

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Johanna Joandi

# **HEAOLUTEENUSTE ARENDAMINE KLAARA-MANNI PUHKEKESKUSE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Aime Vilgas, MBA

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Aime Vilgas MBA*

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

*Aime Vilgas MBA*

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

(allkirjastatud digitaalselt)

*Johanna Joandi*

## SISUKORD

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Sissejuhatus .....                                                    | 4  |
| 1. Heaoluteenused puhkekeskuses .....                                 | 7  |
| 1.1. Heaoluturismi võimalused ja eripära.....                         | 7  |
| 1.2. Teenuste arendamine maapiirkonnas .....                          | 10 |
| 1.3. Külastaja ootused ja vajadused heaoluteenustele .....            | 13 |
| 2. Teenuste arendamine Klaara-Manni Puhkekeskuses .....               | 18 |
| 2.1. Külastajauuringu metoodika ning uuringuprotsessi kirjeldus ..... | 18 |
| 2.2. Külastajauuringu tulemuste analüüs.....                          | 22 |
| 2.3. Järeldused ja ettepanekud Klaara-Manni Puhkekeskusele.....       | 30 |
| Kokkuvõte .....                                                       | 34 |
| Viidatud allikad.....                                                 | 36 |
| Lisad.....                                                            | 39 |
| Lisa 1. Küsimustik .....                                              | 40 |
| Lisa 1. järg.....                                                     | 41 |
| Lisa 1. järg.....                                                     | 42 |
| Lisa 2. Intervjuu küsimused .....                                     | 43 |
| Summary .....                                                         | 45 |

## SISSEJUHATUS

Peale COVID-19 tõttu tekkinud isolatsiooniperioodi eelistab üha enam reisijaid vähemtuntud ja vähem rahvarohkeid sihtkohti, näiteks loodust, looduslikke objekte. Samuti on pärast piiranguid ja ülemaailmset pandeemiat uuesti rohkem esile tõusnud heaolu ja tervise väärtustamine. Nii loodusturism kui ka heaoluturism on hetkel olulised ja aktuaalsed valdkonnad, sest reisijad otsivad elamusi, mis ühendavad nii loodusliku keskkonna kui ka isikliku heaolu eesmärgid. (Jus *et al.*, 2022) Seetõttu on oluline teada, millised muutused tekkisid pandeemia jooksul looduspiirkonda külastava turisti rahulolu mõjutavates tegurites. See aitab kohaneda külastajate käitumise muutustega ning kujundada tulevikus turismisihtkohtade arendamiseks strateegiaid. (Štumpf & Kubalová, 2024)

Turismi valdkonna kiire areng ja külastajate kasvavad ootused loodusturismi ning puhkemajanduse teenuste vastu nõuavad ettevõtetelt pidevat kohanemist. Konkurentsipüsimiseks tuleb luua unikaalsed konkurentsieelised ning arendada strateegiaid, mis muudavad sihtkoha atraktiivseks ja meeldejäävaks. Edu võtmeks on sihtrühma põhjalik tundmine ja nende vajadustele vastavate teenuste pakkumine. (Bosnić *et al.*, 2014) Heaolu kontseptsioon ja holistilise lähenemise omaksvõtt tervise ja heaolu edendamiseks on kasvav trend, mis lubab heaoluturismi teenuste kasvu ja arengut (Hudson *et al.*, 2017).

Terviseriskide ja krooniliste haiguste esinemine sageneb ning ohutute ravivõimaluste nõudlus on kasvavas trendis. Selle tõttu on inimesed hakanud eelistama heaoluteenuseid, mis kombineerivad traditsioonilisi meditsiinilisi ravimeetodeid, alternatiivseid tervisehoolduse võimalusi. Heaoluturismi ja meditsiinilise turismi vahelised piirid hägustuvad, pakkudes turistidele juurdepääsu laiale tervise- ja heaoluteenuste valikule. (Majeed & Gon Kim, 2023)

Oluline on mõista, kuidas arendada heaoluteenuseid, et need vastaksid puhkekeskuse retriidimis osaleja ootustele. Valdkonna parendamine on vajalik, et aidata kaasa turismi

arendamisele ja strateegiliste eesmärkide saavutamisele, näiteks külastaja rahulolu suurendamisele. Bowers & Cheer (2017) rõhutavad, et on vaja uurida joogaturistide motivatsiooni reisimiseks ja seda, kuidas joogaturismi äritegevus võiks toetada kohalikke kogukondi ning säilitada jooga vaimseid väärtusi. Kelly (2012) leiab, et on suur turg inimesi, kellel on huvi heaoluretriidi vastu, kuid varasem kogemus meditatiivsete tegevuste praktiseerimisel puudub. Seega on sektoril potentsiaali tulevikus veel suuremaks kasvada.

Külastajauuringu läbiviimine on vajalik, et teada saada, kas ja millised ootused on ajas muutunud. Uuring annab sisendi puhkekeskustele teenuste arendamiseks ja heaoluturistile kohandamiseks. Sellest on töö autor sõnastanud probleemküsimuse: „Kuidas saavad puhkekeskused arendada ja pakkuda heaoluturisti ootustele vastavaid teenuseid?“

Käesolevas lõputöös leitakse probleemküsimusele vastused Klaara-Manni Puhkekeskuses läbi viidava uuringu toel. Klaara-Manni Puhkekeskus on siiani pakkunud peamiselt suursündmuste korraldamise võimalust era- ja korporatiivkliendile. Puhkekeskus on aktiivselt tegelemas pakutavate teenuste kontseptsiooni uuendamise ja võimalike uute teenuste arendamisega. Samuti on hiljuti osaletud Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutuse (edaspidi EIS) poolt läbi viidud teenuse disainimise programmis. Konkurentsipüsimiseks plaanib ettevõtte keskenduda heaoluturistile ning retriidi põhimõttel toimiva heaolulaagri arendamisele.

Lõputöö eesmärgiks on tuginedes teaduskirjandusele ja uuringu tulemustele, esitada ettepanekud Klaara-Manni Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks. Uurimisküsimus on formuleeritud, lähtudes püstitatud probleemküsimusest ning toetab töö eesmärgi saavutamist. Lõputöö eesmärgi saavutamiseks püstitatakse uurimisküsimus: „Millised on Klaara-Manni Puhkekeskuses heaolulaagrist osavõtja ning laagri korraldaja ootused ja vajadused heaoluteenustele?“

Töö analüüsib heaoluturisti vajadusi ja ootuseid Klaara-Manni Puhkekeskuse teenuste näitel. Kvantitatiivne uurimismeetod annab võimaluse koguda standardiseeritud andmeid suurelt hulgalt vastajatelt. Nii saab tuvastada selgeid trende, mustreid ja seoseid, näiteks milliseid teenuseid heaoluturistid eelistavad või millised teenuse aspektid mõjutavad

rahulolu kõige enam. Samuti võimaldab kvantitatiivne meetod tulemusi esitada statistilises vormis, mis toetab põhjendatud soovitude tegemist puhkekeskusele. Lisaks viidi läbi intervjuud retriidi korraldajatega, et täiendada kvantitatiivset uuringut.

Baseerutakse peamiselt ingliskeelsel teaduskirjandusel ning läbi viidud uuringutel. Heaolulaagrite olemust on varasemalt uurinud Kelly (2010); (2012); Lyulicheva *et al.* (2023). Lisaks on joogaturismi varasemalt käitsenud Telej & Gamble (2019); Lehto jt (2005). Teaduskirjanduse allikaks on andmebaasid - ScienceDirect, Emerald, EBSCO.

Töö koosneb kahest osast. Lõputöö esimeses peatükis käsitletakse heaoluturismi mõistet ning sihtgrupi ootusi ja vajadusi ja puhkekeskuses teenuste arendamise võimalusi. Alapeatükkides keskendutakse jooga- ja heaoluturistile kui spetsiifilisele sihtrühmale, samuti tuuakse välja retriidi eripära. Lisaks käsitletakse maapiirkonnas teenuste pakkumise väljakutseid ning võimalusi.

Töö teine osa kirjeldab Klaara-Manni Puhkekeskuse tegevust. Kajastatakse lõputöö uuringu valimit, meetodikat ning uuringu protsessi ja tulemusi. Esitatakse järeldused ning ettepanekud Klaara-Manni Puhkekeskusele teenuste arendamiseks heaoluturistile.

# 1. HEAOLUTEENUSED PUHKEKESKUSES

## 1.1. Heaoluturismi võimalused ja eripära

Järgnevas peatükis kirjeldatakse heaoluturismi olemust ning eripärasid. Samuti on selgitatud erinevaid mõisteid seoses jooga- ning healuretriidiga.

Heaoluturism on kiiresti kasvav turismi osa, mis keskendub ennetavatele, mitte ravivatele lähenemistele isikliku tervise ja heaolu edendamiseks. Uus tarbijagrupp eelistab tervisepõhiseid elustiiliteenuseid, otsides sihtkohti ja teenuseid, mis toetavad nende tervislikku eluviisi. (Smith *et al.*, 2010) Heaoluturism ei ole enam ainult lõõgastus, vaid terviklik lähenemine, mis vastab nii füüsilise kui vaimse heaolu vajadustele (Majeed & Gon Kim, 2023). Heaoluturism on laiahaardeline kontseptsioon, mis koosneb kümnest erinevast komponendist: kuumaveallikad, spaad, meditsiiniline turism, keha ja vaimu eest hoolitsemine, toidu- ja veinikultuur, sport, loodus ja keskkond, kultuur, vaimsus ning üritused. (Dini & Pencarelli, 2022) Heaoluturismi turu kasv on seotud tarbijatega, kelle jaoks tervis ja heaolu on elustiili osa, mitte lihtsalt viis tasakaalustada halba tervist või välist survet. Heaoluturism on rohkem seotud juurdunud väärtuste ja hoiakutega, mitte ainult põgenemisega stressirohketest elutingimustest. (Hudson *et al.*, 2017)

Healuretriit on osa laiemast heaoluturismi sektorist, mis keskendub vaimsele, füüsilisele ja emotsionaalsele heaolule. Retriidi eripära võrreldes teiste healuteenustega seisneb selles, et lõõgastumine ja eneseareng tekivad sisemiselt, programmide ja toetava keskkonna kaudu. Heaoluturismi ja -retriidi ühine eesmärk on pakkuda külastajatele kvaliteetset juhendamist, personaalset lähenemist ning võimalust süveneda enesearengusse ja lõõgastusse. Inimesed, kes otsivad taastumist, stressist vabanemist ja elukvaliteedi parandamist moodustavad peamise sihtrühma healuretriitidele. Retriit on üks heaoluturismi alaliike, mille populaarsus kasvab, pakkudes unikaalsemaid ja sügavamaid kogemusi kui paljud traditsioonilised tervisepuhkuse vormid. (Kelly, 2012)

Regeneratiivset turismi võib defineerida kui kontseptsiooni, mis toob esile kohalike kogukondade, ressursi ja kultuuri kui terviku, minnes kaugemale traditsioonilisest jätkusuutlikkusest. Regeneratiivne turism tegeleb aktiivselt kogukondade, sihtkoha heaolu parendamisega. Seda käsitletakse holistilise, omavahel seotud ja tulevikule orienteeritud lähenemisena, mis keskendub turismi positiivsele mõjule nii praeguste kui ka tulevaste põlvkondade jaoks. (Pung *et al.*, 2024) Retriidi loomisel saab kasutada regeneratiivse turismi ideid, sidudes programmid kohaliku kogukonna traditsioonidega ja keskkonna taastamisega.

Joogaturism eristub veidi heaolu- ja spirituaalturismist, kuigi neil on teatud kattuvusi. Joogaturistid otsivad võimalusi isiklikuks kasvuks ja transformatsiooniks ning hindavad vaimseid teadmisi ja juhendamist. Joogaturism keskendub ennekõike enese arendamisele, elumuutustele ja isiklikule transformatsioonile. Kuigi joogal on vaimsed juured, on reisi peamised motivaatorid seotud heaolu ja karjääri edendamisega, mitte religioossuse või puhtalt vaimsete eesmärkidega. Joogaturismi käsitletakse tihti pigem eluolu ja elustiili täiustamise kui stressileevenduse vahendina. (Bowers & Cheer, 2017)

Retriite eristab nende keskendumine kogukonna loomisele ja turvalise, rahuliku keskkonna pakkumisele, kus külastajad saavad igapäevamuredest lahti lasta. Teenusepakkujad kirjeldavad, et külaliste vahel tekib sügav side, mida toetavad niietriidi keskuste ruumiline lahendus kui ka programmide sisu. Retriidi keskkond ise on paljudele külastajatele oluline, pakkudes tuge, kogukonnatunnet ja võimalust sotsiaalseks suhtluseks, mis rikastab nende kogemust. See kogukondlik ja toetav aspekt on retriitide ainulaadne tunnusjoon võrreldes teiste heaoluteenustega, näiteks spaadega. (Kelly, 2010)

Peamine retriidi erinevus võrreldes muude heaoluteenuseid pakuva ettevõttega seisneb külastajate aktiivses osalemises ning isikliku teadlikkuse ja stressi vähendamise rõhutamises. Meditatsioon, jooga ja nõustamine koos isikliku arenguga on retriidi lahutamatud osad, mida muidu samal määral või toetavas ja pikemaajalisemas formaadis pakutakse harva. (Kelly, 2010) Enamik religioosseid ja mittereligioosseid vaimseid retriite on suunatud inimeste valgustumisele ja vaimsele arengule, samuti kogetu peegeldamisele, mis saavutatakse meditatsiooni, jooga või filosoofiliste või religioosete õpetuste kaudu. Enesemuutust psühholoogilisel tasandil võivad mõjutada ka



enesehinnangu taastamine, põgenemine (mentaalselt) ja lõõgastumine. (Voigt *et al.*, 2011)

Heaoluturismi teenuste turundamisel on suur rõhk suust-suhu turundusel ning soovitud. Kasutusel on küll ka traditsioonilised kliendini jõudmise võtted, kuid suur panus on siiski isiklikel tutvustel. (Bowers & Cheer, 2017) Enam kui pooled retriidi operaatorid ei tee koostööd ühegi turismiorganisatsiooniga ega pea end turismiettevõtjateks, vaatamata sellele, et paljud nende külastajad tulevad välismaalt. Geograafiline eraldatus ja vähene teadlikkus koostööst turismiprofessionaalidega vähendavad retriitide võimalusi saada osa rahastusvõimalustest, turunduse toetustest ja kollektiivsetest algatustest. (Kelly, 2010)

Reisikorraldajad, -bürood, eraagentuurid ja kohalikud omavalitsused peaksid tegema koostööd, et näidata joogat kui tervisliku eluviisi ühte olulisemat tegevust. Joogaturismi reklaami- ja turunduskampaaniad peaksid olema eraldiseisvad, kuna joogaturism meelitab väga spetsiifilisi külastajaid. Seetõttu on oluline planeerida joogaturismi jaoks eraldi turundus- ja reklaamistrateegiad, mis tooksid esile teenuse unikaalsed omadused ja olemuse. (Sharma & Nayak, 2019)

Heaoluturismi peamine võimalus ja eripära seisneb selles, et see ühendab tervise, vaimse tasakaalu ja elustiilivalikute toetamise terviklikul moel. Heaoluretriitide peamine eristuv tunnus seisneb külastajate aktiivses osalemises ja rõhuasetuses isiklikule teadlikkusele ning stressi vähendamisele. Retriidid pakuvad unikaalset keskkonda, kus meditatsioon, jooga, nõustamine ja isiklik areng on olulised osad, mida pikemaajalisel ja toetaval moel mujalt sageli ei leia. Need teenused aitavad kaasa vaimsele kasvule, enesehinnangu taastamisele ja lõõgastumisele. Turunduses on retriitidel suur rõhk suust-suhu soovitud, kuid puudulik koostöö turismiorganisatsioonidega ja geograafiline eraldatus piiravad nende nähtavust ja arenguvõimalusi. Joogaturismi jaoks on oluline kasutada spetsiifilisi ja eraldiseisvaid turundusstrateegiaid, mis rõhutavad teenuste unikaalsust ja jooga kui tervisliku eluviisi keskset rolli. Seetõttu tuleks retriitide ja joogaturismi arendamisel luua koostöövõrgustikke, kaasata turismiprofessionaale ja töötada välja sihtrühmapõhised turunduslahendused.

## 1.2. Teenuste arendamine maapiirkonnas

Peatükis käsitletakse maapiirkondades turismi arendamise väljakutseid ja võimalusi, rõhutades jätkusuutlikkuse ning kogukonna kaasamise olulisust. Tuuakse esile varasemad käsitletused, kuidas unikaalsed konkurentsieelised ja kvaliteetne teenus mõjutavad sihtkoha atraktiivsust ja küllastajate lojaalsust.

Kaasaegne turismimajandus eeldab suutlikkust kohaneda muutustega. Edu saavutamiseks tuleb keskenduda unikaalsetele konkurentsieelistele ja strateegiate arendamisele, et tuua esile sihtkoha atraktiivsus ning sellest kujundada omanäoline, meeldejääv kuvand. Samuti on oluline tunda soovitud sihtrühma. (Bosnić *et al.*, 2014) Maapiirkondades paiknevatel ettevõtetel on tihtipeale piiratud ressursid ja eelarved ning arvestades keerulist majanduslikku ja finantsolukorda, tuleb uuendusi kriitiliselt hinnata enne nende elluviimist. (Tsai & Chen, 2023)

Maapiirkonnas turismi arendamisel seatakse tihti esikohale turisti vajadused, unustades ja eirates kohaliku kogukonna huve. Selline arendamine seab ohtu sihtkoha autentsuse ja jätkusuutlikkuse. Loomupärase autentsuse säilitamine suurendab turistide seotust ja lojaalsust. Maapiirkonnas asuva sihtkoha, näiteks küla, traditsiooniliste elatusviiside säilitamine ja mitmekesistamine aitab säilitada koha maapiirkondlikku iseloomu ja tugevdada maaturismi autentsust. (Yanan *et al.*, 2024) Samuti rõhutab Yanan jt. (2024) valitsuste ja valitsusväliste organisatsioonide vahelise koostöö tähtsust maapiirkonnas turismi arendamisel. Eriti tähtis on, et protsess arvestaks traditsiooniliste külade unikaalseid kultuurilisi ja kogukondlikke väärtusi. (Yanan *et al.*, 2024, lk 17-18) Selline arendamisviis läheb kokku ka regeneratiivse turismi põhimõtetega. Teenuste loomisel peaks keskenduma kogukondadele ja kohaliku kultuuri kaasamisele, et luua sihtkohtadesse kuuluvustunne ja tugev sidusus. Regeneratiivne turism loob aktiivselt positiivset väärtust, tuues kasu kogukondadele, keskkonnale ja majandusele. (Pung *et al.*, 2024)

Sihtkohtade arendamisel on oluline arvestada küllastajate teadlikkuse tasemega ja väärtushinnangutega. Rekreatsiooni spetsialiseerumise teooria kohaselt järgivad teadlikumad küllastajad suurema tõenäosusega reegleid ja norme, mis toetavad ökoressursside jätkusuutlikkust. Samuti kipuvad sellised küllastajad olema

pühendunud ka teistele kestlikust toetavatele tegevustele. Nair ja Hussain rõhutavad, et väärtused võivad mõjutada käitumist kaudselt hoiakute kaudu, mistõttu on oluline mõista küllastajate väärtushinnanguid ja nendest tulenevaid reaktsioone. See aitab luua sügavamad sidet sihtkohtadega ja toetada nende pikaajalist atraktiivsust. (Nair & Hussain, 2013)

Amoah jt (2016) leidis seitse peamist mõõdet, mis kujundavad külalistemajade küllastajate kogemuse väärtust:

- atmosfäär: viitab esteetikale, kujundusele ja üldisele keskkonnale.
- Majanduslik väärtus: positiivne tajumise hinna ja kvaliteedi suhtest.
- Nauding: rahulolu meeldivast ajaveetmisest.
- Suurepärasus: teenuse täiuslikkus ja ootustele vastamine.
- Efektiivsus: teenuse sujuvus ja ajasäästlikkus.
- Meelelahutus: lõbu ja mitmekesiste tegevuste pakkumine.
- Põgenemine (*escape*): viitab võimalustele argielust eemalduda.

Kõik mõõtmised on omavahel tugevalt positiivselt seotud, kinnitades kogemuse väärtuse mitmekülgset olemust. Rahulolu omakorda mõjutab positiivselt tulevase kavatsusi, sealhulgas soovi külalistemajja tagasi pöörduda ja sellest teistele rääkida. (Amoah *et al.*, 2016) Eriti olulised on teenuse hügieeniline seisund, loodav atmosfäär (rahulik keskkond ja kodune tunne) ja vajaduste rahuldamine (duširuumid, voodipesu kvaliteet). (Wang *et al.*, 2021)

Pakutava teenuse kõrge kvaliteet on olulise tähtsusega, sest see mõjutab küllastajate tajumise vaimse heaolu vaatepunktist. See toetab sügavamad heaolu ja eesmärgi tunnet. Kvaliteetne teenus parandab küllastajate üldist rahulolu ning tugevdab nende lojaalsust sihtkohale. Näiteks Tai heaoluturismi edu põhineb suuresti pakutavate teenuste kvaliteedil, mis aitab kujundada positiivseid kogemusi ja vastata küllastajate kasvavatele ootustele. (Chua *et al.*, 2024) Suur osa programmides osalejaid eelistavad järjepidevalt küllastada sama retriiti aina uuesti ja uuesti. Osalejate ning personaliga taas kohtumine on peamiseks motivatsiooniks juba tuttavasse kohta naasmiseks. (Kelly, 2012)

Külalistemaja kvaliteeti hinnatakse kõrgelt, kui tunnetatakse, et see sobitub nende isiklike omaduste ja väärtustega. See viitab, et isiksuse sobivus on oluline teenuse täiustamise ja

klientide positiivsete hinnangute kujundamise aspekt. Külalistemajad peavad pakkuma unikaalseid ja eristuvaid teenuseid. Kui turul on sarnaseid teenuseid pakkuvaid ettevõtteid, väheneb külastaja lojaalsus. (Wang *et al.*, 2021) Külastajate rahulolu on tihedalt seotud nende kogemuste negatiivsete aspektidega, nagu kehv jäätmekäitlus või vastutustundetu käitumine looduseskeskkonnas. Uuringud näitavad, et külastajate rahulolu suureneb, kui negatiivseid tegureid tõhusalt leevendatakse. Sihtkohtades, kus probleemidega tegeletakse süsteemselt, on kõrge rahulolu püsinud stabiilsena, mis rõhutab kestliku arendamise ja külastajate rahulolu vahelise seose olulisust. (Nair & Hussain, 2013) Seega on sihtkohtade arendamisel oluline kombineerida jätkusuutlikkuse põhimõtted ja kvaliteetse teenuse pakkumine, et tagada nii külastajate rahulolu kui ka pikaajaline konkurentsieelis.

Heaoluretriidi puhul on oluline nii korraldaja kui ka osalejate füüsiline kohal viibimine, sest programmi väärtus seisneb kogemuse terviklikkuses – keskkond, toit, majutus ja tegevused moodustavad ühtse paketi. Vahetu kogemus toetab osalejate vaimset ja füüsilist heaolu ning loob sügavama sideme sihtkohaga. (Sutarya, 2024, lk 100)

Reisikorraldajad on oma olemuselt vahendajad, ühendades konkreetse sihtkoha ja sihtgrupi vajadused. Kuna reisikorraldajad suhtlevad otse klientidega, tunnetavad nad hästi kasvavat nõudlust kvaliteedi ja jätkusuutlikkuse järele. Samas teevad nad koostööd erinevate tarnijatega, mis võimaldab neil koguda ja jagada parimaid praktikaid ning edendada teadmiste vahetust kogu tarneahelas. (Trunfio *et al.*, 2006)

Tehnoloogia edusammud lihtsustavad retriitide korraldajatel potentsiaalsete klientideni jõudmist. Digitaalne turundus ja hübriidteenused (füüsiline + virtuaalne) on muutunud peamiseks meetodiks, et jõuda sihtrühmadeni ja luua kestlik ärimudel ka pandeemiajärgsel ajal. Samal ajal säilitavad retriidid oma fookuse – füüsilise kohalolu ja kogemuse olulisuse, kus kohapealset osalemist väärtustatakse tulenevalt sügavamast elamusest ja kogukonna loomisest. (Sutarya, 2024, lk 102-103)

Maapiirkondades teenuste arendamine tähendab, et ettevõtted peavad oskama kohaneda muutustega ja pakkuma midagi, mis meelitab külastajaid. Edu saavutamiseks on oluline pakkuda teenuseid, mis on kvaliteetsed ning arvestavad nii külastajate kui ka kohalike inimeste vajadustega. Heaoluretriidi puhul on tähtis, et osalejad viibiksid kohapeal, sest

elamus tekib just tänu keskkonnale, toitlustusele, majutusele ja tegevustele, mis kõik kokku moodustavad terviku. Kuigi digiturundus ja virtuaalsed lahendused aitavad inimesi kohale tuua, on retriitide tugevuseks vahetu kogemus ja kogukonnatunnetus, mis tekib kohapeal olles. Selline lähenemine toetab ka kestlikku turismi ja aitab luua positiivset mõju nii osalejatele kui ka kohalikule piirkonnale.

### **1.3. Külastaja ootused ja vajadused heaoluteenustele**

Peatükk analüüsib külastaja ootuseid ja vajadusi heaoluteenustele. Külastajakogemuse mõistmine on oluline heaoluteenuse disainimisel, sest heaoluturismi tarbija on sageli teadlik, nõudlik ning otsib spetsiifilisi teenuseid. Sihtgrupi mõistmine võimaldab teenusepakkujal kohandada oma teenuseid vastavalt külastajate ootustele, parandades sellega nende rahulolu ja lojaalsust.

Tsai ja Chen (2023) jagavad puhkemajade külastajad kolme segmenti:

- brändijälgijad. Need külalised hindavad kõrgelt auhinda ja tunnustusi, mis toimivad teenuse garantiina.
- Kogemuste otsijad. Külalised väärtustavad temaatilisi elamusi ja tegevusi, mida külalistemajad pakuvad.
- Täpsete teenuste otsijad. Külalised hindavad teenuse detaile ja lisaväärtust, samuti teenuse taastamise vastuseid.

Külastajate jagamine sellisteks segmentideks võimaldab ettevõttel tegutseda vastavalt sihtgrupi eeldatavale reaktsioonile. Sihtgrupi tundmine aitab eeldada ja ette näha külastaja emotsioone, mis tekivad puhkekeskuse teenuste uuendamise käigus. Samuti aitab kliendirühma teadmine ettevõttel teha õigeid otsuseid efektiivse teenuse osutamiseks. (Tsai & Chen, 2023)

Nautiyal jt (2022) jagab joogast huvitatud turistid kolme peamisesse kategooriasse: kultuurile fookuseeritud, joogale fookuseeritud ning heaolule fookuseeritud külastajad. Kolmest kategooriast jagatakse joogaturistid omakorda seitsmesse alamkategooriasse:

- kultuurikeskne joogareisija (CFYT) – keskendub jooga ja selle kultuurilise konteksti avastamisele.

- Algataja (*Initiator*) – algajad, kes on huvitatud joogaga alustamisest ja uute kogemuste omandamisest.
- Avastaja (*Explorer*) – otsib uusi ja unikaalseid joogaga seotud sihtkohti ja kogemusi.
- Meistrid (*Masters*) – kogenud joogapraktikud, kes otsivad sügavat teadmiste täiendamist ja oskuste arendamist.
- Vaimsusest huvitatud joogareisija (SFYT) – keskendub jooga vaimsetele aspektidele ja eneseleidmisele.
- Õpihimuline joogareisija (PYT) – motiveeritud õppima joogat süvitsi ja avardama oma teadmisi.
- Nautleja joogareisija (IYT) – naudib joogat pigem lõõgastumiseks ja heaolu parandamiseks kui sügavamate vaimsete eesmärkide saavutamiseks.

Kuigi joogahuvilise peamine reisimotivatsioon on jooga, annab selline kategoriseerimine võimaluse eristada teisejärgulisi motivatsiooniallikaid. Kategooriate abil on võimalik sihtkohal arendada ning pakkuda teenuseid vastavalt konkreetsele segmendile. Samuti on võimalus laiendada teenuste valikut ning edendada digitaalset turundust. (Nautiyal *et al.*, 2022)

Joogaturistid on sageli kõrgharitud, lääneriikidest pärit professionaalsed naised, kes eelistavad grupis reisimist. Nad ei defineeri end traditsiooniliste turistidena, vaid pigem joogapraktikute või spirituaalsetel otsingutel viibivatena, mis peegeldab nende eristumist tavaturismist. (Bowers & Cheer, 2017) Heaolulaagrites osalejad on peamiselt naisterahvad, valdavalt kolmekümnendates eluaastates (Lyulicheva *et al.*, 2023). Sageli eelistatakse üksi reisimist, sest külastaja soovib keskenduda ja töötada iseendaga, ning mitte vastutada veel kellegi teise (reisikaaslase) eest. (Voigt *et al.*, 2011) Küll aga leiavad Bowers & Cheer (2017), et joogaturistid reisivad sageli kollektiivina, mitte üksikuna, rõhutades kogukondlikku ja kuulumise tunnet.

Lehto jt (2005) reastasid viis peamist joogaturismis osalemise põhjust:

- enda uuendamine (*renew*);
- lõõgastumine;
- füüsilise ja vaimse tugevuse ja painduvuse arendamine;
- stressist lahti saamine;

- tasakaalutunde saavutamine.

Heaoluturist otsib vaimset enesemuutust põgenemise ja lõõgastumise kaudu. Samuti võib külastaja otsida enesemuutust enesehinnangu taastamise kaudu. Sügavamaks ja teadlikumaks lõõgastumiseks on vaja põgeneda igapäevaelust, muredest ja oludest ning viibida lõõgastumist soodustavas keskkonnas. (Voigt *et al.*, 2011) Retriidis osalejad otsivad sageli isikliku arenemise võimalusi ning vaimse tervise parandamist, samuti osaletakse programmis stressist taastumise ja läbipõlemise vältimise eesmärgil (Smith & Kelly, 2006). Heaoluretriit loob rahuliku ja toetava keskkonna, kus osaleja saab eemalduda igapäevasest stressist ning keskenduda isiklikule vaimsele arenemisele. Igapäevased tüüpilised tegevused on jooga, pilates, meditatsioon. Lisaks on tavalised erinevad õuetegevused näiteks matkad looduses, ratsutamine. Loomingulised tegevused nagu kunst, tants, muusika loovad vaimse ja füüsilise tasakaalu. (Smith & Kelly, 2006)

Külastajad ootavad heaoluturismilt terviklikku kogemust, mis ühendab tervise edendamisele keskenduvad teenused ja turismiobjektide küllastamise, et saavutada optimaalne heaolu (Majeed & Gon Kim, 2023). Heaolulaagris (*wellness retreat*) osalemise põhjusteks peetakse soovi leida harmooniat puhkuse ja enesearengu vahel. Puhkuse all peetakse silmas ka vaimset puhkust ning soovi „oma aju välja lülitada“. Külastajad tundsid ennast peale programmi läbimist vaimselt ja füüsiliselt tugevamana ning leidsid selguse ja tahte oma eesmärkidega edasi tegeleda. (Lyulicheva *et al.*, 2023) Paljud külastajad hindavad võimalust õppida ja suhelda tunnustatud juhendajatega ning osaleda inspireerivatel kursustel (Smith & Kelly, 2006). Seega on joogaturismi peamised eelised seotud mitte ainult jooga praktiliste aspektidega, vaid ka võimalusega kogeda rahu ja tasakaalu keskkonnas, mis soodustab taastumist ja enesetäiendamist. See muudab joogareisid atraktiivseks peamiselt professionaalidele, kes otsivad viise, kuidas luua oma elus paremat harmooniat ja tasakaalu. (Lehto *et al.*, 2006)

Joogareiside peamised motivaatorid võib jagada nelja dimensiooni, mis peegeldavad jooga praktikute uskumusi jooga kasulikkusest: vaimsus, füüsiline ja vaimne tervis ning emotsionaalne tasakaal. Lisaks näitab tagasiside, et joogareisidel osalemise üks olulisemaid aspekte on võimalus praktiseerida koos sarnaste huvidega inimestega, mis loob ühtekuuluvustunde ja rõõmu. (Lehto *et al.*, 2006) Mõttekaaslastega koos viibimine ja lõõgastav, toetav keskkond on peamised põhjused, miks valitakse heaolu retriidi

programmis osalemine üle teiste puhkuse viiside (Kelly, 2012). Kui programmis osaleb tuntud autor/praktik/kuulsus, meelitab tolle inimese kohalolu inimesi programmis osalema. On üsna levinud, et kutsutakse külalispraktikuid, kes edastavad programmi, treeningut või töötuba oma spetsiifilises nišis. (Kelly, 2012).

Joogaturistid peavad jooga ja toitumise vahelist seost väga oluliseks. Sellest tulenevalt hinnatakse sihtkoha valikul tervisliku toidu kättesaadavust. Kvaliteetne toit mõjutab külastaja tajutavat kvaliteeti positiivselt. (Chua *et al.*, 2024); (Telej & Gamble, 2019)

Lisaks hinnatakse looduskaunist maastikku, mida peetakse joogapraktika toetamisel oluliseks. Looduskeskkond ei ole joogaturismis lihtsalt taust, vaid lahutamatu osa turismitoote väärtusest ja atraktiivsusest. (Telej & Gamble, 2019) Retriiti võõrustavad rajatised asuvad looduslikus, inspireerivas keskkonnas. Tavapäraselt ööbivad osalised jagatud tubades, lisavõimalusena pakutakse tuba privaatse vannitoaga. Hoones on erinevad lugemis- ja lõõgastumisruumid. Ruumid võimaldavad läbi viia nii sise- kui ka välitreeninguid. Tihtipeale on saalid kaunite vaadete või terassidega. Lisavõimalusena hinnatakse ka ujumisbasseini olemasolu. (Smith & Kelly, 2006); (Kelly, 2012)

Meditatiivse iseloomuga heaolulaagrid kestavad tavaliselt 6–10 päeva. Tüüpiliselt on laagris umbes 30 kohta ning need broneeritakse ette umbes kolm kuud enne toimumist. (Norman & Pokorny, 2017, lk 205) Selline ajakava ja varajane broneerimisperiood viitab laagrite suurele populaarsusele ja vajadusele varakult planeerida. Kelly (2010) läbi viidud uuring näitab, et heaoluteenuseid pakkuvas puhkekeskuses on peamine teenus nädala pikkune eelnevalt kavandatud programm, mis keskendub külastaja üldisele heaolule, toitumisele ja isiklikule arengule. Samuti selgub uuringust, et tavaliselt on sellise programmi hinnas majutus, toitlustus ja osalemine töötubades/tundides. Programmidesse on sageli lisatud vaba aja tegevusi ja ekskursioone, mis on kohandatud programmi kestuse ja sisuga. Lisatasu eest võib lisada täiendavaid teenuseid, nt massaaži. (Kelly, 2010)

2006. aastal oli keskmiselt ühe nädalase programmi maksumus 520£ (inglise naela) (Smith & Kelly, 2006). 2012. aastal enamus programmid jäävad 500-750£ vahemikku ning mõned on veel kallimad. Heaoluprogrammid ei ole odavad, kuid nädala jooksul toimuvad tunnid, trennid, teraapiad on tihtipeale ühtse retriidi programmina odavamad



kui igat teenust eraldi tarbides. Enamus külastajaid leiab, et hinna ning tarbitavate teenuste kvaliteedi suhe on paigas. (Kelly, 2012)

Healuretriidi külastaja on teadlik ja nõudlik reisija, kes otsib terviklikku kogemust, mis ühendab füüsilise ja vaimse heaolu, tasakaalu ning kogukondlikkuse. Sageli on joogaturist kõrgharitud ja professionaalne naine, kes defineerib end joogapraktiku või spirituaalse otsijana ning kelle motivaatoriteks on jooga vaimsed, füüsilised ja emotsionaalsed kasud. Healuretriit on healuteenuste intensiivsem ja isiklikum vorm, mis ühendab elamuse füüsilise kohalolu, isikliku arengu ja taastava keskkonna. Seega vastavad retriidid külastaja ootustele, pakkudes rahulikku ja looduskaunist keskkonda, kus saab leevendada igapäevaelu stressi ja keskenduda isiklikule arengule. Külastajad hindavad tervislikku toitu, kvaliteetseid elustiililahendusi ning võimalust suhelda sarnaselt mõtleivate inimestega või osaleda tuntud juhendajate kursustel. Retriit ühendab looduse ja heaolu, aidates külastajatel saavutada optimaalset tasakaalu ja rahulolu.

## **2. TEENUSTE ARENDAMINE KLAARA-MANNI PUHKEKESKUSES**

### **2.1. Külastajauuringu metoodika ning uuringuprotsessi kirjeldus**

Käesolev peatükk annab ülevaate uuringu läbiviimise protsessist – metoodika valikust ja uuringu korraldusest. Samuti annab peatükk ülevaate Klaara-Manni puhkekeskusest.

Klaara-Manni Puhkekeskus asub Pärnumaal, Tori vallas. Olles osa Soomaa turismipiirkonnast, rõhutatakse looduslikku keskkonda ning maal viibimise võimalust. Puhkekeskus alustas tegevust 2002. aastal puhkemajana. Aastatega on kompleks laienenud rohkete võimalustega puhke- ja seminarikeskuseks, majutades kuni 99 inimest. Sündmuseid on võimalik korraldada kuni 180 inimesele.

Puhkekeskus tegeleb aktiivselt maheaiandusega – hooajalisi köögivilju ja puuvilju kasvatatakse ise. Külalistele pakutakse võimalust aiaga tutvuda ning töötoa abil näha oma silmaga, kus pakutav toit kasvab.

Klaara-Manni Puhkekeskus paistab silma oma seminariruumide ja suurte ruumide poolest. Puhkekeskust ümbritseb rahulik ja looduslähedane keskkond, mis sobib ideaalselt ettevõtete suvepäevadeks, koolitusteks, töötubadeks, loovlaagriteks. Lisaks on võimalus kasutada sauna, matkata, rentida paate või jalgrattaid. (Klaara-Manni Puhkekeskus, *s.a.*)

Uuring on vajalik, et arendada heaoluteenuseid retriidi korraldajate ja osalejate ootustele vastavaks. Läbimõeldud arendus suurendab pakutavate teenuste kvaliteeti, mis omakorda mõjutab küllastajate rahulolu. Joogaturismi puhul tuleb mõista küllastajate motivatsiooni ja selle mõju kohalikele kogukondadele. Valdkonnal on kasvupotentsiaali, eriti nende seas, kellel puudub varasem kogemus meditatiivsete praktikatega.

Käesolevas töös kasutatakse kombineeritult kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimismeetodit. Uuritakse heaolulaagrite korraldajaid ning osalejaid. Uuringu tulemuste alusel tehakse ettepanekud Klaara-Manni Puhkekeskusele tulevase teenuse arendamiseks. Algse uurimisplaani alusel kasutati esialgu kvantitatiivset lähenemist, kuid uurimise käigus lisandus ka kvalitatiivne komponent intervjuude näol, et täiendada ja süvendada arusaama korraldajate ootustest. Kombineeritud meetod võimaldab ühendada mõõdetavaid andmeid ja osalejate kogemuslikke vaatenurki.

Kvantitatiivne uurimismeetod põhineb arusaamal, et maailm on objektiivselt vaadeldav ning seda saab uurida mõõdetavate ja struktureeritud andmete kaudu. Selle lähenemisviisi eesmärk on nähtusi kirjeldada, seletada ja teha prognoose. Andmete kogumine toimub tavaliselt standardiseeritud küsimustike abil. Kogutud tulemusi analüüsitakse ja esitatakse tavaliselt statistilises vormis, mis võimaldab teha järeldusi ja üldistusi. (Johnson & Christensen, 2012)

Varasemalt on jooga- ja heaoluturistide eelistuste uurimiseks kvantitatiivset meetodit kasutanud Bowers & Cheer (2017); Chua jt (2024); Hudson jt (2017). Lisaks on mitmed autorid koostanud analüüsid, mis tuginevad varasemale teaduskirjandusele, kajastades olemasolevat teadmust ja teinud selle põhjal omapoolseid järeldusi – Majeed & Gon Kim (2022); Norman & Pokorny (2017); Dini & Pencarelli (2022). Autori poolt koostatud uurimismudel (vt tabel 1).

**Tabel 1.** Ankeetküsitluse uurimismudel

| Küsimuse teema                | Allikas                             |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Retriidis osalemise põhjused  | Lyulicheva jt., 2023                |
| Programmi olemus ja kestus    | Kelly, 2010; Norman & Pokorny, 2017 |
| Lisateenuste pakkumine        | Kelly, 2010                         |
| Loodusliku keskkonna olulisus | Telej & Gamble, 2019                |

Autor kasutab uuringu läbiviimiseks ja andmete kogumiseks elektroonilist küsimustikku Tartu Ülikooli LimeSurvey veebikeskkonnas. Küsimused on struktureeritud vastustega ning lisaks kasutati ka avatud vastusega küsimusi, et osalejad saaksid avaldada enda mõtteid.

Küsitlusankeet (vt lisa 1) koosneb 12 küsimusest, millest seitse on esitatud väidetena ning viis avatud vastuse võimalusega. Valikvastustega väidete puhul kasutas autor 5-pallilist Likerti skaalat, kus vastusevariandid olid toodud olulisuse järjekorras: ei ole üldse oluline; pigem ei ole oluline; nii ja naa; pigem oluline; väga oluline.

Uuringu üldkogum on heaolulaagrite korraldajad, kes soovivad tuua oma laagri Baltikumi (Eestisse). Täielikku üldkogumit ei ole uuringu raames võimalik määrata, sest puudub usaldusväärne teave retriidi korraldajate koguarvu kohta maailmas. Osalejatele saadeti e-kirja teel link, mis viib küsimustiku keskkonda. Korraldajate leidmiseks ning kontaktide saamiseks otsis autor internetist märksõnu nagu „retriit“; „heaolulaager“; „joogaretriit“. Küsitluse läbiviimise eesmärk on teada saada, millised tegurid mõjutavad heaolulaagrite korraldajaid enim, ning kuidas arendada Klaara-Manni Puhkekeskuses teenust, mis oleks atraktiivne heaoluretriitide korraldajale.

Uuring viidi läbi perioodil 17. märtsist kuni 18. aprillini 2025. Autor saatis küsimustiku laiali kokku 50le korraldajale. Küsimustiku jagati ka praktikaorganisatsiooni poolt, kuid autorile pole teada, kui mitmele korraldajale ettevõtte küsimustikku jagas. Seega ei olnud võimalik määrata tegelikku üldkogumit. Küsitlus avati kokku 33 korral, kuid 23 korral jäeti see kas täielikult täitmata või katkestati enne lõpuni jõudmist. Seitse vastanut täitsid küsimustiku eesti keeles ning vaid kolm vastust laekus inglise keeles välisriikidest. Vastajatest moodustus valim - 10 osalejat.

Eksimusmarginaali suhteliselt kõrge väärtus tuleneb väikese valimi suurusest võrreldes sihtrühmaga, mistõttu tuleb tulemuste tõlgendamisel arvestada, et on kajastatud üldistatult nende vastajate vastuseid, mis saadi. Täiendava usaldusväärsuse saavutamiseks ning kogutud andmete sisulise mitmekesisistamise eesmärgil lisas autor uurimusele ka kvalitatiivse meetodi ning viis läbi intervjuud retriidi korraldajatega. See võimaldas süvitsi mõista uuritavat nähtust ning toetada kvantitatiivsete andmete tõlgendamist.

Kvalitatiivne uurimismeetod on suunatud avastamisele, mõistmisele ja konstrueerimisele. Seda kasutatakse, kui teema või nähtuse kohta on vähe teada ning eesmärgiks on mõista ja tõlgendada inimeste kogemusi ja vaateid. Genereeritakse uusi hüpoteese ja teooriaid. (Johnson & Christensen, 2012) Kvalitatiivne meetod lisati uurimusele, et süvendada

arusaama korraldajate vaadetest ja ootustest, mida pelgalt kvantitatiivne lähenemine ei võimaldanud. Kvalitatiivne meetod keskendub osalejate kogemuste ja tähenduste mõistmisele ning sobib eriti hästi uurimistöösse, kus uuritav nähtus on keeruline või vähe uuritud (Johnson & Christensen, 2012).

Läbi viidi seitse intervjuud heaolulaagrite korraldajatega. Intervjuude eesmärk oli täiendada kvantitatiivset andmestikku süvitsi mineva sisuga. Seetõttu põhinesid intervjuudes küsitud küsimused ankeetküsimustiku küsimustel (vt tabel 1). Intervjuudes osalejad (vt tabel 2) tähistatakse analüüsi tarbeks tähistega korraldaja 1 (K1); korraldaja 2 (K2); korraldaja 3 (K3) jne. Kuus intervjuud viidi läbi eesti keeles ning üks inglise keeles.

Intervjuud (vt lisa 2) toimusid perioodil 24. aprill kuni 29. aprill. Ajapuuduse ning vastajate kiire elustiili tõttu toimusid enamus intervjuud kirjalikul teel läbi meili. Kaks intervjuud viidi läbi ka Microsoft Teams keskkonnas veebikoosoleku formaadis. Veebis läbi viidud intervjuud salvestati ning transkribeeriti, kasutades Tekstiks.ee programmi (Olev & Alumäe, 2022).

**Tabel 2.** Ülevaade intervjuueeritavatest

| Intervjuueeritava tunnus | Intervjuu toimumise aeg | Intervjuu toimumise viis        | Intervjuu keel | Intervjuu kestus |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------|------------------|
| K1                       | 24. aprill 2025         | Kirjalik intervjuu meili teel   | Eesti keeles   |                  |
| K2                       | 27. aprill 2025         | Kirjalik intervjuu meili teel   | Eesti keeles   |                  |
| K3                       | 27. aprill 2025         | Veebikohtumine Teams keskkonnas | Eesti keeles   | 1 tund 15minutit |
| K4                       | 29. aprill 2025         | Kirjalik intervjuu meili teel   | Eesti keeles   |                  |
| K5                       | 29. aprill 2025         | Veebikohtumine Teams keskkonnas | Eesti keeles   | 1 tund           |
| K6                       | 29. aprill 2025         | Kirjalik intervjuu meili teel   | Inglise keeles |                  |
| K7                       | 30. aprill 2025         | Kirjalik intervjuu meili teel   | Eesti keeles   |                  |

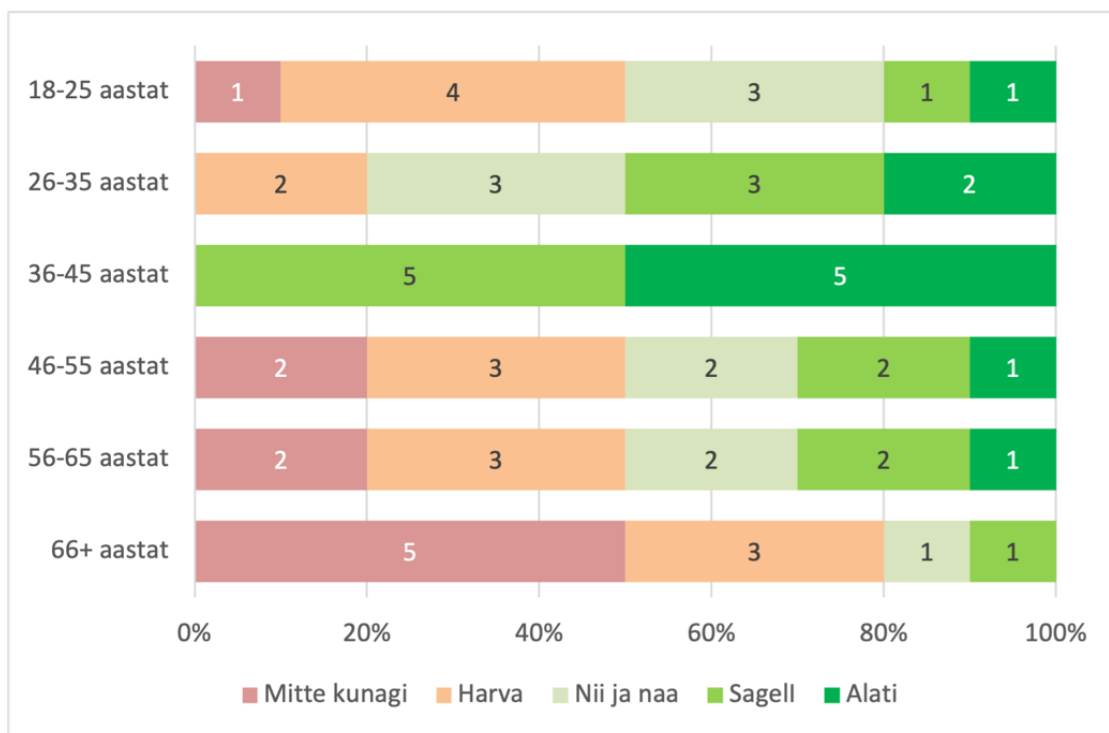
Ankeetküsimustiku andmete analüüsimiseks kasutati andmetöötlusprogrammi JASP ning tabelitöötlusprogrammi Microsoft Excel. Analüüsi meetodiks oli kirjeldav statistiline analüüs ning avatud vastuste korral sisuline analüüs.

Intervjuude sisuanalüüsiks kasutati kombineeritud induktiivset ning deduktiivset lähenemist. Ingliskeelse intervjuu tõlkimiseks kasutas autor ChatGPT programmi.

Küsimustik ning intervjuud ei kogunud demograafilisi andmeid, sest autor leidis, et selle töö kontekstis ei ole heaoluretriitide korraldajate enda demograafilised andmed vajalikud. Heaoluretriitide korraldajad vastasid küsimustikule, mõeldes ka laagrites osalejatele.

## **2.2. Külastajauuringu tulemuste analüüs**

Esmalt küsiti infot retriitides osalejate üldiste eelistuste ning omapärade kohta. Küsimustikule vastanud korraldajatel paluti kõiki välja toodud vanusegruppe hinnata osalemise sageduse järgi viie palli skaalal. Vastajate vastustest selgus (vt joonis 1), et kõige sagedamini osalevad retriidis vanusegrupp 36–45: viis vastajat hindas nende osalemist alati sagedaseks ja viis sageli esinevaks. Vanuserühmast 26–35 osalevad retriidis vastajate sõnul pigem sageli või alati ( $n=5$ ), kolme vastaja sõnul nii ja naa ja kaks vastajat leidsid, et antud vanusegrupis on osalejaid pigem harva. Nooremate, 18–25 aastaste puhul peeti osalemist pigem harvaks, vaid üks vastaja märkis alati ja üks sageli esinemist. 46–55 aastaste seas tõi üks vastaja välja väga sagedase ning kaks sagedase osalemise. Vanuserühmas 56–65 oli samuti sagedast osalemist, kuid üldiselt peeti osalemissagedust madalamaks. Kõige vähem osalevad 66+ vanuses inimesed: viis vastajat märkis, et nad ei osale üldse, ja kolmel juhul hinnati osalemist harvaks.



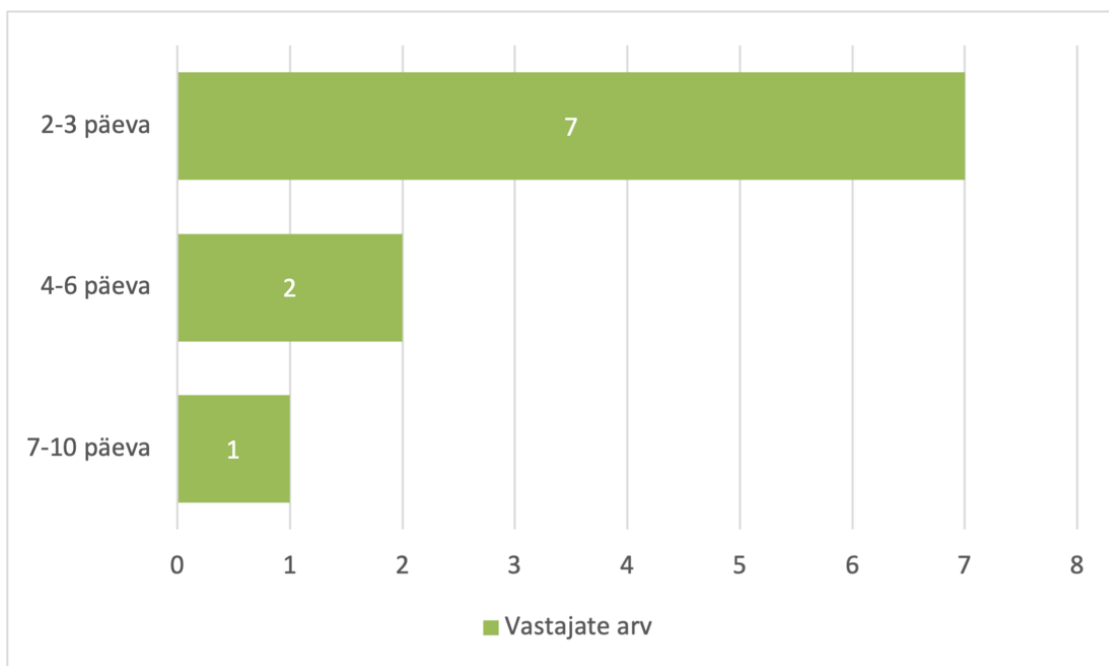
**Joonis 1.** Korraldajate hinnangud laagrites osalejate vanusegruppide sageduse kohta (n=10)

K2 ja K4 märkisid, et nende retriitidel osalevad peamiselt 30–35 aastased naised, kes on huvitatud enesearengust ja teadlikust eluviisist. K6 on oma sihtrühmas avatud ka laiemale vanusevahemikule, kuid eelistatakse keskealisi osalejaid, kelle jaoks retriidi teemad, näiteks teadlikkus, vaimne tervis ja sisemine areng, on oluliselt aktuaalsemad. Vanus ise ei ole alati määrav, olulisem on osalejate huvi ja valmisolek enesetöös (K5).

Järgmisena uuriti retriidi kestuse kohta. Joonis 2 näitab, et korraldatavad retriidid kestavad 2–3 päeva seitsme vastanu puhul. 4-6 päevaseid retriite teeb kaks korraldajat ning 7-10 päevaseid retriite teeb ainult üks vastanud korraldajatest. Mitmed vastanud kasutasid küsimuse juures kommenteerimise võimalust, lisades, et tavaliselt korraldatakse nädalavahetuse retriite.

Intervjuud kinnitavad samuti pigem lühemat retriidi formaati, K1–K4 kõik korraldavad retriite, mis kestavad 2–3 päeva, sageli nädalavahetusel. „Sihtrühmaks on inimesed, kelle jaoks sobib nädalavahetuse formaadis taastumis- ja enesearenguaeg“ (K4). Erandina jääb

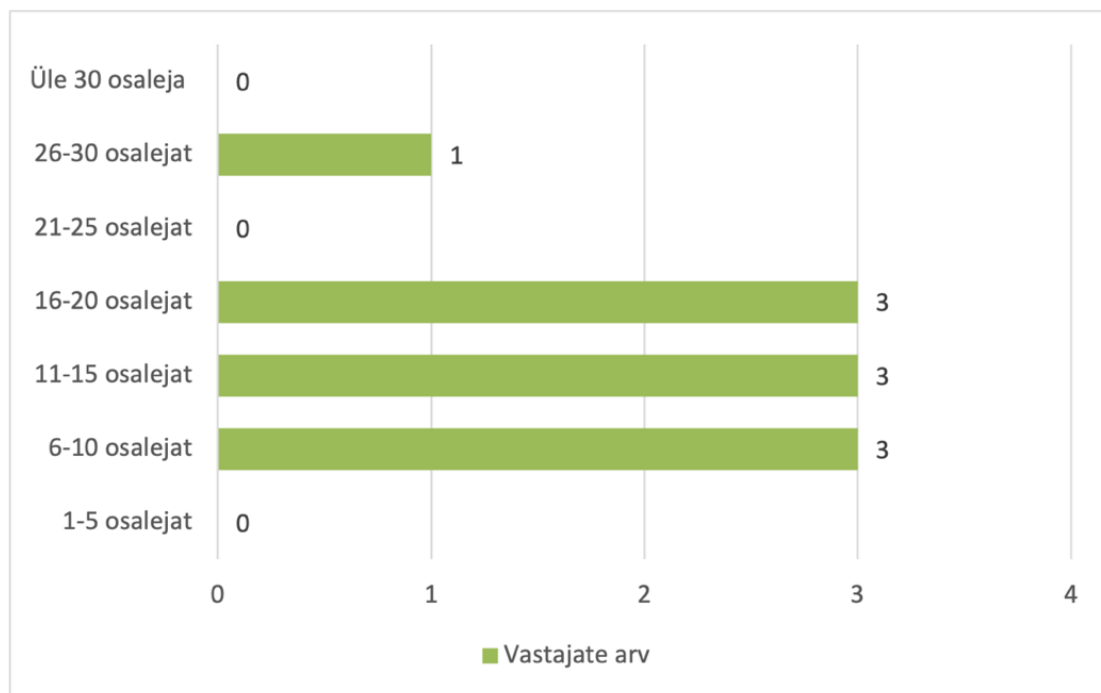
K5, kes korraldab väga erineva kestuse ja sisuga retriite: „on neljast päevast 10 päevani, võivad olla ka veel pikemad“.



**Joonis 2.** Retriidi kestus päevades

Järgmisena küsiti retriidis osaleva grupi suuruse kohta (vt joonis 3). Heaoluretriidis korraga osaleva grupi suurus jääb 6-10 osaleja vahele kolme korraldaja puhul, 11-15 osaleja vahel samuti kolm vastajat ning 16-20 osalejaga gruppidele korraldab ka kolm vastanut. Ainult üks korraldajatest vastas, et korraldab retriite ka suurematele gruppidele, näiteks 26-30 osalejale. Ükski vastanud korraldaja ei võta kuni viie osalejaga gruppe ega üle 30 osalejaga gruppe. Enamus vastajad lisasid vastuse juurde kommentaari, et soovivad hoida grupid väiksena, et tagada personaalne lähenemine. „Sihin väiksemaid gruppe - kuni 15 inimest.“ (K6) „Minu ideaalne grupi suurus on 8–12 inimest“ (K3)

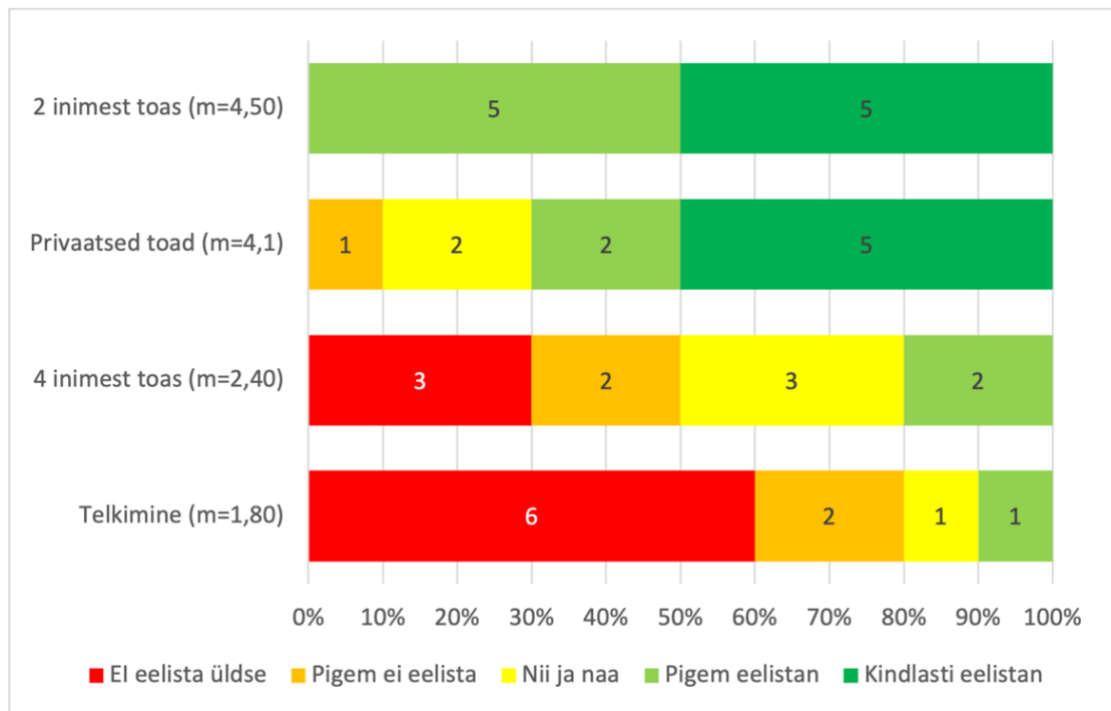




**Joonis 3.** Retriidis osaleva grupi suurus.

Samuti uuriti eelistusi majutuse osas (vt joonis 4). Kaks inimest ühes toas ning privaatne tuba olid mõlemal juhul kindel eelistus viie vastaja puhul. Neli inimest ühes toas ja telkimise variandid olid palju vähem soovitud variandid.

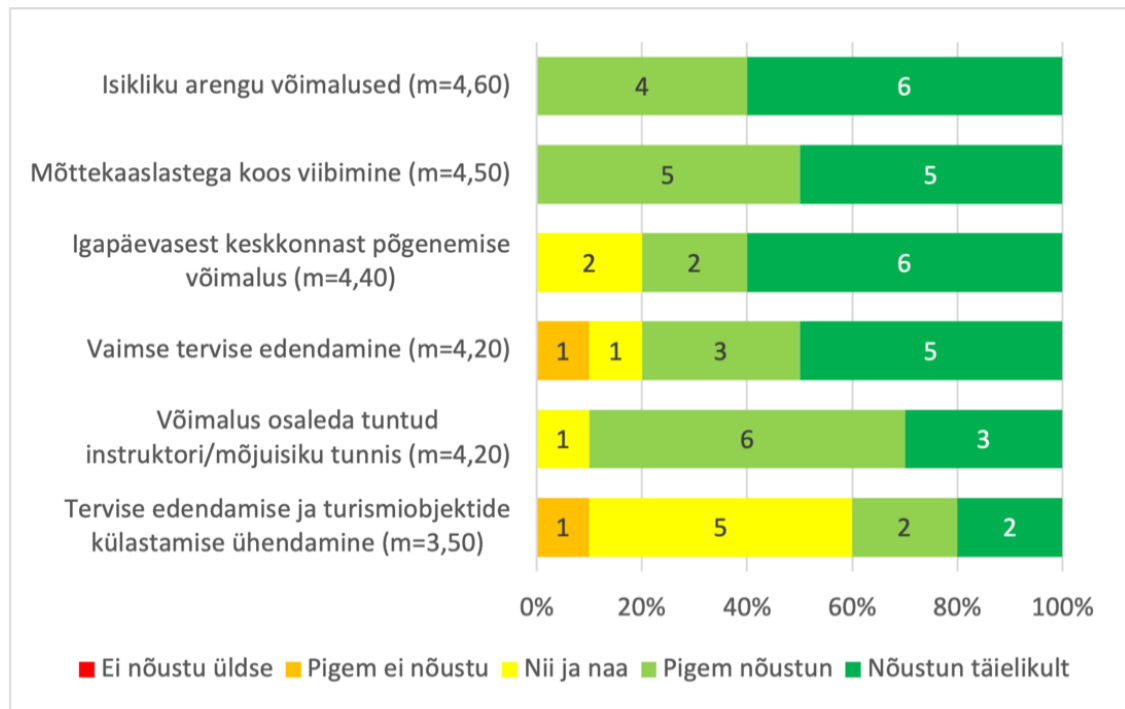
Nii K2 kui K6 rõhutasid, et kahe inimese toad on ideaalne lahendus, sest need pakuvad piisavalt privaatsust, kuid võimaldavad samas hoida taskukohasemat hinnataset. „Ideaalne oleks kahe inimese tuba eraldi vooditega, kuna paljud sõbrad tulevad koos, aga soovivad siiski oma isiklikku ruumi.“ (K2) Samuti tõi K6 välja, et mõned osalejad võivad vajada rohkem isiklikku ruumi ning seetõttu eelistaksid privaatset tuba: „Mõned inimesed võivad eelistada privaatset tuba, et paremini töödelda seda, mis nendega psühholoogiliselt toimub.“



**Joonis 4.** Majutuse eelistuste jagunemine

Küsimustiku kõige olulisemad küsimused puudutasid retriidis osalemise tegureid ning osalejate eelistusi ja vajadusi pakutavate teenuste osas. Vastustest selgub, et peamised heaoluretriidis osalemise põhjused (vt joonis 5) on seotud isikliku arengu ning keskkonnavahtusega. Isikliku arengu võimalusi peab väga oluliseks kuus vastajat ning pigem oluliseks neli. Samuti on osalejatele oluline kogukonnatunne ning endale sarnaselt mõtlevate inimestega koos viibimine, mida pidas osalemise põhjuseks viis inimest ning pigem põhjuseks viis vastajat. Olulisuselt kolmandal kohal on igapäevasest keskkonnast põgenemise võimalus, mida peab osalemise põhjuseks kuus vastajat. Vaimse tervise edendamist pidas heaolulaagris osalemise põhjuseks viis vastajat, samas üks vastaja sellega ei nõustunud ja üks jäi nii ja naa seisukohale.

Võimalus osaleda tuntud instruktori ja/või mõjuisiku tunnis (joonis 5) on heaolulaagris osalemise põhjus üheksale vastajale. Tervise edendamise ja turismiobjektide ühendamise osas on viis vastajat on neutraalsed. Kaks vastajat pigem peavad seda osalemise põhjuseks ning kaks peavad seda kindlasti osalemise põhjuseks.



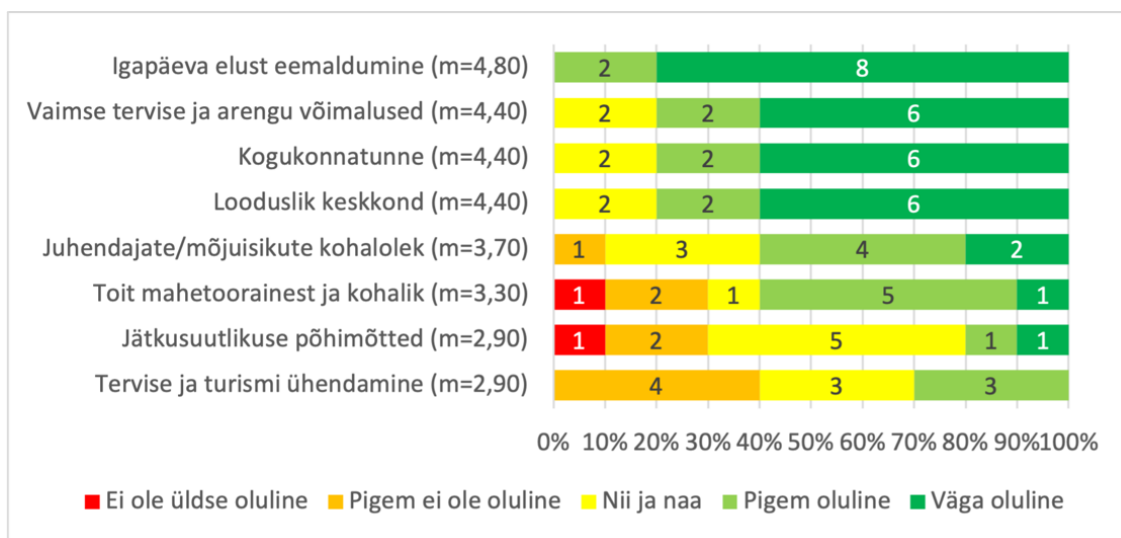
**Joonis 5.** Peamised retriidis osalemise põhjused

Küsimuse juures olnud vabatahtlikust avatud vastusest selgub, et heaoluretriidis osalemise põhjusteks peetakse ka konkreetse juhendaja head isiksust, sõbrannade soovitusi. Samuti toovad mitmed vastajad välja, et osalejad soovivad ennast taas leida, lõõgastuda, taastuda ja/või vältida läbipõlemist ning õppida uusi oskuseid.

Kõik korraldajad (K1–K6) rõhutasid, et heaoluretriidi osalejad tulevad retriidile isikliku arengu ja vaimse tasakaalu otsimise eesmärgil. K5 rõhutas, et retriit ei ole lihtsalt puhkus, vaid teadlik samm enda paremaks mõistmiseks ja vaimse tervise toetamiseks. Läbivalt peamine osalemise põhjus oli isiklik areng, „Inimesed soovivad õppida, kuidas endaga paremini toime tulla ja oma elu teadlikumalt suunata.“ (K2) Lisaks ka stressist vabanemine, enesesse süüvimine (K4, K6 ja K7).

Jooniselt 6 selgub, et osalejad peavad heaoluretriidi puhul kõige olulisemaks igapäevaelust eemaldumist, sest kõik vastanud märkisid selle oluliseks. Vaimse tervisega tegelemise võimalusi, kogukonnatunnet ja looduskeskkonda pidas ühtlaselt oluliseks kaheksa vastajat, kaks vastajat jäid iga teguri osas neutraalseks. Tuntud juhendajate ja/või mõjuisikute kohalolek heaolulaagris on oluline kuuele vastajale ning kolm vastajat

suhtusid sellesse neutraalselt. Ühe vastaja jaoks pigem ei ole juhendajate ja mõjuisikute kohalolek oluline.



**Joonis 6.** Tegurite olulisus retriidis osalejate jaoks

Kõige vähemolulisemateks teguriteks (joonis 6) peetakse sihtkoha jätkusuutlikkuse põhimõtete järgimist ning turismiobjektide külastamise võimalust. Jätkusuutlikuse põhimõtete jälgimine oli väga oluline ainult ühe vastaja puhul ning ühe vastaja puhul pigem oluline. Kaheksa vastajat jäid nii ja naa seisukohale või pidasid seda vähe oluliseks.. Tervise edendamise ja turismiobjektide külastamise ühendamise puhul leidsid neli vastajat, et see pigem ei ole neile oluline. Kolm vastajat olid neutraalsel seisukohal ning kolm pidas seda pigem oluliseks.

K4, K6 ja K7 tõid samuti välja looduskeskkonna olulisuse, soovides eemal olla linnamürast (K4) ning rõhutades looduse tervendavale jõule (K6). Mitmed korraldajad seostasid looduskeskkonda vaimse tervenemise ja sisemise tasakaalu saavutamisega. K1 tõi välja, et rahu ja loodus aitavad osalejatel eemalduda igapäevaelu stressist ning luua sügavam sideme iseendaga. „Ma teen laagris looduse teraapiat ja see väga ägedalt avab inimeste emotsioonid“ tõi välja K7. K5 jaoks on looduskeskkond oluline toetava taustana, mis võimaldab osalejatel ise vabalt ja spontaanselt loodust kogeda, mitte tingimata juhendatud matkade või gruppitgevustena.

Kogukonnatunnetuse olulisust rõhutasid eriti K2, K4 ja K6. K4 märkis „Kogukonnatunnetus on oluline, eriti kuna retriitidel osalevad inimesed otsivad enesearengu võimalusi.“ Ka K2 kinnitas: „On oluline olla koos sarnaste inimestega. See on toetav.“ Samas leidis K5, et tema korraldatavatel retriitidel ei ole kogukonnatunnetus esmatähtis, sest osalejad tulevad retriidile eelkõige iseenda pärast, mitte grupi või teiste inimeste pärast.

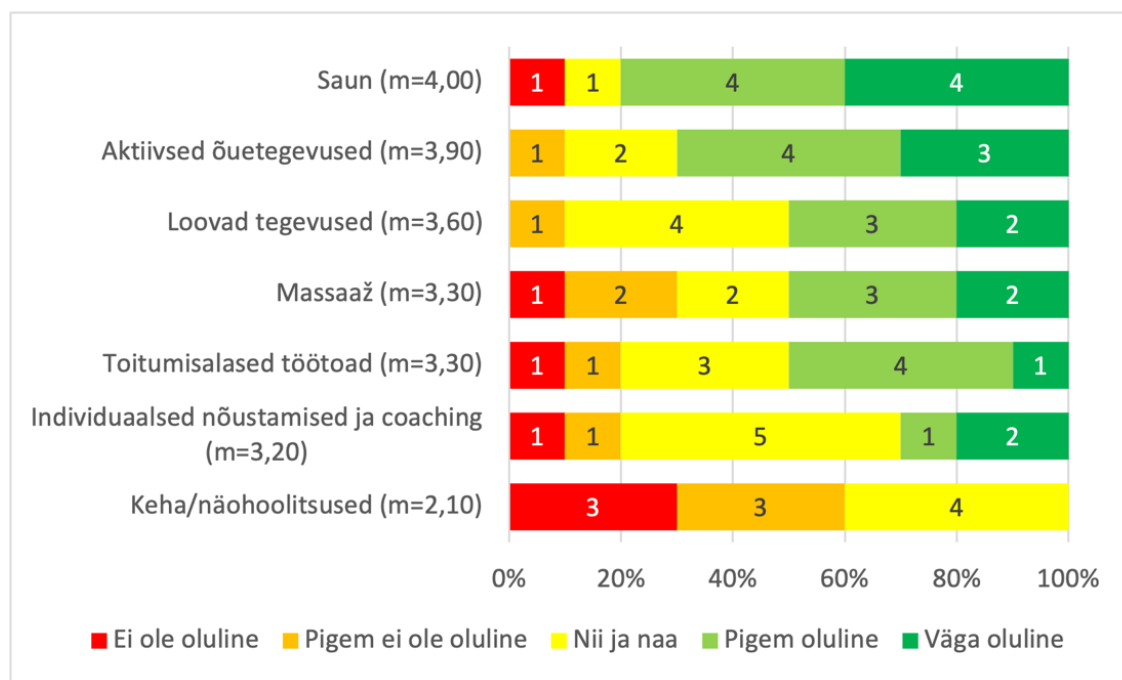
Kõik korraldajad (K1–K7) rõhutasid, et tervislik, kohalik ja mahe toit on heaoluretriidi lahutamatu osa. Toitlustust nähakse mitte ainult füüsilise vajadusena, vaid ka vaimse ja emotsionaalse heaolu toetajana: „Minu jaoks on oluline, et toit oleks võimalikult puhas ja mahe, et toimub suur tervenemine inimeste sees“ (K7). K1 teeb koostööd toitumisharjumustega.

Joonisel 7 tuleb välja, et osalejate jaoks on kõige olulisemad lisateenused saun, mida kaheksa vastanut pidas väga oluliseks või pigem oluliseks. Kaks vastajat jäid pigem negatiivsele seisukohale. Sellele järgneb aktiivsed tegevused välitingimustes, mis oli seitsmele vastajale väga oluline või pigem oluline. Vähem kui pooled vastajad jäid õuetegevuste suhtes neutraalseks või pigem negatiivseks. Nendele järgnevad loovad tegevused ( $m=3,60$ ), mille suhtes on neli vastajat neutraalsed. Viis vastanut leidsid, et loovad tegevused on olulised. Üks vastaja leidis, et loovad tegevused pigem ei ole olulised.

Nii massaaži kui toitumisharjumuste töötubasid pidas mõlemal juhul üks vastaja üldse mitte oluliseks (joonis 7). Massaaži pidas mitte nii oluliseks kaks vastanut ning neutraalsele hoiakule jäi samuti kaks vastanut. Kolm osalejat leidsid, et massaaži võimalus on pigem oluline ning kahe vastaja jaoks on selline teenus väga oluline. Keha- ja näohoolitsuste ( $m=2,10$ ) olemasolu ei pidanud heaoluretriidi kontekstis keegi vastanutest oluliseks, neli vastanut jäid selles osas neutraalseks.

K3, K4 ja K7 tõid eriti esile sauna tähtsuse, K3 märkides: „Saunanaisega, rituaalidega saun on olnud ülimenukas.“ Massaaži ja kehahoolitsuste võimalus suurendab retriidi väärtust ja toetab osalejate taastumist (K1, K4), samas rõhutatakse, et massaaži puhul tuleb programm hästi läbi mõelda, et kuidas seda lahendada et igal osalejal selline

võimalus lühikese programmi jooksul oleks (K7). Programm võiks sisaldada ka toidu ja tervise teemalisi töötubasid (K6).



**Joonis 7.** Lisateenuste olulisus

Küsimustiku vastused annavad ülevaate võimalustest ning soovidest, millega tuleks arvestada planeerides heaoluteenuseid puhkekeskustes. Intervjuud korraldajatega annavad sisukamaid, detailsemaid vastuseid. Vastustest selgub, millised eelistused ja vajadused on heaoluretriitide korraldajatel ja osalejatel.

### 2.3. Järeldused ja ettepanekud Klaara-Manni Puhkekeskusele

Peatükis tehakse uuringu tulemustel tuginevad järeldused ning esitatakse ettepanekud puhkekeskustele heaoluteenuste arendamiseks. Uuringu eesmärk oli kaardistada heaoluretriitide korraldajate kogemusi ja arusaamu osalejate eelistustest, et toetada maapiirkonnas paiknevate puhkekeskuste koostöövõimalusi retriitide korraldajatega. Kokku vastas küsitlusele 10 korraldajat, kellest enamik tegutseb ja korraldab retriite Eestis. Intervjuudes osales seitse korraldajat, kellest samuti enamik tegutseb retriitidega Eestis.

Tüüpiline retriidi kestus on 2–3 päeva ja pikema retriidi puhul kuni nädal. See näitab, et enamus retriite toimuvad nädalavahetuse formaadis, mis sobib hästi töötavatele inimestele. Samuti toodi esile, et osalejatel puudub võimalus ja soov osaleda kauem. Nädal ja kauem kestvaid retriite korraldatakse pigem välismaal, kuhu reisimise ajakulu lisandumise tõttu ei ole mõtet lühemaks ajaks minna. Nii Kelly (2010) kui ka Norman & Pokorny (2017) leidsid, et retriidid kestavad umbes nädal aega.

Retriitidel osalevad kõige sagedamini 36–45-aastased inimesed. See on osaliselt kooskõlas Lyulicheva *et al.* (2023) uuringu tulemustega, kes tõi välja, et peamine osalev vanusegrupp on kolmekümnendates eluaastates. Samuti on esindatud vanusegrupid 26–35 ning 46–55. See viitab, et retriidid kõnetavad valdavalt aktiivses tööeas inimesi, kes otsivad teadlikult isiklikku arengut ja tasakaalu. Nooremad (18–25) ja vanemad (66+) vanusegrupid on retriitidel harva esindatud, mis võib viidata kas erinevatele huvidele või rahalistele või füüsilistele takistustele osalemisel.

Grupi suurus jääb üldjuhul 8-15 osaleja vahele, rõhutades personaalsust ja kogukondlikkust. Ükski vastanutest ei korralda retriite suurematele gruppidele kui 30 osalejat. Korraldajad toovad välja, et väikesed grupid aitavad hoida kvaliteeti ja luua sügavamat sidet osalejate vahel. Norman & Pokorny (2017) leidsid, et lääneriikides on retriidis tavaliselt umbes 30 osalejat. Eesti puhul võib grupi suuruse määrata ka piisavate majutuskohadega keskuse puudumine ja/või kompleksi rendihind korraldajale.

Kõige eelistatumad majutustüübid on kahe inimese toad ja privaatsed toad. Sellised eelistused näitavad, et retriidi osalejad hindavad isiklikku ruumi ja mugavust kõrgelt. Ka Smith & Kelly (2006) ning Kelly (2012) nimetasid peamiste majutusvõimalustena kas privaatseid või kahe inimese tube. Seega tuleks majutuse planeerimisel lähtuda kahe inimese tubadest ja osalejatele privaatsuse pakkumisest.

Vastustest selgub, et peamised heaoluretriidis osalemise põhjused on seotud isikliku arengu ning keskkonnavahetuse sooviga. Samuti on osalejatele oluline kogukonnatunne ning endale sarnaselt mõtleivate inimestega koos viibimine. See vastab ka välja toodud ühele suuremale retriitides osalemise põhjusele – kogukonnatunne ning lõõgastav keskkond. Vaimse tervise aspekt on oluline enamikule osalejatest, samas tuntud juhendajate olemasolu on tähtis pigem toetava tegurina. Vähem oluliseks peeti

turismiobjektide külastamise võimalust ja jätkusuutlikkuse põhimõtete järgimist, kuigi viimane võiks tugevdada retriidi identiteeti pikaajalise väärtuspakkumise vaates. Madalam hinnang jätkusuutlikkuse põhimõtetele ja mahetoorainest toidule võib tuleneda sellest, et need on osalejatele meeldivad lisad, kuid need ei ole retriidi valikul määravad tegurid. Kuigi nii Chua *et al.* (2024) ja Telej & Gamble (2019) rõhutavad jooga ja toitumise vahelise seose olulisust, toob Telej & Gamble (2019) India näitel välja, et retriitide turundustegevuste juures ei panda piisavalt rõhku pakutavatele toitumisvõimalustele.

Seega programmi fookus peaks olema enesearengul ja kogukonnatunnet toetavatel tegevustel, näiteks aruteluringid, jagatud kogemused ja teadlikkust tõstvad töötoad. Samuti võiks siiski väärtustada keskkonnasõbralikku tegutsemist, kohalike toodete ja teenuste kasutamist ning loodust säästvate lahenduste kasutamist, et luua retriidist kuvand, mis kõnetab teadlikumaid ja väärtuspõhiselt orienteeritud kliente.

Osalejad väärtustavad enim lisateenustest sauna, aktiivseid välitegevusi ja loovaid tegevusi. Läbi viidud uuringust selgub, et kõrgelt hinnatud lisateenus on sauna kasutamise võimalus. Osalejad väärtustavad taastavat ja rahustavat keskkonda, kus on võimalik lõdvestuda nii füüsiliselt kui vaimselt. Sauna kui teenuse tugev positsioon viitab vajadusele pakkuda osalejatele võimalust sügavamaks lõõgastumiseks, mis on kooskõlas heaoluretriidi üldise eesmärgiga toetada inimese terviklikku heaolu. Keha- ja näohoolitsusi peeti vähemolulisteks. Selline tulemus osutab selgelt, et retriidi sihtrühm ei otsi spaa kogemust, vaid sügavat, sisemist arengut toetavat keskkonda. See rõhutab vajadust eristuda tüüpilistest spaadest, pakkudes kontseptuaalselt ja sisuliselt sügavat, enesearengule suunatud kogemust. Seda kinnitab ka Kelly (2012), tuues välja, et retriit keskendub sisemise tasakaalu loomisele läbi enesearengu ja lõõgastumise pakkudes osalejale toetavat keskkonda.

Olulisel kohal osalejate hinnangutes on ka aktiivsed tegevused õues. Looduskeskkonnas viibimine toetab osalejate soovi eemalduda argikeskkonnast ning võimaldab taastada kontakti nii iseenda kui ümbritsevaga. Retriidi edukaks korraldamiseks on oluline valida retriidi toimumise asukohta ning planeerida teadlikult loodusega seotud tegevusi, mis loovad tähenduslikke kogemusi ja tugevdavad vaimset tervist. Looduskeskkonna ja õuetegevuste olulisuse tõid välja nii Telej & Gamble (2019) kui ka Smith & Kelly (2006).



Seega võiks koostööpartnerid pakkuda lahendusi, mis hõlmavad matkaradu, rattarenti või juhendatud jalutuskäike.

Loovate tegevuste, nagu kunsti, kirjutamise või muusika pakkumine hinnati retriidi puhul oluliseks. Kuigi loovus ei ole retriidi kõige olulisem komponent, omab see lisaväärtust nende osalejate jaoks, kes soovivad väljendada oma sisemisi protsesse erinevatel viisidel. Smith & Kelly (2006) mainivad selliseid tegevusi samuti kõrvaliste tegevustena retriidi igapäevaste peamiste tegevuste kõrval. Sellest tulenevalt võiks retriitides pakkuda vabatahtlikke loovate tegevuste töötubasid, mille eesmärk ei ole tulemuse saavutamine, vaid protsessis olemine ja eneseväljendus.

Tuginedes uuringu tulemustele ja tehtud järeldustele, esitatakse heaoluteenuste arendamiseks puhkekeskustele järgnevad ettepanekud:

- majutust pakkuda kahe inimese tubades ja privaatsetes tubades;
- programmi koostamisel keskenduda enesearengut ja kogukonnatunnet toetavatele tegevustele;
- lisateenuste osas pakkuda sauna, õuetegevusi ja loovad töötube.
- jätkusuutlikkuse põhimõtete esiletoomine.

Ettepanekud on sisendiks puhkekeskustele heaoluteenuste pakkumiseks. Autori poolt tehtud ettepanekud keskenduvad sellele, kuidas muuta heaoluretriitide korraldamine veelgi tõhusamaks ja osalejate vajadusi paremini arvestavaks. Heaoluturismi üks olulisemaid eripärasid on tervikliku kogemuse loomine, mis nõuab koostööd retriidikorraldajate, majutusteenuste pakkujate ja kohalike partnerite vahel. Lähtudes uuringutulemustest, saab heaoluteenuseid ja -retriite kujundada viisil, mis toetab osalejate vaimset, füüsilist ja sotsiaalset heaolu.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli esitada Klaara-Manni Puhkekeskusele ettepanekud heaoluteenuste arendamiseks.

Heaoluturism ja retriidid moodustavad tervikliku lähenemise, mis ühendab füüsilise ja vaimse heaolu, elustiilivalikud ning isikliku arengu. Heaoluretriitide eripäraks on külastajate aktiivne osalus ja rõhuasetus teadlikkusele ning stressi vähendamisele. Retriidid pakuvad unikaalset keskkonda, kus meditatsioon, jooga, nõustamine ja kogukondlikkus loovad elamuse, mida ei ole sageli võimalik mujalt samal moel saada. Retriidi külastajaskond on enamasti teadlik, nõudlik ning otsib tasakaalu, enesearengut ja kvaliteetset elustiili. Osalejate peamiseks motivaatoriteks on jooga vaimsed, füüsilised ja emotsionaalsed kasud. Seetõttu peab turundus olema suunatud sihtrühmapõhiselt, rõhutades teenuste unikaalsust ning elamuse terviklikkust.

Retriidi arenguvõimaluste parandamiseks on oluline luua koostöövõrgustikke, kaasata turismiprofessionaale ning arendada piirkondlikke ja digitaalseid turundusstrateegiaid. Kohapealne kogemus ja kogukonnatunne jäävad siiski retriitide suurimaks väärtuseks, toetades kestlikku turismi ning pakkudes positiivset mõju nii külastajatele kui ka kohalikele kogukondadele.

Lõputöö empiiriline osa toetus uurimisküsimusele, milleks oli välja selgitada külastaja ning korraldaja ootused heaoluteenustele. Sellest lähtuvalt viidi läbi uuring heaolulaagrite korraldajate seas.

Uuringu tulemustest selgus, et heaoluretriitide sihtrühmaks on peamiselt 26–45-aastased teadliku eluviisiga inimesed, kes eelistavad lühikesi, 2–3 päevaseid retriite väikestes gruppides. Osalejate jaoks on olulised privaatsus, looduskeskkond, vaimse tasakaalu toetamine ning personaalne lähenemine. Kõige väärtuslikumateks lisateenusteks peeti sauna, looduses viibimist ja loovaid tegevusi.

Tuginedes varasematele allikatele ning uuringuanalüüsile, saab järeldada, et edukas retriidikogemus põhineb terviklikul keskkonnal, mis toetab enesearengut ja vaimset heaolu. Enesearengule ja vaimsele heaolule keskenduv programm eristab retriidid tavalisest spaa- või puhkusekogemusest. Pakutavad teenused, majutus ja toitlustus peavad olema kooskõlas retriidi ja korraldaja väärtustega. Ettepanekutena tõi autor välja, et majutust tuleks pakkuda kuni kahestes tubades; programmi koostamisel arvestada enesearengut ja kogukonnatunnet pakkuvate tegevustega ning lisateenustena pakkuda sauna, juhendatud õuetegevusi ning loovaid töötube.

Uuringust tulenevad soovitusel võimaldavad teenusepakkujal kohandada või arendada teenust nii, et see vastaks retriidi korraldaja ning osaleja soovidele ja vajadustele. Seega sai lõputöös seatud eesmärk, esitada ettepanekuid puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks, täidetud. Siiski oleks suurem vastajate arv andnud põhjalikuma ülevaate retriidi korraldamise eripäradest ning tugevdanud uuringu usaldusväärsust.

Healuretriidiga seonduvaid uuringuid on Eestis läbi viidud väga vähe. Edasised uuringud võiksid keskenduda retriitide turundustegevustele. Näiteks turundussõnumi täpsustamisele, turunduskanalite laiendamisele. Samuti võiks edaspidi uurida Eesti kontekstis healuretriidi turu teadlikkust ja nõudlikkust, et teada saada, kui suur on teadlik tarbijaskond.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Amoah, F., Radder, L., & Van Eyk, M. (2016). Perceived experience value, satisfaction and behavioural intentions: A guesthouse experience. *African Journal of Economic and Management Studies*, 7(3), 419–433. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-10-2015-0121>
- Bosnić, I., Tubić, D., & Stanišić, J. (2014). *Role of destination management in strengthening the competitiveness of Croatian tourism*. 27, 153–170.
- Bowers, H., & Cheer, J. M. (2017). Yoga tourism: Commodification and western embracement of eastern spiritual practice. *Tourism Management Perspectives*, 24, 208–216. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.013>
- Chua, B.-L., Kim, S. (Sam), Ling, E. S. W., Xu, Y., Ryu, H. B., & Han, H. (2024). Wellness tourism destination loyalty formation: The role of mental health and eudaimonic well-being. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*. <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2024-0551>
- Dini, M., & Pencarelli, T. (2022). Wellness tourism and the components of its offer system: A holistic perspective. *Tourism Review*, 77(2), 394–412. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2020-0373>
- Hudson, S., Thal, K., Cárdenas, D., & Meng, F. (2017). Wellness tourism: Stress alleviation or indulging healthful habits? *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 11(1), 35–52. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-09-2015-0111>
- Johnson, B., & Christensen, L. B. (2012). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (4th ed). SAGE Publications.
- Jus, N., Tsering, C., & Mitcham, J. (2022). *ECONOMIC IMPACT 2022: GLOBAL TRENDS*. World Travel & Tourism Council.

- Kelly, C. (2010). Analysing Wellness Tourism Provision: A Retreat Operators' Study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 108–116.  
<https://doi.org/10.1375/jhtm.17.1.108>
- Kelly, C. (2012). Wellness Tourism: Retreat Visitor Motivations and Experiences. *Tourism Recreation Research*, 37(3), 205–213.  
<https://doi.org/10.1080/02508281.2012.11081709>
- Klaara-Manni Puhkekeskus. (s.a.). <https://klaaramanni.ee>
- Lehto, X. Y., Brown, S., Chen, Y., & Morrison, A. M. (2006). Yoga Tourism as a Niche Within the Wellness Tourism Market. *Tourism Recreation Research*, 31(1), 25–35.  
<https://doi.org/10.1080/02508281.2006.11081244>
- Lyulicheva, M., Yap, S. F., & Hyde, K. (2023). Identity transition process: A study of the holistic wellness retreat experience. *Journal of Consumer Marketing*, 40(4), 506–520. <https://doi.org/10.1108/JCM-11-2021-5027>
- Majeed, S., & Gon Kim, W. (2023). Emerging trends in wellness tourism: A scoping review. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 853–873.  
<https://doi.org/10.1108/JHTI-02-2022-0046>
- Nair, V., & Hussain, K. (2013). Conclusions: Contemporary responsible rural tourism innovations: What are the emerging contemporary rural tourism innovations and how are they enhancing responsible tourism practices in Malaysia? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 5(4), 412–416. <https://doi.org/10.1108/WHATT-04-2013-0023>
- Nautiyal, R., Albrecht, J. N., & Carr, A. (2022). Conceptualising a tourism consumption-based typology of yoga travellers. *Tourism Management Perspectives*, 43, 101005. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101005>
- Norman, A., & Pokorny, J. J. (2017). Meditation retreats: Spiritual tourism well-being interventions. *Tourism Management Perspectives*, 24, 201–207.  
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.012>
- Olev, A., & Alumäe, T. (2022). Estonian Speech Recognition and Transcription Editing Service. *Baltic Journal of Modern Computing*, 10(3).  
<https://doi.org/10.22364/bjmc.2022.10.3.14>
- Pung, J. M., Houge Mackenzie, S., & Lovelock, B. (2024). Regenerative tourism: Perceptions and insights from tourism destination planners in Aotearoa New

- Zealand. *Journal of Destination Marketing & Management*, 32, 100874.  
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2024.100874>
- Sharma, P., & Nayak, J. K. (2019). Do tourists' emotional experiences influence images and intentions in yoga tourism? *Tourism Review*, 74(3), 646–665.  
<https://doi.org/10.1108/TR-05-2018-0060>
- Smith, M., Deery, M., & Puzko, L. (2010). The Role of Health, Wellness and Tourism for Destination Development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 94–95. <https://doi.org/10.1375/jhtm.17.1.94>
- Smith, M., & Kelly, C. (2006). Holistic Tourism: Journeys of the Self? *Tourism Recreation Research*, 31(1), 15–24.  
<https://doi.org/10.1080/02508281.2006.11081243>
- Sutarya, I. G. (2024). On-off hybrid spiritual tourism in the new normal era. *Southeast Asia: A Multidisciplinary Journal*, 24(2), 95–106. <https://doi.org/10.1108/SEAMJ-09-2023-0063>
- Štumpf, P., & Kubalová, T. (2024). Tangible or intangible satisfiers? Comparative study of visitor satisfaction in a nature-based tourism destination in the pre- and during-COVID pandemic. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 46, 100777.  
<https://doi.org/10.1016/j.jort.2024.100777>
- Telej, E., & Gamble, J. R. (2019). Yoga wellness tourism: A study of marketing strategies in India. *Journal of Consumer Marketing*, 36(6), 794–805.  
<https://doi.org/10.1108/JCM-07-2018-2788>
- Trunfio, M., Petruzzellis, L., & Nigro, C. (2006). Tour operators and alternative tourism in Italy: Exploiting niche markets to increase international competitiveness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(5), 426–438.  
<https://doi.org/10.1108/09596110610673556>
- Tsai, T.-H., & Chen, C.-M. (2023). An integrated approach to evaluate effective service innovations for thematic guesthouses. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 329–335. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.01.003>
- Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2011). Wellness tourists: In search of transformation. *Tourism Review*, 66(1/2), 16–30.  
<https://doi.org/10.1108/16605371111127206>

- Wang, S., Hung, K., Li, M., & Qiu, H. (2021). Developing a customer loyalty model for guest houses in China: A congruity-based perspective. *Tourism Review*, 76(2), 411–426. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0166>
- Yanan, L., Ismail, M. A., & Aminuddin, A. (2024). How has rural tourism influenced the sustainable development of traditional villages? A systematic literature review. *Heliyon*, 10(4), e25627. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25627>

## **Lisa 1. Küsimustik**

### **Hea retriidi korraldaja!**

Koostöös Klaara-Manni Puhkekeskusega palume Teil osaleda uuringus, mille eesmärk on arendada heaolulaagri korraldajate vajadustest lähtuvaid teenuseid. Teie vastused aitavad kujundada paremaid teenuseid ja tingimusi, et korraldamine ning retriidi kogemus oleks sujuvam ja nauditavam nii Teile kui ka osalejatele. Vastamine on anonüümne.

Täname Teid ette osalemise eest!

[johanna.joandi@ut.ee](mailto:johanna.joandi@ut.ee)

### **Millisest riigist on pärit laagri osalejad?**

Vastus: (avatud vastus)

### **Millises vanusevahemikus on Teie retriidi osalejad enamasti?**

(Skaala: Mitte kunagi – Harva – Nii ja naa – Sageli – Alati)

- 18–25 aastat
- 26–35 aastat
- 36–45 aastat
- 46–55 aastat
- 56–65 aastat
- 66+ aastat

### **Milline on Teie retriidi keskmine kestus?**

(Valige üks)

- 2–3 päeva
- 4–6 päeva
- 7–10 päeva
- Üle 10 päeva

Palun lisage oma kommentaar siia: \_\_\_\_\_

### **Milline on Teie laagri tavapärase grupi suurus?**



### **Lisa 1. järg**

(Valige üks)

- 1–5 osalejat
- 6–10 osalejat
- 11–15 osalejat
- 16–20 osalejat
- 21–25 osalejat
- 26–30 osalejat
- Üle 30 osaleja
- Palun lisage oma kommentaar siia: \_\_\_\_\_

### **Millist tüüpi majutust eelistaksite?**

(Skaala: **Ei eelista üldse – Pigem ei eelista – Nii ja naa – Pigem eelistan – Kindlasti eelistan**)

- Jagatud toad – 2 inimest toas
- Jagatud toad – 4 inimest toas
- Privaatsed toad
- Telkimine

### **Millised on peamised põhjused, miks osalejad Teie korraldatavas retriidis osalevad?**

(Skaala: **Ei nõustu üldse – Pigem ei nõustu – Nii ja naa – Pigem nõustun – Nõustun täielikult**)

- Igapäevasest keskkonnast põgenemise võimalus
- Vaimse tervise edendamine
- Isikliku arengu võimalused
- Tervise edendamise ja turismiobjektide külastamise ühendamine
- Mõttekaaslastega koos viibimine
- Võimalus osaleda tuntud instruktori/mõjuisiku tunnis

Palun lisage veel põhjuseid, miks osalejad retriidis osalevad: \_\_\_\_\_

### **Lisa 1. järg**

#### **Palun hinnake, kui olulised on järgmised tegurid laagris osalejatele**

(Skaala: **Ei ole üldse oluline – Pigem ei ole oluline – Nii ja naa – Pigem oluline – Väga oluline**)

- Laagri kui võimaluse kasutamine igapäevaelust ja stressist eemaldumiseks
- Vaimse tervise ja isikliku arengu võimaluste kogemine
- Tervisliku eluviisi edendamine ja turismiobjektide külastamise ühendamine
- Juhendajate, sealhulgas tuntud instruktorite ja mõjuisikute kohalolek laagris
- Osalejate võimalus suhelda endale sarnaste inimestega ja kogukonnatunnet tunda
- Looduslik keskkond ja retriidi asukoht
- Pakutav toit on kohalik ja mahetoorainest
- Järgitakse jätkusuutlikkuse põhimõtteid

Kui on veel tegureid, mida peate oluliseks, palun lisage siia: \_\_\_\_\_

#### **Milliseid lisateenuseid peate osalejate jaoks kõige olulisemaks?**

(Skaala: **Ei ole üldse oluline – Pigem ei ole oluline – Nii ja naa – Pigem oluline – Väga oluline**)

- Massaaž
- Saun
- Keha/näohoolitsused
- Individuaalsed nõustamised ja coaching
- Toitumisalased töötoad
- Aktiivsed õuetegevused
- Loovad tegevused

Palun lisa veel lisateenuseid, millest osalejad võiksid huvitatud olla: \_\_\_\_\_

#### **Kui soovid veel midagi lisada, kirjuta siia:**

Vastus: \_\_\_\_\_

## **Lisa 2. Intervjuu küsimused**

Millist tüüpi retriite Te tavaliselt korraldate ja milline on nende sisu fookus?

Kuidas Te valite sihtkoha retriidi korraldamiseks? Millised tegurid on Teie jaoks kõige olulisemad?

Milline on tavaliselt Teie retriidi osalejate arv ning nende vanuseline jaotus?

Kas osalejad reisivad enamasti üksi või koos grupiga? Millist tuge nad logistikas vajavad ja kuidas Te seda korraldate?

Millist majutust retriidi jaoks eelistate ja miks? (nt jagatud toad, privaatsed ruumid)

Kui tähtis on Teie jaoks looduslik keskkond retriidi läbiviimisel? Millist mõju avaldab see osalejate kogemusele?

Kui oluline on Teie jaoks, et toit oleks kohalik, tervislik või mahe? Kuidas see mõjutab koostööd toitlustust pakkuva keskusega?

Kas Te hindate võimalust kaasata programmi toiduteemalisi tegevusi, näiteks kokandustöötoad või aiakülastused?

Millised lisateenused (nt saun, massaaž, loovtegevused) on Teie kogemuse põhjal retriidi osalejate seas kõige hinnatumad?

Millist rolli mängib osalejate jaoks kogukonnatunnetus ja võimalus olla koos enda sarnaste inimestega?

Kui tähtis on Teie jaoks sihtkoha/koostööpartneri jätkusuutlikkus (nt keskkonnasäästlikkus, eetilised valikud)?

Kas Te näete väärtust koostöös kohaliku kogukonna, looduse või teenusepakkujatega, et luua sügavam retriidi kogemus?

## **Lisa 2. järg**

Millised ootused on Teil turunduse või nähtavuse osas retriidi korraldajana? Kas koostööpartner saab Teid selles toetada?

Mis on Teie arvates need võtmetegurid, mis muudavad ühe retriidi tõeliselt meeldejäävaks ja mõjusaks nii Teile kui osalejatele?

Võimalus lisada oma kommentaare

## **SUMMARY**

### **DEVELOPMENT OF WELLNESS SERVICES: A CASE STUDY OF KLAARA-MANNI HOLIDAY CENTRE**

Johanna Joandi

The main opportunity and distinctive feature of wellness tourism lies in its holistic approach to supporting health, mental balance, and lifestyle choices. What sets wellness retreats apart is the active participation of visitors and the strong focus on personal awareness and stress reduction. Retreats offer a unique environment where meditation, yoga, counselling, and personal development are integral components that are often not available elsewhere in such a consistent and supportive format. These services contribute to mental growth, restoration of self-esteem, and relaxation.

Developing services in rural areas means that businesses must be able to adapt to changes and offer something that attracts visitors. To succeed, it is essential to provide high-quality services that consider the needs of both visitors and the local community. In case of a wellness retreat, it is crucial that participants stay on-site, as the overall experience is created through the environment, catering, accommodation, and activities that together form a holistic whole.

Conducting a visitor survey is essential to understand whether and how expectations have changed over time. The research provides valuable input for holiday centres in developing their services and adapting them to the needs of wellness tourists. Based on this, the author of the study has formulated the research problem as follows: "How can holiday centres develop and offer services that meet the expectations of wellness tourists?"

This study employs a combined quantitative and qualitative research method. It examines both wellness retreat organizers and participants. Based on the research findings,

recommendations will be made for the future development of services at Klaara-Manni Holiday Centre.

The initial research plan was based on a quantitative approach; however, during the study, a qualitative component: interviews was added to enrich and deepen the understanding of organizers' expectations. The mixed-method approach allows for the integration of measurable data with experiential perspectives of the participants, providing a more comprehensive insight into the subject.

Based on the results of the study and the conclusions drawn, the following proposals are presented for the development of wellness services at holiday centres:

- Accommodation should be offered in double and private rooms.
- When designing the retreat program, the focus should be on activities that support personal growth and a sense of community.
- Additional wellness services should include access to a sauna, outdoor activities, and creative workshops.
- Emphasis should be placed on sustainability principles.

These proposals serve as input for holiday centres to offer wellness retreats. The suggestions made by the author focus on how to organize wellness retreats more effectively and in a way that better meets the needs of participants. One of the most important characteristics of wellness tourism is the creation of a holistic experience, which requires cooperation between retreat organizers, accommodation providers, and local partners. Based on the research findings, wellness services and retreats can be designed in a way that supports the mental, physical, and social well-being of participants.

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

Mina, Johanna Joandi

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose  
Healoluteenuste arendamine Klaara-Manni Puhkekeskuse näitel

mille juhendaja on Aime Vilgas

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

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Johanna Joandi*

**19.05.2025**