

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Marianne Pindmaa

**HEAOLUKONTSEPTSIOONI PÕHIMÕTETE
KASUTAMINE KÜLASTUSKOGEMUSE
KUJUNDAMISEL KUBIJA HOTELL-
LOODUSSPAA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2022

Soovitan suunata kaitsmisele

Heli Tooman

/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.

Marianne Pindmaa

/digiallkirjastatud/

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Heaolu kontseptsiooni teoreetilised käsitlused.....	7
1.1. Heaolupõhimõtete areng ja suundumused.....	7
1.2. Spaahotelli külastajate ootused ning vajadused	16
1.3. Meeldejääva külastuskogemuse mõjutegurid ja spaateenuste arendamine	18
2. Heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutusvõimalused Kubija hotell-loodusspaa külastuskogemuse kujundamisel.....	23
2.1. Kubija hotell-loodusspaa lühitutvustus ja uuringu kirjeldus.....	23
2.2. Uuringu tulemuste analüüs.....	25
2.3. Järeldused ning ettepanekud.....	34
Kokkuvõte	40
Viidatud allikad.....	43
Lisad.....	47
Lisa 1. Ankeetküsitlus Kubija hotell-loodusspaa külastajale.....	47
Summary	53

SISSEJUHATUS

Käesolev lõputöö keskendub tervikliku heaolukontseptsiooni teoreetilistele käsitlustele, spaahotellide küllastajate ootustele ja vajadustele, külastuskogemuse mõjuteguritele ning meeldejäävuse suurendamise võimalustele ja seonduvate teenuste arendamisele Kubija hotell-loodusspaas. Eesti keeles on sõnal „heaolu“ mitmesuguseid tähendusi, lõputöös peetakse silmas selle tähendust eelkõige ingliskeelse mõiste „*wellness*“ kontekstis.

Temaatika on aktuaalne ning vajalik. Inimesed teadvustavad üha rohkem tervislike eluviiside olulisust oma tervise ja heaolu kujundamisel. Soovitakse olla tervemad ning elada täisväärtuslikumat elu (Koskinen & Wilska, 2017). Omamoodi tõuke suurema tähelepanu pööramisel isiklikule heaolule on andnud pandeemia levik: näiteks peetakse varasemast märksa rohkem silmas turvalisust ja hügieeninõudeid, liigutakse looduses ning välditakse liialt rahvarohkeid kohti. Terviseteadlikkuse kasv on kaasa toonud suurema nõudluse heaoluga seonduvate teenuste järele (Hinsberg *et al.*, 2021). Seda tuleb silmas pidada nende teenuste arendamisel ja külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmisel.

Meeldejäáva külastuskogemuse loomiseks peaksid majutusettevõtted suurt tähelepanu pöörama kõikide küllastajate heaolu mõjuteguritele nii oma teenuste, tootepakettide kui ka üldise atmosfääri kujundamisel. Mida autentsem ning erilisem on kliendi külastuskogemus, seda positiivsemat mõju avaldab see mitte üksnes külastaja rahulolule, vaid ka ettevõtte finantstulemustele ja eeldusele konkurentsipüsimiseks (Zatori *et al.*, 2018). Majutusettevõtte terviklik külastuselamus ehk terviklik toode sisaldab lisaks kohapeal pakutavatele majutus-, toitlustus- ning lisateenustele ka kombinatsioone seonduvatest materiaalistest ja mittemateriaalistest teguritest. Nende hulka kuuluvad näiteks looduslikud ressursid, sihtkoha vaatamisväärsused ning kõik muud elemendid, mis mõjutavad külastaja kogemust. (UNWTO, *n.d.*)

Enamasti seostatakse sõna „heaolu“ füüsilise aktiivsuse ja stressi maandamisega. Ühe probleemina saab siin välja tuua asjaolu, et erinevad majutusasutused, sh mitmeid võimalusi füüsilisteks tegevusteks ning rahulikku looduskeskkonda pakkuvad spaahotellid, pole tihtipeale osanud silmas pidada kõiki tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid, mis on olulised nii külastajate kui ka kohalike elanike heaolu tagamiseks. Nende põhimõtete rakendamine aitaks kaasa sihtkoha arengule, selle jätkusuutlikkusele ja toimimisele ning võimaldaks turismiturul püsida konkurentsivõimeline (Hartwell *et al.*, 2016). Lisaks aitaks heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamine spaahotellidel arendada oma tervisest hoolivate külastajate jaoks uusi, omanäolisi ja köitvaid tootepakette, luua heaoluatmosfääri ning muuta seeläbi klientide külastuskogemus meeldejäävamaks. (Zatori *et al.*, 2018; Smith & Puczkó, 2009)

Teise probleemina saab välja tuua asjaolu, et inimesed pole tihtipeale valmis astuma tervikliku heaolu ja hea tervise saavutamiseks vajalikke samme ning valivad reeglina mugavamad sissejuurdunud harjumused (Stoewen, 2017). Seepärast on oluline muuta külastuskogemus võimalikult mitmekesiseks, mis samal ajal peab silmas heaoluga seonduvaid aspekte ja paneb inimesi kogema erinevaid positiivseid emotsioone ning suurendab rahulolu eluga (Coghlan, 2015). Lähtudes heaolukontseptsiooni põhimõtetest teenuste arendamisel, võib see avaldada positiivset mõju inimestele nii, et nad on valmis looma muutust oma elustiilis ja tegema tervist toetavaid valikuid.

Sarnased probleemid esinevad ka Eesti spaahotellides. Eestit võib nimetada spaariigiks, kus praeguseks tegutseb ligikaudu 40 heal tasemel, kuid küllaltki sarnaseid tooteid ning teenuseid pakkuvat ravi- ja heaoluspaahotelli. Eesti terviseturismi ajalugu on pikk ning selle soosivaks asjaoluks on riigi asukoht ja kohalikud loodusressursid (näiteks ravimuda). Tegutsevad ettevõtted pakuvad laias valikus hoolitsusi, lõõgastus- ning teisi spaateenuseid. Välisturistide peamiseks ajendiks Eestisse tulemisel on tervislik ja kohalik toit, puhas loodus ning mitmed sportlikud tegevused ja üritused (Smith, 2015). Tervikliku heaolukontseptsiooni võimaluste teadlikum kasutamine spaateenuste arendamisel avaks veelgi enam uusi ning atraktiivseid võimalusi spaahotellide külastajatele.

Tuginedes probleemi kirjeldusele, sõnastatakse lõputöö probleemküsimuseks: kuidas saab tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid arvesse võttes muuta spaahotellide

külastuskogemust meeldejäavamaks? Käesolevas töös püütakse probleemküsimusele vastuseid leida Kubija hotell-loodusspaa külastajate uuringu toel.

Lõputöö eesmärgiks on esitada Kubija hotell-loodusspaaale ettepanekud külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmiseks, tuginedes seejuures teoreetilistele allikatele ja uuringu tulemustele. Eesmärgi täitmiseks püstitatakse uurimisküsimus: kuidas saab tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid arvesse võttes muuta Kubija hotell-loodusspaa külastuskogemust meeldejäavamaks.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks ja vastuste leidmiseks uurimisküsimumusele seatakse järgmised uurimisülesanded:

- kirjeldada heaolukontseptsiooni teoreetilisi käsitlusi;
- tuua välja spaakülastajate külastuskogemuse mõjutegurid ning selgitada, kuidas saab heaolukontseptsiooni põhimõtteid arvesse võttes muuta seda meeldejäavamaks;
- ankeetküsitluse loomine ja läbiviimine Kubija hotell-loodusspaa külastajate seas;
- analüüsida ankeetküsitlusest saadud tulemusi, esitada Kubija hotell-loodusspaaale järeldused ning ettepanekud külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmisel.

Lõputöös koostatava uuringu abil on võimalik aru saada, kuidas võetakse arvesse tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid ettevõttes ja mis asjaolud vajavad veel suuremat tähelepanu ning täiendamist. Lisaks saab parema ettekujutuse ka sellest, milline on külastajate külastuskogemus ja kuidas saaks seda muuta veelgi meeldejäavamaks. Andmete kogumiseks kasutatakse kvantitatiivse uurimismeetodina ankeetküsitlust, mille ettevalmistamisel tugineti teooriaosas käsitletud teadusartiklitele (Strout *et al.*, 2016; Stoewen, 2017; Zatori *et al.*, 2018) ning Smith ja Puczkó (2009) raamatule.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis kirjeldatakse heaolukontseptsiooni teoreetilisi käsitlusi, spaahotellide külastajate ootusi ja vajadusi ning külastuskogemuse mõjutegureid ja sealsete seonduvate teenuste arendamist. Teises peatükis antakse ülevaade Kubija hotell-loodusspaaast ning kirjeldatakse ettevõttes läbiviidud uuringut ja saadud tulemusi. Lisaks esitatakse järeldused ning parendusettepanekud tulenevalt uuringu tulemustest. Lõputööl on kokkuvõte, viidatud allikate loetelu, ingliskeelne resümee ja üks lisa.

1. HEAOLU KONTSEPTSIOONI TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1. Heaolupõhimõtete areng ja suundumused

Ühiskonnas toimunud muutused, terviseteadlikkuse kasv, tehnoloogia areng ja mitmed muud tegurid on soodustanud tendentsi, et inimesed teevad üha enam pingutusi elamaks täisväärtuslikku ning elurõõmsat elu. Varasemast rohkem pööratakse tähelepanu oma tervisele ja heaolule ning võib öelda, et koroonaviiruse leviku aastad on neid suundumusi pigem suurendanud. Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade heaolu käsitlustest, tervikliku heaolukontseptsiooni ja heaoluturismi arengust.

Eesti keeles kasutatakse sõna „heaolu“, kuid inglise keeles on samal mõistel mitmeid erinevaid vasteid: *wellness*, *well-being* ning *welfare*. Cambridge Dictionary määratleb sõna „*well-being*“ kui „terve ja õnneliku enesetunde seisundit“, mis väljendub inimesel siis, kui ta lubab endal elust rõõmu tunda (Cambridge Dictionary, 2021). Terminit „*welfare*“ defineeritakse kui „inimese füüsiline ning vaimne tervis ja õnnetunne“, mis saavutatakse siis, kui isik kogeb rahulolu, kuna on kandnud oma tervise eest õigel ajal hoolt (Cambridge Dictionary, 2021a). Käesolevas lõputöös keskendutakse sõnale „*wellness*“, millel ühtne ning kindel määratlus puudub. *Global Wellness Institute* on seda defineerinud kui „aktiivsete tegevuste, valikute ja elustiili järgimist, mis viib tervikliku terviseseisundini“. Antud määratluses tuleb välja kaks olulisemat vaatenurka, mida märgata. Esmalt viitab see isiklikule järjepidevale aktiivsele pingutustele, mille käigus tuleb inimesel mõtestada oma igapäevased kavatsused, langetatavad valikud ning tegevused, mille abil saavutatakse hea ja harmooniline elukvaliteet. Teiseks tuleb teadvustada, et heaolu kui seisundi saavutamine tähendab töötamist mitte üksnes füüsilise tervisega. See hõlmab endas ka teisi tähtsaid mõõtmeid, millele tähelepanu pöörata ning anda panus nende kooskõlas toimimisse. (Global Wellness Institute, *n.d.*)

Tervise eest hoolitsemine on oluline ja vajalik, kuna see mõjutab otseselt inimese elukvaliteeti. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) defineerib tervist kui „täielik füüsilise, vaimse ning sotsiaalse heaolu seisund, mitte üksnes haiguse või puuete puudumine“ (Dilette *et al.*, 2018; World Health Organization, *n.d.*). Antud määratluse põhjal on selgesti arusaadav, et hea tervise säilitamine koosneb erinevatest teguritest, milleks on kehaline aktiivsus, eluterve mõtteviis ja positiivsed suhted. Enamasti seostatakse mõistet „heaolu“ tervisega. Need kaks mõistet on omavahel suuresti seotud ning andnud ajendi heaolukontseptsiooni arengusse.

Tervikliku ja ennetava heaolu põhitõed on alguse saanud iidsetest ida- ning lääne tsivilisatsioonidest. Ameerikas ja Euroopas arenesid 19. sajandil samaaegselt tavameditsiiniga ka erinevad alternatiivsed tõekspidamised, mis väljendusid terviklike ning loomulike lähenemisviiside, enesetervendamise ja ennetavate tegevuste näol. (Global Wellness Institute, *n.d.-a*)

Ameerika arsti Halbert L. Dunn'i peetakse heaolukontseptsiooni üheks esimeseks populariseerijaks ning inimeseks, kes „heaolu“ kui seisundit esimesena määratles. Ta on loonud ühe mõjukama heaolumudeli „*high-level wellness*“ ehk kõrgtasemeline heaolu, mida ta esmakordselt esitles aastal 1959. Mudelis on ühendatud omavahel keha-, meele- ja vaimudimensioonid, mis loovad inimese elus harmoonia ning hea enesetunde. Kõrgtasemelise heaolu mudeli eesmärgiks on kasvatada inimese isiklikku potentsiaali, mis hoiab teda tasakaalus ja juhatab õiges suunas. (Green *et al.*, 2019)

Teiseks tuntud ning rakendatavaks mudeliks on *National Wellness Institute* kaasasutaja Bill Hettler'i poolt 1976. aastal loodud kuusnurkne heaolumudel (vt joonis 1, lk 9). See hõlmab endas kuute dimensiooni, milleks on füüsiline-, emotsionaalne-, intellektuaalne-, sotsiaalne-, vaimne- ja tööalane heaolu (National Wellness Institute, 2020). Nendele dimensioonidele tuleb tähelepanu pöörata korraga, kuna vastasel juhul võib see ebakõla tervist negatiivselt mõjutada ning viia inimese harmoonilisest seisundist välja (Stoewen, 2017). Kuusnurkse heaolumudeli dimensioone on kirjeldanud paljud autorid.

Esimeseks kirjeldatavaks dimensiooniks on füüsiline heaolu, mida iseloomustab enese eest hoolitsemine ehk regulaarne kehaline aktiivsus ja teadlikult oma toitumise jälgimine

(Strout *et al.*, 2016). Lisaks on oluline roll ka ööunel, mis mõjutab inimese elukvaliteeti ning tema tervist suurel määral. On leitud, et täiskasvanu unevajadus on kesktlābi kaheksa tundi. Kui ööuni jääb alla selle normi, siis on suurem tõenäosus, et kahjustub inimese immuunsüsteem, kahekordistub vähirisk ja võivad avalduda mitmed teised tervisemured (Walker, 2017, lk 13). Inimesed, kes tähtsustavad füüsilist heaolu, on märgatavamalt erksamad ning neil on parem keskendumisvõime ja mälu. (Wickramarathne *et al.*, 2020)



Joonis 1. Bill Hettler'i kuusnurkne heaolumudel. Allikas: National Wellness Institute, 2020

Teiseks dimensiooniks on emotsionaalne heaolu, mis tähendab oskust võtta vastutus oma otsuste ning tegude eest ja tulla toime isiklike tunnetega, säilitades seejuures psühholoogiline stabiilsus (Strout *et al.*, 2016). Lisaks hõlmab see võimet olla austav nii enda kui teiste suhtes ning elada elu positiivses võtmes (Stoewen, 2017). Inimese emotsionaalset heaolu mõjutab ka serotoniinitase organismis. Näiteks traumeeritud inimestel on see madal ja nende võime ühiskonnas toime tulla parimal võimalikul moel on kahjustatud. (Van der Kolk, 2014, lk 45)

Intellektuaalne heaolu tähendab elukestvat arengut, kus inimesel on huvi pideva enesearendamise ning õppimise vastu. Siia kuuluvad ka avatus uutele intellektuaalsetele väljakutsetele ja soov laiendada oma silmaringi, koguda teadmisi ning oskusi. (Stoewen, 2017)

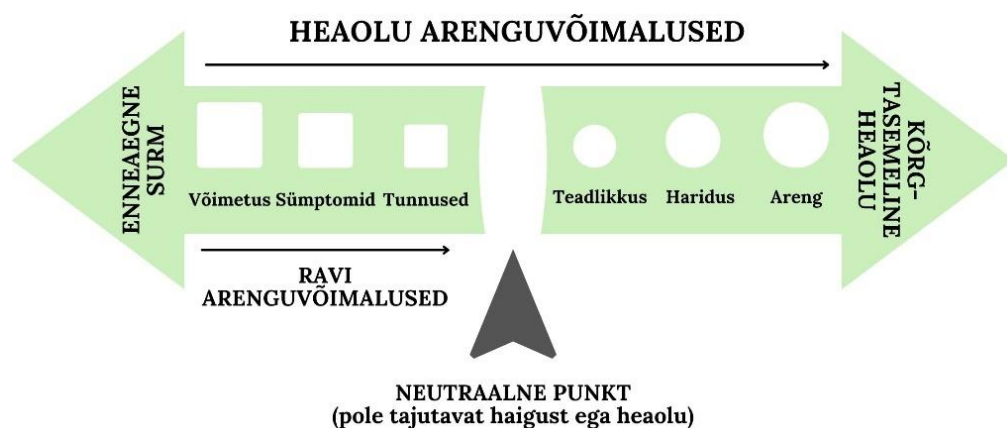
Neljandaks kirjeldatavaks dimensiooniks on sotsiaalne heaolu, mis määratleb oskust hoida isiklike suhteid lähedaste inimestega, keda usaldada ja kellele vajadusel toetuda. Samuti võimet luua enda ümber kogukond, kes on positiivselt meelestatud ning sarnaste maailmavaadetega (Strout *et al.*, 2016). Vaimne heaolu hõlmab suutlikkust selgitada välja isiklik elueesmärk ja võtta osa erinevatest tegevustest, olles seejuures kooskõlas oma uskumuste ning väärtustega. (Stoewen, 2017)

Kuuendaks dimensiooniks on tööalane heaolu, mis tähendab olla rahul tehtava töö ja oma töökohaga. See annab inimesele võimaluse väljendada oma oskuseid ning andeid. Siinjuures mängib olulist rolli see, kas töökoht on kooskõlas inimese põhiväärtuste, eesmärgi ja elustiiliga. (Stoewen, 2017)

Tähtis roll ning panus heaolukontseptsiooni arendamisse on Halbert L. Dunn'i kõrval olnud ka teisel Ameerika arstil John W. Travis'el. Ta on kirjutanud heaolu teemal mitmeid raamatuid ja loonud erinevaid heaolukäsitlusi. Oma raamatus „*Wellness workbook: How to Achieve Enduring Health and Vitality*“ (2004) määratles Travis heaolu kui dünaamilist seisundit, mis on iga inimese isiklik õigus ning privileeg. Ta oli veendumusel, et inimene on võimeline elama heaoluharmonias isegi juhul, kui tal on füüsiline puue, ta vaevleb suurtes valudes või on väärikalt eakas (Travis & Ryan, 2004, lk xvii). John W. Travis (2004) määratles heaolu läbi kuue vaatenurga:

- heaolu on valik – otsus, liikumaks parima tervisliku seisundi suunas;
- heaolu on elustiil – kujundatud elustiil, mis võimaldab liikuda parima võimaliku heaolu saavutamise suunas;
- heaolu on protsess – arenemisele suunatud mõtteviis, mille kohaselt tervis ja õnnelikkus on võimalikud igal hetkel ning heaolu on järjepidev protsess ilma lõpppunktita;
- heaolu on tasakaalustatud energia – inimene saab ümbritsevast keskkonnast energiat, mida ta eneses transformeerib ja mille ta hiljem tagastab, mõjutades ümbruskonda;
- heaolu on keha, vaimu ning hinge lõimimine – teadvustamine, et kõik, mida inimene teeb, mõtleb, tunneb ja usub, mõjutab nii tema isiklikku kui ka maailma terviseseisundit;
- heaolu on iseenda armastav aktsepteerimine.

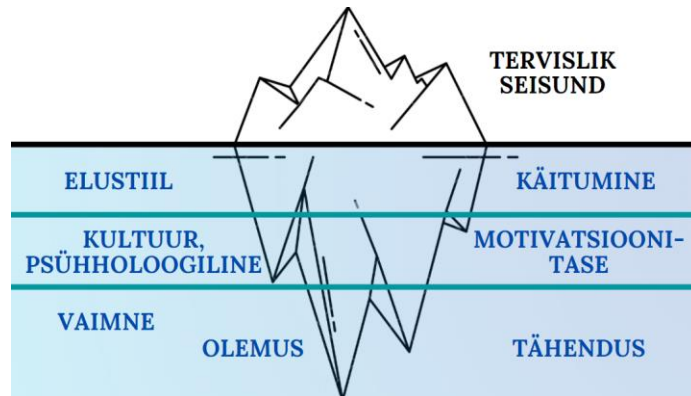
Esimeseks John W. Travis'e poolt loodud heaolukäsitluseks on haiguse-heaolu kontiinum (vt joonis 2), mille ta töötas välja 1972. ning avaldas 1975. aastal. Kontiinuumi saatis suur edu: seda hakati avaldama erinevates meedia väljaannetes ja raamatutes (Wickramarathne *et al.*, 2020). Haiguse-heaolu kontiinum iseloomustab graafiliselt heaolu kui protsessi. Travis'e arvates ei pea paika asjaolu, et mistahes haiguse puudumine näitab koheselt inimese heaolu. Ta oli veendumusel, et inimesel võivad puududa küll näilised füüsilised sümptomid, kuid sellest olenemata võib ta võidelda igapäevaselt sisemiste deemonitega (näiteks olla depressioonis, ärevuses või õnnetu). Kõrgtasemelise heaolu saavutamine ning seal püsimine võib nõuda palju vaeva ja sellesse tuleb panustada iseseisvalt (Lothes, 2019). John W. Travis on täheldanud ka seda, et oluline pole mitte see, kus inimene antud kontiinumil paikneb, vaid see, millises suunas ta vaatab ning milliste eesmärkide poole püüdleb. (Travis & Ryan, 2004, lk xx)



Joonis 2. John W. Travis'e haiguse-heaolu kontiinum. Allikas: Travis & Ryan, 2004, lk xviii

Haiguse-heaolu kontiinumil liikumine neutraalsest punktist vasakule näitab heaolu seisundi halvenemist, mille lõpptulemuseks võib olla enneaegne surm. Sellesse protsessi kuuluvad järgmised aspektid: võimetus, sümptomid ja tunnused. Liikudes kontiinumil paremale, määratleb see seda, et inimene on võtnud suuna kõrgtasemelise heaolu poole. See tähendab, et ta on suurendanud oma teadlikkust, on varasemast rohkem haritud ning toimub inimese areng kõrgtasemelise heaolu suunas. Neutraalne punkt on koht, kus teatud haiguse sümptomid on kõrvaldatud või leevendatud koos meditsiinilise abiga (ravimid, kirurgia või psühhoteraapia). (Lothes, 2019)

Teiseks vaadeldavaks heaolukäsitluseks on tervise ja haiguse jäämäemudel (vt joonis 3), mis analüüsib inimese tervislikku seisundit sügavuti. Mudel annab hea ülevaate sellest, et näiliselt võib kõik olla korras, kuid kunagi ei tea, mis toimub tegelikult inimese sisemuses. Sarnaselt Antarktikas triivivatele jääpankadele, millest on näha üksnes tipp, annab välimus edasi ainult väikese osa inimese tõelisest olemusest ning seisundist. Jäämäe tegelikku suurust võib vaid aimata.



Joonis 3. John W. Travis’ e jäämäemudel. Allikas: Travis & Ryan, 2004, lk xxi alusel

Tervise ja haiguse jäämäemudeli esimeseks tasandiks on elustiili- ning käitumistasand, mis iseloomustab seda, kuidas inimene hoolitseb oma keha kui terviku eest. Siia kuulub näiteks toitumine, kehaline aktiivsus, oskus võtta aeg maha, vabaneda stressist ja olla teadlik ning kaitsta end ümbritsevate ohtude eest. Teiseks tasandiks on kultuuriline- psühholoogiline-motivatsioonitasand, mis näitab seda, mis juhib inimese elustiili. Läbi selle tasandi on võimalik paremini aru saada, kui palju avaldavad enesetundele mõju kultuurinormid (sh näiteks see, kuivõrd inimene julgeb erineda heakskiidetud tavadest ning moevooludest). See hõlmab ka enesele teadvustamist asjaoludest, mida võib endaga kaasa tuua ebatervislik eluviis. Psühholoogiline faktor aitab taibata seda, kui palju on inimese emotsionaalset tasandit kahjustanud lapsepõlves kogetud düsfunktsionaalsed kogemused. Jäämäemudeli kolmandaks ja kõige sügavamaks osaks on vaimsuse- olemuse-tähenduse tasand. See on justkui meelega teadvustamata osa, mis analüüsib inimese elu tegelikku tähendust ning mõtet. Antud alateadlik meel määratleb ka inimese kohta universumis ja põhjuseid, milliseid eluülesandeid on ta tulnud Maa peale täitma. (Travis & Ryan, 2004, lk xxi)

Kolmandaks heaolukäsitluseks on tervise energiasüsteem, mis annab põhjaliku ülevaate sellest, kuidas inimene oma energiat rakendab ning mismoodi on sellega seotud erinevad eluprotsessid. Inimene on avatud süsteem, mis sarnaselt seemnele talletab energiat erinevatest allikatest ja tagastab selle hiljem ümbritsevasse keskkonda. Energiasüsteem toimib kogu eluprotsessi vältel. (Travis & Ryan, 2004, lk xxv)

Et olla ning püsida terve, peab inimkeha energiasüsteem toimima nii, et energia selles liiguks vabalt ja takistusteta. Kui süsteemis tekivad blokeeringud, võivad selle tagajärjel ilmned erinevad haigussümptomid. Oluline on ka see, et energiasüsteemis oleks energiat piisaval hulgal, sest vastasel juhul võib tekkida kurnatus, mis ei võimalda elada täisväärtuslikku elu. (Rich, 2004, lk 21)

Tihti peale sõltub inimese füüsiline, emotsionaalne, vaimne ning spirituaalne seisund sellest, millist informatsiooni ta erinevatest „kanalitest“ endasse võtab. Seetõttu on oluline eristada ümbritseva keskkonna negatiivseid ja positiivseid sisendeid. Kui sisenev energiavool, mida inimene organiseerib, transformeerib ning tagastab, on sujuv ja tasakaalus, siis on enesetunne hea. Aga kui sisendis, väljundis või vahepeal esineb blokeering, on tulemuseks haigus (vt joonis 4). (Travis & Ryan, 2004, lk xxiv–xxv).



Joonis 4. Tervise energiasüsteem. Allikas: Travis & Ryan, 2004, lk xxv alusel

Antud heaolukäsitlust on kirjeldatud kui vee liikumist läbi toru. Veekogu moodustab sisendi, toru suurus ning seisukord määratlevad läbivoolu ja vesi, mis väljub teisest otsast on väljund, mida inimene ümbritsevasse keskkonda annab. (Travis & Ryan, 2004, lk xxv)

Terviseteadlikkuse kasv ning püüd suurema heaolu poole on kogu maailmas kaasa toonud ka väga kiire heaoluettevõtluse arengu.

Heaoluettevõtlust on defineeritud kui ettevõtlust, mille peamine eesmärk on aidata inimestel saavutada ja säilitada hea tervis ning healuseisund, teenides seeläbi kasumit. Heaoluäri on proaktiivne ehk ennetav. Selle äri vabatahtlikeks klientideks on, kes soovivad olla tervemad, aeglustada vananemist ning hoiduda haigustest. Seevastu haigusäri on reaktiivne ehk klientideks on inimesed siis, kui neil ilmneb tervist kahjustav sümptom või seisund. Sellest tuleneb asjaolu, et heaoluasutuste puhul inimesed soovivad olla külastajad ja hoida oma tervist, kuid raviasutuste klient ollakse tavaliselt mittevabatahtlikult. (Pilzer, 2007, lk 4)

Tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid on üha rohkem hakatud silmas pidama terviseturismi edendamisel. Seetõttu on hakatud rajama järjest rohkem selliseid majutusettevõtteid, mis asuvad looduskaunis kohas ning pakuvad inimestele võimalusi hoolitseda muuhulgas oma füüsilise, vaimse või sotsiaalse heaolu eest (Smith, 2015). Käesolevas lõputöös on terviseturismi mõtestamisel toetunud eelkõige Colin Michael Hall'i käsitlusele, mis määratleb terviseturismi ravi-, spaa- ja healuturismi katusterminina. (Hall, 2011)

The Global Spa Summit on raviturismi defineerinud kui „inimeste reisimist väljaspoole oma elukohta, et saada tõhusamat meditsiinilist ravi erinevate haiguste, tervisehäirete või seisundite korral kui kodupaigas tingimusel, et ravikulud on madalamad, arstiabi kvaliteet kõrgem ning ligipääs sellele parem“ (Smith & Puczkó, 2014, lk 15). Seega on raviturism reeglina keskendunud inimeste ravile. (Hall, 2011)

Spaaturismi peamiseks eesmärgiks on pakkuda kliendile võimalust lõdvestuda, peegeldada sisemaailmas toimuvat (näiteks läbi meditatsioonide praktiseerimise), anda talle jõudu juurde ja pakkuda rõõmustavaid kogemusi (Smith & Puczkó, 2009, lk 85–86). Rahvusvaheline Spaaliit on eristanud seitset erinevat tüüpi spaad, mis on järgnevad:

- klubispa – peamine ajend on osutada nii füüsilise vormisolekuga seonduvaid teenuseid kui ka teisi päeval kasutatavaid spaateenuseid;

- kruisilaevaspaa – tervist ning heaolu soosivad spaateenused, mida pakutakse kruisilaeval;
- päevaspaa – inimestele osutatakse spaateenuseid ilma majutuseta;
- sihtkohaspaa – pakutakse kohapealset majutust, toitlustust, erinevaid spaateenuseid, harivaid programme ja mitmeid võimalusi, tagamaks füüsilist vormisolekut, mis aitavad parendada elustiili ning tervist;
- ravispaa – võimaldatakse samaaegselt heaolu ning arstiabi pakkumist läbi erinevate spaateenuste ja tava- ning täiendavate teraapiate ja ravi;
- mineraalveespaa – traditsiooniline spaa, kus kasutatakse protseduuride ja hoolitsuste läbiviimiseks kohapealset mineraal-, termaal- või merevett;
- kuurort- ja spaahotell – kuurordis või spaahotellis pakutavad heaolu- ning spaateenused. (Hall, 2011)

Global Wellness Institute defineerib heaoluturismi kui „reisimist, mis on seotud isikliku heaolu säilitamise või parendamisega“. Tegemist on reisimisviisiga, mis aitab pöörata rohkem tähelepanu tervisele seonduvatele harjumustele ja neid vajadusel muuta ning mis lõppkokkuvõtteks aitab parandada inimeste enesetunnet ja toetada tervist üleüldiselt. (Global Wellness Institute, *n.d.*-b)

Tänapäeval on heaoluturism muutunud üha populaarsemaks ning laienenud kogu maailmas. Seda just seetõttu, et maailma elanikkond vananeb ja soovitakse elada kauem ning täisväärtuslikumalt. Lisaks on suurenenud inimestel teadlikkus erinevatest terviseohtudest ja nendega seonduvatest probleemidest. Heaoluturismi kasvu mõjutab suurel määral ka liigne töökoormus, mille tulemusena otsitakse võimalusi sellega kaasneva stressi vähendamiseks. (Peris-Ortiz & Álvarez-García, 2015, lk 23)

Heaoluturism eristub tavapärasest raviturismist selle poolest, et selles lähenetakse inimese abistamisele ilma meditsiiniliste vahenditeta. See on suunatud nendele inimestele, kelle eesmärgiks on hoolt kanda oma tervise eest ennetavalt kasutades erinevaid spaateenuseid- ning tooteid. Heaoluturism on igati mitmekesine ja üha laienev valdkond. Näiteks hõlmab see endas nii puhkekeskusi, maa- või loodusturismi aspekte aga ka telkimist looduslikes tingimustes (Page, *et al.*, 2017). Oluline roll heaoluturismis on spaahotellidel, mis keskenduvad inimese kõrgtasemelise heaolu saavutamisele.

Selleks pakutakse teenuseid, mis aitavad lõõgastuda, terveneda ning tunda end kaunina. (Smith, 2015)

Heaolu ja tervise eest hoole kandmine on väga oluline, kuna see mängib suurt rolli inimese hea elukvaliteedi tagamisel. Selleks on loodud mitmeid erinevaid heaolumudeleid ning -käsitlusi, mis aitavad pöörata rohkem tähelepanu inimeste vajadustele ja juhatada neid õiges suunas. Terviseturism jaguneb kolmeks laiemaks alamvormiks, milleks on raviturism, spaaturism ning heaoluturism. Need turismivormid aitavad ja toetavad inimest kõrgtasemelise heaolu saavutamisel. On rajatud mitmeid spaahotelle, mis võimaldavad klientidel lõõgastuda meeldivas keskkonnas. Lisaks tagab see kliendile meeldejäeva külastuskogemuse ning nad soovivad sihtkohta tulevikus tagasi tulla.

1.2. Spaahotelli külastajate ootused ning vajadused

Majutusettevõttel on väga tähtis määratleda oma külastajate ootused ja vajadused. See aitab ettevõttel olla tunduvalt kliendikeskemsem ning on suureks abiks toodete ja teenuste arendamisel. Klientide käitumine on tänapäeval oluliselt muutunud, kuna inimesed on varasemast terviseteadlikumad ning soovivad järgida tervemaid eluviise (Koskinen & Wilska, 2017). Käesolev alapeatükk kirjeldab spaaturismi olemust, tänapäeva külastajate käitumismustreid, reisimotiive ja klientide ootusi ning vajadusi.

Klientide käitumismustri muutustest tulenevalt on terviseturism kui tervik aja jooksul ümber kujunenud järjest keerulisemaks. Majutusettevõtetel on tähtis olla loominguks oma loodavates kontseptsioonides. See tähendab, et ettevõtte peab oma töös kasutama kvaliteetseid seadmeid ja infrastruktuuri ning pakkuma mitmekesiseid tooteid ja teenuseid, mis ei hõlma ainult spaahoolitsusi, vaid ka muid vaba aja tegevusi. Näiteks võiksid need olla seotud looduse ning kultuuripärandi hoidmisega, millel on positiivne mõju ka sihtkoha kohalikule majandusele. (Peris-Ortiz & Álvarez-García, 2015, lk 1)

Terviseturismi üheks alamvormiks on spaaturism, mis „keskendub keha lõõgastamisele, tervendamisele ning iluteenustele spaades, kasutades selleks ennetavaid heaolu ja/või ravimeditiini tehnikaid“. Põhiliselt külastavad heaoluturistid spaaettevõtteid eesmärgiga

nautida massaaži ning keha- ja näohoolitsusi, võtta osa meditatsiooni ning vaimse tervise koolitustest ja võimalusest treenida füüsilist vormi (Smith & Puczkó, 2014, lk 10–11). Paljud kaasaegsed spaad on juba oma disainis kasutanud heaolule suunatud lähenemisviise. (Koskinen & Wilska, 2017)

Terviseturismi populaarsuse kasvamise tulemusena on hakatud järjest rohkem ehitama juurde heaolu- ning spaahotelle, mille rajamisel lähtutakse sihtkoha maastikust, ümbritsevast keskkonnast ja turismi jätkusuutlikkusest, tervise parendamise võimalustest, enesekaasamisest, pidevast arendamisest ning täiendamisest ja kohaliku kogukonna kaasamisest (Peris-Ortiz & Álvarez-García, 2015, lk 22). Lisaks jagatakse inimestele tervisealaseid teadmisi, soovitakse pakkuda personaalsema lähenemisviisiga hoolitsusi ning võimaldada erinevaid kultuuri- ja lõõgastumisprogramme. (Smith, 2015)

Siseturistid külastavad spaaettevõtteid eesmärgiga leevendada stressi, olla omaette, puhata ning lõõgastuda, tunda rõõmu, põgeneda igapäevasest rutiinist ja muredest ning nautida spaas pakutavaid hellitavaid teenuseid. Nende inimeste jaoks tähendab spaaturism investeringut isiklikku heaolusse ja tervisesse, kusjuures alati ei pea reisimotiiviks olema terviseprobleemide ennetamine. (Smith & Puczkó, 2009, lk 143–144)

Tänapäevane tarbimiskultuur on andnud olulise ajendi varasemast suuremale heaolutoodete ning -teenuste kasutamisele. Oma heaolu säilitamine, selle eest hoole kandmine ja seeläbi tervisemurede ennetamine on muutunud populaarsemaks. Need tegurid on suuresti seotud inimeste ringiliikumisega ning on aidanud suurendada spaade arvu maailmas. Spaaettevõtete tuntusele aitab kaasa kuvand, mis kutsub inimesi üles maksimeerima oma heaolu kasutades selleks spaaettevõtete pakutavaid erinevaid võimalusi. Näiteks on sisustatud mitmed sportimiseks sobilikud ruumid, kus on võimalik treenida ja tunda rahulolu sellest, et need tegevused turgutavad tervist ning aitavad kaasa parema välimuse saavutamisele. (Koskinen & Wilska, 2017)

Spaakülastajate reisimotiivid ja ihaldatud kogemused hõlmavad mitte ainult lõõgastumist ning hellitavaid teenuseid. Nende soovid ja vajadused on läinud aastate jooksul üha keerukamaks ning sügavamaks. Varasemalt on tagasiside uuringud keskendunud

peamiselt kliendi rahuolule valitud sihtkoha valikul, sealsete teenuste ja toodete kvaliteedile või osavõtule erinevatest tegevustest. Vähem on aga pööratud tähelepanu sellele, mida külastajad seoses oma isikliku heaolu ning selle parendamisega ootavad. Tegemist on sama oluliste teguritega kui eelnevalt nimetatud, kuna need mõjutavad suuresti nende reisimise kavatsusi ja tarbimist, mis on muutunud üha individuaalsemaks ning kehakesksemaks. (Koskinen & Wilska, 2017)

Enamike inimeste reisimise ajendiks on soov tunda uudsust, põgeneda rutiinist ja lõõgastuda, tugevdada oma suhteid lähedaste ning tuttavatega, olla sõltumatu, tegeleda pideva enesearengu ja -teostusega, tunda nostalgiat ning romantikat ja ennast tunnustada või premeerida. (Routledge, 2015, lk 17)

Spaakülastajatele on saanud varasemast olulisemaks reisimotiiviks isikliku tervise eest hooli kandmine ja seetõttu liigutakse tervemate eluviiside suunas ning valitakse neid tegureid soosivaid majutusettevõtteid. Tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete tundmine, mõistmine ja silmas pidamine spaahotellide rajamisel, teenuste ning heaolutunnet loova atmosfääri loomisel on oluliseks võimaluseks suurendada külastajate rahulolu ja organisatsiooni konkurentsivõimet ning tulemuslikkust.

1.3. Meeldejäáva külastuskogemuse mõjutegurid ja spaateenuste arendamine

Käesolevas peatükis kirjeldatakse meeldejäáva külastuskogemuse loomise osatähtsust majutusettevõtetes. Selleks tuuakse välja peamised mõjutegurid ning kogemuskaasamisnäitajad, mida rakendades aidatakse luua külastajale positiivseid kogemusi ja elamusi ning millel on oluline roll kliendi korduskülastuse otsuse langetamisel tulevikus. Samuti kirjeldatakse spaateenuste arendamist ja teguritele, millele seejuures rõhku pööratakse.

Majutusettevõtte üheks püsिमajäämise eelduseks on see, et kliendid neid korduvalt külastaksid. Selle saavutamiseks on väga oluline panna rõhku meeldejäáva ning meeldiva külastuskogemuse loomisele. Ettevõtted peavad arvestama asjaoluga, et üha enam külastajaid eelistab erinevate tervise, ilu ja heaoluga seonduvate teenuste ning toodete

kasutamisel kaasavat lähenemisviisi. Rohkem on hakanud levima ka inimeste tahe külastada heaolu ja tervist soosivaid sihtkohti ning ettevõtteid, mis osutavad näiteks teraapiaid, pakuvad toitumisnõustamisi ja erinevaid spaahoolitsusi ning treeninguid (Smith & Puczkó, 2009, lk 181). Samas võib olla selliseid kliente, kes küll on rahul, kuid ei pruugi tagasi tulla, kuna nad eelistavad kogeda aina uusi paiku.

Meeldejäätav külastuskogemust saab defineerida kui „kogemust, mida mäletatakse ning meenutatakse pärast sündmuste toimumist“. Sellise kogemuse eesmärgiks on liita ja tugevdada sihtkohas meeldivate mälestuste loomist (Sthapit & Coudounaris, 2017). Luues külastajale meeldejäätav kogemus, aitab see kaasa ka ettevõtte paremale käekäigule ning suurendab konkurentsivõimet. Näiteks saab välja tuua kolm olulist mõjutegurit:

- klientide ostumotivatsioon on suurem tänu varasematele meeldivatele kogemustele;
- tänu varasemale eelnevale kogemusele tajuvad tarbijad, et tegemist on väärtusliku ja usaldusväärse teabeallikaga;
- külastajate varasemad kogemused mõjutavad tulevase käitumiskavatsusi. (Melón *et al.*, 2021)

Kliendi lõpliku kogemuse loovad küll tema personaalsed hinnangud ning arvamused, kuid igal ettevõttel on võimalik seda pakutavate meeldejäätavate teenuste ja toodetega kujundada. (Sthapit & Coudounaris, 2017)

Selleks, et muuta kliendi külastuskogemus majutusettevõttes meeldivalt meeldejäätavaks, on oluline teha kindlaks seda soosivad tegurid. Enamasti pannakse suurt rõhku külastaja mugavusele, mis avaldub näiteks mitmekesisuses toodete ning teenuste valikus, ohutuse tagamises või kvaliteetse transpordi ühenduse loomises. Need tegurid tekitavad positiivset emotsiooni ja rahulolu, kuid meeldejäätavus väljendub palju sügavamas tähenduses. Selleks on kogemus-kaasamisnäitajad, mis avalduvad neljas erinevas dimensioonis: emotsionaalne, vaimne, vooluline (*flow-like*) ning sotsiaalne. Emotsionaalne kogemus-kaasamisnäitaja loob külastajale põnevus-, naudingu-, inspiratsiooni- ja üllatuste rohkeid hetki. Vaimne kogemus-kaasamisnäitaja äratab kliendis tunnetuslikud meeled, mis avalduvad soovina tunda sügavama tähendusega kogemust ning õppida midagi uut. Vooluline kogemus-kaasamisnäitaja tekitab külastajas emotsionaalset ja kaasavat väärtust ehk tajutakse ainulaadsust ning tavapärasest elust

eemaldumist. Sotsiaalne kogemus-kaasamis näitaja rahuldab inimese soovi suhelda ja olla mugavas keskkonnas. (Zatori *et al.*, 2018)

Kliendi meeldejäätvat külastuskogemust mõjutavad nii spaahotelli keskkond kui ka kohapealne kogetav kogemus. Ettevõtte juhid võiksid seda kindlasti silmas pidada. Esimeseks ülesandeks on luua külastajale lõõgastav, puhas ning meeldiv atmosfäär, mis loob harmoonia pakutava teenuse ja ümbritseva keskkonna vahel. Selleks peaks olema läbi mõeldud kogu disain (näiteks seinavärvid, lõhnad, muusika, ka töötajate väljanägemine) ning põhisõnum, mis toob inimesi neid teenuseid just sellesse ettevõttesse tagasi tarbima. Teiseks tähtsaks teguriks on kliendi ootuste täitmine ja talle parima võimaliku kogemuse või elamuse pakkumine. Külastaja ootuste loomisel on oluline esitada pakutava teenuse kohta täpne eelteave, et ka teisest riigist või kultuuriruumist saabuvad kliendid oleksid teadlikud sellest, mis neid ees ootab ning millega nad arvestama peavad. Seda silmas pidades on võimalik luua neile juba enne külastust meeldiv ja meeldejäät kogemus. Kohapeal on oluline olla kliendile igatpidi abiks ning lahendada tema mured. Ka selle tulemusena saab ta meeldejäätva ja positiivse külastuskogemuse. Kolmandaks faktoriks on meeldiv ning kvaliteetne teenindus. Personal peab olema sõbralik, abivalmis, professionaalne, saanud vastava koolituse ja ka viisaka väljanägemisega. See kõik tekitab kliendis tunde, et ta on teretunud ning saab alati teenindaja poole pöörduda. Lisaks on veel olulisteks teguriteks külastaja ohutuse tagamine majutusettevõttes ja tõhusad kvaliteedijuhtimissüsteemid. (Smith & Puczkó, 2009, lk 181–192)

Tänapäeval aitavad majutusettevõtetel meeldejäätvat külastuskogemust edasi anda sotsiaalmeedia suunamudijad, kes jagavad enda kogemust oma jälgijaskonnaga ning mõjutavad nende otsust sihtkoha valikul. See aitab ettevõtetel teha laiemat reklaami, luua positiivset kuvandit ja pöörduda inimeste poole läbi reaalse kogemuse. Üha rohkem inimesi ning kliente on huvitatud tegevustest, kus nad on kaasatud. Seetõttu on ettevõtetel oluline suurendada ja parendada ka külastajate ning kohalike elanike vahelist suhtlust, töötades selleks välja tegevused, mis seda soodustavad ja äratavad neis huvi. Selline tegevus võib olla näiteks põnevate ning uudsete teadmiste jagamine seoses sihtkohaga. (Melón *et al.*, 2021)

Majutusttegevõtetel, sh spaahotellidel on oluline pöörata rõhku kliendi külastuskogemuse meeldejäädavaks muutmisele, kuna inimese mälu on üks soosivamaid mõjutegureid, mis aitab meelitada külastajat uuesti sama teenusepakkuja juurde tulema. Mälu talletab endasse kogetud positiivseid kogemusi ja elamusi, mis aitavad kaasa korduskülastuse otsuste langetamisele ning ka suusõnalise heakskiitva arvamuse leviku laiendamisele. Võib jääda mulje, et külastaja poolt kohapeal kogetu on hetkeline, kuid tegelikkuses mängib see väike hetk väga olulist rolli tema pikaajalises mälus ja edaspidises teenusepakkuja valiku eelistustes. Meeldejäätavate külastuskogemuste loomisel on ka tähenduslik tegur, mis avaldub elu pikemas perspektiivis. Head mälestused aitavad inimestel jõuda suurema rõõmu ning rahulolu seisundisse erinevates eluvaldkondades, mis on omakorda oluliseks eelduseks nende pikaajalise heaolu saavutamisel. (Sthapit & Coudounaris, 2017)

Meeldejäätava külastuskogemuse loomisel ja spaateenuste arendamisel on võimalik tugineda Bill Hettler'i kuusnurksele heaolumudelile (Strout *et al.*, 2016; Stoewen, 2017). See käsitleb endas erinevaid heaoludimensioone ning tegureid, mis aitavad kaasa kliendile meeldiva elamuse loomiseks ettevõttes (Zatori *et al.*, 2018; Smith & Puczkó, 2009). Neid asjaolusid silmas pidades on võimalik arendada selliseid teenuseid, mis muudavad spaatevõttes viibimise ainulaadseks ja põnevaks kogemuseks ning tekitavad kliendis soovi uuesti külastada.

Lisaks on võimalik rahuldada külastajate heaoluvajadusi ka hotellis olevate elementidega ning sisekujunduses kasutatavate värvikombinatsioonidega, mis tekitavad neis positiivseid tundeid. Näiteks punane esindab põnevust, oranž stimuleerib söögiisu ja soodustab sotsialiseerumist, kollane tekitab rõõmsameelsust, roheline lõõgastumist ning sinine toon rahulikkust. Seega on soovitatav hotellitubades kasutada pigem soojemaid toone, kuna need toetavad külastajat hea energiaga. (Lee *et al.*, 2016)

Spaateenuste arendamisel tuleb kasuks ka autentsuse järgimine. Samuti see, et kliendid tunneksid end erinevates tegevustes kaasatuna. Eelistatakse kogeda pigem midagi uut ja põnevat, mis meelitab neid uuesti külastama ning mis jääb oma eripäraga hästi meelde. Lisaks võib siduda teenuseid ka kohaliku eripäraga. Selle abil tunnevad inimesed suuremat emotsionaalset sidet sihtkoha ja seal tegutseva majutustevõtte vahel. (Coca-Stefaniak *et al.*, 2017)

Oluline roll spaateenuste arendamisel on ka innovatsioonil ehk järjepideval uute teenuste ning toodete arendamisel. See tagab konkurentsieelise ja pikaajalise edu. Seega peavad majutusettevõtted pidevalt pöörama tähelepanu uuenduslike ning kliendile huvi pakkuvate ideede genereerimisele. (Shin & Perdue, 2022)

Meeldejääva külastuskogemuse loomise eesmärgiks on luua spaakülastajale positiivset elamust, mida ta meenutab ja jagab ka hiljem. See aitab kaasa ettevõtte heale käekäigule ning suurendab konkurentsivõimet. Oluline on seejuures silmas pidada külastuskogemust mõjutavaid tegureid ja asjaolusid, mis meelitavad kliendid uuesti seda ettevõtet külastama ning tekitavad neis positiivse elamuse. Spaateenuste arendamisel on oluline järgida tervikliku heaolukontseptsiooni kõiki dimensioone, samuti aga esile tuua autentsust ja innovaatsust.

2. HEAOLUKONTSEPTSIOONI PÕHIMÕTETE KASUTUSVÕIMALUSED KUBIJA HOTELL- LOODUSSPAA KÜLASTUSKOGEMUSE KUJUNDAMISEL

2.1. Kubija hotell-loodusspaa lühitutvustus ja uuringu kirjeldus

Kubija hotell-loodusspaa on Lõuna-Eestis Võrumaal tegutsev majutusettevõtte, mis on ümbritsetud männimetsade ja järvedega. Hotell pakub majutust, toitu- ning saunakeskuse kasutamist, erinevaid hoolitsusi ja paastumisvõimalusi ning seminariteenuseid (Kubija hotell-loodusspaa, *s.a.*). Kubija hotell-loodusspaa missiooniks on järgida ja teadvustada puhast, ausat, looduslähedast ning tervislikku eluviisi. Ettevõtte on oma visiooni määratlenud järgmiselt: „Soovime olla looduskaunis kohas paiknev, kohalikku omapära ja loodusande kasutav, puhkusele pühendatud maailmas ainulaadne loodusspaa“. (Kubija hotell-loodusspaa, *s.a.-a*)

Ettevõtte sai alguse 1998. aastal, kui äripartnerid Aigar Pindmaa ning Ivo Mölder ostsid hoone Ametiühingute Keskliidult. Hotelli algseteks omanikeks olid Aigar Pindmaa, Ivo Mölder ja Mati Laine. Idee oli rajada meeldiv puhkekompleks, kus oleks igal aastaajal võimalik aeg maha võtta ning puhata. Aastast 2000 loodi tervisekeskus ja 2001. aastal valmis hotelli teine tiib. Samal aastal hakati tegelema Kubijal ka unemeditsiiniga. Selle suuna eestvedajaks oli lastekardioloog Mae Pindmaa. Lisaks kasutati ära hotelli ümbruses oleva looduse potentsiaal: rajati terviserajad, suusa-rollerirajad ning ronimisrada. Aastal 2002 sai Aigar Pindmaast Kubija hotell-loodusspaa ainuomanik. (Ehasalu & Kilumets, 2018, lk 77–79)

Igas Kubija hotell-loodusspaa hotellitoas on kättesaadav üldine tagasiside leht, kus on võimalik hinnata eraldi majutust, toitu- ning hoolitsusi ja spaakeskust. Varasemalt pole

ettevõttes läbi viidud uuringuid, mis uurivad tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete rakendamisest hotellis ning klientide külastuskogemust. Uuringu läbiviimisega aidatakse ettevõttele teha ettepanekud ja viia sisse uued vajalikud parendused ning täiendused.

Uuringu eesmärgiks oli saada vastuseid lõputöö uurimisküsimusele: „kuidas saab tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõteteid arvesse võttes muuta Kubija hotell-loodusspaa külastuskogemus meeldejäävamaks?“ Küsitluse sisulisel ettevalmistamisel tugineti kahele teadusartiklile, mis andsid põhjalikuma ülevaate Bill Hettler'i kuusnurksest heaolumudelitest ning selle olemusest (Strout *et al.*, 2016; Stoewen, 2017). Samuti toetuti Smith ja Puczko (2009) raamatule ning Zatori, Smith ja Puczko (2018) artiklile, mis tõid välja külastuskogemuse meeldejäävuse mõjutegurid.

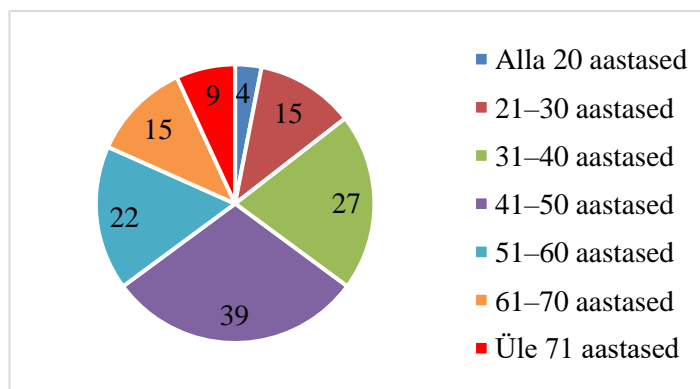
Andmete kogumiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit ankeetküsitlust. Uuringu valim moodustus Kubija hotell-loodusspaas peatunud külastajatest, kes peatusid Kubijal vähemalt ühe öö ning kes kasutasid sealseid pakutavaid teenuseid ajavahemikus 01.03.2022–28.03.2022. Ankeetküsitlus viidi läbi ainult siseturistide seas, kuna välituristide osakaal sellel perioodil oli väike.

Küsitlusankeet koosnes 13st küsimusest, millega uuriti tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete rakendamist Kubija hotell-loodusspaas ja külastuskogemuse meeldejäävust (vt lisa 1). Lisaks küsiti külastuse eesmärke ning uuriti, kas hotelli soovitatakse edaspidi ka oma sõpradele, tuttavatele ning kolleegidele. Ankeetküsitluse põhiline fookus oli külastajatel olulisuse skaala abil (4 – väga oluline, 3 – pigem oluline, 2 – pigem ei ole oluline, 1 – ei ole üldse oluline ja ei oska öelda) hinnata erinevaid heaoludimensioonidega seotud väiteid, mis olid ehitatud teemaplokkide kaupa. Samuti oli iga ploki lõpus võimalus esitada ettevõttele omapoolseid ettepanekuid, mida võiks parendada või muuta. Küsitlus viidi läbi paber kandjal ning jagati välja Kubija hotell-loodusspaa vastuvõtus. Iga külastaja, kes tõi ankeedi tagasi täidetuna, sai tänutäheks ka väikese üllatuse.

2.2. Uuringu tulemuste analüüs

Alapeatükis antakse ülevaade Kubija hotell-loodusspaa küllastajate uuringu tulemustest. Uuringu andmeanalüüs teostati *Google Forms*'i sisestatud vastuste ja MS Exceli baasil koostatud visuaalsete jooniste põhjal.

Uurimisperioodil viibis Kubija hotell-loodusspaas 1642 vähemalt ühe ööbimisega täiskasvanut ning last. Ankeetküsitlusele vastas kokku 132 Kubija hotell-loodusspaa klienti, kellest 94 ehk 71,2% olid naised ja 37 ehk 28,8% mehed. Üks vastaja ei märkinud oma sugu. Suurima vanusegrupi moodustasid 41–50 aastased, keda oli kokku 39 ehk 30% (vt joonis 5). Suurusjärgult järgnevateks vanusegruppideks jaotatuna olid 31–40 aastased vastanud, keda oli kokku 27 ning 51–60 aastased küllastajad, keda oli 22. Kõige vähem vastajaid oli alla 20 eluaasta vanuste klientide seas, keda oli kokku 4 ehk 3,1%. Ülejäänud vanusegruppidesse jaotatuna oli 21–30 aastaseid vastanuid 15, 61–70 aastaseid 15 ja üle 71 aasta vastanuid 9. Üks inimene ei märkinud ankeetküsitlusele enda vanust.



Joonis 5. Kubija hotell-loodusspaa vastanute vanuseline jaotus

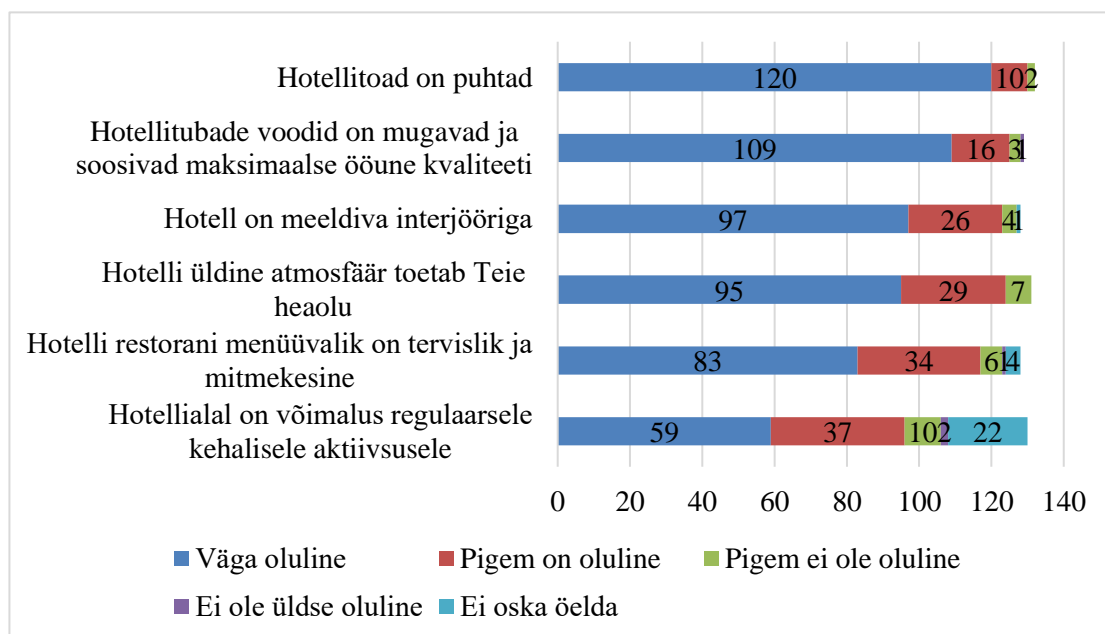
Kõige rohkem oli uuringuperioodil kliente, kes külastasid Kubija hotell-loodusspaad esimest korda. Neid oli kokku 50 ehk nad moodustasid 38,2% kõikidest vastanutest. Küllastajaid, kes olid hotelli varasemalt 1 kuni 3 korda külasthanud oli 38, 4–6 korda käinuid 24 ning 7–9 korda külasthanuid 9. Kliente, kes olid viibinud Kubija hotell-loodusspaas rohkem kui 10 korda, oli kokku 10.

Kõige rohkem kliente märkis oma külastuse eesmärgiks puhkuse, neid oli kokku 97. Hotelli külastati ka töö/seminari või tervise eest hoolitsemise eesmärgil. Lisaks toodi

eraldi põhjusteks välja hoolitsused, lõõgastus, protseduurid, sünnipäev, pulma-aastapäev, juubel ja pidustus.

Ankeetküsitluses esitati Kubija hotell-loodusspaa külastajatele kuue heaoludimensiooni põhjal erinevaid väiteid, mis olid jaotatud küsimuste plokkidesse. Kliendil paluti olulisuseskaalal märkida, kui oluline või mitteoluline mingi aspekt nende külastusel on. Iga heaoludimensiooni ploki lõpus oli külastajal võimalik esitada ettepanekuid, mida Kubija hotell-loodusspaa saaks külastajate heaolu suurendamiseks veel teha.

Esimeses küsimuste plokkis esitati kuus väidet spaakülastuse mõjust füüsilisele heaolule (vt joonis 6). Kõige olulisemaks peavad külastajad hotellitubade puhtust ning seal olevate voodite mugavust, mis soosivad ööune maksimaalset kvaliteeti. Uuringust tulenes, et puhaste hotellitubade puhul märkis 130 külastajat selle kas väga oluliseks või pigem oluliseks. Hotellitubade voodite mugavus oli väga oluline või pigem oluline 125-le külastajale. Lisaks sellele mängisid tähtsat rolli ka hotelli atmosfäär, interjööör ja restorani mitmekesine menüüvalik. Hotelliala kehalise aktiivsuse võimalusi olid hinnanud väga oluliseks või pigem oluliseks 96 külastajat, kuid 12 klienti pidasid seda pigem ebaoluliseks või üldse mitte oluliseks. Antud väitele ei osanud 22 klienti vastata.



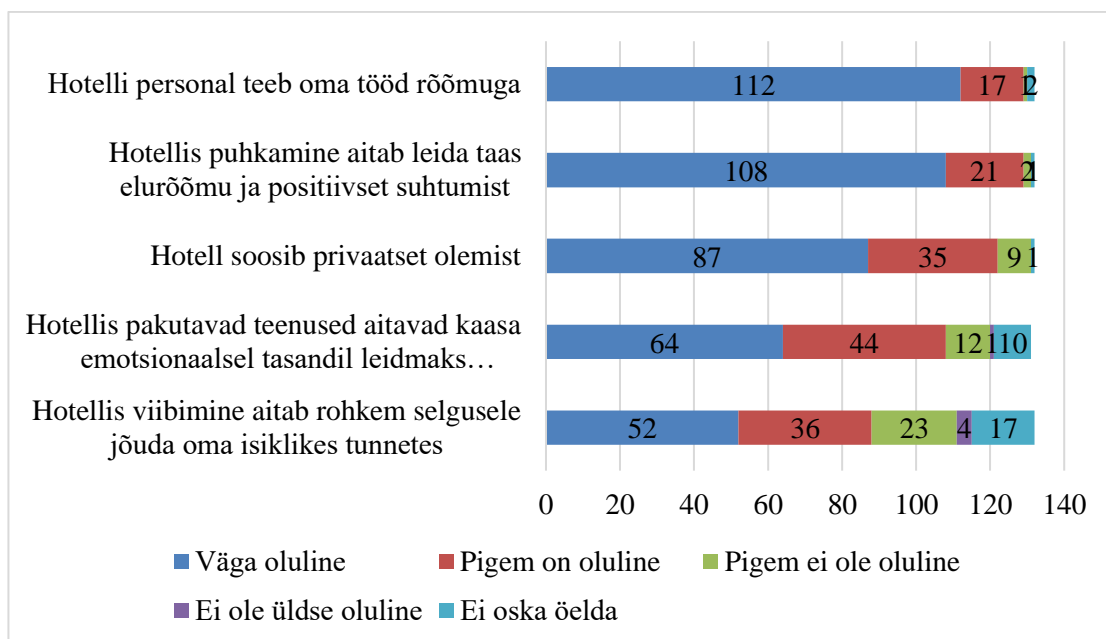
Joonis 6. Külastajate hinnang spaakülastuse mõjust füüsilisele heaolule

Uuringus osalenud töid välja ka erinevaid ettepanekuid, mida Kubija hotell-loodusspaa saaks veel teha, et suurendada külastajate füüsilist heaolu. Kõige sagedasemad soovitud olid järgnevad:

- jõusaali olemasolu;
- helikindlamad hotellitoad;
- restorani menüüvalik muuta mitmekesisemaks ja tuua sisse rohkem taimseid valikuid;
- hommikusöögi valikusse lisada peekon;
- spaakompleksi uuendus (nt survevee basseini või veejoa olemasolu, lastebasseini arendus);
- õuealal võiks lisaks välisaunadele olla ka välibassein või kümblustünn.

Samuti toodi välja ettepanek vahetada hotellitubade tekid naturaalsemast materjalist tekkide vastu ja vahetada tekke vastavalt aastaajale. Soovitati ka tennise-, korvpalli või võrkpalli väljaku olemasolu ning suuremaid võimalusi tubades rätikute, hommikumantlite ja ujumisriiete kuivatamiseks.

Teises plokis esitati viis väidet spaakülastuse mõjust emotsionaalsele heaolule (vt joonis 7, lk 28). Uuringu tulemustest selgus, et 129 külastajat hindavad võrdväärselt väga oluliseks või pigem oluliseks nii personali, kes teeb oma tööd rõõmuga kui ka puhkust hotellis, mis aitab leida elurõõmu ja positiivset suhtumist. Lisaks märkisid 122 vastanut väga tähtsaks teguriks privaatsust hotellis puhkuse ajal. Vastuste varieeruvust esines väites „Hotellis viibimine aitab rohkem selgusele jõuda oma isiklikes tunnetes“, kus 88 külastajat hindas seda väga oluliseks või pigem oluliseks, kuid 27 vastanut märkis selle pigem mitte ning mitte üldse oluliseks. Antud väitele ei osanud vastata 17 külastajat.

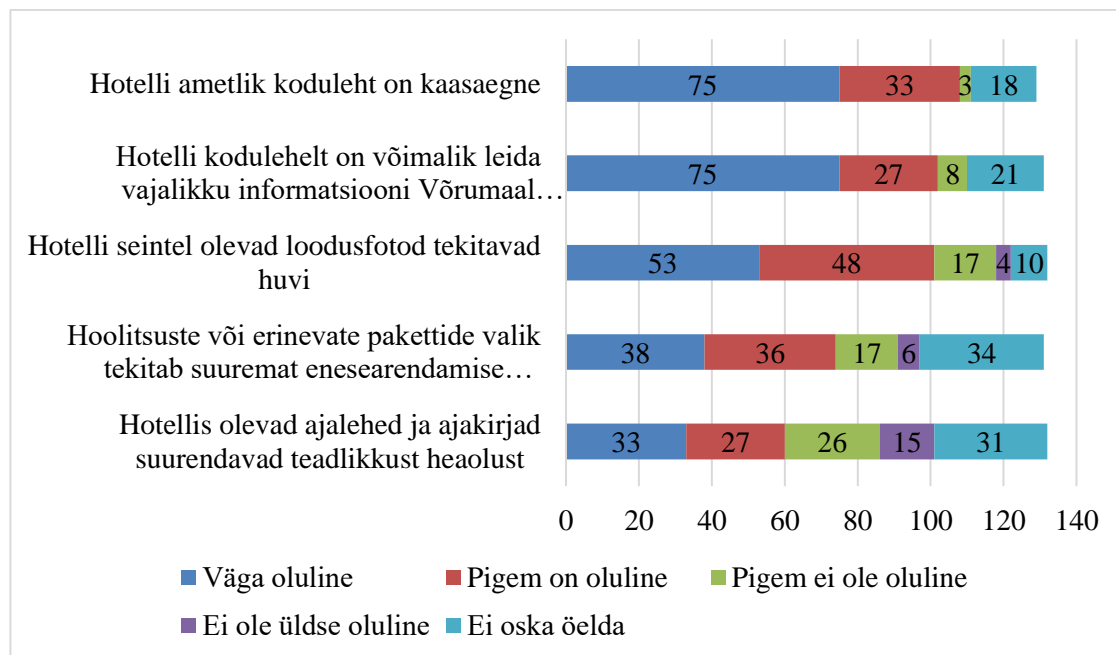


Joonis 7. Küllastajate hinnang spaakülastuse mõjust emotsionaalsele heaolule

Kõige korduvamaks ettepanekuks seoses emotsionaalse heaolu suurendamisega puhkuse ajal oli töötajate teadlikum koolitamine selleks, et nad naerataksid, teretaksid ning märkaksid külastajat rohkem. Sellele lisati, et mõnikord seda tehakse, kuid kohati jääb tähelepanelikkust vajaka. Lisaks toodi veel välja järgmised tegurid:

- personaalsemad üllatused (nt kohvitassi all positiivse sõnumiga paber);
- kehvamate ilmastikuolude korral kasutamiseks võiks olla loodushäältega puhketuba (nt rippkiiged, taimed, vulisev vesi, padjad);
- hotellikoridoride tühjadele seintele rohkem kunsti või raamaturiiuleid.

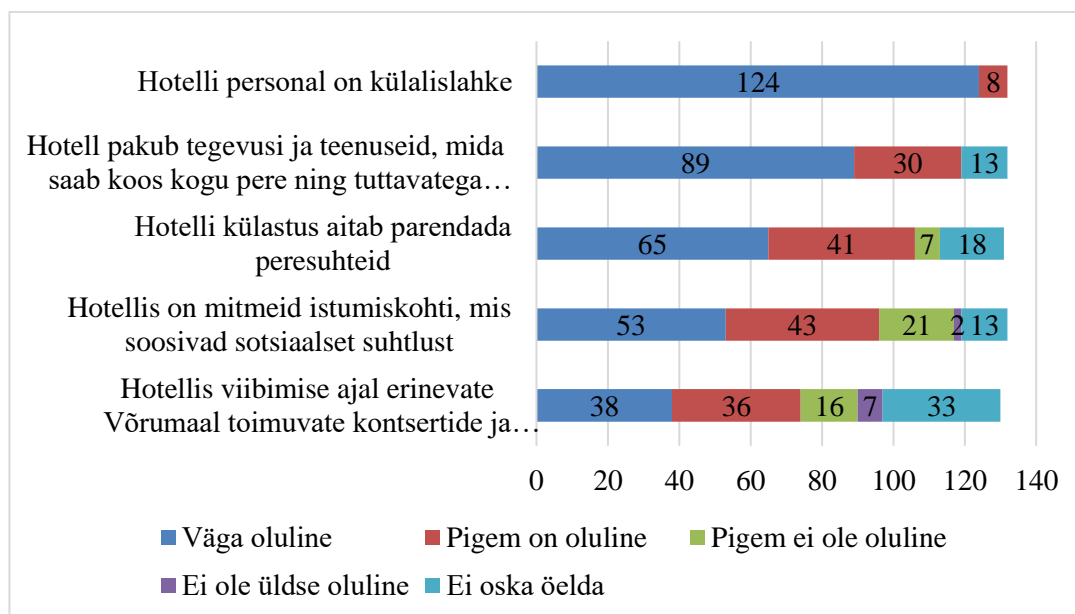
Kolmandas küsimuste plokis esitati viis väidet intellektuaalse heaolu mõjust spaakülastuse jooksul (vt joonis 8, lk 29). Küllastajate hinnangul on väga oluline või pigem oluline hotelli ametliku kodulehe kaasaegsus ning sealt leitav asjakohane informatsioon, mis annab ülevaate Võrumaal pakutavatest tegevustest. Lisaks olid kliendid märkinud oluliseks teguriks huvipakkuvate loodusfotode olemasolu hotelli seintel. Kõige enam vastanute vastuste varieeruvust oli märgata väidete „Hoolitsuste või erinevate pakettide valik tekitab suuremat enesearendamise motivatsiooni“ ning „Hotellis olevad ajalehed ja ajakirjad suurendavad teadlikkust heaolust“ puhul. Mõlema väite puhul märkisid paljud külastajad, et nad ei oska vastata.



Joonis 8. Küllastajate hinnang spaakülastuse mõjust intellektuaalsele heaolule

Intellektuaalse heaolu suurendamisel Kubija hotell-loodusspaas pakuti välja, et võiks rohkem esile tuua Võrumaa eripära (kohalik toit, toorained, kust ja kelle käest pärit) ning paikkondlikke vaatamisväärsusi. Näiteks korraldada ekskursioone või luua eraldi „Terviseedenduspakett“, mis hõlmab endas 2–3 tunniseid väljasõite ja matkasid. Lisaks võiks hotellis olla ka läbivad väikesed Võrumaale iseloomulikud naljad ning nüansid.

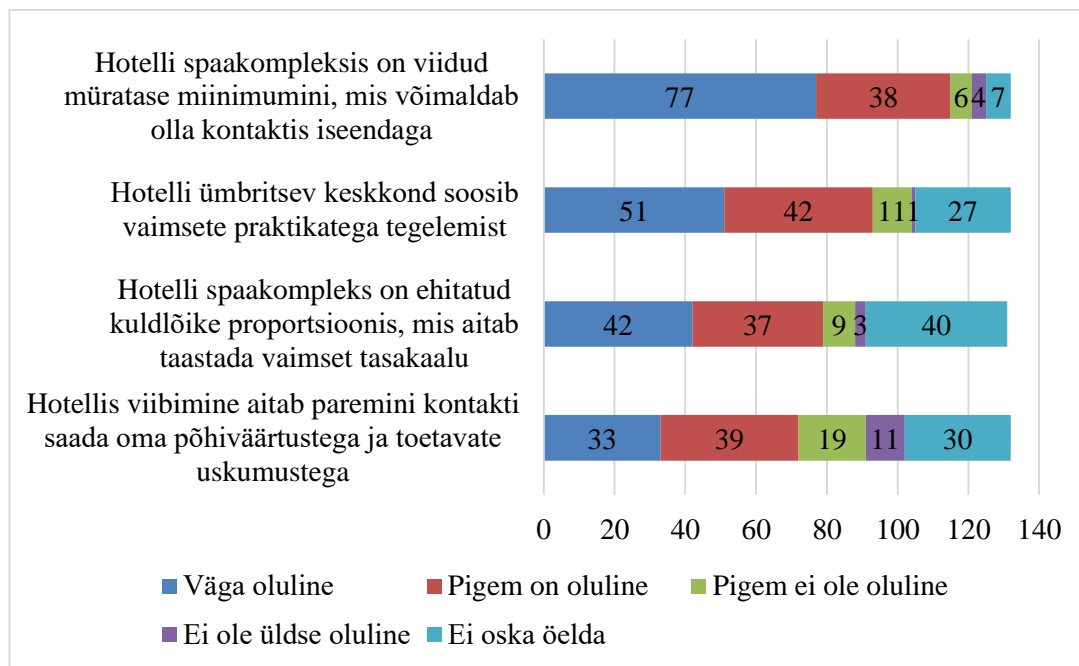
Neljandas plokis esitati viis väidet, mis iseloomustasid sotsiaalse heaolu mõju spaakülastusele (vt joonis 9, lk 30). Uuringu tulemused näitavad, et 132 küllastajat oli märkinud külalishke personali kas väga oluliseks või pigem oluliseks. Lisaks hinnati väga kõrgelt tegevusi ja teenuseid, mida koos pere ning tuttavatega harrastada. Antud väide toetab asjaolu, et hotellikülastus aitab parandada peresiseseid suhteid. Kubija hotell-loodusspaa 106 vastanud küllastajat kinnitasid, et see on neile väga või pigem oluline. Uuringu tulemuste põhjal pidasid 74 klienti väga oluliseks või pigem oluliseks erinevate kontsertide ja festivalide külastamist, kui 23 küllastajat hindasid seda pigem ebaoluliseks. Antud väitele ei osanud 33 vastanut vastata.



Joonis 9. Külastajate hinnang spaakülastuse mõjust sotsiaalsele heaolule

Külastajad pakkusid sotsiaalse heaolu suurendamiseks Kubija hotell-looduspaale erinevaid tegevusi, mida oleks võimalik lastega peredel või paaridel koos harrastada. Nendeks olid näiteks kettagolfi rajad hotelli läheduses, ühised lauamängu õhtud, saunarituaalid või ekskursioonide korraldamine. Lisaks soovitati teha rohkem lihtsat sotsiaalmeedia reklaami, mis silma paistab ja toob kliente Võrumaad avastama (pakett, mis sisaldab spaakülastust ja kohalikust sündmusest osavõtmine).

Viiendas küsimuste plokkis esitati neli väidet seoses vaimse heaolu suurendamisega (vt joonis 10, lk 31). Kubija hotell-looduspaal külastajad on hinnanud spaakompleksi miinimumi viidud müratase väga oluliseks või pigem oluliseks. See tähendab seda, et inimesed väärtustavad iseendaga kontaktis olemist, vaikust ja rahu puhkuse ajal. Ülejäänud kolme esitatud väite vastuste seas esines rohkem varieerivust, mis määratleb seda, kui paljud inimesed on kursis vaimsete teemadega. Enamik külastajaid on märkinud need väga oluliseks või pigem oluliseks, kuid on ka neid kliente, kellele on see pigem mitteoluline või ei ole osanud nad üldse vastata.



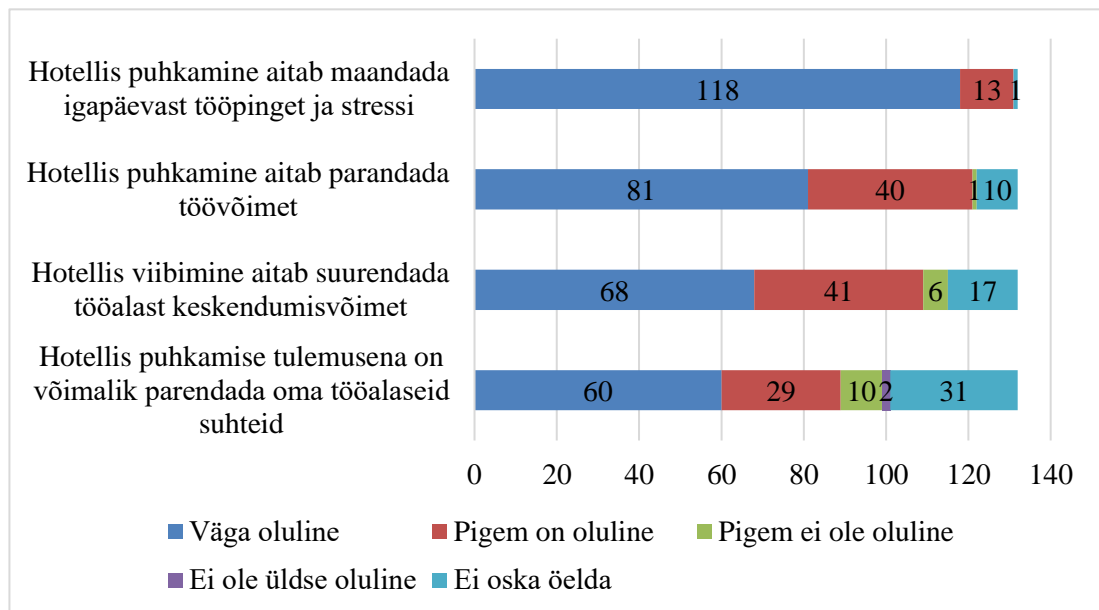
Joonis 10. Küllastajate hinnang spaakülastuse mõjust vaimsele heaolule

Vaimse heaolu suurendamiseks toodi välja järgmised ettepanekud Kubija hotell-looduspaale:

- spaakompleksis võiks vaikuse hoidmist teadvustada inimestele vastavate viidetega ning seda võiks rõhutada ka hotelli personal;
- kohalikule linnarahvale võiksid olla spaakompleksis teised külastuskellaajad, kuna vastasel juhul tekib suur ülerahvastatus ja ei saa spaamõnuseid vaikuses nautida;
- võiks luua mediteerimiskohad ning tubades võiksid olla kättesaadavad muusikakanalid, kust tuleks taustaks rahulikku ja lõõgastavat muusikat;
- suvekuudel võiks pakkuda hotelli poolt õuejoogat.

Viimane ehk kuues plokk kirjeldas tööalase heaolu suurendamist ning selles oli esitatud neli erinevat väidet (vt joonis 11, lk 32). Kõige olulisemaks teguriks peavad kliendid seda, et puhkuse käigus oleks võimalik maandada igapäevast tööpinget ja stressi. Väga oluliseks või pigem oluliseks oli hinnatud ka keskendumis- ja töövõime parandamist. Ettepanekuid selle ploki lõpus oli vähe või puudusid üldse. Üks külastaja oli välja toonud sellise soovi, et tehtaks eraldi peotuba nendele inimestele, kes tulevad firmapidu pidama.

Klient ütles, et pidutsemine häiris tema viibimist nii spaakompleksis kui ka ööune kvaliteeti.



Joonis 11. Külastajate hinnang spaakülastuse mõjust tööalasele heaolule

Küsimusele „Kas Te jäite oma külastuskogemusega rahule?“ vastas 131 külastajat, kellest 127 ehk 96,9% jäid rahule ning 4 ehk 3,1% ei jäänud rahule. Üks küsitluses osalenu polnud küsimusele vastanud. Kõige enam toodi välja sõbralikke ja lahkeid teenindajaid, looduslähedast, privaatset ning rahulikku asukohta, puhtust, restoranis saadud maitseelamusi, spaakeskuse hubasust ja hoolitsuste valikut, välisaunade olemasolu ning õdusat ja meeldivat atmosfääri. Külastajad, kes ei jäänud oma külastuskogemusega rahule, tõid välja järgnevad põhjendused:

- hotellitoas olevad aknad olid liiga kõrgel ja polnud võimalik vaadata välja,
- väikeses suuruses hommikumantlid,
- hotellitoad kostavad läbi ja puhkus saab nii segatud,
- saunade tase polnud hea,
- savisviidi kraanikauss oli kehvast seisukorras,
- lühemat kasvu inimestel on mullivannis istumine keeruline.

Järgmiseks esitatavaks küsimuseks oli „Kas puhkamine Kubija hotell-loodusspaas pakkus Teile üllatuserohkeid hetki, aitas eemalduda tavapärasest elust ja viibida Teie

jaoks mugavas keskkonnas?“, millele vastas kokku 127 külastajat. Neist 115 märkisid, et puhkus aitas neil eemalduda igapäevaelust, stressist ja tööalastest pingetest meeldivas keskkonnas, eemal linnamürast. Külastajaid üllatas eelkõige meeldiv restoranikogemus ja spaakompleksis olevad välisaunad. Kubija hotell-loodusspaa klientides 12 vastas, et puhkus ei pakkunud neile üllatuserohkeid hetki ja tavapärasest elust eemaldumist. Üks vastanutest sattus hotelli puhkama samal ajal koos ühe suurema töökollektiiviga, mille tulemusena suheldi igal pool valjuhäälselt ning ei arvestatud teiste külastajatega, kes olid tulnud nautima rahu ja vaikust. Enamik klientidest, kes olid vastanud „Ei“, põhjendasid seda sellega, et nad on korduvalt hotelli külastanud ning midagi uut või põnevat ei olnud.

Viimase küsimusena sooviti külastajatelt teada saada, kui tõenäoline on see, et nad soovivad Kubija hotell-loodusspaad oma sõpradele, tuttavatele ja kolleegidele. Selleks kasutati ankeedis 10 punkti skaalat, kus 1 tähendas väikest tõenäosust ja 10 suurt tõenäosust. Tulemuste analüüsimiseks võeti aluseks soovitusindeks. (vt joonis 12)



Joonis 12. Soovitusindeks. Allikas: Belbin, 2022

Kokku vastas sellele küsimusele 128 külastajat, kellest 89 hindas 9 ja 10 punktiga ehk soovivad hotelli suure tõenäosusega. Passiivseid vastanuid oli kokku 29 ning mittesoovitajaid 10. Kõige rohkem meeldis külastajatele hotelli looduslähedane asukoht, mis on rahulik, vaikne, ümbritsetud männimetsaga ning linnakärast eemal. Toodi välja ka hoolitsuste laia valikut ja hotelli sõbralikku personali ning restorani teenindajaid, kes jätsid klientidele külalishahke mulje. Külastajad, kes märkisid, et soovivad suure tõenäosusega Kubija hotell-loodusspaad oma tuttavatele, tõid välja ka mõned parenduskohad. Näiteks seda, et spaaosas on küll rahulik ja mõnus, kuid lastega peredele võib see jääda igavaks ning tihtipeale otsitakse rohkem võimalusi ning tegevusi.

2.3. Järeldused ning ettepanekud

Käesolevas peatükis võrreldakse lõputöö uuringu tulemusi varasemate uuringute ja teoreetiliste käsitlustega. Seejärel esitatakse vastavad järeldused ning ettepanekud tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamisel Kubija hotell-loodusspaas külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmisel.

Ankeetküsitlusele vastas kokku 132 külastajat, kellest kolm suuremat vanusegruppi moodustasid 41–50 aastased, 31–40 aastased ja 51–60 aastased. Sellest tuleneb ka Kubija hotell-loodusspaa peamine sihtrühm, kellele ettevõtte oma arendustegevuses enam rõhku panema peab. Kõikidest vastanutes kokku 116 klienti ehk 87,9% külastasid Kubija hotell-loodusspaad puhkuse eesmärgil. Selle põhjal saab järeldada, et antud hotelli külastavad inimesed, kes hindavad puhkust looduse keskel eemal suurematest linnadest.

Uuringust selgub, et füüsilise heaolu tagamisel on klientidele kõige olulistemaks teguriteks hotellitubade puhtus ja voodite mugavus, mis tagab maksimaalse ööune kvaliteedi. Lisaks hinnati väga kõrgelt hotelli meeldivat interjööri ning atmosfääri. Seda toovad oma raamatus esile ka Smith & Puczkó (2009), kes olid veendumusel, et külastuskogemuse üheks olulisemaks mõjuteguriks on külastajale lõõgastava, puhta, meeldiva atmosfääri ja läbimõeldud disaini (näiteks hotelli seinavärvid, muusika) pakkumine. Kõige suurem vastuste varieeruvus esines väitel „Hotellialal on võimalus regulaarsele kehalisele aktiivsusele“. Enamik vastajatest pidasid seda oluliseks, kuid oli väga palju ka neid, kes hindasid seda ebaoluliseks või ei osanud sellele üldse vastata. Nende tulemuste põhjal on näha seda, kui tähtsal kohal on külastajate jaoks keheline aktiivsus ja kas seda soovitakse ka puhkuse ajal harrastada. Olenemata sellest oli kõige sagedasemaks ettepanekuks füüsilise heaolu tagamisel hotellis siiski jõusaali olemasolu ning veel soovitati rajada tennise-, korvpalli või võrkpalliväljak.

Enamik külastajatest (84,8%) hindasid emotsionaalse heaolu kõige toetavamaks teguriks hotelli personali, kes teeb oma tööd rõõmuga. Sama selgus ka Smith & Puczkó (2009) raamatust, kus kirjeldati, et meeldival teenindusel on oluline roll meeldejäava külastuskogemuse tekkimisel ning just meeldiv teenindus tekitab külastajates teretulnud tunde. Samuti märgiti väga oluliseks ka puhkus, mis aitab leida elurõõmu ning positiivset

suhtumist. Nendest tulemustest järeldub see, kui oluline on panustada ettevõtte terve töökeskkonna loomisesse, kuna see kandub töötajate kaudu edasi hotelli külastavate inimesteni. Lisaks tekitab see ka üldise elurõõmsa ja positiivse atmosfääri, mis mõjutab külastajate puhkust ning kogemust. Suuremat vastuste varieeruvust täheldati kahe väite puhul, milleks olid „Hotellis pakutavad teenused aitavad kaasa emotsionaalsel tasandil igapäevaelus tasakaalu leidmisel“ ja „Hotellis viibimine aitab rohkem selgusele jõuda oma isiklikes tunnetes“. Sellest saab täheldada, kui paljud inimesed pööravad tähelepanu oma emotsionaalsele heaolule ja tunnetele.

Läbiviidud uuringus osalenud vastajate tulemustest selgus, et nende arvates toetab intellektuaalset heaolu kõige enam kaasaegne koduleht, mis sisaldab endas vajalikku informatsiooni Võrumaal pakutavatest tegevustest. Näiteks soovitati rõhutada rohkem Võrumaale iseloomulikke nalju, nüansse ja eripära ning luua pakett, mis sisaldab endas väljasõitu või matkasid. Seda toob esile ka Bill Hettler'i kuusnurkne heaolumudel, kus kirjeldati, et antud heaoludimensioon hõlmab endas soovi laiendada oma silmaringi ja teadmisi (Stoewen, 2017). Sellest järeldub, et inimesed, kes tihtipeale nii kaugele ei satu, soovivad siiski sihtkohta avastada ning ümbruskonnas ringi liikuda. Väidet „Hotellis olevad ajalehed ja ajakirjad suurendavad teadlikkust heaolust“ hinnati pigem ebaoluliseks või ei osatud üldse vastata. Sellest võib täheldada, et inimesed pigem ei hooli ajalehtede ja ajakirjade olemasolust, kuna tänapäeval on võimalik kogu informatsioon kätte saada nutiseadme vahendusel.

Uuringu tulemustest selgub, et sotsiaalse heaolu tagamist soodustab kõige enam külalishelme personal. Inimesed soovivad olla hotelli oodatud ning ümbritsetud personalist, kes on sõbralikud ja abivalmid. Seda toob esile ka Zatori, Smith & Puczko (2018) teadusartikkel, kus kirjeldati sotsiaalset kogemus-kaasamisnäitajat, mis hõlmabki inimeste soovi suhelda ning viibida neile mugavas keskkonnas. Samuti oli väga kõrgelt hinnatud tegevusi ja teenuseid, mida saab harrastada koos pere ning tuttavatega. Seeläbi on võimalik veeta aega oma lähedastega ning mõningatel juhtudel aitab koos ajaveetmine parandada ka omavahelisi suhteid. Näiteks toodi välja, et hotelli läheduses võiksid olla kettagolfi rajad, võimalus korraldada ühiseid lauamänguõhtuid või ekskursioone Võrumaal. Külastajate vastuste varieeruvust oli märgata väite „Hotellis viibimise ajal

erinevate Võrumaal toimuvate kontsertide ja festivalid külastamine“ juures. Sellest saab järeldada, et inimeste vajadused on erinevad. Mõned saavad argipäeva mõtetest eemale erinevate ürituste külastamisega, aga teised eelistavad puhkuse veeta pigem rahvarohketest kohtadest eemal.

Vaimse heaolu tagamisel hindasid Kubija hotell-loodusspaa külastajad väga oluliseks või pigem oluliseks väidet „Hotelli spaakompleksis on viidud müratase miinimumini, mis võimaldab olla kontaktis iseendaga“. Sellest järeldub, et inimesed hindavad vaikust ja rahu, mis aitab neil saavutada isiklike eesmärke, olles kontaktis iseendaga ja eemal igapäeva muredest (Stoewen, 2017). Vaimse heaolu väidete puhul esines kõige enam vastusevarianti „Ei oska öelda“. Sellest järeldub, et paljud inimesed pole kursis vaimsete teemade ning praktikatega. Kuid oli ka neid, kes pakkusid välja, et Kubija hotell-loodusspaas võiksid olla eraldi mediteerimiskohad ning suvekuudel võiks pakkuda soovijatele õuejoogat.

Töölase heaolu puhul märkisid vastajad kõige olulisemaks asjaolu, et hotellis puhkamine aitab maandada igapäevast tööpinget ja stressi ning parandada töövõimet. Seeläbi on külastajatel võimalik saavutada rahulolu oma töökohaga ning väljendada veelgi paremini oma oskusi ja andeid. (Stoewen, 2017)

Küsimusega, kus uuriti külastajate rahulolu külastuskogemusega Kubija hotell-loodusspaas, jäid 96,9% rahule. Sellest saab järeldada, et ettevõtte on teinud head tööd inimeste heaolu tagamiseks hotellis ning rahuldanud nende põhivajadused. Järgnevalt küsiti klientidelt, kas Kubija hotell-loodusspaas puhkamine pakkus üllatuste rohkeid hetki ning aitas eemalduda tavapärasest elust. Selle väitega nõustusid 90,6% külastajatest, kuid 9,4% mitte. Külastajatele on oluline, et nad tunneksid end kaasatuna ja saaksid kogeda midagi uut, mis jääb oma eripäraga hästi meelde (Coca-Stefaniak *et al.*, 2017). Seega saab järeldada, et hotell peaks veelgi enam panema rõhku kordumatu ja uudse külastuskogemuse pakkumisele. Just selline külastuskogemus toob kliendi tagasi ka järgmine kord.

Tuginedes lõputöö uuringu tulemustele ja järeldustele, esitab autor Kubija hotell-loodusspaale ettepanekud tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks külaliste külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmisel. (vt tabel 1)

Tabel 1. Ettepanekud heaolukontseptsiooni põhimõtete kasutamiseks Kubija hotell-loodusspaa külastuskogemuse meeldejäavamaks muutmisel.

Heaoludimensioon	Ettepanekud
Füüsiline heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • rajada jõusaal • muuta hotellitoad helikindlamaks • muuta restorani menüüvalik mitmekesisemaks • uuendada Kubija hotell-loodusspaa spaakompleksi
Emotsionaalne heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • luua ühe teenusena vaikuse- või mediteerimistuba • välja töötada väärtuspõhised teenindusjuhised, mis on töötajatele toeks igapäevatoos külalislahkuse ja teeninduskultuuri väljendamisele ning positiivse külastuskogemuse loomisel • viia läbi töötajate seas ajurünnak, kuidas saaks emotsionaalset heaolu suurendada erinevaid meeli (nägemis-, kuulmis-, kompimis-, maitsmis- ja haistmismeel) silmas pidada • kasutada rohkem võrumaist head huumorit
Intellektuaalne heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • luua pakett, mis tutvustab Võrumaa eripära ja vaatamisväärsusi • korraldada näitusi, teemaõhtuid, tervisega seonduvaid loenguid, lisada kodulehele teavet tervislikest eluviisidest ja isikliku heaolu suurendamise võimalustest
Vaimne heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • rajada looduskaunisse kohta vaikuse- ja mediteerimiskoht
Sotsiaalne heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • edendada rohkem teenuseid, mis soodustavad ajaveetmisvõimalusi pere ning tuttavatega
Töölane heaolu	<ul style="list-style-type: none"> • lisada valikusse unekvaliteeti mõjutavad naturaalsema täitega padjad ja tekid

Füüsilise heaolu puhul on oluline, et ümbritsev keskkond soodustaks puhkamist, võimalust enese eest hoolitseda ning tagaks maksimaalse ööune. Kubija hotell-loodusspaas on selleks väga head eeldused, kuna hotelli ümbritseb männimets ja ilus loodus ning restoranis pakutakse kohalikku toitu ja on võimalus regulaarsele aktiivsele eluviisile. Lõputöö autor toob välja ettepanekud, mida saaks füüsilise heaolu toetamiseks veel hotellis parendada. Küllastajate uuringu tulemustest selgus, et kaheks kõige sagedasemaks ettepanekuks olid jõusaali olemasolu ning tubade helikindlamaks muutmine. Esimeseks ettepanekuks oleks rajada jõusaal, mis ei pea olema suur, vaid väike ja hubane, sisaldades asjakohast varustust. Selle tulemusena saaks aktiivset eluviisi

harrastavad inimesed kehvemate ilmade korral teha siseruumides trenni ning seeläbi hoolitseda oma tervise eest.

Autor soovib teise ettepanekuna Kubija hotell-loodusspaal muuta ka oma hotellitoad helikindlamaks, kuna see mõjutab otseselt ööune kvaliteeti. Parandades tubade heliisolatsiooni on võimalus küllastajatel end paremini välja puhata, nautida vaikust ning rahu.

Kolmanda ettepanekuna nimetab autor Kubija hotell-loodusspaa restorani menüüvaliku ja hommikusöögi mitmekesisemaks muutmist. Toiduvalik toetab samuti klientide füüsilist heaolu puhkuse ajal. Tänapäeval pööravad inimesed üha enam tähelepanu oma toitumisele ning kõigil on omad spetsiifilised eelistused. Hetkel ei pakuta restorani söögikordadel väga palju võimalusi taimetoitlastele ja tihtipeale tunnevad need kliendid sellest puudust.

Neljandaks ettepanekuks on uuendada praegust spaakompleksi. Näiteks esitasid küllastajad soovitusi rajada lastebassein, veejuga või kümblustünn, kuhu on pärast saunaskäiku hea minna. Lisaks tuleks tähelepanu pöörata ka spaakompleksi põrandatele, mis on praegu ohtlikult libedad.

Viiendaks ettepanekuks on lähtudes emotsionaalsest heaolust luua ühe teenusena vaikuse- või mediteerimistuba, kus inimesed saavad olla kehvemate ilmade korral. Seal toas võiks mängida vaikne loodusmuusika, rippuda rippkiiged, kasvada päris taimed, vuliseda vesi ning olla padjad istumiseks. Antud puhketuba võimaldaks küllastajatel nautida kontakti iseendaga ning taas leida enesest sisemine rahu ja elurõõm.

Kuuendaks ettepanekuks on välja töötada väärtuspõhised teenindusjuhised, mis on töötajatele toeks nende igapäevatoos ning aitaksid kliendile luua positiivse külastuskogemuse. Need suunised annavad töötajatele selgemad käitumisnormid, mis omakorda suurendab enesekindlust ja tegutsemisjulgust ka keerulisemates teenindusolukordades. Samuti aitab see kaasa meeldiva töökeskkonna loomisele ja säilitamisele.

Intellektuaalne heaolu hõlmab inimeste pidevat enesearengut ja huvi laiendada oma silmaringi, teadmisi ja oskusi. Võrumaa on väga mitmekesine ja omapärane koht ning inimestele tasuks seda ka rohkem teadvustada. Seega on seitsmendaks ettepanekuks luua selline pakett, mis toob esile Võrumaa eripära ja tutvustab kohalikke vaatamisväärsusi ning looduskauneid kohti. Pakett võiks sisaldada majutust, toitlustust, spaakasutust ning lühikesi juhendatud väljasõite või matkasid. See pakett avardaks kaugemalt tulnud külastajate teadmisi Võrumaast ja siinsetest omapäradest ning aitaks rohkem tutvustada ka kohalikku kultuuri ja traditsioone. Kaheksanda ettepanekuna võiks korraldada ka näitusi, teemaõhtuid, tervisega seonduvaid loenguid ning lisada kodulehele teavet tervislikest eluviisidest ja isikliku heaolu suurendamise võimalustest.

Vaimne heaolu aitab inimestel olla kooskõlas oma uskumuste ja väärtustega. Sellest tulenevalt toob autor üheksandaks välja ettepaneku rajada looduskaunisse kohta vaikuse- ja mediteerimiskoht, mis soodustab inimestel enesega kontaktis olemist ning oma sisemaailmale tähelepanu pööramist.

Oluline on pöörata tähelepanu sotsiaalsele heaolule, kuna seeläbi on võimalik luua eluterved suhted lähedaste inimestega ning olla ümbritsetud positiivselt meelestatud kogukonnast. Seda heaoludimensiooni on võimalik toetada ka puhkuse ajal. Kümnendaks ettepanekuks on tuua sisse veelgi rohkem tegevusi, mida saab harrastada koos pere ja tuttavatega. Hetkel on hotelli ees minigolfirajad, kuid läheduses võiksid olla ka kettagolfi rajad või võimalus korraldada põnevaid koosviibimis üritusi (näiteks lauamänguõhtu).

Töölane heaolu tähendab rahulolu oma töö ja töökohaga. Selle saavutamisele aitab kaasa lõõgastav puhkus, mille üheks soodustavaks asjaoluks on täisväärtuslik uni. Seega toob autor üheteistkümnendaks ettepanekuks lisada valikusse naturaalsema täitega padjad ja tekid, millest samuti sõltub ööune kvaliteet. Unetähtsust rõhutas ka Matthew Walker (2017), kes tõi välja, et kui ööune pikkus jääb alla kaheksa tunni, on suurem tõenäosus, et kahjustub immuunsüsteem ning avalduvad mitmed terviseriskid.

Esitatud üksteist ettepanekut toetavad Kubija hotell-loodusspaa teenuste arengut ning samal ajal lähtuvad tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtetest. Need tegurid aitavad kaasa ka kliendi meeldejääva külastuskogemuse tagamisele.

KOKKUVÕTE

Inimesed teadvustavad tänapäeval aina enam oma heaolu ja hindavad tervislikke eluviise. On oluline, et ka majutusettevõtted sellele tähelepanu pööraksid ning arendaksid teenuseid, mis juhinduvad tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtetest ja loovad inimeste külastuskogemuse meeldejäavamaks. Nende faktorite järgimiseks on väljatöötatud mitmed heaolu käsitlevad mudelid ning uuritud peamisi külastuskogemust mõjutavaid tegureid. Seega on healuettevõtlus üks mitmekesisemaid ettevõtlusvorme, mille teenuseid tarbides saavad külastajad hoida oma tervist ja ennetada kahjustavaid haigusi.

Majutusettevõttel on oluline märgata neid külastavate klientide ootusi ning vajadusi, kuna selle kaudu on võimalik luua külastajatele kõige sobivamad teenused ja tooted. Ettevõtte peab arvestama sealjuures ka sellega, et tänapäeval on oluline olla eristuv, kuna see tagab kliendi huvi ja soovi sihtkohta tulla. Spaaturistid hindavad isikliku tervise eest hoolitsemist, tavapärasest rutiinist eemaldumist, lõõgastumist, stressi leevendamist ning elurõõmu taasleidmist. Seega on spaahotellil väga tähtis tunda, mõista ja silmas pidada tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid.

Selleks, et külastajad uuesti majutusettevõtet külastaksid, on oluline panna rõhku ka meeldejääva külastuskogemuse loomisele. See tagab ettevõttele parema käekäigu ning suurendab konkurentsivõimet turul. Enamasti pööratakse tähelepanu külastaja mugavusele, mis avaldub näiteks mitmekesisuses toodete ja teenuste valikus, ohutuse tagamises või kvaliteetse transpordi ühenduse loomises. Need tegurid tekitavad külastajas küll positiivset emotsiooni ning rahulolu, kuid meeldejäävus võib väljenduda ka palju sügavamas tähenduses. See mõjutab kliendi mälu ja tema edaspidiseid peatumiskoha valikueelistusi.

Inimesed liiguvad üha enam tervislikema eluviiside suunas ning soovivad nendest kinni pidada ka oma puhkusel. Seega kui spaattevõtte soovib oma käekäiku parandada ja turul olla konkurentsivõimeline olla, on oluline juhinduda teenuste arendamisel heaolukontseptsiooni põhimõtetest ning teguritest, mis kujundavad küllastajate külastuskogemust. Sellest tulenes ka lõputöö eesmärk, milleks oli esitada Kubija hotell-loodusspaale ettepanekud külastuskogemuse meeldejäävamaks muutmisel, tuginedes teoreetilistele allikatele ja uuringutulemustele. Püstitatud eesmärgi saavutamiseks koostati uuring, mis kogus andmeid uurimisküsimusele: „kuidas saab tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtteid arvesse võttes muuta Kubija hotell-loodusspa külastuskogemus meeldejäävamaks?“ Uuring viidi läbi Kubija hotell-loodusspa siseturistide seas perioodil 01.03.2022–28.03.2022. Selleks jagati hotelli vastuvõtus välja paber kandjal ankeetküsitlused, mis koosnesid 13st teoreetilise osa põhjal loodud küsimusest.

Uuringust selgus, et Kubija hotell-loodusspaad külastavad peamiselt kolm suuremat vanusegruppi: 41–50 aastased, 31–40 aastased ning 51–60 aastased. Küllastajate peamiseks külastuseesmärgiks oli puhkus. Füüsilise heaolu puhul hindavad kliendid kõige enam hotellitubade puhtust ja voodite mugavust. Olulist rolli mängisid ka atmosfäär, interjäär ning restorani menüüvalik. Emotsionaalse heaolu suurendamisel märgiti tähtsaimaks teguriks tööd rõõmuga tegevat personali ja puhkust, mis aitab leida elurõõmu. Intellektuaalse heaolu puhul hinnati kodulehe kaasaegsust ning seal sisalduvat informatsiooni Võrumaal pakutavatest tegevustest. Sotsiaalse heaolu suurendamisel peeti olulisemaks faktoriks külalislahket personali ja tegevusi ning teenuseid, mida harrastada koos pere ja tuttavatega. Vaimse heaolu puhul hinnati kõige kõrgemalt spaakompleksi miinimumini viidud mürataset. Töölase heaolu tähtsaim tegur oli võimalus maandada puhkuse käigus igapäevast tööpinget ja stressi. Oma külastuskogemusega jäid rahule 127 ehk 96,9% küllastajatest. Tulenevalt uuringu tulemustest toob autor välja üheteistkümnest ettepanekust olulisemad viis teenuste arendamiseks:

- rajada jõusaal;
- muuta hotellitoad helikindlamaks;
- muuta restorani menüüvalik mitmekesisemaks;
- uuendada Kubija hotell-loodusspa spaakompleksi;

- luua pakett, mis tutvustab Võrumaa eripära ja vaatamisväärsusi.

Nimetatud ettepanekud toetavad Kubija hotell-loodusspaa teenuste arengut, lähtudes tervikliku heaolukontseptsiooni põhimõtetest ja mõjuteguritest, mis mõjutavad kliendi meeldejäätvat külastuskogemust.

Lõputöös läbiviidud uuring oli asjakohane ning andis hea ülevaate külastajate ootustest ja vajadustest toetamiseks nende heaolu ja tervist. Uuringust välja tulnud aspekte saavad oma teenuste parendamisel silmas pidada ka teised Eesti spaaettevõtted. Kasutatud kvantitatiivne uuringumeetod oli tõhus, kuna selle abil joonistusid välja sagedasemad vastused ja oli lihtne tulemusi analüüsida. Uuringu läbiviimisele aitas kaasa personaalne lähenemine külastajatele hotelli vastuvõtus, mis suurendas ankeetküsitlusele vastamist.

Tulevikus soovib autor Kubija hotell-loodusspaas teha heaolu puudutavaid uuringuid pärast seda, kui lõputöös mõned välja pakutud ettepanekud on ellu viidud. Siis on näha, kas klientide rahulolu on tõusnud ja teadlikkus terviklikust heaolust kasvanud.

Autor loeb lõputöö kordaläinuks, kuna esitatud uurimisküsimusele leiti vastused ning püstitatud eesmärk esitada Kubija hotell-loodusspaa ettepanekud külastuskogemuse meeldejäätavamaks muutmiseks tuginedes teoreetilistele allikatele ja uuringu tulemustele, on täidetud. Uuringu tulemused võimaldavad anda teatud vastuseid ka probleemküsimusele, mistõttu võiksid lõputööd lugeda ka teised spaaettevõtted ning teenindusasutused.

Autor soovib tänada oma juhendajat Heli Toomani, kes andis väärtuslikke nõuandeid ja juhiseid. Samuti lähevad tänusõnad ka Ly Voolaidile, kes võimaldas uuringut läbi viia ning andis töö autorile head nõu. Suur tänu läheb veel ka kogu Kubija hotell-loodusspaa töötajaskonnale ning autori vanematele, kes lõputöö valmimisel toetasid.

VIIDATUD ALLIKAD

- Belbin. (2022). *Mis on soovitusindeks?* <https://belbin.ee/artiklid/soovitusindeks-koige-olulisem-kysimus/>
- Cambridge Dictionary. (2021). *Well-being*. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/well-being>
- Cambridge Dictionary. (2021a). *Welfare*. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/welfare>
- Coca-Stefaniak, J. A., Powell, R., Morrison, A. M., & Paulauskaite, D. (2017, June). *Living Like a Local: Authentic Tourism Experiences and the Sharing Economy*. [International Journal of Tourism Research]. https://www.researchgate.net/publication/317411466_Living_Like_a_Local_Authentic_Tourism_Experiences_and_the_Sharing_Economy
- Coghlan, A. (2015, January 2015). *Tourism and health: using positive psychology principles to maximise participants' wellbeing outcomes – a design concept for charity challenge tourism*. <https://www.tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/09669582.2014.986489>
- Dillette, A. K., Douglas, A. C., & Andrzejewski, C. (2018, February 2). *Dimensions of holistic wellness as a result of international wellness tourism experiences*. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/13683500.2020.1746247>
- Ehasalu, P., & Kilumets, M. (2018). *Kubija kaudu Võrumaale: rahu ja tasakaal*. Kubija Hotell-Loodusspaa Pintmann Grupp OÜ.
- Global Wellness Institute. (n.d.). *What is wellness?* <https://globalwellnessinstitute.org/what-is-wellness/>
- Global Wellness Institute. (n.d.-a). *History of wellness*. <https://globalwellnessinstitute.org/what-is-wellness/history-of-wellness/>
- Global Wellness Institute. (n.d.-b). *Wellness Tourism*. <https://globalwellnessinstitute.org/what-is-wellness/what-is-wellness-tourism/>

- Green, Z. A., Noor, U., & Ahmed, F. (2019, December 20). *The Body-Mind-Spirit Dimensions of Wellness Mediate Dispositional Gratitude and Life Satisfaction*. <https://eds-s-ebshost-com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=f05c1ce3-d54e-4cac-a2cf-88dd77bb03b9%40redis>
- Hall, M. C. (2011). *Health and medical tourism: a kill or cure for global public health?* https://www.researchgate.net/publication/235318899_Health_and_medical_tourism_Kill_or_cure_for_global_public_health
- Hartwell, H., Fyall, A., Willis, C., Page, S., Ladkin, A., & Hemingway, A. (2016, August 2016). *Progress in tourism and destination wellbeing research*. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/13683500.2016.1223609>
- Hinsberg, A., Hallik, M., Kask, S., Kask, T., Lees, K., Piirman, M., Päril, Ü., Raagmaa, G., Roosipõld, A., Tamberg, T., Viin, T., Vissak, T., & Õun, K. (2021). *COVID-19 mõju turismile omastele majandusharudele ja kaasnevad mõjud teistele majandusharudele*. [Uuringu lõpparuanne, Tartu Ülikool]. https://static.visitestonia.com/docs/3638987_c-19-taisaruanne-24-03-21.pdf
- Koskinen, V., & Wilska, T. A. (2017, November 30). *Identifying and understanding spa tourists' wellness attitudes*. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/15022250.2018.1467276>
- Kubija hotell-loodusspaa. (s.a). *Tervis puhtast loodusest!* <https://www.kubija.ee/>
- Kubija hotell-loodusspaa. (s.a.-a). *Meie lugu*. <https://www.kubija.ee/kontakt/meie-lugu/>
- Lee, A. H., Guillet, B. D., & Law, R. (2016, August 10). *Tourists' emotional wellness and hotel room colour*. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/13683500.2016.1217830>
- Lothes, J. (2019, November 12). *Teaching Wellness in a College Physical Education Course: Pre/Post Outcomes over the Semester*. <https://library.osu.edu/ojs/index.php/BHAC/article/view/7267/5559>
- Melón, M. P. A., Fandos-Herrera, C., & Sarasa, R. G. (2021, January 29). *Analysis of antecedents and consequences of memorable tourist experiences (MTEs): A Spanish case study*. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/10.1177/1356766720987879>

- National Wellness Institute. (2020). *The six dimensions of wellness*.
<https://nationalwellness.org/resources/six-dimensions-of-wellness/>
- Page, S. J., Hartwell, H., Johns, N., Fyall, A., Ladkin, A., & Hemingway, A. (2017, June). *Case study: Wellness, tourism and small business development in a UK coastal resort: Public engagement in practice*. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utlib.ut.ee/science/article/pii/S026151771630262X?via%3Dihub>
- Peris-Ortiz., & Álvarez-García, J. (2015, January). *Health and Wellness Tourism: Emergence of a New Market Segment*. Springer International Publishing Switzerland
- Pilzer, P. Z. (2007). *The New Wellness Revolution: How to Make A Fortune in the Next Trillion Dollar Industry*. John Wiley & Sons, Inc.
- Rich, M. (2004). *Energeetiline anatoomia: illustreeritud juhend inimese energiasüsteemi mõistmiseks ja kasutamiseks*. Kirjastus ERSEN.
- Routledge. (2015). *Health & Wellness Tourism: A focus on the global spa experience*.
https://www.routledge.com/rsc/downloads/Health_Wellness_Tourism_FB_final.pdf
- Shin, H., & Perdue, R. R. (2022, February 2). *Hospitality and tourism service innovation: A bibliometric review and future research agenda*. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utlib.ut.ee/science/article/pii/S027843192200038X?via%3Dihub#!>
- Smith, M. (2015, April 7). *Baltic Health Tourism: Uniqueness and Commonalities*.
<https://www-tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/15022250.2015.1024819>
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and Wellness Tourism*. Elsevier: Butterworth-Heinemann
- Smith, M., & Puczko, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality: Spas, wellness and medical travel*. Routledge.
- Sthapit, E., & Coudounaris, D. N. (2017, February 8). *Memorable tourism experiences: antecedents and outcomes*. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/15022250.2017.1287003>
- Stoewen, D. L. (2017, August). *Dimensions of wellness: Change your habits, change your life*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5508938/>
- Strout, K. A., David, D. J., Dyer, E. J., Gray, R. C., Robnett, R. H., & Howard, E. P. (2016, May 10). *Behavioral Interventions in Six Dimensions of Wellness That Protect the Cognitive Health of Community-Dwelling Older Adults: A Systematic Review*.

- [Journal of the American Geriatrics Society]. <https://agsjournals-onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/10.1111/jgs.14129>
- Travis, J. W., & Ryan, R. S. (2004). *Wellness workbook 3rd edition: How to Achieve Enduring Health and Vitality*. US: Celestial Arts.
- UNWTO. (n.d.). *Product development*. <https://www.unwto.org/tourism-development-products>
- Zatori, A., Smith, M. K., & Puczko, L. (2018, August). *Experience-involvement, memorability and authenticity: The service provider's effect on tourist experience*. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utlib.ut.ee/science/article/pii/S0261517717302765?via%3Dihub>
- Van der Kolk, B. (2014). *Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma*. Penguin Books, New York 2015.
- Walker, M. (2017). *Miks me magame: une ja unenägude vägi*. Print Best.
- Wickramarathne, V. C., Phuoc, J. C., & Albattat, A. R. S. (2020). *A review of wellness dimension models: for the advancement of the society*. [European Journal of Social Sciences Studies]. <https://zenodo.org/record/3841435#.YcBlSWhBy3A>
- World Health Organization. (n.d.). *Constitution of the World Health Organization*. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/EN/constitution-en.pdf?ua=1>

Lisa 1. Ankeetküsitlus Kubija hotell-loodusspaa külastajale

Lugupeetud Kubija hotell-loodusspaa külastaja!

Käesoleva uuringu eesmärgiks on välja selgitada, kui olulised on Teie jaoks tervikliku külastuskogemust ning heaolu kujundavad tegurid. Samuti seda, kuidas Teie arvates on neid aspekte Kubija hotell-loodusspaas arvesse võetud ja mida saaks hotell veel teha külastajate tervikliku heaolu suurendamiseks. Küsimusankeedile vastamiseks kulub aega 15–20 minutit.

Küsimustik

1. Mitu korda olete Kubija hotell-loodusspaad külastanud? (Palun märkige sobiv variant ristikesega)

- Olen siin esimest korda 1–3 4–6 7–9 Olen külastanud rohkem kui 10 korda

2. Mis oli Teie külastuse eesmärk? (Palun märkige sobiv variant ristikesega)

- Puhkus Tervis Töö / seminar Muu (palun täpsustage)

.....

3. Kui Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust füüsilisele heaolule? (Palun märkige sobiv variant ristikesega) *4 – väga oluline 3 – pigem on oluline 2 – pigem ei ole oluline 1 – ei ole üldse oluline*

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hotelli üldine atmosfäär toetab Teie heaolu (nt muusika valik, meeldivad lõhnad, sisekujunduses kasutatavad toonid)					
Hotell on meeldiva interjööri					
Hotellitoad on puhtad					

Lisa 1 järg

Hotellitubade voodid on mugavad ja soosivad maksimaalse ööune kvaliteeti					
Hotelli restorani menüüvalik on tervislik ja mitmekesine, mis soodustab tervisliku toitumise jälgimist					
Hotellialal on võimalus regulaarsele kehalisele aktiivsusele (nt terviserajad)					

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha küllastajate füüsilise heaolu suurendamisel:

.....

4. Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust emotsionaalsele heaolule?

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hotellis puhkamine aitab leida taas elurõõmu ja positiivset suhtumist					
Hotellis viibimine aitab rohkem selgusele jõuda oma isiklikes tunnetes					
Hotell soosib privaatset olemist					
Hotellis pakutavad teenused aitavad kaasa emotsionaalsel tasandil leidmaks tasakaalu igapäevaelus					
Hotelli personal teeb oma tööd rõõmuga					

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha küllastajate emotsionaalse heaolu suurendamisel:

.....

Lisa 1 järg

5. Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust intellektuaalsele heaolule?

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hoolitsuste või erinevate pakettide valik tekitab suuremat enesearendamise motivatsiooni					
Hotelli seintel olevad loodusfotod tekitavad huvi					
Hotellis olevad ajalehed ja ajakirjad suurendavad teadlikkust heaolust					
Hotelli ametlik koduleht on kaasaegne					
Hotelli kodulehelt on võimalik leida vajalikku informatsiooni Võrumaal pakutavatest tegevustest					

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha külastajate intellektuaalse heaolu suurendamisel:

.....
.....

6. Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust sotsiaalsele heaolule?

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hotelli personal on külalislahke					
Hotellis on mitmeid istumiskohti, mis soosivad sotsiaalset suhtlust					
Hotell pakub tegevusi ja teenuseid, mida saab koos kogu pere ning tuttavatega nautida (nt minigolf, spaa külastamine)					
Hotelli külastus aitab parendada peresuhteid					
Hotellis viibimise ajal erinevate Võrumaal toimuvate kontsertide ja festivalide külastamine					

Lisa 1 järg

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha küllastajate sotsiaalse heaolu suurendamisel:

.....
.....

7. Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust vaimsele heaolule?

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hotelli ümbritsev keskkond soosib vaimsete praktikatega tegelemist					
Hotellis viibimine aitab paremini kontakti saada oma põhiväärtustega ja toetavate uskumustega					
Hotelli spaakompleks on ehitatud kuldlõike proportsioonis, mis aitab taastada vaimset tasakaalu					
Hotelli spaakompleksis on viidud müratase miinimumini, mis võimaldab olla kontaktis iseendaga					

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha küllastajate vaimse heaolu suurendamisel:

.....
.....

8. Kui oluliseks peate järgnevaid väiteid spaakülastuse mõjust töölasele heaolule?

	4	3	2	1	Ei oska öelda
Hotellis puhkamine aitab maandada igapäevast tööpinget ja stressi					
Hotellis viibimine aitab suurendada töölase keskendumisvõimet					
Hotellis puhkamine aitab parandada töövõimet					
Hotellis puhkamise tulemusena on võimalik parandada oma töölaseid suhteid					

Lisa 1 järg

Teie ettepanekud, mida saaks Kubija hotell-loodusspaa veel teha küllastajate tööalase heaolu suurendamisel:

.....
.....

9. Kas Te jäite rahule oma külastuskogemusega Kubija hotell-loodusspaas? Palun põhjendage.

- Jah Ei

.....
.....

10. Kas puhkamine Kubija hotell-loodusspaas pakkus Teile üllatuste rohkeid hetki, aitas eemalduda tavapärasest elust ja viibida Teie jaoks mugavas keskkonnas? Palun põhjendage.

- Jah Ei

.....
.....

11. Kui tõenäoline on, et Te soovitate meid oma sõpradele, tuttavatele või kolleegidele?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Palun põhjendage oma arvamust:

.....
.....

12. Sugu:

- Naine
 Mees

Lisa 1 järg

13. Vanus:

- alla 20 21–30 31–40 41–50 51–60 61–70 üle 71

Täname Teid vastamise eest! Ootame Teid taas tagasi Kubija hotell-looduspaasse!

SUMMARY

USING THE PRINCIPLES OF THE WELLNESS CONCEPT IN CREATING A VISITING EXPERIENCE: THE CASE OF KUBIJA HOTEL & NATURE SPA

Marianne Pindmaa

This graduation paper focuses on the theoretical concepts of wellness, the expectations and needs of spa hotel visitors, the influencing factors of the guest experience, and the possibilities of increasing memorability and the development of related services in Kubija Hotel & Nature Spa.

The topic is relevant and necessary. People are becoming more aware of the importance of a healthy lifestyle and wellness. It is increasingly desirable to be healthier and live a fuller life (Koskinen & Wilska, 2017). One of the main reasons is the spread of the COVID-19 pandemic, which has drawn a greater focus on personal wellness: for example, safety and hygiene are much more important than before, people are experiencing nature more and are avoiding crowded places. Increasing health awareness has led to a greater demand for wellness services (Hinsberg *et al.*, 2021). Thus, it is important to pay attention to developing these services and making the visitor experience more memorable.

Due to the importance of the topic, this graduation paper aims to present proposals to Kubija Hotel & Nature Spa to make their visitors' experience more memorable based on the theoretical sources and the results of the research. To achieve this goal, a research question was set: how can the visitor experience of Kubija Hotel & Nature Spa be made more memorable, taking into account the principles of the wellness concept?

There is no precise definition of wellness, but the Global Wellness Institute has defined it as "the active pursuit of activities, choices, and lifestyles that lead to a state of holistic

health”. There are two main points to note from the definition. Firstly, it refers to a personal, consistent, active endeavour in which an individual must make the choices and engage in activities that will lead them to a good and harmonious quality of life. Secondly, there is a need to recognize that achieving wellness as a state of being means working beyond physical health. (Global Wellness Institute, *n.d.*)

One of the earliest popularisers of the concept of wellness is considered to be the American physician Halbert L. Dunn, who first defined “wellness” as a state and created the influential “high-level wellness” model. The model combines the dimensions of body, mind, and spirit to create harmony and well-being in a person’s life (Green *et al.*, 2019). Another well-known model is the “six dimensions of wellness” by Bill Hettler. It encompasses six wellness dimensions: physical, emotional, intellectual, social, spiritual, and occupational wellness. (National Wellness Institute, 2020)

Physical wellness is characterized by taking care of oneself and consciously monitoring one’s diet (Strout *et al.*, 2016). In addition, sleep also plays an important role, which has a major impact on the quality of life and health (Walker, 2014). Emotional wellness refers to taking responsibility for one’s decisions and actions, and coping with personal feelings while maintaining psychological stability (Strout *et al.*, 2016). Intellectual wellness is characterized by lifelong development, where individuals have an interest in continuous self-development and learning (Stoewen, 2017). Social wellness involves the ability to maintain personal relationships with loved ones, whom one can trust and rely on when needed. It is also the ability to build a community around oneself that is positively minded and has a similar outlook (Strout *et al.*, 2016). Spiritual wellness describes the ability to identify a personal purpose in life and engage in a range of activities based on one’s beliefs and values. Occupational wellness is characterized by satisfaction with the job. It gives people the opportunity to express their skills and talents. (Stoewen, 2017)

The principles of the wellness concept have been taken more into account in developing health tourism. As a result, more and more accommodation facilities are being built in places of natural beauty, offering people opportunities to take care of their physical, spiritual, or social wellness, among other things. (Smith, 2015)

One of the prerequisites for the survival of an accommodation company is that customers visit repeatedly. To achieve this, it is important to create a memorable and enjoyable visitor experience. A memorable customer experience is influenced by both the spa hotel environment and the on-site experience, which is something that managers of these establishments should keep in mind (Smith & Puczkó, 2009, pp. 181–192). One of the most favorable factors is the memory of the individual. It stores positive experiences that contribute to repeat visit decisions. (Sthapit & Coudounaris, 2017)

A quantitative research method was used to collect the data. The sample of the survey consisted of visitors who stayed at Kubija Hotel & Nature Spa for at least one night and who used the services offered there between 01.03.2022–28.03.2022. The questionnaire survey was conducted only among domestic tourists, as the proportion of foreign tourists during this period was small. The survey was conducted in paper format and distributed at the reception of Kubija Hotel & Nature Spa. Data analysis of the survey was performed using Google Forms and MS Excel.

The survey revealed that Kubija Hotel & Nature Spa is mainly visited by three major age groups: 41–50 years old, 31–40 years old, and 51–60 years old. The main purpose of the visits was a holiday. In terms of physical wellness, the cleanliness of the hotel rooms and the comfort of the beds were most valued by customers. The atmosphere, interior design, and the choice of the restaurant also played an important role. For emotional wellness, the most important factors were the staff who were happy with their work, and the holidays, which help to feel a sense of contentment in life. In the case of intellectual wellness, the modernity of the website and the information it contains about activities offered in Võru County were valued. In terms of social wellness, the welcoming staff and activities and services to enjoy with family and acquaintances were seen as the most important factors. In the case of spiritual wellness, the noise level of the spa complex, which was kept to a minimum, was rated the highest. The most important factor for occupational wellness was the possibility to relieve daily work stress and strain during holidays.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Marianne Pindmaa

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Healukontseptsiooni põhimõtete kasutamine külastuskogemuse kujundamisel Kubija hotell-loodusspaa näitel“, mille juhendaja on Heli Tooman, 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.

Marianne Pindmaa

18.05.2022