraldajatega ja selle tulemusi.

Lõputöö kolmas peatükk toob välja uuringust ning teoreetilistest käsitlustest tulenevad järeldused ja ettepanekud. Järeldustes on analüüsitud teooriat, seminarikoha hetkeolukorda ja uuringust tulenevat informatsiooni, mille tulemusel on tehtud ettepanekud. Lisaks kolmele peatükile on tööl ka sissejuhatus, kokkuvõte, resümees ja lisad.

1. SEMINARITEENUSE ARENDAMINE

1.1. Seminariteenuste eripära ja trendid

Koosolekusektor on olnud pidevas ja kiires arengus (Rogers, 2013, lk 21). Carlson Wagonlit Travel (edaspidi CWT) hindab oma 2020. aasta seminaritrendide raportis koosoleku- ja üritussektori globaalseks väärtuseks 840 miljardit dollarit ning ennustab sellele kasvu 8% aastas (CWT, 2019). Kui esialgu said koosolekutest kasu ainult suured konverentsilinnad, siis nüüdseks on ka väikestel kohtadel potentsiaali end konverentsiturul müüa. Väikeste kohtade eelis tuleb erelistest asukohtadest ja modernsetest ning kõrgtehnoloogilistest ehitistest. Paraku on nende kohtade nõrkusteks ligipääsetavus, hind ja infrastruktuur. (Crouch & Louviere, 2004, lk 118, 128)

Kui puhketurismis on seotud ettevõtte ja turist, siis äriturismis on tarbimine ettevõtete vaheline. (Hankinson, 2005, lk 24) Äriturism on turismivorm mis toimub ärilistel, riiklikel või õppe eesmärkidel. Äriturism võib jaguneda individuaalseks või rühma reisiks, kus osaletakse MICE sündmustel, treeningprogrammides ja meeskonna arendamisel. (Nicula, Elena, 2014, lk 703) MICE (*meetings, incentives, conferences, events*) tähistab ärilisel eesmärgil tehtud reisi neljas sündmusvaldkonnas. *Meetings* – koosolekud on läbirääkimised parteritega, treeningud, seminarid ja muud ärilisel eesmärgil korraldatud koosolekud. *Incentives* – stiimulreisid on reiseid, mis avaldavad tänu oma klientidele, töötajatele ja partneritele. Nende eesmärgiks on tugevdada organisatsiooni väärtuseid ja motiveerida töötajaid. *Conferences* – konverentsid on organisatsiooni poolt tehtud seminarid, konverentsid, messide külastused. *Events* – on organisatsiooni poolt korraldatud üritused ja reiseid. (Safaeva & Adilova, 2020, lk 116–117)

Ürituste sektori nõukogu (EIC, s.a.) defineerib seminari kahte moodi. Seminar on kogunud teemavaldkonna juhi poolt läbiviidav loeng, dialoog, kus osalejatel on võimalus

jagada oma kogemusi antud valdkonnas. Teisena on defineeritud seminari kui koosolekut või regulaarseid koosolekuid, kus koguneb õppe eesmärgil väike grupp erinevate oskustega spetsialiste. Sisuliselt on seminar haridusliku eesmärgiga sündmus, mis antakse edasi pädeva kõneleja poolt loengu ja arutelu formaadis. Seminaritüüpi loeng on suunatud 10–50 liikmelisele publikule, kes on kogunenud õppe-eesmärgil. Publikul on võimalik esitada küsimusi pärast kõneleja esitlust. (Mallika & Sree Ranga, 2016, lk 16)

Covid-19 seiskas MICE sektori ja sellest taastumise protsess on veel ebakindel. Konverentsi sihtkohtadel on raske iseseisvalt taastada oma endist seisut. Kuna sektor on andnud olulise panuse sotsiaalmajandusse, siis loodetakse, et valitsused annavad oma panuse äriturismi taastamisel. (Nolan, 2020, lk 17)

Pandeemia muutis koosolekud virtuaalsemaks, erinevaid variante virtuaalsetest koosolekutest toob välja Rubinger *et al.* (vt tabel 1). Virtuaalse koosoleku puhul on tegemist ühel veebiplatvormil edastatava sündmusega, mis koosneb mitmest osast ja võib sisaldada ka diskussiooni. Virtuaalsed konverentsid on osalejatele kättesaadavamad ja keskkonnasäästlikumad, kui kohtumist vajavad konverentsid, kuna ei nõua reisimist. Virtuaalne koosolek aitab säästa aega, raha ja muid ressursse. Samuti võib kaasav virtuaalne koosolek tekitada virtuaalsel teel osalejates soovi sihtkohta hiljem ise külastada. (Rubinger *et al.*, 2020, lk 1462)

Tabel 1. Virtuaalkoosolekute jaotus

Koosoleku tüüp	Definitsioon
Tavakoosolek	Näost näkku kohal toimuv koosolek, mis võib sisaldada distantsilt tehtud esitlusi või ülekandeid
Täisvirtuaalne koosolek	Virtuaalselt toimuv koosolek, mis on hallatud korraldajate poolt. Puudub füüsiline kontakt inimestega ja tavapärased koosoleku juurde käivad sündmused.
Hübriidne koosolek	Koosolek toimub nii kohapeal kui ka virtuaalselt. Kõik osalejad vaatavad ja tegelevad sama sisuga.
Järelvaadatav koosolek	Keskendub eelnevalt tehtud teadustööle ja põhineb salvestatud videotel. Küsimused on samuti juba enne video tegemist esitatud. Puudub reaajas side osalejatega.

Allikas: Rubinger *et al.*, 2020, lk 1462

Hübriidne koosolek, mis seob elemente tavalisest koosolekust ja virtuaalsest koosolekust muutub akadeemilise kogukonna jaoks üha tähtsamaks ja nõutumaks (Jose Sa, Ferreira, Serpa, 2019, lk 44). Pandeemia tõttu on MICE sektor suundumas hübriidsetele

lahendustele. Hübriidne lähenemine annab külalistele võimaluse osaleda üritustel reisimata ja turvalises keskkonnas, säilitades ürituse toimumiseks vajaliku õhkkonna. Hübriidseteks lahendusteks on valmistunud näiteks Lõuna-Korea linn Busan, luues virtuaalstudio. Studio suudab mahutada kuni 40 inimest, kombineerida nii veebi kui ka kohapealseid elemente. Video teel tehtavate konverentside jaoks on studios olemas kõik vajalik tehnika, mis lubab teha videoproduksiooni, videotöötlust, valgustada jms. Kes soovivad kohapeal osaleda siis neil on olemas puhke-, riietus- ja kontoriruumid. (UIA, 2020, lk 1)

Maailma Reisi ja Turisminõukogu esimesel kliima ja keskkonna foorumil 2019. aasta septembris lepidi kokku, et turismisektor peab muutuma omal algatusel jätkusuutlikumaks ja olema aastaks 2050 süsinikuneutraalne (World Travel & Tourism Council, 2020, lk 13). Konverentsikeskused peaksid omal algatusel muutuma jätkusuutlikumaks. Lisaks jätkusuutlikkusele tulenevad sealt ka teised kasud nagu konkurentsieelis, imago paremaks muutmine, rajatiste uuendamine, mis aitab kuludelt kokku hoida ja ennetada ka tulevikus kohustuslikuks muutuvaid regulatsioone. (Draper, Dawson, Casey, 2011, lk 171)

Konverentsi sihtkohta lennukiga reisimine jätab endast maha suure ökoloogilise jalajälje. Kolme rahvusvahelise konverentsi uurimisel saadi tulemuseks süsihappegaasi vahemik 722–955 tonni CO₂-te ühe konverentsi kohta. Suur süsihappegaasi teke on põhjustatud kauglendudest. Juhul kui 10% kõige kaugemalt reisivatest osalejatest otsustaks konverentsil osaleda virtuaalselt, väheneks süsihappegaasi maht 20–30%. Luues osalejatele konverentsikoha Põhja-Ameerikasse ja Euroopasse väheneks süsihappegaasi maht 25–50%. Korraldades konverentsi kolmes kohas ja kasutades lühikeste lendude asemel maismaa transporti, väheneks süsihappegaasi maht kuni 82%. Täielikult virtuaalne koosolek ei nõua reisimist ja järelikult ei tekita ka sellega seonduvat süsihappegaasi. Siiski täielikult virtuaalseid koosolekuid ei soovitata, kuna osalejad on harjunud looma koosolekutel uusi tutvuseid. Ettepanekuna on soovituslik teha lühemad koosolekud virtuaalsena ja mitmel päeval toimuvad sündmused kohapeal, lisades sinna rohkem sidemete loomise võimalusi. (Ewijk & Hoekman, 2020, lk 1,7, 9)

Keskkonna jätkusuutlikkus on üks olulisemaid trende. Arvestades ka sellega, et sündmustel osaleb aina enam Z ja millenniumi generatsioonist inimesi, kes soovivad teenustelt rohkem autentsust ja jätkusuutlikkust. Ettevõtted, mille poliitika ei toeta

jätkusuutlikku käitumist, jäävad ilma klientidest, kes seda väärtustavad. Ettevõtted, mis võtavad kasutusele ja järgivad jätkusuutlikke põhimõtteid, saavad pikemas perspektiivis kasumit. Läbi selle tõuseb ettevõtte maine, vähenevad riskid, leitakse viise arenguks ja kasvuks ja hoitakse kokku kuludelt. Jätkusuutlikkuse suurendamiseks on võimalik valida koosolekupaigaks keskkonda hoidev ettevõtte, toitlustust tellides arvestada kohaliku toorainega, vähendada plastiku tarbimist, osaleda süsinikuneutraalsetes programmides, et heastada lennatud miilid, planeerida tegevused nii, et need ei reostaks sündmuspaiga keskkonda. Jätkusuutlikust suhtumisest võivad kõik – inimesed, planeet ja ettevõtte. (CWT, 2019)

Koosolekusektor on olnud pikalt kasvutrendis, paraku pani pandeemia sellele lõpu. Pandeemiast tulenevalt on populaarsemaks saanud virtuaalsed ja hübriidsed koosolekud. Koosolekusektorile on oluline muutuda jätkusuutlikumaks ja seda omal algatusel. Antud trendi järgivad ka tulevased kliendid, seega jätkusuutlikkus annab olulise konkurentsieelise.

1.2. Seminariklientide ootused ja vajadused

Konverentsi- ja koosolekusektorit saab nimetada üheks kõige konkurentsitihedamaks sektoriks, kuna neid korraldavate organisatsioonide hulk on suur ja neid korraldatakse regulaarselt (Lee & Fenich, 2018, lk 313). Selleks, et püsida konkurentsivõimeline, tuleb pakkuda kõrge kvaliteediga teenuseid ning täita kliendi ootuseid ja vajadusi. Igasugune eksimine kliendi vajaduste ja ootuste täitmisel võib põhjustada pettumust ja mõjutada edasist suhet kliendiga. Klient hindab kogetud teenuse kvaliteeti oma vajaduste ja ootuste täitmise põhjal. (Uzunboylu, 2016, lk 46, 48, 55). Uzunboylu (2016, lk 48, 52–53) uuris SERVQUAL mudeliga rahvusvahelisel konverentsil osalenute eelduste vastavust kogetule. Uuringus hinnati kümmet tunnust, kus mõõdeti ootuste ja tegelikult kogetu vahet. Tunnusteks olid vahendite modernsus, personali korrektne riietus ja välimus, lubatud teenuste pakkumine, teenuste täpne osutamine, personali huvi probleemide lahendamisel, personali kohene reageerimine soovidele, töötajate teadlikkus pakutavatest teenustest, personali enesekindel käitumine, personali viisakus ja töötajate poolt personaalse tähelepanu osutamine. Mitmete tunnuste puhul eeldas osaleja rohkemat kui koges, mis võib tuleneda sellest, et eelnevalt on saadud paremaid kogemusi. Carvache-

Franco *et al.* (2019, lk 440) uuringus hinnati 11 elementi kasutades koosolekul osalejate rahulolu teeninduse ja toimumiskohaga. Antud elemendid on välja toodud olulisuse poolest kahanevas järjekorras alustades kõige olulisemast. Nendeks on: ligipääs erinevatesse ruumidesse, toimumiskoha korrashoid ja puhtus, valgusküllasus, liikumiseks transport, akustilised ruumid, mugavus (toolid, konditsioneer, jms), toimumiskoha külalislahkus, audiovisuaalsete võimalustega ruumid, infopunktid ja suunavad sildid, lisateenused (baari olemasolu, snäkiautomaadid jms), toitlustuse kvaliteet ja mitmekesisus. Erinevate autorite poolt käsitletud klientide ootuste elemendid seminari toimumispaigale on välja toodud järgnevas tabelis 2. Tabelisse on võrdluseks toodud ka seminarikorraldaja ootused, millest täpsemalt on kirjutatud peatükis 1.3.

Tabel 2. Seminariklientide ootused seminarikohas

Seminarikliendi ootused	Seminarikorraldaja ootused
seminarikoha vahendite modernsus	kergesti liigutatav mööbel
personal	kvaliteetne teenindus
pakutavad teenused	seminarikoha paindlikkus erisoovide osas
ligipääsetavus ruumidesse	võimalik luua erinevaid toolide asetusi ruumides
toimumiskoha puhtus	toimumiskoha imago
ruumide valgusküllasus	hea vaatega seminariruumid, ruumide suurus
transpordi olemasolu	ligipääs ühistranspordiga, parkimisvõimalused
seminarikoha külalislahkus	seminarikoha meeldiv ja vastuvõtlik õhkkond
ruumide tehniline võimekus	ruumide tehniline võimekus ja selle kättesaadavus
lisateenuste olemasolu	lisateenuste olemasolu
toitlustuse mitmekesisus	toitlustuse kvaliteet ja mitmekesisus

Autorid: Carvache-Franco et al, 2019, Crouch & Ritchie 1997, Maasakkers & Oh, 2020, Uzunboylu, 2016,

Seni on organisatsioonid saanud kliente tänu teenuste kvaliteedile ja kliendi rahulolule, kuid järjest enam kasvava konkurentsiga turul sellest ei piisa. Kliendid eeldavad pidevat teenuste arengut ja kõrgemat rahulolu saadud teenusest. Aina enam muutub oluliseks, et klient kogeb erinevaid väärtusi pakutud teenuste kaudu. Seega tuleb pakkuda klientidele rohkem innovatiivseid teenuseid, mille kogemine annab teenusele kõrgema väärtuse. Teenuseid disainides on võimalik parendada nii kliendirahulolu kui ka organisatsiooni

tulemuslikkust. (Andreassen *et. al.*, 2015, lk 21, 23). Teenuste disainimine annab ettevõttele võimaluse kogeda oma teenuseid nagu teeks seda klient. Samas teenuseid arendades tasub kaasata ka oma kliente, kuna nende mõtted ja soovitused annavad teenusearendusse loovamat ja sisukamat lähenemist võrreldes sellega kui neid üksnes organisatsioonisiselt luua. Klienti saab alati käsitleda kui väärtuse kaasloojat organisatsioonis. (Andreassen *et. al.*, 2015, lk 23, 25)

Tehes õigeid otsuseid arendustegevuses, saab konverentsiteenust pakkudes hoida kokku kulusid ja pakkuda kliendile kõrgema kvaliteedi ja konkurentsivõimega teenust (Crouch & Ritchie, 1997, lk 65). Samuti saab organisatsioon järjepidevalt kvaliteetseid koosolekuid korraldades teenida osalejate lojaalsuse ja usalduse. (Lee & Fenich, 2018, lk 323)

Oluline on hoida kõrget teenuste kvaliteeti ja kliendirahulolu. Selleks tuleb oma teenuseid pidevalt disainida, arendada ja hoida neid innovatiivsetena. Arendusprotsessi tuleb kaasata ka kliente, mis laseb arendada teenust kliendivajadustest lähtuvalt. Oluline on arvestada ka klientide ootustega seminarikohale, kuna sellest sõltub nende rahulolu pakutavate teenustega. Teenuste õige arendamise tulemusel saab ettevõtte teenused, mis on kõrge kvaliteediga, klientide ootustele ja vajadustele vastavad, hoiavad kulusid kokku ja toovad uusi kliente.

1.3. Koosolekukoha valiku kriteeriumid

Organisatsioonide koosolekute korraldus on sõltuv planeeritava koosoleku suuruselt ja selle jaoks eraldatud eelarvest. Suuremad ja jõukamad organisatsioonid palkavad koosolekute korraldustiimid ja professionaalsed ürituste korraldajad. Nende tööks on planeerida koosolekuid, vastutada nende toimumise eest ja valida välja sobivad koosolekukohad. Väiksemad organisatsioonid kasutavad koosolekuid korraldades konsultantide abi, kes on spetsialiseerunud koosolekute planeerimisele. Samuti võib organisatsioon määrata ettevõttesisese meeskonna, kelle ülesandeks on leida sobivaid koosolekukohti ja neist juhtkonnale teada anda. Lõplik koosolekukoha valik langetatakse läbi arutelu koos juhtkonnaga. (Crouch & Ritchie, 1997, lk 58)

Edukas seminarikoht peab olema teadlik koosolekukorraldajate kriteeriumitest koosolekukoha valikul (Elston & Draper, 2012, lk 217). Koosoleku toimumiskoha valimiseks on Crouch & Ritchie (1997, lk 59–60) loonud kaheksa rühmaga valikute kogumi, kus igale rühmale avalduvad mõõdetavad kriteeriumid. Nendeks rühmadeks on sihtkoha kättesaadavus, kohalik abivalmidus, lisategevused, majutus, toimumiskoht ja sealsed ruumid, sihtkoha info, sihtkoha keskkond, muud kriteeriumid. Toimumiskoha ja samuti koosolekuruumide valiku puhul on tähtsateks elementideks nende suurus, asetus, hind, õhkkond, teeninduskvaliteet, turvalisus ja kättesaadavus.

Sihtkoha turundusorganisatsioonil (edaspidi DMO- *Destination Marketing Organization*) on oluline osa konverentsi sihtkoha valimise protsessis. (Nolan, 2020, lk 17) Lisaks uuendas Nolan (2020, lk 16) sihtkoha valikuprotsessi mudelit, võttes aluseks Crouch & Ritchie mudeli ja Comas & Moscardo mudeli. Uuendatud mudelisse on sihtkoha valiku juurde lisatud DMO roll ja olulisus. DMO saab aidata korraldajaid majutuse broneerimisega, anda teadmisi sihtkohast, korraldada tutvumisreise, pakkuda koosoleku korraldamiseks sobivaid kohti ja teenuseid vastavalt vajadustele.

Maasackers ja Oh (2020, lk 196, 200–205) on uurinud põhjuseid miks ja kuidas osutuvad koosolekute toimumise kohad valituks. Uurimuses otsitakse vastuseid sündmuskorraldajate seatud eesmärkidele korralduskohas, mille põhjal valitakse toimumiskohti, hooneid ja ruume, millised on nende soovitud istekohtade planeeringud ja millised lisaelemendid on sündmust korraldades olulised, sealhulgas valgustus, mööbel jms. Küsimustele vastas intervjuu käigus 13 kogenenud sündmuskorraldajat. Antud uuringu tulemusel koostati koha loomise tööriist (edaspidi VCT – Venue Creation Tool) mis hõlbustab korraldajatel planeerida ja kujundada koosoleku toimumispaika. VCT tööriist (vt lisa 1) võtab kokku korraldaja eesmärgid, asukoha valiku ja kohapealse asetuse. Korraldaja sooviks on asukohta kohandada vastavalt vajadustele, luua mitteametlik õhkkond ja vältida tavalisi koosolekupaiku. Koosolekuruumide ja asukoha valikul on vaja tähelepanu pöörata selle ligipääsetavusele, parkimisvõimalustele ja ümbruskonna erilisele. Oluline on arvestada ka rendihindade, istekohtade arvu ja vajaliku mööbli ning tehnika olemasoluga. Samuti on oluline teha asukohale taustauuring, et teada saada, millised sündmused on asukohas varasemalt toimunud ja veenduda et koha imago oleks hea. Kohapealne mööbli ja muu inventari asetus peab olema kergesti

muudetav. Lihtne peaks olema muuta istekohtade arvu, ruumi temperatuuri ja lihtsasti peaks olema kättesaadav kogu vajalik tehnika. Ruume kujundades tuleb pöörata tähelepanu ka sellele, et osalejatel oleks võimalus silmsideks. Lisaks peab asukohas valitsema meeldiv ja külalislahke õhkkond, et sündmusel osaleja tunneks end mugavalt ja oodatuna. Oluline on vaadata üle ka toitlustuskorraldus, et see vastaks koosoleku tüübile.

Seminaritoimumiskohta valides vaatavad kogenumad korraldajad koha üldmuljet laiemalt. Oluliseks peetakse ka koha neutraalsust, ilu ja paindlikkust. Seminarikohas vaadeldakse läbi sündmusel osalemise protsess. Potentsiaalselt sobivaid kohti arutatakse koos organisatsiooni juhtkonnaga, tehakse taustauuringud kohale ja tehakse kohapealne külastus. Seminarikohas vaadeldakse, millised on võimalused osalejatel omavahel sotsialiseerumiseks, koha paindlikkust ja kui mitteametlik on õhkkond. Seminarikorraldajad tähtsustavad pisidetaile, millest moodustub kokku sobiv tervik vastavaks seminariks. (Maasackers & Oh, 2020, lk 200, 205)

Crouch ja Louviere (2004, lk 127) uuringust selgub, et koosolekukoha valikul on oluline selle hind. Sealjuures selgus, et atraktiivsema koha puhul ollakse nõus maksma kõrgemat hinda. Uuringust selgus samuti, et koosoleku koha ja ruumide puhul on tähtsateks osadeks messi ruumi kvaliteet, koosoleku ruum, vahepauside ruumid ja toidu kvaliteet.

Seminarikoha valik ja kohapealne istekohtade asetus on tugevalt seotud sellega, millist suhtlust seminarikorraldaja osalejate vahel luua soovib. Koosolekukoha ja selle sündmuseks ette valmistamist saab hinnata läbi kolme vaatenurga. Koosolekukoha füüsiline keskkond peab andma osalejale märku sündmuse tüübist ja sellest millised on antud sündmuse kombed. Näiteks saab anda koosoleku tüübist märku toolide asetusega. Koosolekukoha õhkkond peab olema vastuvõtlik, publikut kaasav ja soodustama osalejate omavahelist suhtlust. Koosolekukoha planeerimine mõjutab osalejate motiveeritust osalema ja nende omavahelise koostöö efektiivsust. Üldjuhul on oluline et istekohtade asetus oleks muudetav, seda ka koosolekute ajal või vahetult enne koosolekut. Samuti tuleb kontrollida õhutemperatuuri reguleerimise võimalust ja olemasolevat tehnikat nagu mikrofonid, projektorid, ekraanid, helisalvestus, kaamerad. Seminarikorraldajatest praktikute arvamusel lisandub oluliste tegurite hulka võimalus pakkuda soovitud konkreetset istekohtade asetust. Samuti on oluline osalejate tervitamine

ja toidu ning jookide kättesaadavus. Istekohtade asetusel on eelistatud silmside osalejate ja esinejaga. Seda on võimalik luua väiksemate laudkondade tekitamisega või U-stiilis laudade asetamisega. (Maasackers & Oh, 2020, lk 197, 204–205)

Korraldaja jaoks võib mugavus ja koha neutraalsus osutada määravateks elementideks. Vaadeldakse koha ligipääsetavust ühistranspordiga, parkimisvõimalusi, koha lähedust ja ümbruskonna sobivust osalejatele. Otsustavaks on ka seminarikoha rendi hind, istekohtade arv, vajaliku mööbli ja tehnika olemasolu nagu WiFi, helisüsteem ja projektor. Juhul kui on vaja korraldada hübriidseminari, siis on väga tähtis stabiilne internetiühendus. Kohapeal peab olema olema tehniline tugi, kes aitaks esinevate probleemide korral. Tuleb mõelda varuplaanile juhuks kui mõni seade lakkab töötamast või internetiühendus katkeb. Akende olemasolu ja naturaalne valgus seminariruumides on eelistatud. Oluliseks võivad olla ka kaunid vaated, mis lasevad osalejatel tunnetada seminarikoha ümbrust ruumidest väljaspool. Hea vaatega ruumid on kõrgemalt hinnatud pikemate koosolekute toimumisel. (Encore, 2021, lk 10; Maasackers & Oh, 2020, lk 201–202)

Seminarikülalised peavad seminarikohta saabudes tundma antud seminari õhkkonda. Sellele aitab kaasa külaliste personaalne tervitamine vastuvõtlikus keskkonnas. Toitlustuse pakkumine oleneb päeva pikkusest, seminaride pikkustest ja osalejatest. Oluline on selle juures olla paindlik ja vastutulelik, kuna soove on erinevaid. (Maasackers & Oh, 2020 lk 205)

Hübriidseminare korraldades tuleb arvestada kuue peamise teguriga, milleks on koha keskkond, osalejate kogemus ja kaasatus, ühendus, sisu ning produktsioon. Koha keskkond peab olema turvaline ja täitma terviseameti poolt kehtestatud regulatsioone. Istekohtade asetamisel tuleb arvestada lisaks distantse hoidmisele ka kaasatuse loomise ja seminariruumi paigutusega. Hübriidseminaril on oluline valgustus, kaamerad peavad saama piisavalt valgust, et edastada otseülekanadena kvaliteetset sisu. Mõelda tuleks ka kujundusele, mis on ürituse eesmärk ja millist stiili peaks see edastama. Ruumides ei tohi olla liigset müra, osalejad ei tohi olla häiritud, et nad saaksid hoida tähelepanu seminaril. Tuleb arvestada seminaripaiga füüsilise keskkonna teguritega, mida on võimalik kohandada hübriidseminarile sobivamaks ja mida ei saa muuta. (Encore, 2021, lk 3, 7)

Osaleja hübriidseminarikogemus on mitmeti sõltuv ruumidest ja tehnilisest võimekusest. Ruume disainides tuleb arvestada praktiliste lahendustega ja sellega, et hea disain on abiks inimeste enesetunde tõstmisel. Kaameraid paigaldades ei tohi need jääda ette kohapeal osaleva publiku vaatele. Kaamerad võiks edastada sündmust mitme nurga alt, et veebis osaleja saaks parema kogemuse. Filmitud seminar peab olema ka järelvaadatav. Ruumi tuleb paigaldada ekraanid selleks, et ühendada kohapealne osaleja virtuaalse osalejaga. Osalejate kaasamiseks tuleb arvestada neile suunatud tegevustega, nagu hääletamine küsimuste üle ja pausidel virtuaalsed kohtumised teiste osalejatega. (Encore, 2021, lk 8–9)

Koosoleku toimumiskoha valikul on tähtis, et see vastaks planeeritud sündmusele. Vastavalt seminarile vaatavad seminarikorraldajad toimumiskoha suurust, seadmeid, toitlustust ja kõike muud, mis on antud sündmuse juures oluline. Seminarikorraldajad arvestavad mitmeid väikeseid detaile, et luua eesmärgile vastav sündmus. Toimumiskoha puhul on aina olulisem ebatavaline ja huvitav keskkond, mis eristuks tavapäraistest konverentsikeskustest. Seminarikohad peavad olema tehniliselt võimekad hübriidseminaride korraldamiseks. Õige koha valikul on abiks sihtkoha turundusorganisatsioonid, mille kaudu on kergem leida vajadustele vastav koht.

2. SEMINARIKLIENDI OOTUSTE JA VAJADUSTE SELGITAMINE

2.1. Pärnu Bay Golf Links'i ülevaade ja uuringumeetod

Käesolevas peatükis antakse ülevaade Pärnu Bay Golf Linksist ja tuuakse välja uuringumeetod ning uuringu korraldus. Selleks, et arendada konkurentsivõimelist seminariteenust tuleb hinnata sihtkoha hetkeolukorda. Samuti tuleb viia läbi uuring antud kohta varasemalt külastanud ja potentsiaalsete seminariklientidega, kes korraldavad seminare ja valivad seminarikohti. Võrreldes hetkeolukorra analüüsi tulemusi ja uuringust tulenevaid vajadusi, saab teha Pärnu Bay Golf Linksile parendusettepanekuid seminariteenuse arendamiseks ja täiustamiseks.

Pärnu Bay Golf Links on Pärnumaal Hädemeeste vallas Reius tegutsev golfikompleks, mille praeguseks peamiseks tegevusvaldkonnaks on golfimängu teenuse pakkumine. Golfikompleksi jõudmiseks tuleb sõita 15 minutit Pärnu kesklinnast välja mööda Riia maanteed. Lisaks golfimängu teenusele tegutsevad klubihoones restoran Eagle ja golfitarvete pood. Klubihoones korraldatakse erinevaid sündmusi nagu sünnipäevapeod, pulmad ja seminarid.

Pärnu Bay Golf Links on oma nime saanud tõeliste links tüüpi golfiradade järgi. Links tüüpi väljakud peavad täitma 3 kriteeriumit – mereäärne asukoht, liivane pinnas ning aruheinamurukate. Golfiväljaku arhitektiks on soomlane Lassi Pekka Tilander ning *griinid* on modelleeritud šotlase Mick McShane'i poolt. Mick McSchane on kujundanud mitmeid maailmakuulsaid golfiväljakuid, näitena võib tuua Šotimaal asuva Kingsbarnsi väljaku. Ühtlasi on Pärnu Bay Golf Links Baltimaade esimene ja siiani ainuke links-tüüpi väljak, milles on avarad edenemisalad, liivased bunkrid (õõnsale maa-alale spetsiaalselt valmistatud takistused) ja mitmetasandilised *griinid* (raja lõpus paiknev madalama muruga ala, mis on märgistatud lipuga ja kus on auk). 18-rajalise par-72 golfiväljaku

pikkuseks on 4500 kuni 6200 meetrit. Lisaks peamisele par-72 golfiväljakule on olemas ka viie rajaga golfiväljak, mis sobib algajatele. Harjutusradade kõrval paikneb harjutusala kaug- ja lähilöökide harjutamiseks. Pärnu Bay Golf Links on saanud Eesti parima väljaku tunnustuse World Golf Links Awards poolt 2016, 2018, 2019 ja 2020 aastal. (Pärnu Bay Golf links, s.a.; Ajakiri Golf, s.a.; OGA, s.a.) Golfiväljakute juures on mereäärne klubihoone, mis on erilise arhitektuuriga. Klubihoonet on kujutatud, kui *teel* (tikk, millelt tehakse golfimängus avalöök) seisvat golfipalli. Lisaks põnevale arhitektuurile on klubihoone 360 kraadi ümbritsetud klaasist seintega, seega on hoones võimalik näha merd, päikseloojanguid, golfiväljakuid ja männimetsa samaaegselt. (Pärnu Bay Golf links, s.a.) Klubihoone on kahekorruseline ja suvise terassiga. Esimesel korrusel paiknevad riietusruumid, golfipood, *caddiemaster*-i ehk vastuvõtuadministraatori ala ja *lounge* ala, kus tegutseb restoran Eagle. Teine korrus on mõeldud eelbroneeringutega sündmuste pidamiseks. Seal toimuvad pulma- ja sünnipäevapeod, seminarid ja õhtusöögid suurematele gruppidele.

Klubihoone ümbrus on looduskaunis. Kahelt küljelt on hoone ümbritsetud männimetsaga, milles kulgevad erinevad jalutusradad, kus elavad erinevad metsloomad ning mis pakub sügiseti rohkelt metsasaadusi. Hoone taga, kus paikneb ka terrass on väike tiik, milles elavad luiged ja pardid. Samuti lookleb sealt läbi kõrkjate rada randa, millest on suviti kujunenud suplusala. Maja ees on vaade golfiväljakutele. Pärnu Bay Golf Links ümbruse nautimiseks ei pea olema golfihuviline, seal olev loodus pakub maalilisi vaateid kõigile.

Golfimängu teenuse pakkumine on hooajaline ja kestab aprillist oktoobri lõpuni. Sellest tulenevalt ei leia klubihoone väljaspool hooaega piisavalt kasutust. Kvaliteetse seminariteenuse arendamine aitaks leida klubihoonetele rohkem kasutust golfimängu hooajavälisel ajal. Nimelt on seminaride kõrghooaeg sügisel ja kevadel (Rogers, 2013, lk 46). Lõputöö uuringu eesmärgiks on välja selgitada seminari korraldajate vajadused ja ootused seminarikohas. Kvalitatiivse uuringu puhul tehakse sageli mitu uuringut. Uuringu andmete kogumiseks on erinevaid võimalusi, kuid välja on kujunenud kolm peamist meetodit, milleks on põhjalik intervjuu, uuringus osaleja vaatlus ja fookusgrupi diskussioon. (Eid, 2011, lk 10) Antud töös kasutati uuringumeetodina poolstruktureeritud intervjuud. Intervjueerimine annab sisuka ülevaate intervjueeritava kogemustest ja arvamustest, kuna vastajal on võimalus end vabalt väljendada. (Kvale, 2007, lk 9)

Poolstruktureeritud intervjuu on avatud küsimustega, mis laseb vastajal anda põhjalikuma vastuse. Selle meetodi puhul on oluline intervjuu salvestada, kuna ainult märkmete tegemisel võib oluline info minna kaduma. (Jamshed, 2014, lk 87) Uuringu küsimustik loodi tuginedes teoreetilistele allikatele (vt lisa 2). Küsimustik jagunes üheksaks teemaks, millega uuriti intervjuueeritavatelt kuidas nad seminare planeerivad ja mis planeerimist mõjutab. Seminarikoha juures uuriti selle asukoha, ligipääsetavuse, ruumide, tehnika ja interjööri, keskkonna jätkusuutlikkuse, toitlustuse, teeninduse ja lisateenuste kohta.

Pärnu Bay Golf Links on golfikompleks, mille peamiseks tegevuseks on golfiteenuse müük. Golfimäng on hooajaline ja sellest tulenevalt tuleb arendada golfikompleksi klubihoonete kvaliteetne seminariteenus, mida pakkuda hooajavälisel ajal. Seminariteenuse arendamiseks viidi läbi uuring intervjuude teel.

2.2. Pärnu Bay Golf Links hetkeolukord ja Pärnumaa seminarikohtade konkurentsianalüüs

Antud peatükk käsitleb Pärnu Bay Golf Linksi hetkeolukorda seminarikohana ja võrdleb antud kohta teiste sarnaste seminarikohtadega Pärnumaal. Hetkeolukorra kaardistamine on oluline selleks, et saaks hiljem võrrelda uuringust saadud tulemusi praeguse olukorraga ja vastavalt vajadustele ettepanekuid teha. Teiste seminarikohtadega võrdlemine aitab luua seminariteenuse konkurentsivõimelisemaks.

Pärnu asub 1,5 tunni kaugusel Tallinnast ja 2 tunni kaugusel Riiast. Samuti saavad rahvusvahelised osalejad saabumiseks kasutada Riia lennujaama (Ecb, s.a.). Pärnus on mitmekesised seminariruumid, mis on suuruselt ja stiililt erinevad. Seminari on võimalik korraldada hotellis, staadionil, ringrajal. Mitmed seminariruumid asuvad ka Pärnu linnast väljas, mis võimaldavad seminari korraldada looduskauis kohas. Kõik seminariruumid vastavad oma tasemelt rahvusvahelistele nõudmistele. (VisitPärnu, s.a.-a) Antud konkurentsianalüüsis võrreldakse erinevaid Pärnu linnast väljas asuvaid eripäraseid ja looduses asuvaid seminarikohti. Kõik analüüsi valitud kohad asuvad Pärnumaal. Nendeks kohtadeks on Uueda Puhkekeskus, Villa Andropoffi Puhke- ja Seminarikeskus, Jaanihanso Siidrivabrik, Ojako Puhke- ja Koolituskeskus, Lapanina Hotell ja Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskus. Kohad on valitud oma eripärase ja vaheldust pakkuva asukoha tõttu, kuna just seminarikoha erilisus on ka Pärnu Bay Golf Linksi suurim

tugevus. Asukohti puudutav info pärineb VisitPärnu ja seminarikohtade kodulehekülgedelt.

Seminarikohtade ruumide võrdlus seminariruumide arvu, suurima ruumi suuruse ja inimeste mahutavusega teatristiilis on välja toodud tabelis 3. Valitud seminarikohtades on kõigis rohkem kui üks ruum seminaride pidamiseks. Uueda Puhkekeskuses on viis erinevat ruumi seminaride pidamiseks. Nende suurim 200 ruutmeetrine saal mahutab teatristiilis 130 inimest, väiksem 120 ruutmeetrine saal 60 inimest ja kolm väiksemat ruumi mahutavad 10 inimest. (VisitPärnu, s.a.-c) Jaanihanso Siidrivabrikus on kolm seminariruumi. Neist suurim 130 ruutmeetrine saal võimaldab teatristiilis 110 istekohta, väiksem 80 ruutmeetrine saal 40 inimest ja 40 ruutmeetrine tuba 20 inimest. (VisitPärnu, s.a.-d) Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskuses on seminaride korraldamiseks neli ruumi. Antud koht on kõige suuremate ruumidega. Suurim 260 ruutmeetrine Laali klaaspaviljon mahutab teatristiilis 150 inimest, 209 ruutmeetrine avatud saal mahutab 130 inimest, 124 ruutmeetrine saal mahutab 100 inimest ja 85 ruutmeetrine kamina saal 30 inimest. (VisitPärnu, s.a.-e) Villa Andropoffi Puhke- ja Seminarikeskuses on kolm seminariruumi. Suur saal, mis on 130 ruutmeetrit, mahutab teatristiilis 150 inimest, keskmine 100 ruutmeetrine saal 100 inimest ja väiksem 80 ruutmeetrine saal 100 inimest. (VisitPärnu, s.a.-f) Ojako Puhke- ja Koolituskeskuses on kaks saali ja suvel saab kasutada suurt peotelki. Suur 110 ruutmeetrine saal mahutab teatristiilis 90 inimest, väike 70 ruutmeetrine saal 50 inimest ja 252 ruutmeetrine suve telk 150 inimest. (VisitPärnu, s.a.-g) Lapanina Hotellis on kaks saali seminaride pidamiseks. Esimese korruse 40 ruutmeetrine saal mahutab nõupidamiste stiilis 40 inimest ja 103 ruutmeetrine teise korruse saal mahutab 100 inimest. (VisitPärnu, s.a.-h) Pärnu Bay Golf Links võimaldab seminare korraldada teisel korrusel. Teise korruse saal mahutab istuma teatristiilis 150 inimest (VisitPärnu, s.a.-b) ja lisaks on teisel korrusel väiksemad ruumid nõupidamiste ja ümarlaua stiilis koosolekute pidamiseks. Illustreerimaks Pärnu Bay Golf Linksil teisel korrusel olevaid seminariruumide on visandatud ruumidest joonis (vt lisa 4). Hooajavälisel ajal võib seminare ka alumisel korrusel pidada või alumist korrust rühmatöödeks kasutada. Alumise korruse sohvabaaris on istekohti 40 inimesele. Konkurentide seminariruumide andmetes on mainitud seminariruumide mahutavus lisaks teatristiilile ka teistes stiilides nagu klassiruumistiil, nõupidamiste stiil, bankett stiil ja U-kuju. Pärnu Bay Golf Linksil on mainitud ainult teatristiili ja klassiruumi stiil.

Tabel 3. Seminariruumide võrdlus.

Seminarikoht	Seminariruumide arv	Suurima ruumi suurus ruutmeetrites	Suurim mahutavus teatristiilis
Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskus	4	260	150
Pärnu Bay Golf Links	3	260	150
Uueda Puhkekeskus	5	200	130
Villa-Andropoff	3	130	150
Jaanihanso Siidrivabrik	3	130	110
Ojako Puhke- ja Koolituskeskus	2	110	90
Lepanina Hotell	2	103	100

Pärnu Bay Golf Links'i teine korrus on ümbritsetud 360 kraadi ulatuses akendega. Akendest tulevat valgust on võimalik piirata, kuid täieliku pimeduse tekitamiseks on vaja lisavahendeid. Konkurentidest on veel suurte akendega ruum Klaara-Manni Laali klaaspaviljonis. Klaaspaviljoni seminariruumi seinad on lükandustega ja klaasist. Samuti on Klaara-Manni rõhutanud seminariteenuse pakkumises, et avarad aknad, mis pakuvad rohelisi vaateid, võimaldavad seminaril osalejatel ekraani vaatamisest silmi puhata. (Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskus, s.a.) Suured aknad on ka Ojako suuremas saalis, millest avaneb vaade merele (Ojako Puhke- ja Koolituskeskus, s.a.). Teistel konkurentidel suurte akendega ruumid puuduvad.

Seminarikohtade kodulehekülgi analüüsid on eraldi alaleht seminariteenuse pakkumise ja teenuse ülevaate andmise jaoks olemas Uueda Puhkekeskusel, Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskusel, Lepanina Hotellil, Ojako Puhke- ja Koolituskeskusel ning Villa Andropoffi Puhke- ja Seminarikeskusel. Kõige ülevaatlikuma sisuga alaleht seminariteenuste pakkumiste kohta oli Klaara-Manni kodulehel. Seal on välja toodud kaugus tähtsamatest linnadest, maksimaalne osalejate arv, antud lühike ülevaade seminariteenuse pakkumisest ja selle tehnilisest võimekusest ning toodud välja vajalikud andmed erinevate seminariruumide kohta. Sisukad ülevaated seminariteenusest on ka Lepanina ja Ojako kodulehtedel. Jaanihanso Siidrivabrikul ja Pärnu Bay Golf Links'il kodulehel seminariteenuseid tutvustav vahelehekülg puudub. Neil on olemas vaheleht üldpäringute tegemiseks, et korraldada erinevaid sündmusi. Pärnu Bay Golf Links'is on seni seminarid kujundatud vastavalt broneeringule. Puuduvad valmis pakettid, mis annaksid ülevaate erinevatest paigutustest, tehnika rendist ja toitlustusest. Pärnu Bay Golf

Links ei ole oma kodulehel eraldi seminariteenuste ülevaadet avaldanud. Kodulehel puuduvad ka pildid erinevatest seminariruumidest ja erinevas stiilis seminaripaigutustest. Ettevõtte seminarikoha kirjeldus on välja toodud turismisihtkoha turismiorganisatsiooni VisitPärnu seminari- ja konverentsiruumide alalehel. VisitPärnu lehel ei ole Pärnu Bay Linksi andmeid erinevate seminaritüüpide kohta ja lehel ei ole piisavalt pilte seminariruumidest. Seega ei saa potentsiaalne klient seminarikohast täielikku ülevaadet.

Seminarikohtade tehniline võimekus on välja toodud Klaara-Manni, Lapanina, Ojako ja Villa Andropoffi kodulehtedel. Klaara-Manni võimaldab lisatasu eest korraldada võimekaid videokonverentse ja rentida dataprojektoreid. Ülejäänud vajalik seminaritehnika kuulub ruumi hinna sisse ja on sõltuv ruumist, lisaks on mainitud, et neil on garanteeritud kiire WiFi. (Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskus, s.a.) Lapanina teise korruse saalis on olemas dataprojektor, ekraan, CD mängija, kaks mikrofoni, grafoprojektor, pabertahvel, tahvlimarkerid ja kirjatärbed osalistele (Lapanina Hotell, s.a.) Ojako seminarimaja suures saalis on olemas data- ja wifiprojektor, grafoprojektor, ekraan, pabertahvel, koopiamasin, SD, DVD-mängija, kaasaegne helitehnika, mikrofoni ja laptop (Ojako, s.a.). Villa Andropoffi ruumirendis sisaldub kogu vajaminev tehnika, nagu dataprojektor, ekraan, telekad, pabertahvlid ja WiFi (Puhkekeskus Villa Andropoff, s.a.) Pärnu Bay Golf Linksi veebilehel selle kohta infot pole, kuid tehnilisest poolest on võimalik kasutada seminariruumides olevaid telekaid, *whiteboardi* ja internetiühendust üle õhu. Projektorid, ekraanid ja muu tehnika ei ole seminarikohast kättesaadavad vaid need tuleb rentida mujalt. Kuna interneti kiirus on hübriidseminaride korraldamisel oluline, siis ülevaate andmiseks mõõdeti interneti kiirust Pärnu Bay Golf Linksi teise korruse seminariruumides. Kiiruse mõõtmiseks kasutati veebilehte openspeedtest.com. Eraldi asuvates väiksemates seminariruumides oli allalaadimise kiirus 13–24Mbps ja üleslaadimise kiirus 10–13Mbps. Suures saalis oli interneti allalaadimise kiirus 58Mbps ja üleslaadimise kiirus 59Mbps. Selle tulemuse põhjal ei ole ruumid hübriidseminaride korraldamiseks sobivad. Puudub piisavalt stabiilne ja kiire internetiühendus ja koostööpartner, kes vahendaks tehnilist poolt.

Kõik konkurentsianalüüsi seminarikohad on eripärased ja asuvad looduse keskel. Seda tuuakse välja ka seminariteenuse kirjelduses. Klaara-Manni tutvustab enda kodulehel seminarikeskust lausega: „Rohelusega ümbritsetud seminarikeskus pakub kvaliteetset

seminariteenust...“ Villa Andropoff kirjeldab oma kodulehel koha erilisust: „Kaunis ja lõõgastav looduskeskkond inspireerib ja avab meeled uutele ideedele. Privaatne ja rahulik ümbrus aitab luua soodsat töömeeleolu.“ Lapanina seminariteenust kirjeldab kodulehel lause „Loova meeskonna tegus päev – mere, päikese ja looduse meelevaldas!“ Ka Jaanihanso toob oma sündmuste alalehel välja oma romantilised õunapuud ja muruplatsi. Pärnu Bay Golf Links tutvustab oma eripärast asukohta ettevõtet tutvustavas tekstis. Sündmuste broneerimise juures puudub tekst, mis laseks potentsiaalsel kliendil tunnetada koha erilisust.

Kõik seminarikohad on Pärnu linnast väljas, kuid auto või bussiga ligipääsetavad. Lähimad analüüsis käsitletud kohad on Pärnu Bay Golf Links, Villa Andropoff ja Uueda Puhkekeskus, milleni jõuab Pärnu kesklinnast 15 minutiga. Kaugemaks jäävad Ojako, Lapanina, Jaanihanso Siidritalu ja Klaara-Manni, kuhu sõidab Pärnu linnast 30–60 minutit. Teised kohad on 15 minutilise sõidu raadiuses. Parkimiskohtade info ja ligipääs bussiga ei ole seminarikohtade juures välja toodud. Villa Andropoff on maininud häid parkimisvõimalusi. Pärnu Bay Golf Linksi ees on olemas suur parkla, mis võimaldab ka bussidel parkida. Selle olemasolu ei ole paraku ürituste juures välja toodud. Ligipääs liikumispuudega inimestele on välja toodud ainult Klaara-Manni lehel, neile on loodud ka sobiv majutusvõimalus. Pärnu Bay Golf Linksis on liikumispuudega inimestel liikumine raskendatud, kuna teisele korrusele viib ainult trepp ja lifti majas ei ole

Majutusteenuse pakkumine on olemas Uueda Puhkekeskusel, Lapaninal, Ojakol, Villa Andropoffil ja Klaara-Mannil. Pärnu Bay Golf Linksil ja Jaanihanso Siidrivabrikul puudub endal ööbimisvõimaluse pakkumine. Lähimad hotellid asuvad Pärnu linnas. Pärnu Bay Golf Linksi koostööpartneriteks on Pärnu hotellidest Hedon Spa & Hotell, Rannahotell, Estonia Resort & Spa ja Villa Ammende.

Jätkusuutlikku lähenemist teenuste pakkumisel on välja toonud Jaanihanso Siidritalu, kuna ettevõtte on liitunud Rohelise Jõemaa koostöökoguga, mis on roheline liikumise suunitlusega. Samuti on märgata keskkondlikku jätkusuutlikkust Klaara-Mannis, kuna ettevõtte väärtustab kohalikku toorainet ja pakub EHE ökomärgisega lisateenuseid. Pärnu Bay Golf Linksi keskkonna jätkusuutlikkusele ei ole siiani rõhku pandud. Ettevõttes ei ole taotletud rohemärgiseid ja juhtimises ei ole kehtestatud keskkonnajätkusuutlikku suunitlust. Samuti ei ole taastuvasse energiasse tehtud investeeringuid.

Kõik analüüsi valitud seminarikohad võimaldavad kohapealset toitlustust. Klaara-Manni on rõhutanud toitlustuse juures kohalikku toorainet ja toiduerisusi. Samuti on toidutalumatuslega arvestamise välja toonud Uueda Puhkekeskus. Ojako eelistab kohalikku toorainet ja võimalusel ka merest püütud värsket kala. Ojako toitlustusele lisab erilisust maakivist väliköök. Pärnu Bay Golf Linksi klubihoones tegutseb restoran Eagle, mis võimaldab tellida toitlustust vastavalt vajadusele. Seminaride puhul pakutakse grupimenüüsid, mida saab serveerida nii buffet stiilis kui ka koos teeninduse ja ettekandmisega. Grupimenüüd annavad võimaluse valida nii ainult pearoa kui ka mitmekäigulise toitlustuse vahel. Samuti saab restoranist tellida kohvipausid koos suupistetega. Soovi korral on võimalik restoranist ette tellida ka õhtusöök.

Lisateenuste poolest on kõige suurema valikuga Uueda Puhkekeskus. Seal on võimalik läbida loodusmatku, kogeda elamussauna ja kümblustünniga Soome sauna ja läbida ajarännak vanavara kogus. Samuti on puhkekeskuse koostööpartneriteks Seikluspartner ja 360kraadi, kes pakuvad erinevaid aktiivseid tegevusi. (VisitPärnu, s.a.-c) Jaanihanso pakub külalistele võimalust näha siidri tootmist ja läbida toodete degustatsioon (VisitPärnu, s.a.-d). Klaara-Mannil on elamustoitlustuse töötuba, töötuba Klaara-Manni maheaias, käsitöötuba, Tori giidituur hobutaksoga ja jahimehe kogemuspõhiseid jutte pakkuv teenus (Visitpärnu, s.a.-e). Villa Andropoff pakub lisateenuseid läbi koostööpartnerite kelleks on Valgeranna Golf ja Valgeranna Seikluspark. Samuti on nende baaris võimalus mängida piljardit. (VisitPärnu, s.a.-f) Ojako pakub õhtuseks lõõgatusesks erinevaid saunu ja kümblustünne. Samuti on võimalik läbida meeskonda liitvaid tegevusi, mida pakuvad koostööpartnerid. (VisitPärnu, s.a.-g) Lapanina ei ole lisateenuseid välja toonud. Pärnu Bay Golf Linksis on võimalik läbida golfidemo ja golfimängu oskajatele korraldada ka golfivõistlus (VisitPärnu, s.a.-b). Ümbruses olev looduslik keskkond annab võimaluse korraldada ka teisi lisateenuseid nagu orienteerumine, matk vms. Hetkel seda ei pakuta ja selleks ei ole ka sobivat koostööpartnerit.

Konkurentsianalüüs tõi välja võrdlused erinevate konkurentidega Pärnu Bay Golf Linksile. Pärnu Bay Golf Linksil on mitmed võimalused erinevate sündmuste korraldamiseks. Seminaride korraldamise puhul on esmavajalik olemas, kuid leidub mitmeid tegureid, mis vajavad muutmist ja parandamist. Seega võib mõni konkurent oma

teenustega osutada näiteks lisateenuste või tehnilise võimekuse osas eelistatumaks. Ettepanekud muutusteks tuuakse välja kolmandas peatükis.

2.3. Seminarikorraldajate uuring

Uuring seminarikorraldajatega viidi läbi kasutades intervjuusid poolstruktureeritud küsimustikuga (vt lisa 2). Intervjuu küsimustik jaotati üheksaks teemaks, mille kohta esitati küsimusi. Teemadeks olid seminarikoha planeerimine, asukoht, ligipääsetavus, ruumid, tehnika ja interjöö, keskkonna jätkusuutlikkus, toitlustus, teenindus ja lisateenused. Intervjuud viidi läbi virtuaalselt, need salvestati ja transkribeeriti. Intervjuude järel tulemused kodeeriti deduktiivselt. Uuringu puhul kasutati sihipärast valimit, kus autor valis intervjuueeritavad tulenevalt sellest, kas organisatsiooni esindaja oli Pärnu Bay Golf Linksis seminari korraldanud või oleks ettevõttele potentsiaalne klient, kes võiks seal korraldada seminari tulevikus.

Uuring algas seni Pärnu Bay Golf Linksi külastanud seminariklientide kaardistamisest. Otsene klientide andmebaas ettevõttel puudus, seega kasutati klientide leidmiseks ettevõtte sündmuste kalendrit, kuhu on märgitud kõik broneeringud. Kalendrist leiti 13 klienti, kes on seminari korraldanud perioodil juuli 2017 kuni oktoober 2020. Seminarikorraldajatele saadeti kutsed meili teel uuringus osalemiseks. Koos meeldetuletava kutsega oli uuringus nõus osalema viis klienti. Kaks potentsiaalset osalejat ei tundnud end küsimustele vastamiseks piisavalt pädevana ja kuus varasemat seminarikorraldajat ei vastanud ka korduvale uuringu kutsele. Kahes organisatsioonis, kes olid Pärnu Bay Golf Linksis seminari korraldanud oli töötaja vahetunud, seega intervjuueeritaval puudus kohapealne seminarikogemus. Uuringu mahu suurendamiseks kaasati uuringusse potentsiaalseid Pärnu Bay Golf Linksi kliente, kellel on arvestatav kogemus seminaride korraldamisel ja nende toimumiskohtade valimisel. Antud seminarikorraldajad on kaasatud uuringusse läbi isiklike kontaktide, teades juba eelnevalt nende seotust seminaride korraldamisega. Potentsiaalsete klientidega tehti viis intervjuud. Kokku osales uuringus üheksa inimest, kes märgiti koodidega I1–I9. Uuringus osalejad on lisa 3 jaotatud oma ettevõtte põhitegevuse ja seminarikoha seotuse järgi. Samuti on jaotus tehtud vastavalt sellele, kas tegemist on potentsiaalse või ettevõttes seminari korraldanud seminarikorraldajaga. Kuna uuringus osalejad esindavad erinevaid

organisatsioonide valdkondi ja on korraldanud erinevat tüüpi seminare, siis on antud uuringus tegemist laialdase valimiga. Intervjuud viidi läbi Zoom keskkonnas, kus need salvestati uuringus osalejate nõusolekul. Intervjuud kestsid 15–30 minutit. Uuringus osalejate intervjuud transkribeeriti helisalvestuste alusel ja transkribeeritud tekstid kodeeriti deduktiivselt. Kodeerimise tulemusel hakkas korduma märksõnu, millest saab ka tulemusi järeltada. Intervjuu teemad jagunesid üheksaks osaks, mis tulenesid teoriast. Intervjuu teemadest kodeeritud märksõnad leiab järgnevast tabelist 4.

Tabel 4. Kodeeritud märksõnad intervjuudest.

Teema	Märksõnad intervjuudest
Planeerimine	<ul style="list-style-type: none"> • meeskonna motiveerimine, info edastamine; • määratud isik korraldab, kooskõlastab juhtkonnaga; • DMO teenuseid ei tunta; • hübriidseminarid on olulised, interneti kiirus, tõrgete puudumine; • hind on määrav.
Asukoht	<ul style="list-style-type: none"> • vastavalt seminari eesmärgile; • motiveeriv sündmus, eripärane koht; • ametlik, tööalane sündmus, traditsiooniline koht; • meeldiv ja vastutulelik õhkkond, oodatus, hea enesetunne.
Ligipääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> • parkimisvõimalused, auto, buss, ratastool
Ruumid	<ul style="list-style-type: none"> • naturaalne valgus, reguleeritav valgus; • toolide asetus sõltub eesmärgist, peab saama muuta, klassiruumi stiil, kinosaaali stiil, teatri stiil, maleruut, U- kuju, vajadusel lisaruumid
Tehnika ja interjäär	<ul style="list-style-type: none"> • vajaliku tehnika olemasolu, projektor, ekraan, ühildamiseks vaja minevad tarvikud, eritehnika rendiga; • mööbel kergesti liigutatav, rühmatööd; • hübriidseminari jaoks kiire internetiühendus, heli- ja salvestusseadmed, kaamerate ja mikrofonide süsteem, nõus vajaliku eest rohkem maksma, tehniline tugi, lahenduste pakkumine, elektrisüsteem, suured ruumid, suur ekraan
Keskkonna jätkusuutlikkus	<ul style="list-style-type: none"> • sellele ei ole mõeldud, ei ole esmane valikukriteerium, muutub olulisemaks; • seminarikohta valides ei ole oluline, sellele tuleks mõelda, järjest olulisem, eelarvamus kohtade jätkusuutlikkusest, muutub vaikselt oluliseks
Toitlustus	<ul style="list-style-type: none"> • kohvilauad suupistetega, lõunasöök buffet stiilis, õhtusöögi võimalus, seminariruumis söömise võimalus, kohapealt tellimise võimalus, mitmekesine valik, erisoovidega arvestamine, oleneb üritusest, grupimenüü, vee kättesaadavus
Teenindus	<ul style="list-style-type: none"> • professionaalne, abivalmis, viisakas, sõbralik, teadlik, diskreetne, kättesaadav, vastutulelik, tähelepanelik, kiire, töökas, õige ajastusega, rõõmus, positiivne, korrektne, loominguline
Lisateenused	<ul style="list-style-type: none"> • ebatraditsioonilise seminari juures oluline, meeskonnaüritus, boonus meeskonna jaoks

Iga intervjuu algas sissejuhatava küsimusega, kus intervjuueeritavatelt uuriti nende peamised eesmärged seminaride korraldamiseks. Peamiselt on intervjuueeritavad korraldanud seminare meeskonna motiveerimiseks ja personali harimiseks ning info edastamiseks ettevõttes. Eraldi tuli intervjuudest välja, et seminare korraldatakse ka tootesitluste tegemiseks, projekti koostöö raames ja kliendirahulolu tõstmiseks.

Intervjuu jätkus seminarikoha planeerimise teemal. Seminariruumide ja koha üle otsustab peamiselt selleks organisatsioonis määratud isik. Mõni seminarikorraldaja arutab seminarikoha valimist ka teiste seminaril osalejatega. Uuringust selgus, et kriteeriumid seminari korraldamiseks tulevad juhtkonnalt. Organisatsioonis seminaride korraldamisega tegelev isik leiab vastavalt seminaritüübile sobivad kohad ja esitab need juhtkonnale. Lõplik otsus seminarikoha valiku suhtes kooskõlastatakse organisatsiooni juhtkonnaga. Seminarikoha otsimise käigus ei ole ükski intervjuueeritav teadlikult kasutanud DMO teenuseid, kohad on leitud otsingumootoreid kasutades, või on välja kujunenud piirkonniti sobivad kohad, mida taas külastada. Üks intervjuueeritav tõi välja „Kuna meil toimuvad koosolekud tavaliselt eri maades, siis on ka kohaliku regiooni määndžeri kohustus tutvustada ka antud maad“ (I8). Selle ettevõtte seminarid toimuvad erinevates riikides ja kõik seminarikohad peavad esindama riiki ja jätma osalejatele hea mulje.

Mitmed intervjuueeritavatest on korraldanud eelnevalt hübriidseminare. Seda tüüpi seminari puhul peavad nad oluliseks kiiret internetiühendust, ürituse tõrgeteta toimumist ja kodus osalemise korral keskendumiseks sobivat keskkonda. Seminarikohas on tulenevalt pandeemiast oluline ohutusmeetmete rakendamine. Osalejate vahel peab olema võimalus hoida distantsi ja järgida teisi meetmeid, mis tagavad osalejate turvalisuse. Ühe intervjuueeritava puhul osutus hübriidseminari korraldamine aktuaalseks viimasel hetkel, seoses valitseva eriolukorraga. Tema sõnul: „Eelmise aasta sügise viimasel hetkel otsustasime teha seminari hübriidvormis. Kes tulid kohale, tulid kohale aga pidime ka mõtlema selle peale, mis teha nende liikmetega, kes tahavad olla teisel pool ekraani. Leidsime hästi hea koostööpartneri, kes kiirelt ja operatiivselt pani poole päevaga süsteemid kiirelt ülesse“ (I3). Antud juhul osutus oluliseks hea koostööpartner, kes suutis pakkuda kiirelt kvaliteetset ja tõrgeteta lahendust, mis on hübriidseminari korraldamisel oluline. Hübriidseminari korraldamisel võib tekkida ka vastupidine efekt, kus osalejad ei

soovi kohale tulla ja eelistavad jälgida seminari kodust „Ma arvan et väljakutseks saab olema motiveerida neid kohale tulema, kellel see võimalik on. Et ei tekiks olukorda, et kui on võimalus ka interneti vahendusel osaleda, siis mugavusest ja raha säästmise eesmärgil ei tule keegi kohale ja hübriidseminar muutub täielikult interneti seminariks nagu hetkeolukorras on“ (I2).

Intervjueeritavad, kes ei ole hübriidseminare varem korraldanud olid ühel arvamusel, et nende korraldamine muutub neile tulevikus oluliseks. „Isegi mõtlen, et meil on tavaliselt nii, et on aastalõpu koolitus ja siis on sügiskoolitus. Täna ses olukorras ma kindlasti meile ei kutsuks. Ma mõtlen vähemalt, et koolitaja peaks osalema veebi teel“ (I6). Siinkohal toodi välja, et kohapealsete osalejate heaolu nimel peaks koolitaja osalema veebi teel ja teised osalejad olema kohapeal. Antud situatsioon nõuab samuti tehnilist võimekust, mis on omane hübriidseminari korraldamisele.

Enamus uuritavatest peab seminarikoha hinda oluliseks, kuna eelarved on enne seminarikoha valimist paigas. Väga oluliseks on siinjuures kvaliteedi ja hinna suhe. Vahel tehakse erandeid ja ollakse nõus rohkem maksma, seda eelkõige kvaliteetsema teenuse saamiseks või erilise koha rentimiseks. Sarnaste pakkumiste puhul osutub määravaks hind.

Järgnevalt käsitletakse seminari asukoha teemat. Seminari asukoht peab olema tõsisema sisuga seminaride puhul traditsiooniline. Vabamas vormis toimuvate seminaride puhul on pigem nõutud erilised kohad seminari pidamiseks. Eriline koht aitab sellistel puhkudel oma meeskonda motiveerida seminaril osalema ja lubab neil oma tavapärasest keskkonnast välja tulla. Ühe kooli direktor nimelt soovis oma töötajaid premeerida erilise keskkonnaga „Et miks see golf sai valitud, kuna see eelmine aasta oli nii raske õpetajate ja kooli jaoks. Siis ma tahtsin, et sellel oleks selline eriline lisandväärtus. Ja golfi puhul oli see, et see koht oli juba nii ilus ja teine argument oli söök. See oli kindlasti väga oluline“ (I6). Eriline ja looduskaunis koht võib teisest küljest osutada ka omaette probleemiks. Seda juhul, kui seminari eesmärk on hoida inimeste kogu tähelepanu ja huvi seminari sisul, mitte ümbritseval keskkonnal. Nii on väitnud uuritav, kelle seminari eesmärgiks on toodete esitlemine. „Kui on väga huvitavad kohad võetud, siis inimesed tulevadki just selle pärast, et koht on huvitav. Kui me teeme presentatsiooni seal siis see polegi nii põnev. Inimesed on tulnud ainult koha pärast“ (I4). Seetõttu on antud

seminarikorraldaja hakanud eelistama tavapärasemaid kohti, et inimesed tuleks seminari sisu, mitte koha pärast. Seminarikoha enda õhkkond peab olema meeldiv, jätma kõigile hea mulje ja olema mugav. Kõigil osalejatel peab olema meeldiv seminarikohas viibida. Õhkkonna tunnetus algab juba esmasest vestlusest seminarikoha esindajaga. Kui koostöö seminarikoha esindaja ja seminarikorraldaja vahel on meeldiv, siis juba see loob positiivse emotsiooni antud seminarikohast.

Seminarikoht peab olema kergesti ligipääsetav, sinna peab olema võimalik kohale tulla autoga ja renditud bussiga. Eraldi on välja toodud, et oluliseks on tasuta parkimise võimalus ja sõidu mugavus asukohta. Hoone ruumid peavad olema ligipääsetavad ka ratastoolis liikujale. Ühe korraldaja puhul osutus oluliseks ka distantst teistest linnadest. Juhul kui osalejad tulevad eri piirkondadest, siis seminarikohta sõiduks kuluv aeg võiks olla kõigil võrdväärne.

Seminariruumide puhul on enamuse poolt nõutud akende olemasolu. Väga oluliseks on ka vajaduse korral sealt tuleva valguse reguleerimine. Seminariruumi tulev valgus ei tohiks segada esitlusi. Sellest tulenevalt tõi üks intervjueeritav välja „Hästi tähtis on see, et seminariruumidel ei ole aknaid, aga kui on, et siis oleksid tugevad kardinaid ees. Et siis vahet pole mis ilm on, et valgus ei hakkaks mängima seminariruumis“ (I4). Leidus mõni intervjueeritav kelle jaoks ei ole aknad olulised ja kes ei vali kohta ega ruume akende olemasolu alusel. Selle teema juures toodi veel eraldi välja temperatuuri reguleerimise võimaluse vajadus.

Seminariruumis olevate toolide paigutus on suuresti sõltuv seminari eesmärgist. Intervjuerimise käigus mainiti teatristiili, klassiruumistiili, U-kuju ja ümarlauda. Tavapäraselt on eelistatud teatristiili, mis mahutab kõige rohkem osalejaid. Ühe intervjueeritava poolt anti edasi konkreetne nõuanne „Toolid peaksid olema asetatud malelauas ruuduna, et keegi pikem ees ei istuks otse ees vaid vahe oleks vahel ja näeks paremini presentatsiooni“ (I4). Antud paigutus võimaldab kõigil paremini esitlust ja esinejat näha.

Seminarikoha tehnikat ja interjööri arvestades on tähtis, et kõik vajalik mööbel ja tehnika oleksid juba kohapeal olemas. Mõni intervjueeritav oli nõus rentima puudu olevad esemed ise, peamine on, et seminari kvaliteet ei kannataks. Üks intervjueeritav eelistas

kasutada enda tehnikat, selleks et paremini hoida kulusid kontrolli all. Kohapeal võiks üldjuhul olemas olla projektor, ekraan, *whiteboard* arutluste käigus visualiseerimiseks ja helitehnika. Uuringu tulemustest selgus, et seminarikohas võiks olla olemas ka tagavara ühilduvuse seadmed. Üks küsitletutest jagas oma kogemusi selles vallas: „On olnud selliseid kogemusi, kus seminar juba toimub ja on selliseid üllatavaid tehnilisi viperusi, kus siis kas mõni arvuti ikkagi ei ühildu või midagi ei tööta ja oleks vaja mingit tehnilist jubinat. Mulle tegelikult väga meeldib kui koht on nii hästi varustatud, et neil on tagavaraks olemas igasugused jubinad, mida võib vaja minna.“ (I9) Väga oluliseks peetakse ka kergesti liigutatavat mööblit, kuna seminaride juures esineb rühmatöid ja toolide asetus peab olema muudetav seminari toimumise ajal.

Hübriidseminari korraldades, peab seminarikoht olema tehniliselt võimekas. Väga tähtsal kohal on sellisel puhul interneti kiirus. Mitu intervjueeritavat tõid välja, et pilt ei tohi hanguda ja virtuaalsel teel olev osa peab kulgema tõrgeteta. Samuti peaks hübriidseminari korraldamiseks olema sobiv kaamera, millega ruumis toimuvat filmida ja helisüsteem. Hübriidseminari puhul ollakse nõus tellima eraldi teenust, mis hoolitseks selle eest, et tehniline pool sujuks tõrgeteta. Teenusega peaks kaasnema ka tugi, kes on valmis operatiivselt aitama. Selleks võiks olla ettevõttel olemas vastav pakett, mida saaks soovi korral tellida. Üks intervjueeritavatest väljendas oma sellekohaseid ootusi järgnevalt: „Kui ma lähen hübriidseminari tegema väljaspool enda asutust, siis ma ootaks seda, et maja pakuks seda lahendust mismoodi seda võimalik teha on. Nende-poolsete ja võimalustega. See oleks päris hea äriidee ettevõtetele, mõelda millisel moel seda kasutada“ (I6).

Keskkonna jätkusuutlikkust seminaride korraldamise juures pidas oluliseks väike osa intervjueeritavatest. Näiteks on enamasti välditud ühekordsete nõude kasutamist. Seminarikohta valides ei peetud enamasti selle keskkondliku jätkusuutlikkust määravaks teguriks valiku tegemisel. Samas, kõnetas mitut intervjueeritavat keskkonna teema ja pani neid rohkem selle peale mõtlema ja sellega arvestama, isegi kui varasemalt ei olnud see nende jaoks seminarikoha valikul määrav. Samuti mainiti mitmel korral, et seminarikoha keskkondlik jätkusuutlikkus hakkab muutuma üha tähtsamaks ja võib hakata mõjutama koha valikuga seotud otsuseid lähitulevikus.

Seminari toitlustuskorralduse juures eelistatakse, et toitlustuse saaks tellida seminarikohast. Seminari toitlustuse juures on kindlasti nõutud pauside ajal kohvi ja tee serveerimine koos suupistetega. Päevase seminari puhul peetakse oluliseks ka lõunasöögi võimalust. Mõningatel juhtudel tellitakse veel ka õhtusöök. Eelistatud on buffet stiilis toitlustus, kus on mitmekesine valik ja on arvestatud erisoovidega, näiteks peaks menüü sisaldama toite ka taimetoitlastele. Toitlustuse stiili juures on samas erinevaid eelistusi. Ühe intervjueeritava jaoks on tähtis personaalsus ja teenindusega toitlustamine. Tema sõnul: „Eelistatakse et saab sama laua taga süüa. Inimesed tahavad ikka seda, et toit, mis on varasemalt ära valitud, tuuakse personaalselt ette“ (I4).

Seminarikoha teenindava personali juures hinnatakse eelkõige nende professionaalsust ja valmidust lahendada ootamatult kerkinud probleeme. Tähtsal kohal on veel personali abivalmidus, sõbralikkus, viisakus, diskreetsus ja teadlikkus. Oodatakse et keegi personalist peaks probleemide ilmnmisel olema alati kättesaadav. Samas on oluline, et teenindav personal ei häiriks oma tööga seminari toimumist. Üks intervjueeritavatest tõi välja: „Seminaride ajal ei tohiks kindlasti olla mingit kolistamist, ei seminariruumis, või ukse taga. See viib tähelepanu mujale“ (I3). Oluline on ka koostöö ja kommunikatsioon seminarikorraldaja ja teenindava personali vahel, et kõik sujus ja oleks üheselt arusaadav.

Lisateenuseid seminarikohas peetakse suureks eeliseks, kui on tegemist meeskonda motiveeriva seminariga. Meeskonnaürituste korraldamisel võib see osutada määravaks teguriks seminarikoha valikut tehes. Üks intervjueeritavatest väljendas seda sõnadega: „Kui on ikkagi eesmärk meeskonna tunnet tugevdada või motivatsiooni tõsta, siis see on oluline“ (I9). Töö eesmärgil korraldatavate seminaride puhul lisateenused nii olulised ei ole.

Kokkuvõttes tuli käesolevast uuringust välja olulist informatsiooni kõigi käsitletud teemade kohta, mis seostuvad seminari korraldamisega. Kõik uuringus osalejad andsid olulise panuse saadud uurimistulemustesse, mis on aluseks kvaliteetse seminariteenuse arendamiseks. Uuringu tulemused on saadud erinevaid elualasid ja seminaritüüpe esindavatelt osalejatelt. Alljärgnevas peatükis võrreldakse uuringu tulemusi käsitletud teemade kaupa teooriast teadaolevaga ning ettevõtte hetkeolukorraga.

3. UURINGU JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Antud peatükis tuuakse välja uuringutulemuste võrdlus käsitletud teooria ja Pärnu Bay Golf Linksi seminariteenuse hetkeolukorra ja Pärnumaa erilisemate seminarikohtade analüüsi tulemustega. Tulemustele tuginedes saab teha järeldusi, mis on seminariteenuse pakkumise juures oluline arvestada. Nende järelduste põhjal saab teha Pärnu Bay Golf Linksile ettepanekud seminariteenuse parendamiseks.

Seminarikorraldajaid saab aidata seminarikoha valikul DMO. Turismisihtkoha turundusorganisatsioon saab anda infot sihtkoha kohta ja pakkuda koosoleku korraldamiseks sobivaid kohti (Nolan, 2020, lk 16). Pärnu Bay Golf Linksi andmed seminariruumide kohta on VisitPärnu lehel kättesaadavad ja annavad ülevaate seminarikoha võimalustest. Uuringust selgus, et teadlikult DMO teenuseid ei kasutata. Seminarikohti leitakse läbi otsingumootorite või on juba sobivad kohad välja kujunenud, mida kasutatakse korduvalt. Seega Pärnu Bay Golf Linksi seminariteenuse arendamiseks on oluline tagada, et ettevõtte seminariteenuste pakkumised tuleksid välja otsingumootoreid kasutades. Hetkel puudub ettevõtte kodulehel ülevaade seminariteenustest ja pakettidest, kliendil on võimalik teha vaid üldine päring sündmuse korraldamiseks. On oluline, et ka ettevõtte enda leheküljel oleks olemas info seminariruumide ja seminarivõimaluste kohta. Samuti on vajalik hetkeolukorda edastava pildimaterjali olemasolu, mille kaudu tutvustada seminariruumi ja näidata näiteks toolide erinevaid paigutusi. Pärnu Bay Golf Linksi näol on tegemist on erilise ja atraktiivse kohaga, kuid kui selle kohta pole piisavalt pilte ja informatsiooni, siis jääb ta potentsiaalse seminarikohana märkamatuks.

Suuremad organisatsioonid palkavad koosolekute korraldamiseks professionaalsed korraldajad. Väiksemad organisatsioonid kasutavad konsultantide abi või määravad ettevõttesisese meeskonna koosolekukohtade valimiseks ja nende teavitamiseks juhtkonnale. Lõplikke otsuseid tehakse koos juhtkonnaga. (Croutch & Ritchie, 1997, lk

58) Lõputöö uuring annab kinnitust varasematele uuringutele. Organisatsioonides on välja kujunenud isik või meeskond, kes vastutavad seminaride korraldamise ja kohtade valimise eest. Kohti valitakse vastavalt juhtkonna poolt seatud kriteeriumitele ja välja valitud kohti kooskõlastatakse koos juhtkonnaga. Pärnu Bay Golf Links peab olema seminarikohana atraktiivne ja sobilik nii seminarikorraldajale kui ka organisatsiooni juhtkonnale. Samuti peab ettevõtte olema vastutulelik, kui seminariteenuses soovitakse midagi, mida tavapäraselt ei pakuta.

Seminarikohti valides arvestatakse seminari tüübiga, luuakse mitteametlik õhkkond ja välditakse tavalisi koosolekupaiku. Asukohta valides tuleb arvestada ka selle ligipääsetavuse ja parkimisvõimalustega (Maasackers & Oh, 2020, lk 201, 205) Uuringust tuli välja, et seminarikoht valitakse vastavalt seminaritüübile. Juhul kui on tegemist traditsiooniliste ja ärielistel eesmärkidel toimuvate seminaridega, siis valitakse ka tavapärase seminarikoht. Meeskonna motiveerimise ja neile suunatud seminaride puhul on oluline leida teistest eristuv koht. Õhkkonna puhul on nõutud sihtkoha meeldivus ja külalislahkus. Külalised peavad tundma end oodatuna. Pärnu Bay Golf Links'i puhul on tegemist eripärase ja meeldivas keskkonnas asuva kohaga. Uuringu tulemuste järgi tuleks ettevõttel end sihtida kui atraktiivset seminarikohta meeskonnaürituste pidamiseks. Pärnu Bay Golf Links'i õhkkond laseb kõikidel külalistel tulla igapäeva rutiinist välja ja nautida ümbruses olevaid kauneid vaateid. Pärnu Bay Golf Links asub vaid 15 minutilise sõidu kaugusel Pärnu kesklinnast ja on kergelt ligipääsetav auto ja bussiga. Golfikeskuse ees olev parkla võimaldab ka auto lähedale parkida. Probleemne on ligipääsetavus liikumispuudega inimestele, kelle jaoks puudub võimalus saada teisel korrusel olevatesse seminariruumidesse. Lähitulevikus tuleks keskusel mõelda ka lifti ehitamisele, mis võimaldaks ka liikumispuudega inimestel pääseda teisele korrusele.

Seminarikoha valimise juures on oluliseks selle hind. Atraktiivsemate kohtade puhul ollakse nõus maksma kõrgemat hinda. (Crouch ja Louviere (2004, lk 127) Uuringust selgus, et hind on väga oluline ja eelarved on eelnevalt paika pandud. Vahel on võimalik olla hinna suhtes paindlikum, kui tegemist on kvaliteetsema ja erilise kohaga. Pärnu Bay Golf Links on oma hindadega keskmisest kõrgemal tasemel, kui tavapärased konverentsikeskused. Kõrgemate hindade põhjendamiseks tuleb oma seminariteenust ettevõtte kodulehel atraktiivselt tutvustada. Selleks tuleb luua ettevõtte kodulehel

seminariteenusele alaleht ja kirjeldada oma pakkumisi ja erilist asukohta nagu on ka konkurendid teinud.

Seminariruumides olevad aknad ja sealt tulenev valgus on seminarikoha valikul eelistatud. Hinnatumaks kujunevad akendega ruumid pikemate seminaride toimumisel, kuna osaleja saab vahelduseks ka nautida vaadet väljaspool seminari keskkonda. Seminarikohas istekohtade paigutuse juures on eelistatud silmside osalejate ja esineja vahel. Silmside loomiseks tuleb seminariruumis tekitada väiksemad laudkonnad või kasutada U-stiilis paigutust. (Maasackers & Oh, 2020, lk 202, 205) Uuringust selgus, et aknaid eelistatakse, kuid sealt tulev valgus peab olema reguleeritav. Toolide asetus peab vastama seminari eesmärgile. Kõige eelistatum on teatristiilis paigutus. Pärnu Bay Golf Linksis on maast laeni kõrged aknad koos looduskaunite vaadetega. Akendest tulevat valgust saab ruloodega reguleerida, kuid ruume ei saa täielikult pimendada. Vaated ja akende olemasolu on ettevõtte üks suurimaid konkurentsieeliseid seminarikohana. Teise korruse suur saal mahutab teatristiilis istuma kuni 150 inimest, mis on enamasti piisav seminari korraldamiseks. Võimalik on kasutada ka kõrval olevaid väikseid ruume nõupidamisteks või muudeks väiksemateks seminarideks. Seminarikohas on võimalik kujundada istekohtade planeeringut vastavalt vajadusele. Pärnu Bay Golf Links peab välja selgitama erinevate istekohtade stiilide mahutavuse numbrid, selleks et kliendil oleks olemas ülevaade erinevatest stiilidest.

Keskkonna jätkusuutlikkus on aina enam oluliseks kujunev trend. Maailma Reisi ja Turisminõukogu väitel peab kogu turismisektor olema süsinikuneutraalne aastaks 2050, kus oodatakse ettevõtete omal algatusel tegutsemist (World Travel & Tourism Council, 2020, lk 13). Jätkusuutlikuks muutumine annab ettevõttele konkurentsieelise, parandab imagot, aitab uuendada rajatise mille läbi vähenevad kulud ja ennetab tulevikus tulevaid regulatsioone (Draper, Dawson, Casey, 2011, lk 171). Nimelt on klientideks muutumas Z ja millenniumi generatsioon, kelle jaoks on oluline teenuste autentsus ja jätkusuutlikkus. Juhul, kui ettevõtte poliitika ei toeta jätkusuutlikku käitumist, siis ei osutu see ka antud klientide poolt valituks. Keskkondlikult jätkusuutlikke seminare korraldades tuleb valida vastava poliitikaga ettevõtted, tellida kohaliku toorainega toitlustus, vähendada plastiku tarbimist ja osaleda süsinikneutraalsetes programmides. (CWT, 2019) Lõputöö uuringust selgus, et seminarikorraldajad ei pööra hetkel tähelepanu

keskkonna jätkusuutlikkusele. Seda nii korraldades kui ka seminarikohta valides. Mõne intervjuueeritava puhul tuli välja, et tegelikult soovivad nad sellele teemale rohkem tähelepanu pöörata ja seda arvestada. Pärnu Bay Golf Links peab omaalgatuslikult muutuma keskkonna suhtes jätkusuutlikumaks. Selleks tuleb muuta firmasisest poliitikat ja koolitada ka ettevõtte personali vastavatel teemadel. Tulevikus võiks ettevõtte taotleda Green Key märgist, mis tähistab keskkonnasõbralike kriteeriumite täitmist ja keskkonnajätkusuutlikku poliitikat.

Hübriidseminarid on muutunud üha enam aktuaalseks. Pandeemia tagajärjel on koosolekute korraldus muutunud täielikult virtuaalseks või viiakse läbi hübriidset viisil. Antud variandid muudavad koosolekutel osalemise kättesaadavamaks, säästavad aega ja muid ressursse. (Rubinger *et al.*, 2020, lk 1462) Kuna rahvusvaheline reisimine on hetkel piiratud, siis ei ole väliskülalistel seminaril osalemiseks teist võimalust, kui teha seda virtuaalselt. Ka piirangute leevenemisel ei pruugi inimeste liikumine endisel määral taastuda. Tulenevalt keskkonna jätkusuutlikkuse trendist, ei pruugi kaugemal asuvad osalejad enam väikese seminari jaoks kohale lennata. Lõputões läbiviidud uuringust selgus, et hübriidseminaride korraldamist peetakse aina olulisemaks. Sellest tulevalt peab seminarikoht olema hübriidseminaride korraldamiseks sobiv. Pärnu Bay Golf Linksis ei ole veel tänaseni korraldatud hübriidseminare. Sellest tekib hübriidseminari teenuse väljaarendamise vajadus, mis nõuab täiendavaid ressursse. Kuna konkurentidest pakub ainult üks virtuaalseid lahendusi, siis kvaliteetse hübriidseminari teenuse arendamine annab suurema konkurentsieelise saada rohkem seminarikliente. Hübriidseminaride pakkumiseks peab ettevõtte leidma koostööpartneri, kes suudab seminariruumides pakkuda sellekohast kvaliteetset teenust.

Hübriidseminari korraldamisel on oluline valgustus, kaamerad, helitehnika, vähene müra, kiire internetiühendus. Olemas peab olema tehniline tugi, kes aitaks esinevate probleemide korral. Seminarikohta disainides tuleb arvestada nii virtuaalsel teel osalejate kui ka kohapealsetega. On oluline, et mõlemal poolel oleks seminaril olla meeldiv. (Encore, 2020, 3–10) Uuringu tulemusel peetakse hübriidseminari tehnilise osa juures kõige tähtsamaks kiiret internetiühendust ja tõrgeteta toimivust. On oluline, et seminarikoht pakuks ise erinevaid hübriidseminari võimekusega pakette. Pärnu Bay Golf Linksis ei ole hetkel piisavalt kiiret internetiühendust hübriidseminaride korraldamiseks,

samuti ei ole vajalikku tehnikat. Selleks, et korraldada kvaliteetset hübriidseminari, tuleb leida ettevõttel internetikiirust tõsta.

Seminarikoha valikut mõjutab olemasolev vajalik mööbel ja tehnika. Kohapeal peaks olema mikrofonid, projektorid, ekraanid, helisüsteem, kaamerad, wifi. (Maasackers & Oh, 2020, lk 201, 204). Uuringust selgus samuti, et oluline on kohapeal olemasolev tehnika ja interjäär. Valmis võiks olla erinevad paketid, mis sisaldaks juba vajaminevat tehnikat ja mööblit. Pärnu Bay Golf Linksis puuduvad projektor ja ekraan. Kuna ettevõtte põhitegevuseks ei ole seminarid, siis investering seadmetesse ei pruugi olla tasuv. Vajaliku tehnika jaoks tuleks leida ettevõttel koostööpartner kellelt seda rentida. Samuti tuleks koostada seminariteenuse pakkumiseks valmis paketid, mis annaks võimaluse näha pakutava ja hinna suhet.

Toitlustuse juures saab pidada oluliseks selle mitmekesisust valikut ja selle kvaliteeti (Carvache-Franco *et al.*, 2019, lk 440). Toitlustus peab vastama ka seminari eesmärgile ja olema paindlik. Toitlustuse pakkumine oleneb päeva ja seminaride pikkustest ning osalejate eelistustest. Toitlustuse osas tuleb olla paindlik, kuna klientide soovid on erinevad (Maasackers & Oh, 2020 lk 205). Pärnu Bay Golf Links klubihoones on restoran Eagle, mis pakub seminariklientidele grupimenüüd. Toitlustust saab tellida nii buffet stiilis kui ka ette kandmisega. Toitlustuse osas on restoran paindlik ja arvestab võimalike erisoovidega. Restoran valmistab ette ka kohvipausid ja selle juurde kuuluvad suupisted. Ettevõtte võiks arvestada toitlustust pakkudes rohkem kohaliku toorainega, see lisab kvaliteeti toitlustusele ja on jätkusuutlikum ning panustab ka piirkonna arengusse.

Uuringust tuli välja, et seminarikohas pakutavaid lisateenuseid peetakse oluliseks, kui tegemist on meeskonnale suunatud seminariga. Teiste seminaride juures seda nii oluliseks ei peetud. Pärnu Bay Golf Links pakub golfidemo korraldamist ja oskajatele golfivõistluse korraldust. Kuna ettevõtte asub looduse keskel, siis võiks koostööpartnerite vahendusel pakkuda ka teisi lisateenuseid, mis oleksid meeskonda kaasavad. Ümbruses annaks korraldada erinevaid meelelahutuslikke meeskonnamänge pakkudes näiteks 360kraadi teenusepakkuja teenuseid.

Kui Pärnu Bay Golf Links soovib edaspidi suuremas mahus seminariklienti teenindama hakata, peab välja arendama seminaripaketid, mis annaks ülevaate erinevatest

seminaritüüpidest. Välja tuleb arendada hübriidseminari teenus, mis oleks kvaliteetne ja konkurentsivõimeline. Seminarikohas tuleb leida koostööpartnerid tehnika rentimiseks ja hübriidseminari teenuse pakkumiseks. Seminarikohas tuleb parendada internetikiirust. Klubihoone on looduskaunis kohas ja atraktiivne oma asukoha poolest. Sellest tuleks potentsiaalseid kliente rohkem teavitada. Ettevõtte kodulehel tuleks luua vaheleht, mis annab ülevaate seminarikoha ümbrusest, seminariruumidest ja pakutavatest teenustest. Ettevõtte peab uuendama ja laiendama oma pildipanka selleks, et potentsiaalsed kliendid saaksid näha klubihoone erinevaid ruume, seminaripaigutusi ja sealset keskkonda. Ettevõtte peab muutuma keskkondlikult jätkusuutlikumaks, et olla konkurentsivõimeline, valmis tulevasteks regulatsioonideks ja säästa pikemas perspektiivis.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teemaks oli „Seminariteenuse arendamine Pärnu Bay Golf Links näitel“. Kvaliteetse seminariteenuse pakkumine antud ettevõttes on oluline, kuna seda saab pakkuda ka väljaspool golfi hooaega. Seminariteenuse arendamiseks viidi läbi uuring, et teada seminarikorraldaja ootuseid ja vajadusi. Lõputöö eesmärgiks oli mõista seminarikorraldajate ootuseid ja vajadusi ning selle tulemusel teha ettepanekuid Pärnu Bay Golf Linksile, kuidas sihtrühmale sobivat teenust arendada. Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitati uurimisküsimus: millised on organisatsioonide ootused ja vajadused seminaride korraldamisel?

Lõputöö teoreetilise osa kirjutamisel tugineti erinevatel inglise keelsetel teadusartiklidel, statistilistel uuringutel ja raamatutel. Teooriale tuginedes selgus, et koosolekud on pandeemia tagajärjel muutunud virtuaalsemaks. Üha levinumaks on muutunud hübriidseminaride korraldamine, mis nõuab seminarikohalt tehnilist võimekust. Seminarikohta valides peab koht olema meeldiva õhkkonnaga, pakkuma vajaminevat tehnikat ja mööblit

Lõputöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimusele vastamiseks viidi läbi kvalitatiivne uuring. Uuringu valimiks osutusid Pärnu Bay Golf Linksis seminari korraldanud ja ettevõttele potentsiaalsed seminarikorraldajad. Uuringu meetodiks valiti poolstruktureeritud intervjuu, mille küsimused koostati tuginedes teooriale. Uuringu küsimused jagunesid üheksaks teemaks, milleks olid: seminari planeerimine, seminari asukoht, ligipääsetavus, ruumid, tehnika ja interjöö, keskkonna jätkusuutlikkus, toitlustus, teenindus ja lisateenused. Uuringu küsimused esitati avatud küsimustena, mis aitas intervjuueeritaval avaldada põhjalikumalt oma arvamust teema kohta.

Uuringu tulemused saadi laialdase valimi põhjal. Uuringus osalejad esindasid erinevaid organisatsioone erinevatest valdkondadest. Seminare peetakse erinevatel eesmärkidel, peamiselt jagunevad need ärilisteks, koostööks ja meeskonna motiveerimiseks suunatud

seminarideks. Seminarikohti valib organisatsioonis selleks määratud isik, kes kooskõlastab otsused juhtkonnaga. Seminarikohti valides ei ole seminarikorraldajad teadlikud DMO teenustest, kohtade leidmiseks kasutatakse otsingumootoreid või tehakse otsus varasemale positiivsele kogemusele tuginedes. Hübriidseminare korraldatakse aina enam, nende juures on kõige olulisemaks kiire internetiühendus ja tõrgeteta toimumine. Seminarikoha hind on piiratud eelarvete tõttu määrav, erandeid tehakse vahel eriliste ja kvaliteetsemate kohtade puhul. Ärilisel eesmärgil seminare peetakse traditsioonilistes seminarikohtades ja meeskonnale suunatud seminare peetakse erilisemates kohtades. Seminarikoht peab olema ligipääsetav auto ja bussiga. Seminariruumides on aknad eelistatud, kuid neist tuleb valgus peab olema reguleeritav. Seminaride toolide paigutus sõltub seminarist. Toolid peavad olema kergesti liigutatavad. Seminariks vajaminev tehnika ja interjööri peab sisalduma seminaripaketis. Hübriidseminari korraldades peab olema piisav tehniline võimekus koos tehnilise toega. Keskkonna jätkusuutlikkust ei peeta seminare korraldades oluliseks, kuid sellele pööratakse vaikselt rohkem tähelepanu. Seminaride toitlustus peab olema mitmekesine, arvestada tuleb erisoovidega ja olema paindlik. Teenindav personal peab olema professionaalne ja valmis lahendama ootamatuid probleeme. Lisateenused osutuvad seminarikohas oluliseks meeskonnale suunatud seminaride puhul.

Selleks, et seminariteenust Pärnu Bay Golf Linksis parendada, analüüsiti ettevõtte seminariteenuse hetkeolukorda ja võrreldi seminariteenuse pakkumist kuue konkurendiga. Hetkeolukorda ja konkurente analüüsid selgusid mitmed tugevused nagu seminarikoha erilisus, selle asukoht, meeldiv õhkkond, suurte akende olemasolu, kohapealne toitlustuse võimalus ja lisateenuste olemasolu. Nõrkustena tuli välja seminarikoha nõrk tehniline pool, seminaripakettide puudumine, seminariteenuse ülevaate puudumine veebilehel, majutusvõimaluse puudumine ja keskkonna jätkusuutlikkusega mitte arvestamine. Pärnu Bay Golf Links eristub konkurentidest oma hea asukoha ja eriliste vaadetega.

Lähtudes teooriast, Pärnu Bay Golf Linksi seminariteenuse hetkeolukorrast, konkurentsianalüüsist ja uuringu tulemustest saab teha parendusettepanekuid seminariteenuse parendamiseks. Pärnu Bay Golf Links peab looma ülevaatlikud seminaripaketid. Seminariteenuste ülevaade tuleb lisada ettevõtte kodulehele, samuti on

oluline juurde lisada pilte, mis annaks seminariruumidest ja erinevatest toolide paigutustest ülevaate. Ettevõttes tuleb välja arendada hübriidseminari teenus, selleks tuleb tõsta internetikiirust seminariruumides. Samuti tuleb leida koostööpartner vajaliku seminaritehnika rentimiseks tavalistele ja hübriidsetele seminaridele. Ettevõtte peab omal algatusel muutuma keskkondlikult jätkusuutlikumaks, kuna lähitulevikus võib see mõjutada klientide otsuseid seminarikoha valimisel.

Käesoleva lõputöö eesmärk ja uurimisküsimus said täidetud. Uuringust selgusid seminarikorraldajate ootused ja vajadused seminarikohale Teooria, uuringu ja ettevõtte seminariteenuse hetkeolukorra tulemusel tuginedes tehti seminariteenuse parendamiseks ettepanekud. Tehtud ettepanekuid saab Pärnu Bay Golf Links rakendada oma seminariteenuse kvaliteetsemaks ja konkurentsivõimelisemaks arendamisel. Samuti saavad uuringu tulemusi kasutada teised seminarikohad, kes soovivad ülevaadet hetkel seminarikorraldajate ootustest ja vajadustest seminaride korraldamisel. Antud teemat saab edaspidi uurida, kuna koosolekusektor on pidevalt muutustes. Täpsemaid uuringuid tuleks teha kvaliteetsete hübriidseminaride korraldamise ja keskkondlikult jätkusuutlikke seminaride teemadel.

VIIDATUD ALLIKAD

- Ajakiri Golf (s.a.). Golfisõnastik. <https://ajakirigolf.ee/golfisonastik/>
- Andreassen, T. W., Kristensson, P., Lervik-Olsen, L., Parasuraman, A., McColl-Kennedy, J. R., Edvardsson, B., Colurcio, M. (2016). Linking service design to value creation and service research. *Journal of Service Management*, 27(1), 21–29. doi: 10.1108/JOSM-04-2015-0123
- Carlson Wagonlit Travel (CWT). (2019). 2020 future trends in meetings and events. <https://www.cwt-meetings-events.com/futuretrends/>
- Carvache-Franco, O., Carvache-Franco, M., Carvache-Franco, W., Borja-Moran, J. L., Saltos-Layana, A., & Vilema-Herrera, K. (2019). Valuation and Motivation of the Meeting Industry: A Case Study from Guayaquil, Ecuador. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 25(2), 429–445. doi:10.30892/gtg.25213-371
- Crouch, G. I., & Brent Ritchie, J. R. (1997). Convention Site Selection Research: A Review, Conceptual Model, and Propositional Framework. *Journal of Convention & Exhibition Management*, 1(1), 49–69. doi:10.1300/J143v01n01_05
- Crouch, G. I., Louviere, J. J. (2004). Convention Site Selection: A Logistic Choice Model from Experimental Data. *Journal of Travel Research*, 34, doi: 10.1177/0047287504268233
- Draper, J., Dawson, M., Casey, E., (2011). An Exploratory Study of the Importance of Sustainable Practices in the Meeting and Convention Site Selection Process, *Journal of Convention & Event Tourism*. 12(3), 153–178, doi: 10.1080/15470148.2011.598353
- Eid, M. (2011). Research Methods in Communication. *Pearson Learning Solutions*. <https://www.researchgate.net/publication/305701567>
- Elston, K., Draper, J. (2012). A Review of Meeting Planner Site Selection Criteria Research. *Journal of Convention & Event Tourism* 13(3), 203–220. doi: 10.1080/15470148.2012.715269

- Encore (2021). The Hybrid Event Handbook. <https://cdn.encoreglobal.com/wp-content/uploads/2021/01/22141441/The-Planners-Guide-to-Hybrid-Meetings.pdf>
- Estonian Convention Bureau (ecb) (s.a.). Pärnu linn.
<https://www.ecb.ee/et/linnad/parnu-linn/>
- Events Industry Council (EIC). (s.a.). Seminar. <https://insights.eventscouncil.org/Full-Article/seminar>
- Ewijk, S., Hoekman, P. (2020). Emission reduction potentials for academic conference travel. *Journal of Industrial Ecology*, 1–11. doi: 10.1111/jiec.13079
- Hankinson, G. (2005). Destination brand images: a business tourism perspective. *Journal of Service Marketing*, 19(1), 24–32. doi: 10.1108/08876040510579361
- International Congress and Convention Association (ICCA). (2020.) 2019 ICCA Statistics Report. Country & City Rankings: Public Abstract.
- Jaanihanso Siidritalu (s.a.). Sündmus Jaanihansol. <http://www.jaanihanso.ee/ciderhouse-maitsmistuba/>
- Jamshed, S. (2014) Qualitative research method-interviewing and observation. *Journal of Basic and Clinical Pharmacy*.5(4), 87 – 88. doi: 10.4103/0976-0105.141942
- Jose Sa, M., Ferreira, C.M., Serpa, S. (2019). Virtual and Face-To-Face Academic Conferences: Comparison and Potentials. *Journal of Educational and Social Research*,9(2), 35–47. doi: 10.2478/jesr-2019-001
- Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskus (s.a.). Seminarid.
<http://www.klaaramanni.ee/seminarid/>
- Kvale, S. (2007). Doing Interviews. SAGE Publications. doi: 10.4135/9781849208963
- Lee, S.H., Fenich, G.G. (2018). Reconnoitering relationships among value, trust, affect, and loyalty at association events. *Journal of Convention & Event Tourism*, 19(3), 313–326, doi: 10.1080/15470148.2018.1470053
- Lepanina Hotell (s.a.). Seminarid. <https://www.lepanina.ee/seminarid/>
- Maasackers, M.V., Oh, J. (2020). Where Should We Have the Meeting? *Journal of the American Planning Association*, 86(2), 196–207, doi: 10.1080/01944363.2019.1685904
- Mallika, M.C.V., Sree Ranga, M.K.S. (2016). Undergraduate Medical Education: Comparison of Seminar-based Learning and Discussion in Groups, *International*

- Journal of Preventive and Public Health Sciences*, 2(2), 14–17. doi:
10.17354/ijpphs/2016/28
- Nicula, V., Elena, P.R. (2014). Business Tourism Market Developments. *Procedia Economics and Finance*. 16, 703–712. doi: 10.1016/S2212-5671(14)00858-2
- Nolan, E. (2020). Modifying the conceptual model of site selection in the organisation of association conferences. *Journal of Convention & Event Tourism* 21(5), 438–457 doi: 10.1080/15470148.2020.1810188
- Ojako Puhke- ja Koolituskeskus (s.a.). Seminarid ja koolitused.
<https://www.ojako.ee/urituste-korraldamine/seminarid/>
- Oregon Golf Association (OGA) (s.a.). Glossary of Golf Terms.
<https://www.oga.org/glossary-golf-terms>
- Puhka Eestis. (s.a.). Äriturism ja rahvusvahelised sündmused.
<https://www.puhkaeestis.ee/et/turismiprofessionaalile/turismi-suur-plaan-kuni-2024/ariturism-ja-rahvusvahelisted-sundmused#1387>
- Puhkekeskus Villa Andropoff (s.a.). Seminar. <https://andropoff.ee/seminar>
- Pärnu Bay Golf Links (s.a.). Meie lugu. <https://www.parnubaygolf.com/et/meie-lugu/>
- Rogers, T. (2013). *Conferences and Conventions 3rd Edition: A Global Industry*. Oxford: Routledge.
- Rubinger, L., Gazendam, A., Ekhtiari, S., Nucci, N., Payne, A., Johal, H., Khanduja, V., Bhandari, M., (2020). Maximizing virtual meetings and conferences: a review of best practices. *International Orthopaedics* 44, 1461–1466. doi: 10.1007/s00264-020-04615-9
- Safaeva, S., Adilova, D., (2020). Mice Tourism: Opportunities, Priorities, Problems, Prospects. *The American Journal of Applied Sciences* 2(11) ISSN 2689-0992
- Union of International Associations (UIA). (2020, December). The Prepared, Hybrid Mice City of Busan. <https://uia.org/other-news/47123>
- Uzunboylu, N. (2016). Service Quality in International Conference Industry; A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economic and Finance*, 39, 44–56. doi: 10.1016/S2212-5671(16)30239-8
- Uueda Puhkekeskus (s.a.). Seminarid. <https://uueda.ee/seminarid/>

- Veldhuizen, L.J., Slingerland, M., Barredo, L., Giller, K.E. (2020). Carbon-free conferencing in the age of COVID-19. *Outlook on Agriculture*, 49(4), 321–329. doi: 10.1177/0030727020960492
- VisitPärnu (s.a.-a). Seminari- ja konverentsiruumid. <https://visitparnu.com/seminari-ja-konverentsiruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-b). Pärnu Bay Golf Links. <https://visitparnu.com/parnu-bay-golf-links-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-c). Uueda Puhkekeskus. <https://visitparnu.com/uueda-puhkekeskuse-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-d). Jaanihanso Siidrivabrik. <https://visitparnu.com/jaanihanso-siidrimaja-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-e). Klaara-Manni Puhke- ja Seminarikeskuse seminariruumid. <https://visitparnu.com/klaara-manni-puhke-ja-seminarikeskuse-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-f). Villa-Andropoff. <https://visitparnu.com/villa-andropoff-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-g). Ojako Puhke- ja Koolituskeskus. <https://visitparnu.com/ojako-puhke-ja-koolituskeskuse-seminariruumid/>
- VisitPärnu (s.a.-h). Lapanina Hotell. <https://visitparnu.com/lepanina-hotelli-seminariruumid/>
- World Tourism Organization (UNWTO). (2020, October). UNWTO World tourism barometer. 18(6) <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.6>
- World Tourism Organization (UNWTO). (2021, March). UNWTO World Tourism Barometer 19(2) <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2021.19.1.2>
- World Travel & Tourism Council (WTTC) (2020, June). Global Economic Impact and Trends 2020. <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2020/Global%20Economic%20Impact%20Trends%202020.pdf?ver=2021-02-25-183118-360>

Lisa 1. Asukoha planeerimise tööriist

	Võtmeküsimused	Asjakohased kaalutlused	Näited
Korralduspaigaga seotud sihid			
Usaldusväärsus	Kas korraldusse valitud isikud mõistavad korraldamise vajadust? Kas nad usaldavad otsuste tegijate võimekust teha õigeid otsuseid?	Asukoha(-te) arutlemine erinevate osapooltega. Kas varasemalt on keeldunud sündmust lõpule viimast.	Korraldada asjalistega valitud koha vaatlus. Kasutada rutiinist väljas olevaid ebatavalisi asukohti, et luua pelgupaiklik keskkond.
Informaalsus	Kui hästi tunnevad üksteist korraldusse määratud inimesed. Kas neil on mugav üksteisega suhelda?	Küsida osalejatelt, kui hästi nad üksteist tunnevad ja luua mugavamad võimalused suhtlemiseks.	Korraldada ühised jalutuskäike, kohvipause, söömisi, koosolekuid.
Tervitav	Kas mõni osaleja on osalemises või korraldamises vähekogenenud või uus?	Hoida tähelepanu asukohta saabumise ja sisenemise kogemusel.	Võtta külalisi vastu ja tervitada personaalselt.
Ausus	Kas meeskonnas on märgatavat või pikemat võimukasutust ja kas see võib olla takistuseks?	Suhelda esindajatega korraldusprotsessist.	Kohtuda ise tiimiga ja suhelda nendega, mitte oodata nende tulekut enda juurde.
Neutraalsus	Kas osalejates on märgata vastasseisu arvestades kogukonna suhteid?	Konsulterida osapooltega ja uurida millised asukohad oleksid sündmuse esindajatele vastuvõetavad.	Kas sündmus on planeeritud suuremale alale ja sisaldab mitmeid erinevaid pakkumisi osapooltele?
Korralduspaiga valik			
Ligipääsetavus	Kas asukoht on kergesti ligipääsetav?	Kuidas saavad korraldajad garanteerida kõigile ligipääsu?	Vaadata kas asukoht vastab standarditele, kas lähedal on ühistranspordi peatuseid ja kas on olemas parkimisvõimalus.

Lisa 1. järg

Lähedus asutustele	Kui lähedal on asukoht võtmeasutustele ja sündmusega seotud kohtadele?	Kas on võimalik kasutada kõikidele osapooltele sobivat keskset kohta või tuleb sündmus korraldada mitmes kohas?	Raamatukogud, rahvamajad.
Maksumus	Kas eelarves on mõeldud asukoha rendile? Kas asukoha kasutamise kaasnevad rahalised kulud?	Avalikud hooned on enamasti tasuta kättesaadavad, kuid ei pruugi kõigile sobida	Eraomandis olevad restoranid, poed jms võivad olla renditavad soodsa hinna eest.
Suurus	Kas istmeplaneering sobib seatud eesmärgile? Kas eeldatav arv inimesi mahub ära?	Valida asukohti, mis annavad vabadust suurema seltskonna puhul.	Kontrollida lisa toolide ja ruumide saadavust
Tehnika ja mööbli olemasolu	Milline tehnika ja mööbel on vajalik arvestades koosoleku formaati, suurust ja nõudmisi?	Juhul kui asukoht sobib kõige muu osas tasub kaaluda tehnika renti või ise tuua puuduvad seadmed.	Kontrollida kas vajalikud seadmed töötavad ja kas toolid ja lauad sobivad.
Paiga ajalugu	Millised sündmused on varem asukohas toimunud?	Teha taustauuringuid valitud koha ajaloole ja sotsiaalsele taustale.	Küsida tiimikaaslastelt koha maine ja mineviku kohta.
Akende olemasolu	Palju on asukohas aknaid ja kas aknast tulevat valgust saab kontrollida?	Kas valgust saab kiirelt muuta ja kohandada vastavalt vajadusele?	Planeerida sündmuse ajastust, kasutada varju.
Turvasüsteemide olemasolu	Kas asukohas on olemas metallidetektor, turvaeesruum?	Kas sissepääs on võimalik muuta tervitatavaks säilitades turvanõuded?	Valida kohti, mis on sõbralikud ja vastuvõtlikud.
Korralduspaiga asetus			
Toolide asetus	Kas toolide asetus laseb luua otsekontakti ja silmsidet osalejate vahel?	Kuidas asetada toolid nii, et saaks suhelda otse ja säilitada inimestele vaba ruumi?	Kasutada ümmargusi laudu, kasutada U kujulist tooliplaani. Pauside ajaks jätta piisav ruum väiksemate seltskondade juttudeks.

Lisa 1. järg

Vastuvõtu ja tänamise koht	Kuidas saavad korraldajad asukohas meeldiva atmosfääri?	Osalejate saabumine tuleb planeerida sooja vastuvõtuga.	Tervitada saabujaid personaalselt või selleks määrata inimene.
Toidu ja jookide kättesaadavus	Millal ja kuidas serveeritakse toitu ja jooke?	Pakkuda sobilikku toitu ja jooki	Valida toit vastavalt osalejatele, kaaluda kohalike tootjate tooraine kasutamist.

Allikas: Maasackers & Oh, 2020, lk 203–204

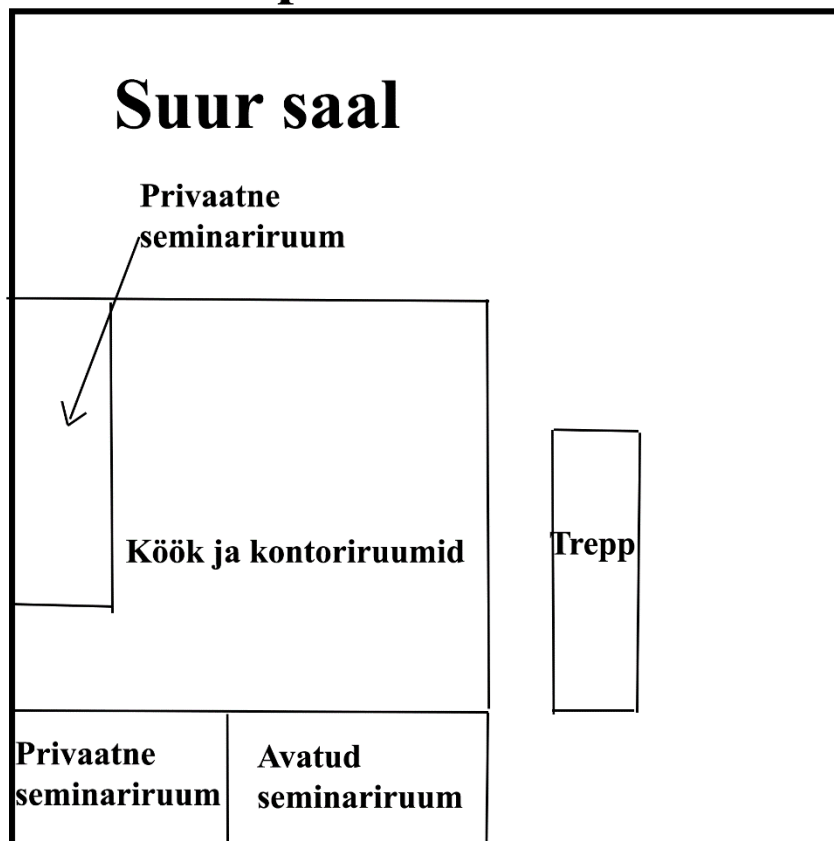
Lisa 2. Intervjuu küsimused

Kategooriad	Küsimused	Autorid
Planeerimine	Kes otsustavad koosoleku pidamise koha üle? Kui oluliseks peate turismisihtkoha turundusorganisatsiooni teenuste kasutamist? Olete Te korraldanud hübriidseminare? Mis on hübriidseminari korraldamisel oluline? Kas hübriidseminaride korraldamine võib osutada Teile oluliseks? Mil määral mõjutab seminarikoha valikut selle hind?	Crouch & Ritchie, 1997; Nolan, 2020; Rubinger <i>et al.</i> , 2020; Crouch & Louviere, 2004
Asukoht	Milliseid kohti eelistate seminaride pidamiseks? Kas pigem traditsioonilisi koosolekukeskuseid või eripäraseid kohti koosoleku pidamise võimalustega? Milline peaks olema seminarikoha õhkkond?	Crouch & Louviere, 2004; Crouch & Ritchie, 1997; Maasackers & Oh, 2020
Ligipääsetavus	Kui oluliseks peate seminarikoha ligipääsetavust?	Maasackers & Oh, 2020
Ruumid	Kui oluline on akende olemasolu ja vajadusel neist tuleva valguse reguleerimine? Kui oluline on toolide asetus?	Maasackers & Oh, 2020
Tehnika ja interjäär	Kui oluline on sobiva tehnika ja mööbli olemasolu? Kas selle puudumisel olete valmis seda rentima või ise kaasa tooma? Kui oluline on kergesti liigutatav mööbel? Milline peab olema seminarikoha tehniline võimekus hübriidseminari korraldamiseks?	Maasackers & Oh, 2020; Rubinger <i>et al.</i> , 2020; Encore, 2020
Jätkusuutlikkus	Kui oluline on seminari korraldamise juures keskkonna jätkusuutlikkus? Kas peate oluliseks seminarikoha keskkonna jätkusuutlikust?	CWT, 2019
Toitlustus	Milline on Teile sobiv toitlustuskorraldus?	Maasackers & Oh, 2020
Teenindus	Mis on teenindava personali puhul oluline?	Uzunboylu, 2016
Lisateenused	Kui oluliseks peate lisateenuste olemasolu lisaks seminarile? (nt golfidemo)	Crouch & Ritchie, 1997

Lisa 3. Seminarikorraldajate jaotus

Intervjueeritava kood	Valdkond	Seminarikorraldaja seotus Pärnu Bay Golf Linksiga
I1	tootmine	potentsiaalne korraldaja
I2	teadus	potentsiaalne korraldaja
I3	nõustamine	ettevõtte on korraldanud, kuid korraldaja on ettevõttes muutunud
I4	meditsiin, toodete esitlused	ettevõtte on korraldanud, kuid korraldaja on ettevõttes muutunud
I5	kohalik omavalitsus	on ettevõttes korraldanud
I6	haridusasutus	on ettevõttes korraldanud
I7	kütuste müük	potentsiaalne korraldaja
I8	koolitused	potentsiaalne korraldaja
I9	õnnetuste ennetamine, päästetöö	on ettevõttes korraldanud

2. korruse plaan



SUMMARY

DEVELOPMENT OF SEMINAR SERVICES – A CASE STUDY OF PÄRNU BAY GOLF LINKS

Chris Helger Rodes

The numbers of meetings and seminars have been increasing worldwide over the last decades until COVID-19 caused an abrupt halt to this trend. Alongside with face-to-face events being cancelled, a growing need for virtual meetings arose. The present thesis focuses on seminar service development based on the example of Pärnu Bay Golf Links. Presently, golf is the main service of Pärnu Bay Golf Links, which is seasonal. Therefore, developing a high-quality seminar service plays an important role in mitigating the seasonal fluctuation in current activities of the company, offering off-season services.

The specific objective of this study was to get to know seminar organizers' needs and expectations, analyze the results, and make suggestions for seminar service development. To fulfill this objective, the following research question was established: What are the needs and expectations of organizations in relation to arranging a seminar? A qualitative interview method was used for collecting data to address this research question. The interview participants were seminar clients who had already organized seminars at Pärnu Bay Golf Links as well as potential clients who might organize seminars at this location in future. There were altogether nine participants in this case study representing different fields and organizations.

The interview was divided into ten main topics: planning of seminars, locations, accessibility, rooms, technology and interior, environmental sustainability, catering, assistance and, additional services. The results showed that meeting venue is chosen by an organization's event planner and the venue is confirmed with the executives. Seminar organizers are generally not aware of destination marketing organizations' services –

venues are found primarily using internet search engines. Hybrid seminars are becoming more important, and they require fast internet connection and high-tech facilities for running smoothly. The price of a seminar venue is important as budgets are typically established before the venue selection. However, in some cases the client is willing to pay a higher price for a high quality or uniqueness of the location. Venue selection depends largely on a seminar type, for example, business versus personal motivation seminars. Seminar venue has to be accessible by car and bus.

In the meeting room, the presence of windows is preferable, but the level of natural light has to be adjustable. Preferred arrangement of chairs varies by seminar type, different options need to be available and the chairs should be easily moveable. All technology and interior have to be included in the seminar package. Hybrid seminars require specific technology including technical support. Environmental sustainability is not generally considered important, though there is growing awareness and focus on it. Food selection has to be diverse and consider different preferences. Staff is expected to be professional, service-minded and ready to solve any unexpected issues. Possibility for additional services is important for personal motivation related seminars but less important for business seminars.

As part of developing a high-quality seminar service, the company's current situation was analyzed with competitor's seminar service. The strengths of Pärnu Bay Golf Links were identified to be its unique location, pleasant environment, proximity to the city, the existence of large windows, and the availability of catering and extra services. The venue's weaknesses include unavailability of specific technology for hybrid seminars, unavailability of seminar packages, lack of information about seminar service on the company's homepage, and a failure to consider environmental sustainability.

Based on the result of the study as well as the analysis of competitors, recommendations are made for developing a high-quality seminar service. Pärnu Bay Golf Links would need to create overview packages of their seminar services. It is important to create a webpage to highlight seminar service with pictures of seminar rooms and seat arrangements. It is important to develop a hybrid seminar service, improve internet quality, and find partners for technology rental. The company may also wish to take an initiative to focus on environmental sustainability as a way to attract future customers.

To conclude, the objective of the study was met and the research question answered. Additionally, recommendations for improving seminar service were made to Pärnu Bay Golf Links. These suggestions can be used to make the seminar service more competitive and increase its quality. The findings of this thesis are applicable for other seminar venues as well, as these provide insight into the current needs and expectations of seminar organizers. Further research is recommended to evaluate the organization of high-quality hybrid seminars and environmentally sustainable seminars.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Chris Helger Rodes,

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

Seminariteenuse arendamine Pärnu Bay Golf Links näitel,

mille juhendaja on Marit Piirman,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Chris Helger Rodes

17.05.2021