

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Liisa Soovere

**HOMMIKUSÖÖGITEENUSE ARENDAMINE  
HEAOLUSPAA ESTONIA RESORT HOTELLI &  
SPA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiina Tamm, MSc

Pärnu 2016

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	3
1. Hommikusöögiteenuse arendamine heaoluspaas .....	6
1.1. Kohalik toit kui tootlusteenu arendamise ressurss .....	6
1.2. Kaasaegse köögi kasutusvõimalused .....	11
1.3. Hommikusöögiteenuse disainimine .....	14
2. Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukorra ja võimaluste uuring .....	19
2.1. Uuringute meetodid, valimid ja korraldus .....	19
2.2. Uuringu I tulemuste analüüs .....	22
2.3. Uuringu II tulemuste analüüs .....	27
3. Järeldused ja ettepanekud .....	36
Kokkuvõte .....	44
Viidatud allikad .....	46
Lisad .....	53
Lisa 1. Teenusedisainimise töövahendid .....	53
Lisa 2. Vaatlusprotokoll .....	54
Lisa 3. Hommikusöögi toorainete kaardistus .....	55
Lisa 4. Intervjuu küsimustik .....	57
Lisa 5. Teraviljatoote sildi disain .....	59
Summary .....	60

## SISSEJUHATUS

Võib tõdeda, et ükski reis, sealhulgas turismireis ei möödu ilma toidu ja joogita. Reisis võib söömine toimuda mitmetes kohtades ning eri vormides, näiteks sõiduautos, väliüritustel kui ka heaoluspaas. Peamiseks reisimise ajendiks on soov põgeneda igapäevasest elukeskkonnast ning kogeda külastatavas piirkonnas kohaliku kultuuri eripära, sealhulgas proovida kohalikku toitu (Herrera, Herranz, & Arilla, 2012, lk 6). Erinevates kultuurides, peetakse toitu väga tähtsaks ning see on peamine kultuuripärandi osa (Richards, 2012, lk 14).

Tänapäeval on inimesed hakanud huvituma kohaliku toidu tarbimisest ning sellega seotud infost. Näiteks soovitakse teada toidu päritolu, kasvamistingimusi ning kuidas on toit valmistatud (Lang, Stanton, & Qu, 2014, lk 1808-1809). Sellest võib järeldada, et ka reisis soovivad inimesed üha enam kogeda kohalikku toitu või toidutooteid ning saada sellega seonduvat infot teenusepakkujatelt. Reisis on üheks levinumaks toidukorraks majutuskohtades pakutav hommikusöök. Seega on majutusettevõtetel võimalus ka hommikusöögiteenusega tutvustada külastajale sihtkoha toidukultuuri sealhulgas kohalikku toitu, kasutades selleks nii traditsioonilise kui ka kaasaegse köögi võimalusi.

Eri liigi või teenuse kontseptsiooniga majutusettevõtted sealhulgas heaoluspaad, pakuvad täna üsna sarnast hommikusöögiteenust, mis on üksteisest mitteeristuv ja sageli igapäevaselt sama toiduvalikuga. Samas on olemas võimalused sihtkoha toidukultuuri kaasaegsel viisil tutvustada ka hommikusöögiteenusega. Töö probleemküsimus on järgmine: milliseid võimalusi pakub kaasaegse köögi rakendamine hommikusöögiteenuse näitel?

Antud töös lahendatakse probleem Estonia Resort Hotel & Spa näitel. Hommikusöögiteenuses keskendutakse töös menüü arendamisele ja hommikusöögi teenindusteenust ei

käsitleta. Toiduvalmistamisel lähtutakse hooajalisusest, kasutatakse kohalikke värseid tooraineid ja nii traditsioonilisi kui ka kaasaegseid toiduvalmistamisviise. Öeldakse, et kasutusel on Uue Põhjala köögi kontseptsiooni mõiste, mille põhimõtteid kasutab sarnaselt ka Eesti, kuid ei ole liige. (Nordic Council of Ministers, 2015) Spaettevõtte restorani menüü koostamisel on rakendatud kaasaegse Eesti köögi põhimõtteid ning hommikusöögiteenuse kontseptsiooni uuendamisel oleks samuti võimalik kasutada kaasaegse Eesti köögi põhimõtteid.

Lõputöö eesmärk on teooriale ja uuringutele tuginedes teha ettepanekuid Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse arendamiseks, rakendades kaasaegse köögi põhimõtteid.

Lõputöös on püstitatud kaks uurimisküsimust:

1. milline on Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukord?
2. milliseid võimalusi pakub kaasaegse köögi rakendamine Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse näitel?

Lõputöö eesmärgi täitmiseks on seatud järgmised uurimisülesanded:

- töötada läbi spaettevõtte toitlustusteenuse arendamise ja kaasaegse köögi põhimõtteid käsitletavaid allikad;
- uurida hommikusöögiteenuse hetkeolukorda Estonia Resort Hotel & Spa's;
- uurida toitlustuseksperditelt kaasaegse köögi põhimõtete kasutusvõimalusi, spaahotelli hommikusöögiteenuse näitel;
- analüüsida uuringute tulemusi;
- teha ettepanekuid Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse arendamiseks, rakendades kaasaegse köögi põhimõtteid.

Uurimisülesannete lahendamiseks teooria osas, uuritakse allikaid, milles käsitletakse toitlustusteenuse olemust, kohalikku toitu, kaasaegset kööki ja teenusedisaini teemasid. Teoreetiliste seisukohtade analüüsimisel tuginetakse järgmistele autoritele: Richards (2012), Moritz (2005), Clatworthy (2013), Mynttinen, Logren, Särkkä-Tirkkonen ja Rautiainen (2015). Teadusartikleid leitakse peamistest andmebaasidest Emerald Insight, ScienceDirect ning EBSCO.

Töö empiirilises osas teostatakse kaks uuringut. Esimesena uuritakse Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukorda, kasutades kvalitatiivse uuringu meetoditena vaatlust ja poolstruktureeritud intervjuud. Teises uuringus selgitatakse välja kokkade ja toidlustusjuhtide arvamused ja kogemused kohaliku toidu kasutamise võimalustest spaettevõtte hommikusöögiteenuse arendamisel, kasutades kvalitatiivse uuringu meetodina poolstruktureeritud intervjuud. Uurimismeetodite valikul lähtuti teenusedisaini protsessi mudeli avastamise etapi teoreetilistest käsitlustest. Mõlema uuringu andmeanalüüsimeetodina kasutatakse kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Lõputöö on jagatud kolmeks peatükiks, kus esimene ja teine on jagatud omakorda kolmeks alapeatükiks. Töö esimene peatükk keskendub teoreetilisele ülevaatele kohalikust toidust kui toidlustusteenuse ressursist, kaasaegse köögi kasutusvõimalustest ning hommikusöögiteenuse disainimisest. Töö teises osas tutvustatakse uuringute meetodeid, valimeid ja korraldust ning analüüsitakse uuringute tulemusi. Kolmandas osas tuuakse välja autori omapoolsed järeldused ja ettepanekud, tuginedes töö teoreetilistele käsitlustele ja uuringute analüüsi tulemustele. Töös on kokku viis lisa, milles tuuakse välja teenusedisaini töövahendid, vaatlusprotokolli tulemused, Estonia Resort Hotel & Spa toorainete kaardistus, poolstruktureeritud intervjuu küsimused ning viimasena on toodud näitena teraviljatoodete sildi disain.

# **1. HOMMIKUSÖÖGITEENUSE ARENDAMINE HEAOLUSPAAS**

## **1.1. Kohalik toit kui toitlustusteenuse arendamise ressurss**

Käesolevas alapeatükis tuuakse välja toiduturismi ja kohaliku toidu erinevad käsitlused toitlustusteenuse arendamisel. Samuti selgitatakse välja, millised on toitlustustrendid heaoluspaas ja külastaja ootused toitlustusele.

Söömist ja söögiisu võib näha inimeste igapäevase mureallikana, kus toidu söömine on inimese elus lõputu tegevus, kus päevast päeva üks toidukord järgneb teisele (Freedman, Chaplin ja Albala, 2014, lk 14). Söömine on inimese füsioloogiline vajadus, seega määratletakse toitu kui inimese elutegevuse vajalikku osa (Sengel jt., 2015, lk 429; Henderson, 2009, lk 317). Igapäevaselt on toidul märkimisväärne osa inimese tervislikus eluviisis ning elukvaliteedi parendamises (Vidgen ja Gallegos, 2014, lk 50).

Söömine on samuti sotsiaalne tegevus, mis ühtlasi võimaldab õppida tundma kohalikku toidukultuuri ja mõista kultuurilisi erinevusi. Turisti seisukohast on toidu näol tegemist olulise tõmbeteguriga, mis pakub kõhutäitele lisaks meelelahutust ja naudingut. (Sengel jt., 2015, lk 429; Henderson, 2009, lk 317; Mynttinen jt., 2015, lk 455)

Küllastajate sihtkoha valiku puhul võib oluliseks mõjuteguriks olla toit, kus on suurenenud huvi tundma õppida sihtkoha toidukultuuri ning osaleda toiduga seotud tegevustel. Osadele küllastajatele on eri maade toidukultuuri tundma õppimine peamine reisieesmärk, kuid mõnele jääb see tahaplaanile. Samas inimesed, kes eelistavad reisida eesmärgiga proovida eri maade toite ning tutvuda kohaliku toidukultuuriga, leiavad, et see on nauditav tegevus. (Sengel jt., 2015, lk 429; Björk & Kauppinen-Räsänen, 2016b,

lk 188) Rääkides tänapäeval toidust ja turismist, saame eraldiseisva turismivormina välja tuua toiduturismi.

Herrera jt., (2012, lk 6) määratlevad toiduturismi kui reisimist eri maade toidukultuuri pärast puhke või meelelahutuse eesmärgil. Toiduturismi peetakse veel oluliseks maa- piirkondade majandusarengus, mis on kohalike inimeste heaolu tõstmise aluseks (Mynttinen jt., 2015, lk 455). Toiduturismi määratletakse toiduga seotud sündmuste külastamist ja osalemist toiduga seotud tegevustel (Sotiriadis, 2015, lk 1215; Herrera jt., 2012, lk 6):

- toidu- ja joogiteemalised sündmused ning festivalid;
- toidu- ja joogiteemaliste turgude ja laatade külastamine;
- traditsiooniliste toitade ning piirkonnale kohaste söömisharjumuste tundmaõppimine;
- toitade ja jookide tootjad, kes pakuvad erinevaid ekskursioone oma ettevõttesse, tutvustades seeläbi omavalmistatud tooteid. Kaubamärgi edendamiseks töötavad tootjad välja erinevaid meelelahutuse võimalusi turistidele;
- talude külastamine, kus turistidel on võimalus vaadata, milliseid töid taludes tehakse;
- hotellid, mis pakuvad külastajatele erinevaid toidu- ja joogiteemalisi koolitusi, kus valmistatakse erinevaid traditsioonilisi toite ning õpitakse tundma kohalikke jooke.

Puhkuse peamine ajend on kohaliku toidu ja jookide proovimine sihtkohas, mille abil õpib külastaja tundma sihtkoha toidukultuuri ning traditsioone. (Kim, Eves, & Scarles, 2009, lk 423). Kohalik toit kui toiduturismiressurssi on Yurtseven ja Kaya (2011, lk 263) määratlenud sihtkoha kultuuripärandi osa, kus peamised tegurid on piirkonna ainulaadne maastik, kohalik elukeskkond, kultuurilised eriärasused ning toit, mis on kasvanud piirkonna lähistel.

Samuti on Lang jt. (2014, lk 1810) oma töös määratlenud kohaliku toitu, mis on kuni 100 kilomeetri raadiuses kasvatatud toit ning samas on ka müüdnud selles piirkonnas. Kohalik toit tugineb geograafilise piirkonna tegurite alusel, kus toit on kasvatatud tarbi- ja elukoha või kaupluste lähistel, oluline on kohaliku toidu tarnekaugus, aeg ning tootmisel ja tarnimisel regulatsioonidest kinnipidamine ja koostöö teiste turismiettevõtetega

ja kohaliku kogukonnaga. Arsil, Li, Bruwer, & Lyons (2014, lk 1534) seostavad kohalikku toitu oma töös veel hinna-kvaliteedi suhtega, kohaliku majanduse arenguga, tarbi- ja elustiili ja kultuuriliste väljavaadetega.

Selleks, et arendada uusi või olemasolevaid tooteid ja teenuseid, kasutades kohalikku toitu on oluline teada, millistel põhjustel inimesed seda tarbivad. Kohaliku toidu tarbimise põhjused on toonud Miroso ja Lawson (2012, lk 818), Björk ja Kauppinen-Räisänen (2014a, lk 294-295) ning Lang jt. (2014, lk 1809) oma töödes:

- kohalik toit on nauditavam, maitset on parem ning tarbija saab rohkem informatsiooni toidu kohta;
- tarbijad näevad kohalikku toitu tervisliku valikuna, kus toorained on värsked ning süüakse vastavalt hooajale erinevaid toite ning kasutatakse vähem tooraineid toidu valmistamisel;
- kohaliku toidu säilitamisel, kasutatakse vähem väetisi ja kemikaale ning on lühema tarneajaga;
- kohalikku toitu peetakse ohutumaks, kuna on võimalus vaadelda toiduteekonda tarbijani ning leida tootmise kohta rohkem informatsiooni;
- kohaliku toiduga toetatakse kohalikku majandust;
- kohaliku toiduga tagatakse keskkonna jätkusuutlikkus.

Lisaks eelnevatele põhjustele on Mak, Lumbers, Eves, ja Chang (2012, lk 929-934) välja toonud kohaliku toidu tarbimise neli mõjutegurit turismis. Esimese mõjutegurina on kultuurilised ja religioossed tegurid, kus oluliseks peetakse inimeste kultuurilist tagapõhja ning religioosseid uskumusi. Turismisihtkoha vaatenurgast mõjutavad kultuuri ja religiooni tegurid kohaliku toidu varieerumist, kus erinev on toidu maitse, lõhn ning välimus. Teisena on välja toodud sotsiaal – demograafilised mõjutegurid, kus tähtis on inimeste sotsiaal – majanduslik seisukord. Küllastajate toidu tarbimist mõjutav tegur on veel motivatsioon, mida määratletakse füüsiliste, kultuuriliste, inimsuhete ning kohaliku toidukultuuri tundma õppimise omaduste alusel. Neljanda mõjutegurina on isiksuseomadused, mis on seotud toiduga. Peamised isiksuseomadused on proovida ja otsida elamusi eri maade toidukultuurist.



Tikkanen ja Kasurinen (2012, lk 636) kohaselt on kasvav trend küllastajate suurenenud huvi ja nõudlus tervisliku kohaliku toidu järele, mistõttu on turismiettevõtted hakanud välja töötama uusi teenuseid ning muutnud neid vastavalt piirkonnale traditsiooniliseks. Eelkõige on hakatud arendama hotellide hommikusöögiteenust, kasutades piirkonna kohalikku toidukultuuri selle ilmestamisel.

Hotellis viibides puutuvad küllastajad peamiselt toiduga kokku hommikusööki süües. Hotellide toitlustusosakonna eesmärk on rahuldada klientide vajadusi läbi toidu. Enamus kliente valib omale sobiliku hotelli hinna, asukoha ning teenuse kvaliteedi järgi. Seega on oluline, et toitlustus hotellis vastab kliendi eelistustele ja nõuetele. (Kapera, 2015, lk 2994-3000).

Selleks, et turismiettevõtted saaksid rahuldada klientide vajadusi toidu suhtes, peab eelnevalt teadma, mida küllastajad soovivad ja mis on nende ootused. Giritlioglu, Jones ja Avcikurt (2014, lk 185) toonud välja spaahotelli küllastajate ootused pakutavale toiduvahikule, kus küllastajad ootavad värskelt valmistatud, tervislikku- või mahetoitu. Samuti küllastajad ei oota eelnevalt töödeldud toitu. Sama väidavad ka Pearson jt. (2011, lk 891), et inimesed soovivad värskaid tooraineid, eelkõige värskaid puu- ja köögivilju. Samuti soovitakse tooteid, mis erinevad üldisest masstoodangust.

Mak, Lumbers ja Eves (2012, lk 172) on märkinud, et turisti eelistused on olulised turisminõudluse tegurid need mõjutavad turismiettevõtlust ja omavad märkimisväärset mõju kohaliku toidu tootmisel. Gaztelumendi (2012, lk 11) on välja toonud, et sihtkohas on oluline kohaliku toidu toodete ja teenuste arendamisel erinevate osapoolte omavaheine koostöö (hotellid, restoranid, kohalik kogukond, talunikud, kohalikud tootjad, kalamehed jpt). Miroso ja Lawson (2012, lk 817) lisavad, et tõusuteel on valitsuste suurenenud huvi toetada ja edendada kohalikku toitu, kuid siiski on mõningad probleemsed kohad. Samas, näitab valitsuse toetus, et kohaliku toidu sektori kasv areneb ka tulevikus.

Alonso ja Liu (2011, lk 975) väidavad, et kohaliku toidu kasutamisel on võimalus suurendada sihtkoha tuntust ning aitab luua mitmeid turismitoodete ja –teenuste edendamise võimalusi ja on kasulik sihtkoha majanduslikule arengule. Richards (2012, lk 23)

välja toonud, et toitlustusteenuse arendamine on kasulik turismimajandusele ning suurendab turistide kulutusi ja viibimiskestust. Järgnevas loetelus tuuakse välja toidu mõju turismimajandusele:

- aitab parendada majanduslikku seisu;
- loob juurde uusi töökohti;
- tugevdab piirkonna majandust ja aitab kaasa piirkonna atraktiivsuse tõstmisele;
- tagab kohaliku kultuuripärandi säilitamist;
- turistid külastavad ka siis kui pole kõrghooaeg;

Kuna tänapäeval on tõusuteel maailma sihtkohtade avatus, kus turistid otsivad kogemusi, mis põhinevad kohalikul kultuuril ja identiteedil, peavad turismisihtkohad silmitsi seisma konkurentsiga, kus järjepidevalt uuendatakse ning arendatakse sarnaseid teenuseid. (Gaztelumendi, 2012, lk 10).

Björk ja Kauppinen-Räisänen (2016b, lk 177) on öelnud, et kohaliku toidu idee on igale riigile omapärane ning on kujundatud vastavalt piirkonna kultuurile. Seega on Herrera jt. (2012, lk 7) välja toonud turismisihtkoha edukaks toimimiseks muuta sihtkoha toidupärand turismiattraksiooniks. Kuna külastajad ootavad toidust ehtsat elamust, uusi maitseid ning erinevust teistest sihtkohtadest on võimalus eristuda konkurentidest.

Teenuste arendamisel on oluline tundma õppida eri maade toidukultuuri, näitena kogeda seda reisimisel ehedate elamuste läbi. Lisandunud on külastajate soov tegeleda rohkem toiduvalmistamisega ning saada osa tootmisprotsessist. (Richards, 2012, lk 17) Samas väidab Capatti (2012, lk 83), et toitlustusteenuse arendamisel tuleb tähelepanu pöörata igale detailile ning muuta see külastaja jaoks atraktiivsemaks. Toidule annab lisaväärtust lugude jutustamine ja erinevate ringreiside korraldamine, mille käigus õpitakse tundma eri maade toidukultuuri.

Dimitrovski ja Todorovic' (2015, lk 259) on märkinud, et hotellid on hakanud keskenduma loodusliku, tervist edendava ning kohaliku toidu arendamisele. Sama väidab Choi (2012, lk 124) oma töös, et inimeste suurenenud huvi tervisliku toidu tarbimisele on riigid hakanud rohkem tähelepanu pöörama inimeste heaolule.

Heaolu võib määratleda kui keha, meele ja hinge tasakaalustatust. Inimese heaolu tagamise tegurid on: füüsilise seisundi ja välimuse eest hoolitsemine, enesevastutus, lõõgastumine, vaimsed tegevused (meditatsioon) ja tervislik toitumine. Inimesed otsivad reise, mis keskenduvad heaolule ja tervisele üldiselt. (Diaconescu, Stănciulescu, & Diaconescu, 2015, lk 159) Reisimist väljaspool oma elukeskkonda, kus hoolitsetakse inimese tervise eest nimetatakse heaoluturismiks. Mitmed pakutavad teenused, mis esinevad heaoluspaades on erinevad saunad, vannid, iluprotseduurid, füüsilised tegevused ning tervislik toitumine. Heaoluturismi käsitletakse kui terviseturismi alaliigina. (Konu, 2010a, lk 42)

Tänapäeval on heaoluspaade trendid keskendunud eri dieettoitudele, toiteväärtusele ning uuem trend on kohaliku toidu ja jookide pakkumine. Üha enam hotelle laiendavad toitlustusteenust atraktiivsemaks ning lisavad erinevaid nüansse hommikusöögiteenuse osutamisel. Näitena pakutakse toite, mis tulevad talust söögilauale, see tähendab, et toit tuleb otse talust, ilma müügivahendajateta. (SpaFinder Wellness, 2014)

Eeltoodud peatüki kokkuvõtteks võib tõdeda, et suurenenud on inimeste teadlikkus tervislikust toitumisest ning peetakse oluliseks tarbida kohalikku toitu ka heaoluspaades. Samuti läbi toidu saab küllastajatele tutvustada sihtkoha kultuuri ning traditsioone, mida peetakse tähtsaks küllastajakogemuses ja turismiettevõtte esmamulje jätmisel.

## **1.2. Kaasaegse köögi kasutusvõimalused**

Käesoleva alapeatükis tuuakse välja kaasaegse köögi määratlus ning selle kasutusvõimalused toitlustusteenuse arendamisel, keskendudes eelkõige majutustevõtete hommikusöögiteenusele.

López-Guzmán ja Sánchez-Cañizares (2012, lk 171) on märkinud, et reisisihtkoht peab väljendama peale kultuuriliste, looduslike ja kunstiliste ressursside pakkumise ka küllastaja kogemust. Tänapäeval otsivad küllastajad toidust eelkõige turvalisust, kuid samas ka kaasaegset lähenemist toidu valmistamisel.

Modernne köök on alguse saanud 1960-1970-ndatel aastatel, kus toidukriitikud ja ajakirjanikud Henri Gault ja Christian Millau, hakkasid edendama toidu välimust lihtsa-

maks ja naturaalsemaks. Kõrvale jäid stereotüüpsed toidud, mida oli keeruline valmistada, rohkete toiduainetega ning raskesti seeditavad. Modernset ehk kaasaegset kööki iseloomustab (Mennel, viidatud Cousins, O'Gorman, & Stierand, 2010, lk 401 vahendusel):

- toiduainete värskus, kergus, lihtsus;
- lihtsad ja traditsioonilised toiduvalmistamisviisid;
- naturaalne toiduvälimus;
- kohalike toorainete kasutamine toidu valmistamisel;
- väheste komponentide kasutamine;
- traditsiooniliste toitude säilitamine ja uuendamine.

Hotellis viibimise ajal on külastaja viimane tegevus hommikusöögi söömine, mis on ühtlasi ka hotelli hea üldmulje saavutamise viimane tegur. Külastajate positiivne tagasiside on hotellile palju väärt ning seda mõjutab suuresti hommikusöögiteenuse osutamine. Hommikusöögiteenusel on tähtis toidu mitmekesisus, toidu värskus, teenindus ja õhkkond. (Simon, 2015, lk 46) Konkurentsivõimelises keskkonnas on enamikel hotellidel sarnased teenused ning teenuse osutamisel on tähtis teenuse kvaliteet, mille eesmärk on tagada kliendi rahulolu (Mohsin & Lockyer, 2010, lk 161).

Toitlustusteenuse arendamisel spaahotellis on Giritlioglu jt. (2014, lk 185) arvamuse kohaselt külastajatel erinevad ootused ja vajadused toitlustusele. Eelkõige soovitakse tervislikku ning värsket kohalikku toitu.

Toitlustusteenuse arendamise näitena, võib tuua Uue Põhjala toidukultuuri loomise, mis põhineb Uue Põhjala köögi Manifestil (Nordic Council of Ministers, 2015):

- puhtuse, värskuse ning lihtsuse väljendamine, mida soovitakse seostada piirkonna iseloomulike tunnustega;
- roogades kajastada aastaegade vaheldumist;
- kasutada tooraineid, mis on tuginevad piirkonna kliimale, maastikule ja eluviisile;
- tervise ja heaolu kaasaegsete seisukohtade ühendamine toidu hea maitsega;
- põhjamaade toodete ja tootjate mitmekesisuse edendamine ning teadmiste levitamine kultuuridest;

- viljakandvuse parendamine nii meres kui ka haritavaal looduslikul maismaal, samuti parendada loomade heaolu;
- põhjala toiduainetele luua uusi traditsioonilisi kasutusvõimalusi;
- parimate Põhjala toiduvalmistusviiside ja kulinaariatraditsioonide rikastamine välismõjudega;
- kohalike traditsioonide ühendamine kvaliteetsete toiduainete vahetusega eri regioonide vahel;
- üles kutsuda tarbijad, teised toiduainetootjad, kalurid, väike- ja suurtööstureid, teadlasi, õpetajaid, põlluharijaid, poliitikuid ning kohalikke võime koostööle käesoleva projektiga, millest on kasu ja õnne kõigile põhjala elanikele.

Kaheksa aasta jooksul on Põhjamaade piirkond, milleks on Norra, Rootsi, Taani, Island ning Soome, püüdnud arendada Põhjala toidukultuuri (Nordic Council of Ministers, 2015). Uut Põhjala toitu iseloomustab värsked ning hooajaline tooraine. Tervislik toitumine on märgatavalt suurenenud inimeste seas ning ollakse teadlikumad, mida tarbitakse. Uue Põhjala toiduga saavutatakse turismi majanduslik kasv ning piirkonna juhtivate inimeste ja ettevõtete vaheline koostöö. (Ministrite Nõukogu esindus Eestis, s.a.)

Ljunnggren (2012, lk 66-67) on Põhjamaade toitlustusteenuste uuringus väitnud sama, et toidu valmistamisel on kasutatud kohalikke tooraineid ning see on pärit kohalikelt tootjatelt. Samuti kasutatakse toidu valmistamisel värsked tooraineid ning on keskendunud hooajalise toidutoorainete kättesaadavusele.

Subijana (2012, lk 18) on määratlenud hooajalisi tooraineid, mis on kasvanud looduslikul viisil ning korjatakse vastavalt küpsusajale teatud piirkonnas. Samuti lisab, et kohalike hooajalisi tooraineid tuleb rohkem väärtustada ning toetada kohalikke tootjaid. Lisaks on oluline traditsioonide ja piirkondade mitmekesisus, toodete kvaliteet, traditsiooniline toiduvalmistamine ning iidset retseptid, mis on toetavad tegurid piirkonna toidukultuuri edasikandmisel järgnevatele põlvkondadele. Kohalike hooajaliste toorainete kasutamine toiduvalmistamisel tagab keskkonna jätkusuutlikkuse ja toidu loomuliku maitse, samuti on kooskõlas kaasaegse köögi põhimõtetega.

Lu, Berchoux, Marek ja Chen (2015, lk 176) on oma uuringus öelnud, et kohaliku kultuurilise elamuse saamiseks tuleks hotelli pakutavas hommikusöögis kasutada kohaliku toitu. Capatti (2012, lk 83) on öelnud, et hommikusöögiteenuse arendamisel on oluline uurida piirkonna ajaloolist tausta, et lisada toidule rohkem väärtust ning anda edasi teadmisi. Näitena on Konu (2015b, lk 100) oma uuringus välja toonud võimaluse arendada heaolurismi toitlustusteenust metsaandide abil. See tähendab, kasutada toitlustusteenuse arendamisel erinevaid looduslikke ja värskaid metsasaadusi, mis muudavad toidu tervislikumaks ja on pärit kohalikust piirkonnast.

Kuna Capatti (2012, lk 82) on öelnud, et tänapäeva hotellides pakutav hommikusöögi valik on säilitanud ühtsuse, kus toiduvalik on igapäevaselt sama ja ei erine teiste piirkondade hommikusöögist. Seega tuleks vältida vaheldusetu hommikusöögi pakkumist hotellides ning arendamisel keskenduda piirkonna kultuuriliste iseärasustele, uurides ka piirkonna ajaloolist tausta, et lisada toidule rohkem väärtust ning anda edasi teadmisi.

Näitena on toodud Korea hommikusöök, kus pakutakse hommikusöögiks suures kausis riisi ning lisanditena eraldi väiksemates kaussides on köögiviljapuljongi ja vürtsidega maitsestatud vedelikke, mida riisile juurde lisada. Samuti on hommikusöögiks Korea klassikaline kapsasalat ehk *kimchi*, mida kääratakse paar päeva kuni mitu nädalat. (Samas, 2012, lk 82)

Toitlustusteenuste arendamine on aeganõudev protsess ning selle käigus on vajalik arvestada mitmete oluliste aspektidega: klientide vajadused, piirkonna eripära, majanduslik seis, kohalik toidukultuur ning ajalugu. Kõik aspektid on olulised teenuste arendamise protsessil ning neid järgides saab arendada küllastajatele elamust pakkuvat hommikusöögiteenust.

### **1.3. Hommikussöögiteenuse disainimine**

Käesolev alapeatükk keskendub hommikusöögiteenuse arendamisele, kus antakse ülevaade teenusedisaini etappide ja töövahendite kirjeldamisest ning menüü disainimise põhimõtetest. Teenuste disaini käsitletakse lõputöös kui hommikusöögiteenuse arendamist, keskendudes eelkõige menüü arendamisele.

Ühtset määratlust teenusedisainile veel leitud pole, kuid siiski leidub mitmeid erinevaid määratlusi. Sauming (2009, lk 10) leiab, et teenusedisain on oskus luua häid teenuseid. Sellel on terviklik ülevaade teenusest ning seda iseloomustab kliendi kogemus kui ka mitmeid teenust mõjutavad tegurid. Clatworthy (2013, lk 16) toob oma töös välja teenusedisaini kui uueks ettevõtluse valdkonnaks. See on kiiresti arenev ning on mõõtmelt laiaulatuslik ja mitmekülgne, kus disainer osaleb teenindusettevõttes teenuse arendamise protsessis.

Moritz (2005, lk 40) kohaselt on teenusedisain kui teenuse elamuse arendamine ja atraktiivsemaks muutmine, samas muutes kasutajakõlblikuks ning tõhusaks. Teenusedisain, aitab lahendada probleeme, leida paremaid ideid teenuste disainimiseks.

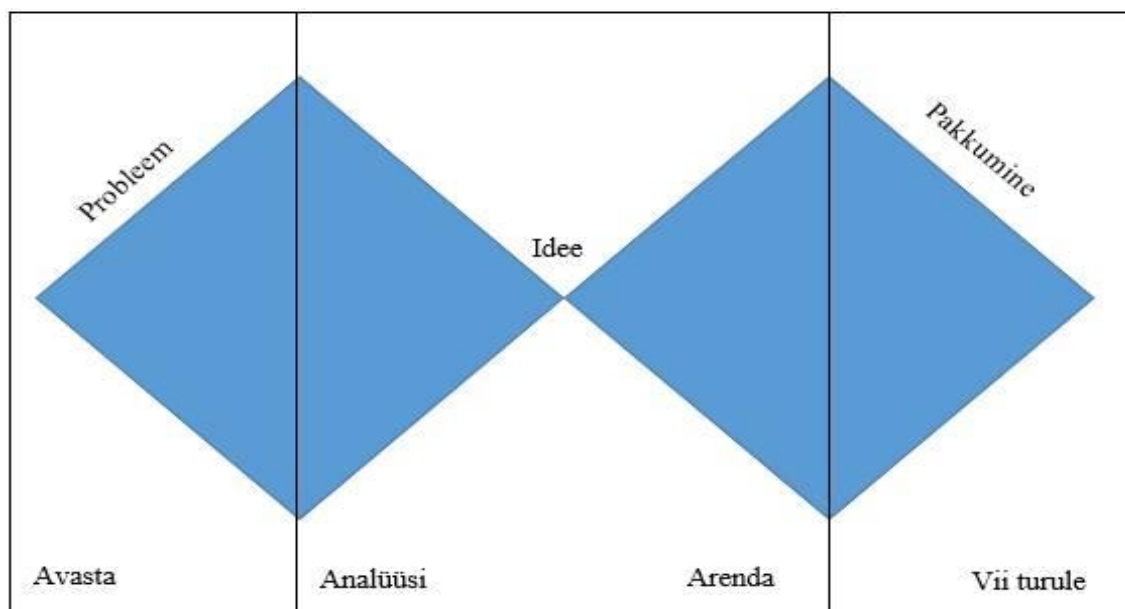
Teenusedisainiga alustati 1990ndatest, kus mitmed teadlased, selgitasid seda kui uue disaini liigina. Teenusedisain on varajases staadiumis kui eraldi distsipliinina. (Sangiorgi & Prendiville, 2014, lk 61) Viimase 15 aasta jooksul on teenusedisain laialdaselt arenenud ning eesmärgiga toetada teenindusettevõtete olemasolevate või uute teenuste loomist. Iga teenus on läbinud disainimisprotsessi ning on olemuselt ainulaadne. Teenusedisain iseloomustab disaini kui loomingulist ja kultuurilist lähenemist teenustele. (Clatworthy, 2013, lk 16)

Teenuste disainimiseks on olemas mitmeid võimalusi ning nende kasutusala sõltub probleemi suurusest, mida parasjagu lahendada hakatakse. Moritz (2005, lk 123) on välja toonud teenusedisainimise kuus etappi:

- mõistmine – klientide tundmaõppimine ning võimaluste uurimine;
- mõtlemine – projektile suuna andmine, analüüsimine, strateegiliste ülesannete seadmine;
- lahenduste loomine, arendamine – kontseptsioonide arendamine, lahenduste leidmine;
- filtreerimine – ideede valimine, tulemuste ja lahenduste hindamine;
- selgitamine – kaardistamine, ülevaadete andmine;
- elluviimine – plaani elluviimine.

Eelnevad kuus etappi on olulised teenusedisainimisel ning aitavad kiiremini jõuda eesmärgini. Kõigil kuuel etapil on mitu ülesannet. Esiteks rajada lihtne raamistik, mis aitab aru saada teenusedisainist. Teiseks loomine, et milliseid erinevaid ideid teenusedisainis vajatakse. Selleks, et mõista täielikult kuue etapi olemust ning arendada uusi teenuseid on välja töötatud teenusedisaini töövahendid. Teenusedisaini töövahendeid on väga palju ning erinevaid, vahendite kasutusala sõltub probleemi suurusest, millele soovitakse leida lahendus (vt lisa 1 teenusedisaini töövahendid). Igal vahendil on erinev ülesanne, kuid üheselt aitavad nad kõik projekti eesmärgini jõuda. (Moritz, 2005, lk 123)

Teenusedisaini protsessis kasutatakse Double Diamond (Discover, Define, Develop, Deliver) ehk topelt-teeamanti mudelit (vt joonis 1), mida mõistetakse sarnaselt eelnevalt välja toodud kui teenusedisainimise nelja esimest etappi.



**Joonis 1.** Teenusedisaini ja –arenduse kombineeritud protsessi mudel (autori koostatud, Design Council, 2015 järgi)

Teenusedisaini protsessi avastamise etapi ülesandeks on tuvastada probleem, kus uuritakse teenuse hetkeolukorda. Etapi eesmärk on jõuda teenuse kontseptsiooni loomiseni, kus ristuvad teenusedisaini ja arenduse protsessid. Teenusedisaini analüüsi etapis on leida lahenduste hulgast parimad. Arendamise etapi eesmärk on luua reaalne teenus vastavalt klientide ootustele ja vajadustele. Neljandas turule viimise etapis luuakse teenuse



infrastruktuur, testitakse teenust ning tuuakse turule, vastavalt kliendi nõuetele. (Design Council, 2015)

Käesolevas töös keskendutakse läbivalt hommikusöögi menüü arendamisele, kus antakse ülevaade menüü disainimise põhimõtetest. Menüü on toitlustusettevõtetes esmatähtis kuna on toitude ja jookide pakkumise tuumaks. Samuti annab menüü suuniseid (Ozdemir & Caliskan, 2014, lk 3):

- mida toodetakse;
- milliseid töövahendeid ja koostisosi vajatakse;
- millised oskused on töötajatel vaja.

Menüü on lisaks suhtlusele ka müügivahend, mis ei anna teada ainult toitude ja jookide valikust, vaid on ka toitlustusettevõtte kuvandi looja. Menüü sisaldab endas küllastajate valikuid toidu suhtes ning eelkõige köidab küllastajate tähelepanu hästi disainitud menüü, kus pakutakse toite, mida ettevõtte soovib müüa. Menüüd saab vaadelda materiaalsest kui ka mittemateriaalsest poolest, kus mittemateriaalses tähenduses mõjutab menüü küllastajate arusaamasid restorani kogemusest. Lisaks on menüü oluline restorani juhtimisel, mis nõuab kriitiliste juhtimistegurite läbiviimist, milleks on planeerimine, hinna kujundamine, disainimine ja analüüsimine. Menüü peamine eesmärk on muuta see küllastajate jaoks atraktiivseks, rahuldada küllastajate vajadusi ning tõsta toitlustusettevõtte tulemuslikkust. (Samas, 2014, lk 4)

Teenusedisaini protsessi käsitletakse kui uue teenuse arendamist, mille käigus töötatakse välja uusi innovaatilisi teenuseid ettevõtetele (Clatworthy, 2013, lk 22). Disainerite töövõtteid ja lähenemise viise protsessile on erinevad, kuid on tegevusi, mis siiski jäävad üldisteks tegevusteks kõigile.

Teenusedisaini töövahendite määratlemisel on autor toonud Moritz (2005, lk 192-198) põhjal meetodeid, mis on teenuste disainimisel abivahendiks. Mõistmise etapi töövahend on vaatlus, mille eesmärk vaadelda kliente ning nende käitumisviisi. Vaatlus võib toimuda, kas otseselt tegevust jälgides või kasutades abivahendeid (videod, fotod). Videode eelis on materjali läbitöötlemisel parema analüüsi saavutamine. Vaatluse meetodi abil on võimalik uurida, kuidas kliendid teenust kasutavad ning kuidas teenuse eri etap-

pides käituvad. Mõtlemise etapis on üheks teenusedisainimise töövahendiks mõttekoda, mis on omavaldkonna ekspertide avatud arutelu, kus proovitakse leida teenuse arendamiseks parimad lahendused. Arendamise etapis on töövahendiks ajurünnak, mille eesmärk on üles kirjutada suur hulk erinevaid ideid teenuse arendamiseks. Filtreerimise etapis on üheks töövahendiks kaartide sorteerimine, kus on erinevad ideed kirjutatud kaartide peale ning seejärel on sorteeritud gruppidesse. Üks viis kuidas kaarte saab sorteerida on alustades parimast ideest ning lõpetades halvimast ideest. Viiendas ehk selgitamise etapis on töövahendiks jutustamine (*storytelling*), mida määratletakse teenusedisainis kui inimeste julgustamist rääkida teenuse tarbimisega seotud kogemuslikke lugusid. Lisaks kasutatakse jutustamist teenusega seotud koostöö lihtsustamiseks. Kuues ühtlasi ka viimane teenusedisaini etapp on elluviimine, kus üheks töövahendiks on teenuse plaan, mis on protsessi diagramm ning mudel, kus on kirjas teenusega seotud tegevused. Teenuse plaan näitab visandlikult, kuidas erinevad teenuse tegurid omavahel on seotud. (Moritz, 2005, lk 192-234)

Teenusedisaini protsess on rohkem kui ainult uue teenuse arendamine. Kogu protsessi vältel on oluline arvestada külastajate vajadustega, piirkonna kohaliku kultuuri ja majandusega. Arendamisel pannakse rõhku elamuse saamisele ning kohaliku kultuuri tundmaõppimisele. (Richards, 2012, lk 26)

Alapeatüki tulemusena on teenuste disainimisel oluline külastajate eelistuste ning vajaduste väljaselgitamine, et hiljem selle abil tuua parimad lahendused uute teenuste disainimiseks. Kokkuvõtvalt käsitletakse teenusedisaini arendusetappi külastaja hetkeolukorra kaardistamise ja mõistmisega ja seda tehakse järgnevas peatükis uuringu raames.

## 2. ESTONIA RESORT HOTEL & SPA HOMMIKUSÖÖGI- TEENUSE HETKEOLUKORRA JA VÕIMALUSTE UURING

### 2.1. Uuringute meetodid, valimid ja korraldus

**Esimene uuring.** Esimese uuringu eesmärk oli välja selgitada Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukord, kus kasutatakse uurimismeetoditena vaatlust ning poolstruktureeritud intervjuud.

Esimese uuringu vaatlusmeetodiga kaardistatakse Estonia Resort Hotel & Spa toidupakkumise valik ning vaadeldakse spaakülastajate käitumisviisid, emotsioonid ning valikud hommikusöögiteenusel. Käesolevas uuringus kasutati osalusvaatlust, mis on peamine inimeste kultuuri süstemaatiline uurimine, kus vaatluse käigus salvestatakse, tehakse märkmeid ning saadakse teavet uuritavate käitumisest. Osalusvaatluse puhul asub uurija vaadeldava grupi liikmeks, võtab osa erinevatest tegevustest, töötab uuritavas organisatsioonis või loob uuritava grupiga mõne muu sotsiaalse seose. Uuringu käigus, küsis vaateleja uuritavate käest küsimusi, mis on seotud teemavaldkonnaga. (O'Reilly, 2009, lk 151) Osalusvaatlus toimus ettevõtte hommikusöögisaalis. Uurija viibib hommikusöögisaalis teenindajana, mis võimaldas kasutajaid vaadelda. Töötades oli autoril võimalik süsteemselt vaadelda küllastajate toitumisharjumusi ning käitumisviise, samuti oli võimalus küsitleda, mida küllastajad eelistavad hommikusöögiks süüa.

Esimese uuringu valimiks oli kõikne valim, kus hommikusöögiteenuse arendamise protsessis osalevad ka Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse küllastajad. Küllastajate arv vaatlusel oli varieeruv, mis sõltus peamiselt erinevatest sündmustest ning nä-

dalapäevadest. Valimisse kuuluvaid spaakülastajaid vaadeldi perioodil 11.12.2015-29.02.2016. Eelnevalt viidi läbi pilootuuring 2.detsembril 2015. aastal, et vaadelda kitsaskohti, mis võib uuringu käigus tekkida ning samuti kohaneda ümbritseva keskkonnaga. Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöök algas argipäeviti kell 7.00 ning lõppes kell 10.00. Vaatluse keskmine aeg päevas kestis 2 tundi, algas kell 8.00 ning lõppes kell 10.00.

Esimese uuringu teise meetodi poolstruktureeritud intervjuu käigus uuriti, millest lähtutakse Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögis ning kuidas kajastub toidus hooajalisus. Intervjuu viidi läbi hommikusöögi vastutava isikuga 15.märtsil 2016. aastal ning järgnevalt on toodud küsimused, mis esitati ettevõtte hommikusöögi vastutavale isikule:

1. millest lähtuvalt on koostatud Teie ettevõtte hommikusöögimenüü?
2. kuidas kajastub hooajalisus hommikusöögis?
3. kuidas kasutatakse kohaliku toidutooraineid ja -tooteid Teie ettevõttes, palun kirjeldage.

Esimese uuringu vaatluse andmete (vaatlusprotokollide) ja poolstruktureeritud intervjuu vastuste analüüsimise meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Vaatlusprotokollide (vt lisa 2) ja intervjuude transkriptsioonide korduv läbilugemine ning märkmete tegemine, aitab leida vastuse esimesele uurimisküsimusele – Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukorrale. Lisa 3 leiab poolstruktureeritud intervjuu tulemused.

**Teine uuring.** Teises uuringus käsitletakse uurimismeetodina poolstruktureeritud intervjuud, kus eesmärk oli välja selgitada kokkade ja toitlustusjuhtide arvamused ja kogemused kohaliku toidu kasutamise võimalustest spaettevõtte hommikusöögiteenusel.

Intervjuu küsimused olid eelnevalt ette planeeritud ning sisaldavad avatud küsimusi. Poolstruktureeritud intervjuu on süstemaatilisem kui struktureerimata intervjuu ning eelnevalt on tehtud eeltööd uuritava valdkonnaga. (Olsen, 2012, lk 33-39) Intervjuu küsimused on toodud välja lisa 4. Valitud meetodi tulemusel on võimalik teha järeldusi ja ettepanekuid, milliseid võimalusi pakub kaasaegse Eesti köögi põhimõtete rakendamine hommikusöögiteenuse näitel. Uuringu valimiks on ettekavatsetud valim, kus ini-

mesed on teadlikult valitud, lähtudes uuringu eesmärgist. Uuringus osales 11 inimest, kes esindasid kahte sihtrühma: kuus kokka ja viis toitlustusjuhti. Inimesed on uuringusse valitud üle kogu Eesti.

Uuringus osalejatele saadeti e-posti teel intervjuu läbiviimise soov ning küsimused. Enne põhiintervjuude läbiviimist tehti prooviintervjuu 1.märts 2016. aasta, et kontrollida küsimuste arusaadavust. Mõningaid intervjuu küsimusi muudeti korrektsemaks. Antud uuringus prooviintervjuu tulemusi analüüsis ei kajastata. Uuringus osalejatega tehti intervjuud perioodil 3.märts - 23.märts 2016. aasta. Intervjuud toimusid nii silmast-silma kui ka kirjalikult e-posti vahendusel. Intervjuude keskmine kestus oli 38 minutit. Intervjuueritavate nõusolekul kasutati vastuste salvestamiseks diktofoni.

Uuringu andmed transkribeeriti ning seejärel kasutati andmete analüüsimisel kvalitatiivset sisuanalüüsi deduktiivse lähenemisega (Greener, 2011, lk 98). Deduktiivne lähenemine sisuanalüüsis põhineb kategooriate kasutamises (vt tabel 1), mis on tuletatud teoreetilise tagapõhja alusel. Peamised kategooriad olid teooriale ja intervjuudele tuginedes: kohalik toit, traditsiooniline toit, hommikusöök, traditsiooniline hommikusöök heaolurism, heaoluspaa, koostöö, hommikusöögiteenus, hooajalisus, kaasaegne Eesti köök ning modernne köök.

**Tabel 1. Deduktiivne kodeerimine**

Kategooria	Autor(id)
Toit	Vidgen ja Gallegos (2014); Mynttinen jt. (2015)
Kohalik toit	Yurtseven ja Kaya (2011)
Hommikusöök	Capatti (2012)
Heaolurism, heaoluspaa	Konu (2010)
Koostöö	Richards (2012); Mirosa ja Lawson (2012)
Hommikusöögiteenus	Simon (2015)
Hooajalisus	Subijana (2012)
Modernne ehk kaasaegne köök	Cousins, O'Gorman ja Stierand (2010)
Teenusearendus	Richards (2012)
Tarbivad ning nende vajadused	Sengel jt. (2015); Mirosa ja Lawson (2012)

Allikas: autori koostatud

Teise uuringu poolstruktureeritud intervjuude küsimused jagunesid kolmeks osaks. Esimene osa küsimustest (6 küsimust) on mõeldud kõigile uuringus osalejatele. Üldised

küsimused keskenduvad traditsioonilisele hommikusöögile, spaale, inimeste vajadustele hommikusöögis, kohalikule toidule ja koostööle tootjatega. Peale üldiste küsimuste on koostatud sihtrühmapõhised küsimused kokkadele ja toitlustusjuhtidele. Kokkade küsimustes (5 küsimust) on keskendutud kohalikule köögile, toiduvalmistamisviisidele ning hooajalisusele. Toitlustusjuhtide küsimused (7 küsimust) on seotud hommikusöögi koostamisega, klientide käitumisega ja vajadustega hommikusöögiteenusel.

## 2.2. Uuringu I tulemuste analüüs

Käesoleva uuringu andmete analüüs tugineb Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse küllastajate vaatluse ja intervjueeritava ettevõtte hommikusöögi menüü vastutava isiku tulemustele. Andmete analüüsimise meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Analüüs on koostatud süsteemselt, kus on välja toodud eraldi hommikusöögiteenust külastanud meeste, naiste ning laste hommikusöögi valikud ning nende käitumisviisid. Lisaks on välja toodud osalusvaatluse käigus küsitletud spaatevõtte küllastajate eelistused hommikusöögiks. Koostatud on visuaalsed kokkuvõtted spaatevõtte hommikusöögiteenuse küllastajate menüüdest ning poolstruktureeritud intervjuu tulemused on kajastatud Lisa 3, kus on tabeli kujul välja toodud Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögis pakutavate kohalike ja välismaa toorainete valik. Samuti analüüsi ilmestamiseks kasutatakse väljavõtteid vaatluse andmetest.

Järgnevalt on analüüsitud keskmise küllastaja hommikusöögi menüüsid ning tuuakse välja nende käitumisviisid. Esimesena on analüüsitud keskmise meessoost küllastaja hommikusöögi menüüd (vt tabel 2).

**Tabel 2. Keskmine meessoost küllastaja hommikusöögi menüü**

Soolased toidud	Magustoidud ja joogid
Peekon ja grillvorstid singid ja juustud soolalõhe munapuder ja praemuna praekartulid oad tomatikastmes hapukurgid värsked köögiviljad: kurgid ja tomatid	kohupiimakook/kodune õunakook puuviljakompott pannkoogid maasikamoosiga puder maasikamoosiga must kohv vesi apelsinimahl õunamahl

Allikas: autori koostatud

Keskmise meessoost külastaja hommikusöögi menüüd Estonia Resort Hotel & Spa's iseloomustab tugev, rammus ning toitainete rikas toit. Soojadest toitudest eelistavad mehed süüa peekonit, grillvorste, munaputru, praemuna, praekartuleid ning ube tomatikastmes. Järgnevalt on toodud meessoost külastajate hommikusöögi valikute väljavõtted vaatluse andmetest:

- *üksik mees valis hommikusöögiks peekoni, munapudru ning grillvorstid. Magustoiduks valis kohupiimakoogi;*
- *vanem meesterahvas valis toidulaualt munapudru, peekoni, oad tomatikastmes ning soojad köögiviljad. Joogiks valis õunamahla;*
- *noor mees valis hommikusöögiks praekartulid, munapudru ja soolalõhe. Joogiks valis musta kohvi ja vee.*
- *Meesterahvas valis magustoiduks pannkoogid maasikamoosiga.*

Peale rammusama ja rasvasema toidu valivad meessoost külastajad hommikusöögiks ka kergemaid toite, kuid harvem. Järgnevalt on toodud meessoost külastajate kergema hommikusöögi valik:

- *kaks meest valisid toiduks ainult pudru koos maasikamoosiga;*
- *meesterahvas valis hommikusöögiks kikerhersed, ahjutomatid juustuga, soojad köögiviljad.*
- *mees valis toiduks röstsaiad, soolalõhe, värsked kurgid, tomatid ja lehtsalati.*

Samuti valivad mehed toite, mis ei kuulu traditsioonilise hommikusöögi juurde. Peamised mida valiti olid metsaseenesalat ning salat tomati ja mozzarella. Kuid tihti oli märgata, et metsaseenesalat jäeti taldrikule järgi.

Vaadeldes naissoost külastajate hommikusöögi menüüd, siis peamised märksõnad, mis seda iseloomustavad on kergus, värskus ning madal toitainete väärtus. Järgnevalt on toodud Tabel 3 välja keskmine naissoost külastaja hommikusöögi menüü.

**Tabel 3. Keskmise naissoost külastaja hommikusöögi menüü**

Soolased toidud	Magustoidud ja joogid
soojad köögiviljad ahjutomatid juustuga munapuder praemuna värsked köögiviljad kodujuust soolalõhe saidad: <i>croissant</i> , kuklid, röstsai	värsked puuviljad kohupiimakook/ kodune õunakook puder koos maasikamoosiga jogurt seemned ja pähklid

Allikas: autori koostatud

Toitudest valivad naissoost külastajad üldiselt erinevaid köögivilju, ahjutomateid juustuga, munaputru, praemuna või putru koos moosiga. Harvem valitakse peekonit ja grillvorste. Naissoost külastajate toiduvalik hommikusöögis varieerub toitainete rikkast toidust kuni kerge ja värskema toiduni. Alljärgnevalt on toodud väljavõtted vaatluse andmetest, mida naissoost külastajad hommikusöögiks valivad:

- *kolm naisterahvast, valisid hommikusöögiks kodujuustu, munapudru, praemuna, soojad köögiviljad. Teise ringiga valisid erinevaid kalasid: heeringas, soolalõhe ning kala tarrendis. Külastaja põhjendas hommikusöögivalikut: „hommikusöögiks oli kõike piisavalt, kuid hetkel oli meil isu rohkem kala järgi“;*
- *kaks naisterahvast on hommikusöögiks valinud lehtsalati, soolalõhe, munapudru ja praemuna;*
- *kaks naisterahvast sõid hommikusöögiks soolalõhe saiu. Magustoiduks valiti värsked puuviljad – apelsin, mandariin, kiivi, melon.*

Üldiselt iga naissoost külastaja toiduvalikus võis märgata kodujuustu, soolalõhet ja värsked köögivilju, kus peamiselt valiti köögiviljadest värsked tomateid. Vaatluse perioodidel oli märgata, et naised, kes tulevad sööma üksinda, valivad rohkem erinevaid toite hommikusöögiks kui mehed. Peamised toidud olid: metsaseenesalat, salat tomati ja mozzarellaga, erinevad saiakesed, seemned ja pähklid. Magustoiduks eelistavad naised rohkem värsked puuvilju ja koogikesi.

Vaadeldes meessoost ja naissoost külastajate hommikusöögi harjumusi ühiselt, leidub mõlema toiduvalikus mitmeid sarnasusi ning on kombineeritud rammusam toit koos kergete ja värskete toitudega. Järgnevalt on toodud väljavõtted vaatluse andmetest:



- *vanem mees ja naine valisid toitudeks praemuna, munapudru, peekoni, grillvorstid, soojad oad tomatikastmes, värsked kurgid ja tomatid ning croissant'id;*
- *noore mehe ja naise toiduvalikus on kodujuust, värsked kurgid, tomatid, praemuna ning tomati ja mozzarella salat.*

Eraldi hommikusöögi menüüna saab välja tuua hommikusööki külastanud keskmise lapse toiduvaliku. Autor on vaatluse perioodidel märganud, et lapse (1-5.a.) peamine toit on puder moosiga. Toiduvaliku teeb lapsele üldiselt ema. Vanemad lapsed valivad üldiselt toidud endale ise, peamine valik on pannkoogid maasikamoosiga ja kõrvale juuakse kakaod või apelsinimahla. Kuid siiski leidub ka erandeid laste toiduvalikus, kus hommikusöök sarnaneb täiskasvanute toidule. Järgnevalt on toodud väljavõtte vaatluse andmetest:

*Hinnanguliselt 6-aastane poiss koos vanaemaga tulid rõõmsate, kuid uniste nägudega sööma. Poiss oli väga jutukas ning valis toidud endale ise. Taldrikule valiti praekartulid ja praemuna. Joogiks valiti marjamahl ning hiljem valis poiss endale kohvi piimaga. Magustoiduks olid rummipallid.*

Üldiselt sisaldab keskmise lapse hommikusöök rohkem magusamaid toite kui soolaseid. Samuti osalusvaatlusel selgus, et laste hommikusöögil on vähesel määral esindatud köögiviljad.

Külastajate käitumine hommikusöögiteenusel on üldiselt rahulik ning toite valitakse pikalt mõeldes, näitena:

*Keskealine naisterahvas võttis taldriku kätte ning kõndis ühelt poolt toidulauda ja siis teiselt poolt lauda kuniks otsustas valida kodujuustu, värsked köögiviljad ja kuklid.*

Suuresti mõjutas külastajate käitumisviisi ning emotsioone ilm, kus ilusa päikesepaistelise ilmaga olid külastajad rõõmsad, nautisid päikest ja sõid rahulikumalt. Sajuse ja halli ilmaga olid inimesed tõsisemad, unisemad ning vaiksemad.

Vaatlusperioodidel võis tihti märgata toidu üleküllust taldrikutel ning hiljem suuremates kogustes toidu järgi jätmist. Kõige rohkem jäeti järgi pannkoogid, mis ei ole kohapeal valmistatud. Samuti vaadeldes inimeste käitumisviisi hommikusöögi valimisel, siis üldiselt olid külastajad toitu valides rahulikud ning pigem vaimustuses hommikusöögi

toitude valikust. Kuid mõningatel vaatlusperioodidel võis märgata ka inimeste rahulolematust toitude suhtes, näitena:

- *Üksik naisterahvas võttis taldriku ja suundus pudrupoti poole, tõstis kulbiga pudru potist välja ning lasi selle tagasi potti kukkuda;*
- *Hinnanguliselt 20-ndates meeste- ja naisterahvas valisid toiduks munapudru ning soolalõhe. Magustoiduks valiti rummipallid ning neid proovides ei maitsenud need üldse, vaid jätsid taldrikule järgi;*
- *Hinnanguliselt keskealine meesterahvas ei olnud rahul rösteriga kuna röstis saia aeglaselt ning kõrvetas selle ära;*
- *Kaks naisterahvast ei olnud rahul magustoidu valikuga. Külastaja põhjendus magustoidu valikule: „magusaisu ei saanud täis, oleks soovinud kooki proovida, aga need olid otsas“.*

Lisaks eelnevalt toodud Estonia Resort Hotel & Spa külastajate hommikusöögi menüüdele ja käitumisviisidele, uuris autor spaettevõtte hommikusöögiteenuse külastajatelt, milliseid toite eelistavad külastajad ise hommikusöögiks süüa. Peamiselt eelistavad kõik külastajad hommikusöögiks süüa munaputru, peekonit ning putru moosiga/võiga, kus eelistatakse süüa veebaasil valmistatud putru. Samuti eelistatakse süüa erinevaid soojasid saiakesi, pannkooke ning võileibasid singi ja juustuga. Võileivale valitakse lisandiks veel värsked köögiviljad (kurk, tomat, lehtsalat). Kaladest meeldib külastajatele süüa üldiselt soolalõhet ning piimatoodetest valitakse kodujuust. Joogiks eelistavad külastajad juua kohvi, teed ning apelsinimahla.

Uuringu tulemustest selgus, et külastajad eelistavad süüa rohkem värsked puu- ja köögivilju ning kohapeal valmistatud hommikusöögi toite, mis on tehtud värsketest toorainetest, näitena pannkoogid ja munapuder. Samuti eelistatakse värskelt valmistatud toite, kuhu on lisatud erinevaid maitserohelisi (till, sibul, murulauk, basiilik jpt) ja kasutatud väheseid komponente. Hommikusöögi toitude valikul on oluline ka selle väljanägemine, kus mitte ahvatleva välimusega toite üldiselt ei proovita.

### 2.3. Uuringu II tulemuste analüüs

Teise uuringuna viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud, kus osalesid toitlustuseksperdid üle Eesti. Intervjuude andmete analüüsimise meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, kus saadud intervjuu vastused transkribeeriti ning seejärel vastused kategoriseeriti, lähtudes teoreetilistest käsitlustest ja intervjuu transkriptsioonidest.

Käesoleva uuringu analüüs tugineb 11 toitlustuseksperdi vastustele, kus osales 6 kokka ja 5 toitlustusjuhti. Analüüsi tulemuste esitamisel ei ole lähtutud intervjuuküsimuste järjekorrast ning uuringus ei ole kajastatud osalejate nimesid. Samuti analüüsi tulemusi ilmestavad tsitaadid, mis on analüüsis toodud kursiivkirjas. Tsitaadid on analüüsis välja toodud kahe sihtrühma arvamuste põhjal ning need on valitud suurima info või variatiivsuse põhimõttel. Iga tsitaadi ees on märgitud vastava sihtrühma tähis ning osaleja järjekorra number, kus K1-K6 esindavad kokkade sihtrühma ning J1-J5 esindavad toitlustusjuhtide sihtrühma. Antud analüüsis on küsimused jagatud kolmeks osaks, kus töö autor on analüüsis välja toonud vastavale sihtrühmale mõeldud küsimuse, juhul kui tegemist on kõigile suunatud küsimusega, siis sihtrühma nime välja ei tooda. Käesoleva uuringu käigus kasutab autor intervjuus osalejate kohta sõna intervjuueeritav kui ka osaleja.

Kohalikku toitu mõistsid sarnaselt kõik intervjuueeritavad. Kohalikku toitu määratleti kui 50-100 km raadiuses kasvavat toitu. Kohaliku toidu toodetena ja toorainetena on intervjuus osalejate poolt välja toodud erinevad piimasaadused, metsaannid, põllusaadused, kala- ja lihatooted. Kohalikku toitu määratleti veel kui värsket toitu, mille kohta saab kiiresti ja kergelt lisainformatsiooni tootjatelt, kuidas on tooraine kasvatatud. Samuti leiti, et kohalik toit on pigem kohaliku tooraine mõistlik kasutamine, kus arvestatakse järgmiste teguritega: hooaeg, kvaliteet, tarne ning hind. Lähtudes toiduvalmistamisest on kohalik toit eestipäraselt valmistatud ning ei ole juurde lisatud välismaiseid tooteid ja tooraineid, näitena erinevad idamaised vürtsid.

*„Kohalik toit on Eestis kasvatatud ja eestipäraselt valmistatud.“ (J1)*

Esimese küsimuse vastusena määratleti kohalikku toitu veel kui tooraine mõistlikku kasutamist, kus on arvestatud hooajaga, hinna-kvaliteedi suhtega ning tooraine tarnevõimalustega. Järgmiselt sooviti intervjueeritavatelt teada, kui oluliseks peavad koostööd kohaliku toidu tootjatega ja kuidas hindavad kohalike tootjate poolt pakutavate toorainete kättesaadavust ja kvaliteeti.

Üldiselt peavad kõik toitlustuseksperdid kohaliku toidu tootjatega koostööd tähtsaks, ennekõike oluliseks, toetada kohalikke väiketootjaid. Koostööd tehakse tootjatega igapäevaselt ning soovitakse edaspidi seda ka jätkata.

*„Oluline on kohalike tootjate tegemistel silm peal hoida ning vajadusel suunata sinna, mida ootavad toitlustusettevõtted.“ (K2)*

Kuid samas on mitmed osalejad arvamusel, et kohaliku toidu tootjad ei suuda tagada stabiilsust, ennekõike ei suudeta rahuldada suuremate hotellide ja toitlustusettevõtete vajadusi suurtes kogustes toodete ja toorainete tootmises ning tarnimises.

*„Sooviksin väga teha koostööd kohalike tootjatega, aga kuna tegemist on suurema hotelliga, ei suuda väikeettevõtted tellitud koguseid täita.“ (J5)*

Kohaliku toidu puhul on peale koostöö oluline toorainete kvaliteet ja kättesaadavus ehk milline on tooraine tarnevõimalused ja aastaringe saadavus. Kõikide intervjueeritavate arvamusel esineb kohalike toidu tootjatel, ennekõike väiketootjatel kõikumisi tooraine kvaliteedi ja tarnevõimaluste suhtes. Samuti on probleemseks toorainete hooajalisus, kus enam pakutakse kohalike tootjate poolt tooraineid suveperioodil. Kõige kättesaadavamad on suveperioodil värsked köögiviljad ning marjad ja kvaliteeti hinnatakse keskmisest paremaks.

*„Lühikesel suveperioodil on kohaliku tooraine pakkujaid kõige rohkem, seda just köögiviljade ja marjade osas. Toorainete kvaliteet on üldiselt hea ja vastab küsitule ning hinna osas on võimalik läbirääkimisi pidada. Tooraine kvaliteedi probleemide osas, tuleb kindlasti suhelda kohaliku tootjaga ning leida lahendus, mis rahuldab mõlemaid osapooli.“ (K5)*

Rääkides järgnevalt kohalikust köögist ja eestimaisusest, uuriti kokkade käest, mis neile sellega seostub. Osalejad selgitasid seda, kui enda ümber kasvavat toitu ning, kus eelistatakse kohalike tootjate poolt pakutavaid tooraineid: teraviljad, puu- ja juurviljad, kala ja lihatooted. Nimetati veel erinevaid leibasid, juuste, salateid, vorste ja kohukesi kohaliku köögi ja eestimaisuse hulka. Osalejate arvamusel on kohalik köök olnud pidevas muutumises ning ei peeta oluliseks, mida söödi sajandeid tagasi. Oluliseks peetakse esivanematelt õpitud traditsioone toidu valmistamisel ja säilitamisel.

Järgnevalt sooviti uuringus osalejatelt teada, millised toidud kuuluvad traditsioonilise hommikusöögi hulka. Intervjueeritavad selgitasid seda, kui traditsiooni, mis on inimese enda maitse ja arvamuse järgi. Hommikusöögiks nimetati toite, mis kattusid kõikide osalejate arvamustega: muna, puder, peekon, mahl, kohv ning hommikusöögihelbed olid peamised, mida osalejad nimetasid. Samuti peeti oluliseks hommikusöögi toitudeks: värsked köögi- ja puuviljad, liha-, kala- ja piimatooted ning erinevad magusad saiakesed, koogikesed ja kohupiimakreemid. Traditsioonilise hommikusöögi tähenduses, leiti veel, et igal kultuuril on see erinev ning see on ajaga muutunud. Osalejate arvamuse kohaselt on eestlased harjunud ja Eesti majutusettevõtted, kasutavad Skandinaavia maadega sarnast hommikusöögi mudelit ehk rikkalikku hommikusööki.

Lähtudes inimeste vajadustest hommikusöögis on ajaga muutunud toitumisharjumused ning toitainete hulk. Kõikides uuringus osalejatelt sooviti järgmiselt teada, mida vajab inimene hommikul läbi toidu. Uuringus selgus, et inimesed vajavad hommikusöögiks energiat, et vastu pidada kiirele elutempole ning vajatakse vähem kaloreid kui vanasti. Peale energia, vastasid osalejad, et oluline on toidu tervislikkus, värskus ning väljanägemine, kuna inimene sööb silmade, nina ja suuga. Samuti osalejad pidasid oluliseks, et inimene saaks hommikusöögist positiivse emotsiooni.

*„Toit peab olema ahvatlev, puhas. See peab olema selline, et kui inimene sööma tuleb, siis seda ma tahan.“ (K4)*

Toitainete kasulikkusest hommikusöögis lähtuti kokkade arvamusest, kus vastati sarnaselt, et kõik toitained on kasulikud ennekõike tuleks tarbida energeetilisi aineid, milleks on süsivesikud ja rasvad, mis tagavad pikemaks ajaks täiskõhutunde. Hommikusöögis

peab olema energeetiliste ainete, sünteessielementide ning reguleerivate ainete saadavus tasakaalus ning see sõltub ka inimeste igapäevastest tegevustest. Kui tegeletakse vähese füüsilise tegevusega, siis ei vaja suures koguses toitaineid.

Kuna hommikusöögi toiduvalik ja majutusettevõtete hommikusöögiteenus on pidevas muutumises, kus lähtutakse inimeste vajadustest, siis sooviti järgmiselt teada saada kõikidelt uuringus osalejatelt, mis seostub märksõnadega „spaa“ ja „hommikusöök“.

Osalejate arvamuse kohaselt, seostuvad antud märksõnad tervislike ja värskete toitudega hommikusöögis. Toitudeks nimetati värsked puu- ja köögiviljad, smuutid, naturaalsed jogurtid ja värskelt pressitud mahl. Spaahommikusööki, kirjeldatakse veel kui kerget, lõõgastavat ja luksuslikku hommikusööki. Samuti seostati märksõnu kohaliku tooraine kasutamisega hommikusöögis.

Eesti kliimat iseloomustab hooajalise tooraine kasutamine toidu valmistamisel. Kõige kättesaadavamad on toorained suvel ja sügisel, kus kohalike toodete pakkujaid on rohkem ning kõige vähem talvel ja kevadel, kus toorainete varud on otsakorral ning kvaliteet on kõikumine. Järgmiselt sooviti kokkade käest teada, kuidas mõjutab hooajalisus hommikusöögi valikut. Tulemuste põhjal järeldati, et vastavalt võimalustele kasutatakse hooajalisi tooraineid hommikusöögi valmistamisel. Samuti oldi arvamisel, et see on pidevas muutumises ning koostöös looduse, tootjate ning tarnijatega. Lisati veel, et kui tooraine hooaega ei ole, siis hommikusöögil seda ei pakuta. Näiteks maasika hooaeg on suvel ning saadaval on Eesti maasikas, kuid talvel on maasikaid vähe saada ning tegemist on ainult välismaise kaubaga ning maitseelamus puudulik.

Hommikusöögi valmistamisel, tuleb lähtuda hooajalise tooraine kasutamisest nii palju kui võimalik, et toidud oleksid värsked ja tervislikud. Töö autor uuris sihtrühmalt - kokkad, millisel määral kohandavad hommikusöögimenüüd vastavalt aastaajale. Lähtudes eelmise küsimuse tulemustele, vastati sarnaselt ka sellele küsimusele. Oluliseks peeti hommikusöögimenüü kohandamist vastavalt ettevõtte võimalustele ning tooraine kättesaadavusele. Hommikussöögimenüü kohandamisel, jäetakse alles traditsioonilised hommikusöögi toidud, kuid erinevad lisandid ja suupisted on varieeruvad ning valitakse hommikusöögile tooraine kättesaadavusest. Näitena toodi hommikusöögil kasemahla

pakkumine, mida saadakse ainult kevaditi. Samuti on suvel kättesaadavad Eesti maasikad, mida saab pakkuda hommikusöögil ning sügisel pakkuda metsaande (seened) ning ulukiliha kui on jahihooaeg. Menüü kohandamine vastavalt aastaajale näitab, kui palju erinevaid tooraineid on võimalik kasutada hommikusöögil ning kui palju annab kohalike toorainetega hommikusöögi valmistamisel eksperimenteerida.

*„Meeldib mängida ja varieerida toiduga. Põhitoidud jäävad samaks, kuid teised hommikusöögi toitute kõrval lisandid muutuvad ning kohandame neid vastavalt aastaajale, kasutame tooraineid, mis on rohkem kättesaadavamad.“ (K4)*

Uuringus osalejate arvamused on oluline hommikusöögi toitute kvaliteet, kuna see on esmamulje hotellist ning kliendil üldiselt rohkem kokkupuuteid toiduga ei ole. Tähtis on, et jääks hotellist hea mulje ning hommikusöögi toiduvalik oleks võimalikult värske, tervislik ja kvaliteetne.

*„Mida värskem, seda parem („fresh is best“).“ (K1)*

Inimese hommikusöök on muutunud kergemaks ning tervislikumaks. Samuti väga palju jälgitakse, mida süüakse ja soovitakse teada, kuidas on toit valmistatud. Järgnevalt sooviti kokkadelt teada, milliseid toiduvalmistamisviise kasutatakse hommikusöögi tegemisel.

Kõikide kokkade arvamused toiduvalmistamisviiside kohta hommikusöögil kattuvad. Hommikusöögi valmistamisel, kasutatakse erinevaid klassikalisi tehnoloogiaid: keetmine (puder, munad), praadimine (pankoogid, munad, kartulid), küpsetamine (saiakesed, vorstikesed, lihapallid, kala suupisted, sibularõngad) ning aurutamine (köögiviljad). Spetsiifilisemaid toiduvalmistamisviise kasutatakse hommikusöögi tegemisel: madal küpsetus, vaakum, marineerimine (kala, liha, köögiviljad, seened), suitsutamine (kala, liha), konserveerimine ja fermenteerimine ehk toitute hapendamine. Osalejate poolt toodi välja veel muna pošeerimine, siis kui hotellis ööbib erikülaline.

*„Hommikusöögi valmistamisel, lähtun klassikalistest toiduvalmistamise viisidest, kuid ei saa öelda, et praadimine oleks kahjulik ning tegeleksin ainult aurutamisega.“ (K6)*

Rääkides üldiselt hommikusöögist ning selle koostamisest, sooviti järgmiselt toitlustusjuhtidelt teada, millest lähtuvalt on hommikusöök tehtud. Kõikide uuringus osalenud toitlustusjuhtide vastustest selgus, et oluliseks peetakse klientide soove ja eelistusi. Teisena toodi välja tärihotellide nõuded hommikusöögi koostamisel. Samuti peeti hommikusöögi koostamisel tähtsaks hinda, oluline on eelarvet mitte ületada ning osta kvaliteetseid tooteid mõistliku hinnaga.

Uuringus osalejad vastasid veel, et hommikusöögis kasutatakse väga palju hooajalisi tooteid, mis kajastuvad marjade-, seente-, juur- ja puuviljade valikus. Hommikusöögis kasutatavad köögiviljad ostetakse kohalikelt talupidajatelt ning kala püütakse kohalikest veekogudest.

Tuginedes eelmise küsimuse vastusele, uuriti järgnevalt toitlustusjuhtidelt, millisel määral lähtutakse hommikusöögimenüü koostamisel klientide eelistustest. Klientide soovidega, arvestatakse menüü koostamisel vastavalt ettevõtte võimalustele ning mõistlikkuse piires. Samuti osalejad on arvamusel, et menüü koostamisel, tuleb arvesse võtta hotelli sihtrühm ehk kes on peamised kliendid. Kui tegemist on kõrgema hinnaklassi hotelliga, kus peamised kliendid on keskmisest varakamad, siis on suuremad nõudmised hommikusöögi toitute kvaliteedi osas. Näitena ei sobi pakkuda tavalist keeduvorsti, vaid korralikku ja kvaliteetset sinki. Samuti on oluline, et hommikusöögi valikus on rohkem tervislikke toite.

Näitena peaks olema soome sihtrühmal hommikusöögimenüü valikus rohkem laktoosi- ja gluteenivabu toite. Kuna väga paljudel esineb allergiaid. Kui peamine sihtrühm on Araabiamaadest, siis on oluline, et lihalõikude valik on kõik erinevatel taldrikutel ja vastava märgistusega, kuna nende kultuuris ei sööda sealiha, siis on väga tähtis, et ükski liha kokku ei puutuks.

Hommiüksöögiteenuse arendamise protsessi käigus on peale toorainete, kohalike toodete, toiduvalmistamisviiside ja klientide vajaduste, oluline teada, milline on klientide käitumisviisid hommikusöögiteenusel, selleks, et arendada hommikusöögiteenust klientikesksemaks. Järgnevalt uuris töö autor toitlustusjuhtidelt, kuidas kliendid hommikusöögiteenusel käituvad ning milliseid toiminguid teevad. Tulemustest selgus, et kõikidel



klieentidel on erinevad harjumused, ootused ja mõttemaailm ning klientide käitumine tuleneb nende tavapärasest käitumisest nii nagu on nad kodus harjunud käituma. Osalejate arvamusel on tore, et suudavad pakkuda hommikusöögiteenusel kodust tunnet, kuid peaasi, et kõik on mõistusepiires. Samuti on klientide käitumises hommikusöögiteenusel näha suurtes kogustes toitude tõstmist taldrikule ning hiljem selle järgi jätmist, sest ei jõuta kõike ära süüa.

Tuginedes osalejate arvamusel, seostatakse klientide käitumist aastaegadega, kus sügisel, talvel ning kevadel võib rohkem kohata konverentsi- ning äriklienti, kes hindavad eelkõige teeninduse kvaliteeti ja kiirust. Suveperioodil on rohkem puhkajaid, kes naudivad hommikusööki, süües seda aeglaselt. Üldiselt on osalejate arvamuse kohaselt klientide käitumine rahulolev ning viisakas.

Lähtudes klientide vajadustest ja soovidest on oluline teada, millist informatsiooni tahavad kliendid hommikusöögi kohta saada. Üldiselt soovivad kliendid teada, mis kellast, mis kellani on hommikusöök ja kas on võimalus saada varajast hommikusööki. Samuti soovitakse teada, kas toiduvalikus on laktoosi- ja gluteenivabu toite. Kuna tänapäeval on inimestel üha rohkem allergiaid on oluline pakkuda hommikusöögil alternatiivseid lahendusi ka allergikutele. Osalejate arvamusel on oluline, et kliendid saaksid informatsiooni hommikusöögi toitude kohta, seega on oluline et kõikidel toitudel oleksid sildid, millest toit koosneb ning vastavad märgistused, kas laktoosi- ja gluteenitalumatusega klient saab seda süüa.

Lisaks informatsiooni vajadusele hommikusöögiteenusel, kuulub klientide vajaduste hulka hommikusöögiteenindus. Selleks, et pakkuda parimat kvaliteetset klienditeenindust on oluline töötajate väljaõpe. Järgnevalt uuriti toitlustusjuhtidelt, milliseid võimalusi kasutavad nad hommikusöögiteenindajate koolitamisel ning motiveerimisel. Tulemustest selgus, et hommikusöögiteenindajad on koolitatud vastavalt ametikohale. Enne tööle asumist, tutvustatakse töökohta ning antakse töötajale ametijuhend, kus on detailselt kirjeldatud, millised on hommikusöögiteenindaja ülesanded. Osalejate vastustele tuginedes, toimub hommikusöögiteenindajate koolitamine üldiselt ettevõttes kohapeal, olles põhitöötajate töövarjud.

*„Hommi­kus­öögiteenindajate koolitamine, toimub ettevõttes väljaõppe näol põhitöötaja kõrval. Samuti anname ka vastava materjali, kus on kohustus õppida ära põhilised al­lergeenid.“ (J4)*

Tuginedes osalejate vastustele, pakutakse hommikusöögiteenindajatele tootekoolituste­na kohvi- ning joogikoolitusi ning teenindusega seotud koolitusi. Samuti on oluline, et hommikusöögiteenindaja on läbinud toiduhügieeni koolituse, kuna ollakse pidevas kon­taktis toiduga, siis on oluline teada toidu käitlemise reegleid. Keelte koolitusena paku­takse soome keele koolitust, kuna peamised kliendid on soome rahvusest, siis on oluline osata soome keelt, et aidata kliendil lahendada probleeme, mis hommikusöögiteenusel võivad ette tulla. Samuti on tähtis, et töötaja on läbinud hotelli tutvustava koolituse ning tuletõrjekoolituse juhuks, kui on hädaolukord, siis oskab teenindaja kliente aidata.

Oluline on koolitamisel töötajate omapoolne panus ehk soov ja tahe olla hommikusöö­giteenindaja. Seega on tähtis, et töötaja on sõbralik, abivalmis, kiire reageerimisega, vastutulelik, hea suhtleja ning positiivse hoiakuga.

Tulenevalt osalejate vastustest, motiveeritakse hommikusöögiteenindajaid erinevate boonussüsteemidega. Töötajatele pakutakse ettevõtte poolt, näitena spaa külastust (kord kuus, koos perega) ja soodustusi spaa protseduuridelt. Samuti on osalejad arvamusel, et töötajaid motiveerib peamiselt otsene kiitus kliendi poolt.

*„Iga inimene, peab leidma selle, mis teda motiveerib ning oluline on kliendi otsese ta­gasiside puhul (olgu kas halb või hea), hoida tuju kliente teenindades kõrgel.“ (J1)*

Hommikusöögiteenindajate koolitamine ja motiveerimine, tagab parima kvaliteedi klientide teenindamisel. Seega, uuriti järgmiselt toitlustusjuhtidelt, millised on klientide vajadused ja soovid, lähtudes hommikusöögiteenindusest. Küsimusele vastuse leidmi­sel, tugineti kahe eelmise küsimuse vastustele, kus kliendid soovivad kiiret, „nähtama­lut“ ja kvaliteetset teenindust. Samuti on oluline, et klient saab hommikusööki süüa ra­hulikult, puhtas keskkonnas ja meeldiva muusika saatel. Peale kiire ja kvaliteetse tee­ninduse, soovib klient hommikusöögiteenusel saada sõbralikku, naeratavat ning abival­mit teenindust. Osalejate arvamusel on tähtis ka toidu väljapaneku järjekord, mis oleks lihtne, arusaadav ning ei tekiks pikka järjekorda, kui hommikusöök on *buffet* laua stiilis.

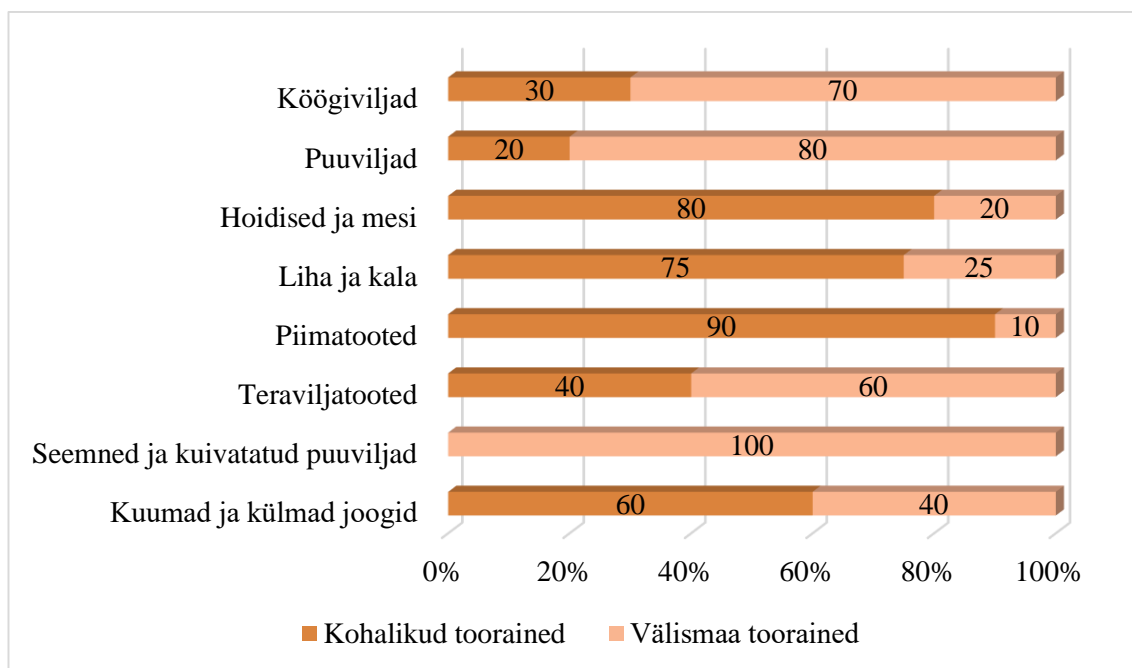
*„Kliendid soovivad rikkalikku söögilauda, kus on võimalik valida erinevaid tooteid. Samuti tahavad, et toit näeks ahvatlev välja ning hommikusöögi saal oleks puhas ja korras. Oluline on ka vaade, üldiselt soovitakse, et akendest näeks kaunist loodust.“*  
(J3)

Intervjuudest selgus, et kohaliku toidu kasutamine sõltub peamistest teguritest: hind, kvaliteet, tarnevõimalused, koostöö ja hooaeg. Samuti on oluline toidu valmistamisel küllastajate vajaduste ja soovide arvestamine. Osalejad valiti uuringusse üle Eesti erinevatest spaaettevõtetest, järeldades, et osalejad vastasid intervjuu küsimustele isiklike kogemustele ja arvamustele tuginedes.

### 3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Käesoleva lõputöö probleemküsimus oli milliseid võimalusi pakub kaasaegse köögi rakendamine hommikusöögiteenuse näitel. Hommikusöögiteenuse arendamisel keskendatakse töös läbivalt hommikusöögimenüü arendamisele ning tuginedes teooriale ja uuringute tulemustele tehakse ettepanekuid Estonia Resort Hotel & Spa (edaspidi ERHS) hommikusöögiteenuse arendamiseks, rakendades kaasaegse köögi põhimõtteid.

ERHS hommikusöögimenüü arendamist käsitletakse järelustes ja ettepanekutes teenusedisaini protsessi analüüsimise etapina (Clatworthy, 2013, lk 22). Esimesena tuuakse välja järelused ja ettepanekud vastavalt aastaegadele ning seejärel ERHS hommikusöögimenüüs kohalike ja välismaa toorainete kasutamisest (vt joonis 2) ehk kuidas saab suurendada kohalike toorainete osakaalu hommikusöögimenüüs. Järelused ja ettepanekud on esitatud kaheksa toidu tooraine kategooria kaupa, milleks on köögiviljad, puuviljad, hoidised ja mesi, liha ja kala, piimatooted, teraviljatooted, seemned ja kuivatatud puuviljad ning viimasena on kuumad ja külmad joogid. Täieliku ülevaate hommikusöögimenüü kohalike ja välismaa toorainete osakaalust leiab Lisa 3.



**Joonis 2.** Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögimenüü toorainete kaardistus kategooriate kaupa (autori koostatud)

Hommikusöögimenüü arendamisel tuleb lähtuda eelkõige kohalikust ja kaasaegsest toidust. Simon (2015, lk 46) sõnul on oluline kasutada kohalikke värskaid hooajalisi tooraineid hommikusöögi valmistamisel. Sellest tulenevalt saab ka ERHS hommikusöögi menüüs pakkuda kohalikke värskaid hooajalisi tooraineid vastavalt aastaajale. Subijana (2012, lk 18) on välja toonud, et värskete kohalike toorainete kasutamine tagab toidu loomuliku maitse ning on kooskõlas kaasaegse köögi põhimõtetega.

Järgnevalt tehtud ettepanekud ERHS hommikusöögimenüüle vastavalt aastaegadele. Esimesena on toodud kevad, kus on saadaval suur valik erinevaid maitsetaimi, esimesena on kasvamas karulauk ehk metsküüslauk ning sellest on võimalus valmistada karulaugupestot koos Eestis toodetud itaaliapärase kõvajuustuga ning seda sobib süüa koos röstsaiaga. Karulaugupesto on kooskõlas kaasaegse köögi põhimõtetega, kus selle valmistamisel kasutatakse kohalikku toorainet ning väheseid komponente ning on tagatud naturaalne toiduvälimus (Mennel, viidatud Cousins jt., 2010, lk 401 vahendusel).

Järgnevalt on suvel ning varasügisel võimalus ERHS hommikusöögimenüüs pakkuda kohalikest värsketest köögiviljadest erinevaid salateid, näitena punase kapsa ja porgandi salat või redisesalat murulaugu ja kodujuustuga. Samuti saab valmistada värsket kurgi ja

tomati salatit tilliga. Kuna suvekuudel on mitmekesine valik värskaid köögivilju ja ka erinevaid maitsetaimi, siis on võimalus hommikusöögi toitudega varieerida. Suvel on hommikusöögimenüüs võimalus pakkuda veel hapukurgi asemel värskaid soolakurke küüslaugu ja tilliga.

Sügisel korjatud seentest saab valmistada näitena marineeritud kuuseriisikaid porgandi ja sibulaga. Lisaks marineerimisele saab seeni kuivatada, soolata ja külmutada. Seeni võib külmutada eelnevalt hautatud, kupatatud kui ka praetud kujul ning need sobivad hästi taimetoitlastele. Näitena saab ERHS hommikusöögimenüüs pakkuda hooajalistest köögiviljadest ja kukeseentest valmistatud ahjusooja prantsuspärast pirukat *quiche*. Punapeedist on võimalik valmistada marineeritud peete köömnetega. Samuti saab kõrvitsat marineerida, näitena kõrvitsasalat ingveri ja nelgiga. Lisaks marineerimisele saab kõrvitsast valmistada väikestele lastele kõrvitsapüreed.

Talvel saab pakkuda näitena välismaa kikerherneste asemel marineeritud aedube kuhu on lisatud veidikene tšillit, mis annab ubadele kerge vürtsikuse. Tomatikastmes oad asemel saab pakkuda soolvees keedetud põldube koorekastmes. Paprika asemel on võimalus pakkuda Eestis suvekuudel kasvatatud paprikat ning valmistada sellest ise hoidiseid või osta kohalikelt tootjatelt. Näitena saab teha letšot, mille peamised koostisained on paprika ja tomat. Veel saab teha vürtsikat paprikamoosi, kuhu on lisatud veidikene tšillit ning punastest sibulatest saab teha sibulamoosi, mida saab pakkuda röstsaia või leivaga. Hommikusöögis pakutavate oliivide asemel saab kohalikelt tootjatelt osta marineeritud tomateid.

Järgnevalt tehakse ettepanekud ERHS hommikusöögimenüüle Joonis 2 põhjal, kus on välja toodud ERHS hommikusöögimenüü toorainete kaardistus. Ettepanekud esitatakse hommikusöögimenüü toorainete kaardistuse kaheksa kategooria järgi.

Esimesena tuuakse ettepanekud ERHS hommikusöögimenüü köögiviljade kasutamisele. Esimese uuringu tulemustest järeldus, et ERHS hommikusöögimenüüs kasutatakse 30% ulatuses kohalikke köögivilju. Sõltuvalt hooajast on kohalike köögiviljade osakaal muutuv - suvekuudel on see umbes 40%. Björk ja Kauppinen-Räisänen (2014a, lk 294-295)

on toonud, et kohalikud köögiviljad on rohkem kättesaadavamad, kiirema tarneajaga ja on kasutatud vähem säilitusaineid.

Sellest tulenevalt saab ka ERHS hommikusöögimenüüs pakkuda kohalikke köögivilju aastaringselt, kuid erinevus seisneb selles, et suvekuudel saab pakkuda värsked köögivilju ning talvekuudel, kus kohalikud värsked köögiviljad on kallimad ning suurtes kogustes ei ole võimalik tellida, siis saab alternatiiviks pakkuda hommikusöögimenüüs kohalike tootjate või spaaettevõtte enda poolt valmistatud hoidiseid. Näitena saab hommikusöögimenüüs kasutada soojade köögiviljadena kaalikat, mida on võimalik küpsetada ahjus kui hautada ka potis.

Järgmise kategooriana on toodud puuviljad, kus ERHS hommikusöögimenüüs on kohalike puuviljade osakaal hommikusöögis 20%, kus üldiselt aastaringselt on saadaval Eestis kasvatatud õunad ning suvekuudel on saadaval värsked maasikad, vaarikad, astelpaju ja mustikad. Kuna talvel on kohalike värsked puuvilju vähe saada, siis pakutakse spaaettevõtte hommikusöögis 80% ulatuses välismaa puuvilju. Selleks, et vähendada välismaa puuviljade osakaalu talvel, pakub autor välja kasutada hommikusöögimenüüs kohalike tootjate poolt toodetud kompotte, näitena pirni kompott kaneeliga või õuna kompott. Suvel saab magustoiduks pakkuda rabarberi purukooki maasikatoormoosiga ning talvel kaneeliseid ahjuõunu vaniljekreemiga. Kuid siiski vajab küllastaja ka talvel värsked puuvilju, mida saab pakkuda üldiselt välismaa toorainete näol. Sellest järeldus, et ERHS hommikusöögimenüüs saab vähendada välismaa puuviljade osakaalu, kuid tõenäoliselt jääb 40%-ni.

Selleks, et säilitada marju värskena ka talvel, pakub autor välja lahenduse marjade külmutamise. Näitena on ostetud kohalike tootjatelt värsked marju ning hiljem pandud need karpidesse külmutatud viisil. Nii saab neid kasutada aastaringselt ja külmutamise meetodil on säilinud marjade maitseomadused. Külmutatud marju saab ERHS hommikusöögimenüüs kasutada kookide valmistamisel, näitena mustika-kohupiimakook. Samuti saab marjadest valmistada toormoose ning hiljem neid külmutatuna säilitada. Toormoose saab kasutada hommikusöögis erinevate magustoitade valmistamisel, näitena pakkuda kamavahtu maasikatoormoosiga.

Spaaettevõtte hommikusöögis saab marju kasutada erinevate keediste ja hoidiste näol. Näiteks hommikusöögis apelsinimarmelaadi asemel pakkuda mustsõstramoosi või vürtsikat õunakastet ehk õunatšatnit.

Järgnevalt toob autor välja ERHS hommikusöögimenüüs lihad ja kalad, kus kohalike toorainete osakaal on 75%. Kohalikest lihatoodetena on hommikusöögimenüüs veise- ja sealihasink, lisaks nendele on võimalus pakkuda hommikusöögis kanalihasinki, kohalike tootjate pool sealihast valmistatud kodust maasuitsusinki ning suitsuvorsti. Hõrgutisena saab pakkuda veisekeele lõikeid, samuti kas kohapeal valmistatud või ostetud kohalikel tootjatelt. Kohaliku lihatoodetena on võimalus pakkuda veel kanaliha terriini küüslaugu ja maitserohelisega (murulauk, till, petersell, tüümian).

Kohalikest kaladest kasutatakse ERHS hommikusöögimenüüs räim ning välismaa kaladena lõhet ja heeringat. Selleks, et tõsta kohalike kalade osakaalu vastavalt hooajale hommikusöögimenüüs on autor välja toonud ettepaneku, pakkuda vürtsikilusalatit keedetud kartuli ja marineeritud kurgiga (Eesti Toidutee, s.a.). Samuti on kevaditi hommikusöögimenüüs võimalik pakkuda eelnevalt praetud ja hiljem marinaadi pandud räimesid porgandi ja sibulaga.

Järgmisena on kohalike piimatoodete osakaal ERHS hommikusöögimenüüs 90%. Selleks, et suurendada kohalike piimatoodete osakaalu hommikusöögis, pakub autor välja feta juustu asemel kasutada hõrgutisena kohupiimajuustu ehk sõira või kitsepiimajuustu, kus mõlemad piimatooted on kohalike talunike poolt valmistatud ning lisaks toodetena pakkuda Eesti juustule ka kadaka suitsujuustu. Samuti maitsestada talujogurteid erinevate marjadega: vaarikad, maasikad, astelpaju ja mustikad.

Järgmisena on toodud ettepanekud ERHS hommikusöögimenüü teraviljatoodetele. Esimese uuringu tulemustest järeldus, et kohalike teraviljatoodete osakaal hommikusöögis on ligikaudu 40% kuhu kuuluvad leivad, saiad, kaerahelbed, mitmeviljahelbed, manna ja kamajahu. Kohalike teraviljatoodete osakaalu suurendamisel, tuleb arvesse võtta klientide vajadused ja soovid, kus on oluline arvestada gluteenitalumatuse all kannatavate inimestega (Giritlioglu, 2014, lk 185).



Lisaks mustale leivale, seemneleivale ning saiadele on võimalik spaaettevõtte hommikusöögis pakkuda täisteranisujahust ja odrajahust valmistatud ahjusooja karaskit. Samuti on see sobiv lahendus hommikusöögis pakutavate nisukuklite asendamiseks. Peale musta leiva ja seemneleiva on võimalus pakkuda hommikusöögil pidulikel tähtpäevadel (nt Vabariigi aastapäev) käsitööleibasid, näitena puuviljaleiba või lihaleiba. Teraviljatoodetest saab magustoiduks valmistada kaerahelbeküpsiseid ning kasutada neid lisandina magustoitudes, näitena kohupiima rabarberivaht kaeraküpsisega, kus kaeraküpsised on valmistatud plaadikoogi kujul ning hiljem jahtudes murtakse kaeraküpsise tükke magustoidule. Hommikusöögis pakutavaid pannkooke kohapeal ise ei küpsetata vaid on pärit kohalikult tootjalt, lähtudes uuringu tulemustest, siis külastajad ei söönud neid palju, vaid pigem oli näha järgijätmist. Alternatiivina pakub autor välja valmistada ise kohapeal värsked pannkooke hommikusöögiks.

Järgmisena on toodud ettepanekud ERHS hommikusöögimenüüs pakutavate seemnete, pähklite ja kuivatatud puuviljadele. Esimese uuringu tulemustest järeldus, et kohalike seemneid, pähkleid ja kuivatatud puuvilju hommikusöögimenüüs ei pakuta, vaid on kõik välismaa päritoluga. Kohalike toodete osakaalu suurendamiseks on autor pakkunud välja hommikusöögil kasutada röstitud kõrvitsaseemneid, päevalilleseemneid ja linaseemneid. Kuivatatud puuviljadest saab hommikusöögis banaanilaastude asemel pakkuda näitena kuivatatud õunu ning erinevate kohalike tootjate poolt valmistatud marjakrõpse.

Uuringute tulemustest järeldus, et paljudele külastajatele meeldib hommikusöögiks süüa müsli, mis on pärit välismaa tootjalt. Seega on autor toonud lahendusena pakkuda ERHS hommikusöögimenüüs kohalike tootjate poolt või ettevõttes kohapeal valmistatud tervislikke müsliid. Näitena pakkuda kaerahelbemüsli (täisterakaerahelbed, linaseemned, päevalilleseemned, purustatud metsapähklid, mesi) või rukkihelbemüsli (täistera rukkihelbed, kuivatatud mustsõstar, jõhvikas, mesi).

Järgnevalt on toodud ettepanekud ERHS hommikusöögimenüüs pakutavatele jookidele. Kohalike jookide osakaal ERHS hommikusöögimenüüs on ligikaudu 40%. Kim jt. (2009, lk 423) on oma töös toonud välja, et sihtkohas kohalike traditsioonide tutvustamisel on oluline keskenduda lisaks kohalikule toidule ka jookide pakumisele. Hommi-

kusöögimenüüs on maitsevees kasutatud erinevaid tsitruselisi vilju (greip, laim, apelsin, sidrun), mis ei ole kohaliku päritoluga. Kuumadest jookidest on hommikusöögis erinevad kohvid, teed ja kakao, mis samuti ei ole kohalikust toorainest valmistatud.

Hommikusöögis kasutatavate tsitrusviljadega maitsestatud vete asemel on võimalus kasutada kohaliku päritoluga marju, näitena jõhvikamaitsevesi. Kevadel on võimalus lisada joogivalikusse kasemahl, mida kohalikud tootjad pakuvad. Kuna kasemahla pakkumine hommikusöögil on kulukas, siis autor on välja pakkunud, et kasemahla võiks hommikusöögiteenusel pakkuda lisateenusena.

Richards (2014, lk 13-15) on toonud, et toidu ja joogiga seotud teenuseid on võimalik arendada mitmel viisil. Seega on autor toonu ettepaneku kasutada ERHS hommikusöögimenüüs kohalike tootjate poolt valmistatud teesid, näitena piparmünt, meliss ning marjatee.

Lisaks tehakse ERHS hommikusöögimenüü juurde ettepanekud siltidele. Capatti (2012, lk 83) on öelnud, et hommikusöögiteenuse arendamisel on oluline pöörata tähelepanu igale detailile ning muuta see külastajatele köitvamaks. Ettepanekuna toob autor veel hommikusöögi toitude siltide muutmise kaasaegsemaks ning omapärasemaks. Näitena on autor disaininud sildi teraviljatoodetele (vt lisa 5), mis iseloomustab Eesti loodust. Kuna külastajad soovivad rohkem infot toidu kasvamise ja tootmise kohta (Lang jt., 2014, lk 1809) on autor toonud ettepaneku lisada toidu siltidele kohaliku tootja nimi. Teise võimalusena on saavad külastajad toodete kohta infot hommikusöögiteenindajalt, kes on eelnevalt läbinud koolituse hommikusöögi toitude ja toorainete ning nendega seotud kohalike ettevõtete kohta.

Seoses tehnoloogiliste uuendustega on tänapäeval võimalus toote kohta teavet saada ka ruutkoodi ehk QR-koodi kaudu, mis skaneerib tootja info mobiiltelefoniga, kus vastava rakenduse abiga on võimalik see dekodeerida (Tsiotsou & Goldsmith, 2012, lk 32; Sanz-Valero, Sabucedo, Wanden-Berghe, & Gago, 2016, lk 973). Üks võimalus on seega lisada ruutkoodi toidu sildile, siis saab külastaja toote info kiiresti kätte.

Hommikusöögimenüü arendamise takistuste ja ohtude eemaldamiseks, tuleb mõelda võimalikele lahendustele. Näiteks tuginedes Lang jt. (2014, lk 1810) tööle on koostööl

oluline osa teenuse arendamisel. Kohalike tootjate ja Estonia Resort Hotel ja Spa aluseks on koostöö. Koostöö juures on oluline omavaheline pidev suhtlus ning üheskoos probleemidele lahenduste leidmine ja toorainete hinna võimalik läbirääkimine. Teenuse arendamise ohuks on Giritlioglu (2014, lk 185) välja toonud veel finantsilised võimalused. Seega tuleb mõelda, millised on ettevõtte võimalused teenuse arendamiseks.

Lähtuvalt teoreetilistest käsitlustest uuringute tulemustest väidab autor, et Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse arendamisel on võimalus rakendada kaasaegse Eesti köögi põhimõtteid. Eelnevalt toodud ettepanekud on tehtud tulenevalt spaakülastajate soovidest ning on keskendunud kohaliku ja kaaagse toidu kasutamise põhimõtetele.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärk on teooriale ja uuringutele tuginedes teha ettepanekuid Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse arendamiseks, rakendades kaasaegse Eesti köögi põhimõtteid. Eesmärgi saavutamiseks seati viis uurimisülesannet, milleks olid: toitlustusteenuse arendamise ja kaasaegse köögi põhimõtteid käsitletavate allikate läbi töötamine; Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukorra uurimine; toitlustuseksperitelt kaasaegse Eesti köögi põhimõtete kasutusvõimaluste uurimine spaahotellid hommikusöögiteenuse näitel; uuringute tulemuste analüüsimine ning ettepanekute tegemine Estonia Resort Hotel & Spa'le hommikusöögiteenuse arendamiseks, rakendades kaasaegse Eesti köögi põhimõtteid.

Töö teoreetiline osa keskendus toitlustusteenuse arendamise teoreetilistele käsitlustele, kus esimeses alapeatükis toodi toiduturismi, ja kohaliku toidu erinevad käsitlused. Samuti selgitati välja, millised on toitlustustrendid heaoluspaas ning spaakülastaja ootused toitlustusele. Teises alapeatükis keskenduti kaasaegse köögi kasutusvõimalustele. Töö viimases alapeatükis toodi välja hommikusöögiteenuse disainimise põhimõtted. Teoreetilise osa koostamisel kasutati teemakohaseid raamatuid ja teadusartikleid ning usaldusväärseid internetiallikaid.

Eesmärgi täitmiseks viidi läbi kaks uuringut. Esimese uuringu eesmärk oli uurida Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenuse hetkeolukorda, kvalitatiivse uuringu meetoditena kasutati vaatlust ja poolstruktureeritud intervjuud. Teises uuringus selgitati välja toitlustuseksperitide arvamused ja kogemused kohaliku toidu kasutamise võimalustest spaaettevõtte hommikusöögiteenuse arendamisel, kus kvalitatiivse uuringu meeto-

dina kasutati poolstruktureeritud intervjuud, uuringu analüüs tugines 11 toitlustuseksperdi vastustele, kes olid pärit erinevatest Eesti piirkondadest.

Uuringute analüüsi tulemustest selgus, et Estonia Resort Hotel & Spa hommikusöögiteenusel on potentsiaali suurendada kohaliku toidu osakaalu. Teises analüüsis selgus, et märksõnu „spaa“ ja „hommikusöök“ seostasid toitlustuseksperdid värsket ja tervislikku toiduga ning kus toiduvalmistamisel on kasutatud kohalikke tooraineid. Samuti hommikusöögivalmistamisel on lähtunud hooajalise tooraine kasutamisest ning klientide soove ja eelistusi silmas pidades. Lisaks toidule toodi uuringutes välja koostöö kohalike tootjatega, mida pidasid oluliseks kõik uuringus osalejad. Selgus, et kohaliku toidu pakku- mist hommikusöögiteenusel takistavad peamiselt rahaline ja koostööressurss kui ka töö- jõupuudus.

Estonia Resort Hotel & Spa võimalused hommikusöögiteenuse arendamiseks on valmis- tada kohalikku toitu, rakendades kaasaegse köögi põhimõtteid: värskus, kergus ja liht- sus. Samuti oskus kohandada hommikusöögimenüüd vastavalt hooajale. Hommikusöö- giteenuse arendamisel on oluline arvestada küllastajate soovide ja vajadustega.

Autori arvates on lõputöö saavutanud oma eesmärgi ning eelnevalt püstitatud uurimisü- lesanded said täidetud. Töö teoreetilised käsitlused, uuringute tulemused ning autori omapoolsed järeldused ja ettepanekud on kasulikud Estonia Resort Hotel & Spa hom- mikusöögiteenuse arendamiseks.

Lisaks Estonia Resort Hotel & Spa´le on lõputöös toodud ettepanekud kasulikud ka teis- tele heaoluspaadele, kes soovivad hommikusöögiteenuse arendamisel rakendada kaa- saegset Eesti köögi põhimõtteid. Samuti on võimalus lõputöös käsitletud teemat edaspidi arendada teenindusteenuse poolelt.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Alonso, A. D., & Liu, Y. (2011). The potential for marrying local gastronomy and wine: The case of the 'fortunate islands'. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 974-981. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.02.005>
- Arsil, P., Li, E., Bruwer, J., & Lyons, G. (2014). Exploring consumer motivations towards buying local fresh food products: A means-end chain approach. *British Food Journal*, 116(10), 1533-1549. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BFJ-04-2013-0083>
- Björk, P., & Kauppinen-Räsänen, H. (2014a). Culinary-gastronomic tourism - a search for local food experiences. *Nutrition & Food Science*, 44(4), 294-309. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/NFS-12-2013-0142>
- Björk, P., & Kauppinen-Räsänen, H. (2016b). Local food: a source for destination attraction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 177-194. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-05-2014-0214>
- Capatti, A. (2012). Educating tourists in the art of gastronomy and culture in Italy. *Food and the Tourism Experience: The OECD-Korea Workshop. OECD Studies on Tourism*, 75-87. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264171923-en>
- Choi, J.-M. (2012). Globalising Korean food and stimulating inbound tourism. *Food and the Tourism Experience: The OECD-Korea Workshop. OECD Studies on Tourism*, 123-153. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264171923-en>
- Clatworthy, S. (2013). Design support at the front end of the New Service Development (NSD) process : the role of touch-points and service personality in supporting

team work and innovation processes. 1-245. Oslo. Retrieved from <http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/id/207/SimonC%20final%20printq%20for%20distribution.pdf>

Cousins, J., O'Gorman, K., & Stierand, M. (2010). Molecular gastronomy: cuisine innovation or modern day alchemy? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 399-415. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09596111011035972>

Design Council. (2015). *Innovation by design. How design enables science and technology research to achieve greater impact*. Retrieved from <http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/innovation-by-design.pdf>

Diaconescu, G. N., Stănciulescu, G. C., & Diaconescu, D. M. (2015). Health, spa, wellness tourism. What is the difference? *Knowledge Horizons - Economics*, 7(3), 158-161. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=6978228c-e35e-451b-b2c0-53a4c98eb0db%40sessionmgr4005&vid=3&hid=4203>

Dimitrovski, D., & Todorovic', A. (2015). Clustering wellness tourists in spa environment. *Tourism Management Perspectives*, 16, 259-265. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2015.09.004>

*Eesti Toidutee*. (s.a.). Allikas: <http://www.toidutee.ee/contacts/uus-lehekulg/>

Freedman, P., Chaplin, J. E., & Albala, K. (2014). *Food in Time and Place*. University of California Press. Retrieved from <http://site.ebrary.com.ezproxy.utlib.ee/lib/tartu/home.action>

Gaztelumendi, I. (2012). Global trends in food tourism. *Global Report on Food Tourism: Affiliate Members Report*, 4, 10-12. World Tourism Organization. Retrieved from [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global\\_report\\_on\\_food\\_tourism.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_on_food_tourism.pdf)

- Giritlioglu, I., Jones, E., & Avcikurt, C. (2014). Measuring food and beverage service quality in spa hotels: A case study Balikesir, Turkey. *International Journal Contemporary Hospitality management*, 26(2), 183-204. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-03-2012-0049>
- Greener, I. (2011). *Designing Social Research: A Guide for the Bewildered*. London: SAGE Publications Ltd. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ee/10.4135/9781446287934.n6>
- Henderson, J. C. (2009). Food tourism reviewed. *British Food Journal*, 111(4), 317-326. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00070700910951470>
- Herrera, C. F., Herranz, J. B., & Arilla, J. M. (2012). Gastronomy's importance in the development of tourism destinations in the world. 4, 6-9. Madrid, Spain: World Tourism Organization. Retrieved from [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global\\_report\\_on\\_food\\_tourism.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_on_food_tourism.pdf)
- Kapera, I. (2015). Hotel gastronomy as viewed by customers. *British Food Journal*, 117(12), 2993-3002. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BFJ-02-2015-0077>
- Kim, Y. G., Eves, A., & Scarles, C. (2009). Building a model of local food consumption on trips and holidays: A grounded theory approach. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 423-431. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.11.005>
- Konu, H. (2010a). Identifying potential wellbeing tourism segments in Finland. *Tourism Review: the official journal of the AIEST*, 65(2), 41-51. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/16605371011061615>
- Konu, H. (2015b). Developing forest-based well-being tourism products by using virtual product testing. *Anatolia - An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 26(1), 99-102. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/13032917.2014.921633>



- Lang, M., Stanton, J., & Qu, Y. (2014). Consumers' evolving definition and expectations for local foods. *British Food Journal*, 116(11), 1808-1820. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BFJ-03-2014-0117>
- Ljunggren, E. (2012). Linking local food resources to high-quality restaurants in the Nordic Region. *Food and the Tourism Experience: The OECD-Korea Workshop. OECD Studies on Tourism*, 63-73. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264171923-en>
- López-Guzmán, T., & Sánchez-Cañizares, S. (2012). Culinary tourism in Córdoba (Spain). *British Food Journal*, 114(2), 168-179. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00070701211202368>
- Lu, C., Berchoux, C., Marek, M. W., & Chen, B. (2015). Service quality and customer satisfaction: qualitative research implications for luxury hotels. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 168-182. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJCTHR-10-2014-0087>
- Mak, A. H., Lumbers, M., & Eves, A. (2012). Globalisation and food consumption in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 171-196. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2011.05.010>
- Mak, A. H., Lumbers, M., Eves, A., & Chang, R. C. (2012). Factors influencing tourist food consumption. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 928-936.
- Ministrite Nõukogu esindus Eestis. (s.a.). *Loomemajandus. Toidu- ja kultuurikoostöö*. Allikas: <http://www.norden.ee/et/loomemajandus/uus-pohjala-toit>
- Mirosa, M., & Lawson, R. (2012). Revealing the lifestyles of local. *British Food Journal*, 114(6), 816 - 825. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00070701211234345>
- Mohsin, A., & Lockyer, T. (2010). Customer perceptions of service quality in luxury hotels in New Delhi, India: an exploratory study. *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management*, 22(2), 160-173.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09596111011018160>
- Moritz, S. (2005). *Service Design. Practical access to an evolving field*. Retrieved from [http://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign](http://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign)
- Mynttinen, S., Logren, J., Särkkä-Tirkkonen, M., & Rautiainen, T. (2015). Perceptions of food and its locality among Russian tourists in the South Savo region of Finland. *Tourism Management*, 48, 455-466.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2014.12.010>
- Nordic Council of Ministers. (2015). *The Emergence Of A New Nordic Food Culture. Final report from the program New Nordic Food II, 2010-2014*. Retrieved from <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:854695/FULLTEXT01.pdf>
- Olsen, W. (2012). *Data Collection: Key Debates and Methods in Social Research*. London: SAGE Publications Ltd.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4135/9781473914230.n6>
- O'Reilly, K. (2009). *Key Concepts in Ethnography*. London: SAGE Publications Ltd.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4135/9781446268308.n26>
- Ozdemir, B., & Caliskan, O. (2014a). A review of literature on restaurant menus: Specifying the managerial issues. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 2(1), 3-13. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijgfs.2013.12.001>
- Our Top 10 Wellness Travel Trends. (2014). Retrieved from <http://www.wellnesstourismworldwide.com/top-10-wellness-travel-trends-2014.html>
- Pearson, D., Henryks, J., Trott, A., Jones, P., Parker, G., Dumaresq, D., & Dyball, R. (2011). Local food: understanding consumer motivations in innovative retail formats. *British Food Journal*, 113(7), 886-899.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00070701111148414>

- Richards, G. (2012). An overview of food and tourism trends and policies. *Food and the Tourism Experience: The OECD-Korea Workshop. OECD Studies on Tourism*, 13-46. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264171923-en>
- Sangiorgi, D., & Prendiville, A. (2014). A Theoretical Framework for studying Service Design Practices: First Steps to a Mature Field. *Design Management Journal*, 9(1), 61-73. doi:10.1111/dmj.12014
- Sanz-Valero, J., Sabucedo, L. M., Wanden-Berghe, C., & Gago, J. M. (2016). ) QR Codes: Outlook for Food Science and Nutrition. *Critical Reviews in Food Science and Nutrition*, 56(6), 973-978. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/10408398.2012.742865>
- Sauming, P. (2009). *Successful Service for Telecommunications: A comprehensive guide to design and implementation*. Retrieved from <http://site.ebrary.com.ezproxy.utlib.ee/lib/tartu/home.action>
- Sengel, T., Karagoz, A., Cetin, G., Dincer, F. I., Ertugral, S. M., & Balik, M. (2015). Tourists' Approach to Local Food. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 429-437. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.485>
- Simon, E. Y. (2015). Satisfying guests' cravings - health kick. *Hotel Management*, 230(6), p. 46. Retrieved from <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=22d93384-f18b-4e03-bfd1-883fac419cc1%40sessionmgr120&vid=4&hid=104>
- Sotiriadis, M. D. (2015). Culinary tourism assets and events: suggesting a strategic planning. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1214-1232. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-11-2013-0519>
- SpaFinder Wellness. (2014). *Top 10 Global Spa and Wellness Trends Forecast. Trends Report*. Retrieved from <http://www.spafinder.com/newsletter/trends/2014/2014-trends-report.pdf>

- Subijana, P. (2012). Euro-toques in Europe: 3500 artisan cooks in defence of “eating well”. *Global Report on Food Tourism: Affiliate Members Report*. Madrid, Spain. Retrieved from [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global\\_report\\_on\\_food\\_tourism.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_on_food_tourism.pdf)
- Tikkanen, I., & Kasurinen, A. (2012). Development process of organic and local food breakfasts. *British Food Journal*, 114(5), 636-646. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00070701211229936>
- Tsiotsou, R. H., & Goldsmith, R. H. (2012). *Strategic Management in Tourism Services*. Retrieved from <http://site.ebrary.com.ezproxy.utlib.ee/lib/tartu/home.action>
- Vidgen, H. A., & Gallegos, D. (2014). Defining food literacy and its components. *Appetite*, 76, 50-59. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.appet.2014.01.010>
- Yurtseven, H. R., & Kaya, O. (2011). Local food in local menus: the case of Gokceada. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, 6(2), 263-275. Retrieved from [http://www.chios.aegean.gr/tourism/VOLUME\\_6\\_No2\\_art15.pdf](http://www.chios.aegean.gr/tourism/VOLUME_6_No2_art15.pdf)

### Lisa 1. Teenusedisainimise töövahendid

Etapp	1. Mõistmine	2. Mõtlemine	3. Arendamine
Töövahendid	võrdlusanalüüs; klientide segmenteerimine; teenuse ökoloogia kaart; fookusgrupid; ajaloo analüüs; intervjuud; vaatlus; 5 miksi; kasutaja uuringud; lugemine; teenuse staatus; töövari; ekspertintervjuu; kogemuste uuring; elektrooniline uuring.	mõistekaart; loov mõtlemine; isiksusmaatriks; mõttekoda; teenuse puutepunktid; visuaalne mõtlemine; süsteemne mõtlemine; paralleelne mõtlemine; sugulusdiagramm.	mõttekoda; ajurünnak; keharünnak; ideede intervjuu; mõttepuu; joonistamine.
Etapp	4. Filtreerimine	5. Selgitamine	6. Elluviimine
Töövahendid	kaartide sorteerimine PEST analüüs; tegevuste analüüs; SWOT analüüs; fookusgrupid; ekspert hinnang; hinnangu ülevaatus; läbirääkimised; hääletamine.	videopäevik; makett; rollimäng; meeleolufilm; metafoorid; meeleolutahvel; stsenariumid; jutustamine; kogemuse prototüüp; prototüüp; vaatlus; omal käel proovimine.	juhtdokument; mõttekaart; teenuse plaan; äriplaan; stsenariumi testimine; simulatsioon; teenuse prototüüp; teenuse spetsifikatsioon.

Allikas: autori koostatud, Moritz 2005, lk 123-147 järgi.

## Lisa 2. Vaatlusprotokoll

Ajavahemik:	Teisipäev, 16. veebruar 2016 kell 8.00 – 10.00
Koht:	Estonia Resort Hotel & Spa restoran NOOT – <i>buffet</i> hommikusöök
Külastajate arv:	78 külastajat
Tegevused:	
	Külastajad tulevad sööma paarides (mees-naine/ naine-laps) või üksinda (mees/naine)
	Suundutakse esimesena valima söömiskoht või jook
	Peamised hommikusöögi toidud, mida külastajad söövad: oad tomatikastmes, munapuder, keedumuna, peekon, soojad köögiviljad, grillvorstid, värsked köögiviljad, kodujuust, soolalõhe
	Peamised magustoidud, mida külastajad söövad: värsked puuviljad, puuviljakompott, rummipallid
	Peamised joogid, mida külastajad tarbivad: kohv, apelsinimahl ning vesi
	Lapsed söövad hommikusöögiks neljavilja putru moosiga
	Külastajatele meeldib hommikusöögis tomati ja mozzarella salat
	Vähesel määral on söödud metsaseenesalatit ning joodud kama
	Külastajad on vaiksed ja rahulikud, suuremat tunglemist hommikusöögis ei ole

Allikas: autori koostatud

### Lisa 3. Hommikusöögi toorainete kaardistus

<b>Kohalikud toorained</b>	<b>Välismaa toorained</b>
<b>Köögiljad</b>	<b>Köögiljad</b>
Kartul Kurk (sõltub hooajast) Tomat (sõltub hooajast) Lehtsalat (sõltub hooajast) Seened Hapukurk	Suvikõrvits Paprika Roheline uba Rohelised herned Porgand Kikerherned Oad tomatikastmes Kurk (sõltub hooajast) Tomat (sõltub hooajast) Lehtsalat (sõltub hooajast) Oliivid
<b>Puuviljad</b>	<b>Puuviljad</b>
Õun (sõltub kättesaadavusest) Maasikas (hooajaline) Marjad (mustikad, vaarikad jne, sõltub hooajast)	Greip Sidrun Apelsin Arbuus Melon Kiivi Õun Pirn Ananass
<b>Liha- ja kalatooted</b>	<b>Liha- ja kalatooted</b>
Peekon Grillvorst Veiselihasink Sealihasink Maksapasteet Räim	Lõhe Heeringas
<b>Piima- ja munatooted</b>	<b>Piima- ja munatooted</b>
Piim Keefir Jogurt Kohupiim Hapukoor Kodujuust Mozzarella Juust Või	Feta juust Või
<b>Teraviljatooted</b>	<b>Teraviljatooted</b>
Must leib Seemneleib Kaerahelbed Mitmevilja helbed Pannkoogid Manna Kamajahu	Näkileivad Kuivleivad Riisileivad Croissant Kuklid Tatar Riis Maisihelbed ja marjamüsli

**Lisa 3 järg**

<b>Kohalikud toorained</b>	<b>Välismaa toorained</b>
<b>Hoidised ja mesi</b>	<b>Hoidised ja mesi</b>
Mesi Maasikamoos Apelsinimarmelaad (valmistatud Eestis, tooraine välismaa)	Mesi
<b>Joogid</b>	<b>Joogid</b>
Apelsinimahl Õunamahl Tomatimahl Õuna-astelpajumahl Marjamahl Vesi Kamajook	Kohv Tee Kakao Vahuvein
	<b>Kuivatatud puuviljad ja seemned ning pähklid</b>
	Linaseemned Päevalilleseemned Kõrvitsaseemned Maapähklid Metsapähklid Datlid Ploomid Jõhvikad Aprikoosid Banaanid Rosinad

Allikas: autori koostatud



#### **Lisa 4. Intervjuu küsimustik**

Lugupeetud uuringus osaleja (nimi...)

Palun Teie abi lõputöö raames toimuva uuringu „Spaettevõtte toitlustusteenuse arendamine Estonia Resort Hotel & Spa näitel“ läbiviimisel. Uuringu eesmärk on välja selgitada kokkade ja toitlustuse juhtide arvamused ning kogemused kohaliku toidu kasutamise võimalustest spaettevõtte hommikusöögiteenuse arendamisel. Saadud andmeid kasutatakse lõputöö ühe osana sisulisel analüüsil. Uuringus osalejatele tagatakse anonüümsus ning nimed ei kajastu uuringus.

Palun, leida Teile sobiv aeg intervjuu läbiviimiseks. Küsimuste tekkimisel antud intervjuu osas palun kontakteeruda uuringu läbiviijaga.

Liisa Soovere

Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž

E-post: liisa.soovere@gmail.com

#### **Küsimused intervjuueeritavale**

1. Millised on Teie arvates traditsioonilised hommikusöögi toidud?
2. Kui öelda märksõnad spaa ja hommikusöök, mis Teile sellega seostub?
3. Mis on täna see, mida inimene vajab hommikul läbi toidu?
4. Mida tähendab Teie jaoks kohalik toit?
5. Kui oluliseks peate koostööd kohaliku toidu tootjatega?
6. Kuidas hindate kohalike tootjate poolt pakutavate toorainete kättesaadavust ja kvaliteeti?

#### **Intervjuu küsimused kokale**

1. Kui öelda märksõnad kohalik köök ja eestimaine, mis Teile sellega seostub?
2. Milliseid toiduvalmistamisviise kasutate hommikusöögi valmistamisel?
3. Millised toitained on kliendile kasulikud hommikusöögis?
4. Rääkides toitlustuses hooajalisusest, siis kuidas mõjutab see hommikusöögi valikut?
5. Millisel määral kohandate hommikusöögimenüüd vastavalt aastaajale?

## **Lisa 4 järg**

### **Intervjuu küsimused toitlustusjuhile**

1. Millest lähtuvalt on hommikusöök tehtud?
2. Kuidas kliendid hommikusöögiteenusel käituvad, mida teevad?
3. Millist informatsiooni klient tahab hommikusöögi kohta saada?
4. Kuidas on koolitatud hommikusöögiteenindajad?
5. Kuidas motiveeritakse hommikusöögiteenindajaid?
6. Lähtudes hommikusöögi teenindusest, millised on klientide vajadused ja soovid?
7. Millisel määral lähtutakse hommikusöögimenüü koostamisel klientide eelistustest?

**Lisa 5. Teraviljatoote sildi disain**



Allikas: autori koostatud

## **SUMMARY**

### **DEVELOPING BREAKFAST SERVICE IN WELLNESS HOTEL ESTONIA RESORT HOTEL & SPA CASE STUDY**

Liisa Soovere

The aim of this thesis is to draw on theory and research and offer Estonia Resort Hotel & Spa suggestions for developing their breakfast service through the incorporation of the practices of contemporary Estonian cuisine.

To reach this objective the author of this thesis set out five research tasks: to work through the materials concerning the development of catering services and the principles of contemporary cuisine; assess the current breakfast service of Estonia Resort Hotel & Spa; seek information from field experts on the possibilities of incorporating contemporary Estonian cuisine into the breakfast service of spa hotels; analyse the results and offer Estonia Resort Hotel & Spa suggestions for developing their breakfast through the application of the principles of contemporary Estonian cuisine.

The theoretical part of this thesis centered on the theoretical approach to developing catering services. The first subchapter outlined the different approaches in relation to food tourism, using local foods and local food as an tourism. Additionally, catering trends in wellness spas and catering expectations of visitors were identified. The second subchapter brought out the nature of contemporary cuisine and options for developing breakfast services. And finaal third subchapter concentrated on the design options of breakfast services. Relevant books, scientific articles, and reliable Internet sources were used to compile the theoretical part of this thesis.

To accomplish the objective of this thesis, two studies were conducted. The purpose of the first study was to investigate the current state of the breakfast service at Estonia Resort Hotel & Spa. Observation and half-structured interviews were used as qualitative research methods. The aim of the second study was to identify the opinions and experiences of experts in regard to utilizing local foods in the development of breakfast services. The half-structured interview was used as a qualitative research method. The

analysis of the study was based on the replies of 11 experts from different parts of Estonia.

The results of the analysis revealed that the breakfast service offered at Estonia Resort Hotel & Spa has the potential of increasing its proportion of local foods. The second analysis showed that experts associated keywords such as 'spa' and 'breakfast' with fresh and healthy foods and with foods that are prepared using local ingredients. Furthermore, that seasonal produce and the wishes and preferences of clients are taken into account when designing breakfast menus. Aside from the quality of food, the studies identified the relevance of cooperating with local food producers, which was held important by all study participants. The main factors that prevent local foods from being offered for breakfast are mainly of a financial nature, accompanied by cooperation difficulties as well as a shortage of employees.

A suggestion for Estonia Resort Hotel & Spa in developing their breakfast service would be to prepare local foods whilst applying the principles of contemporary cuisine: freshness, lightness, and simplicity. The breakfast menu should also be adapted according to the season. When creating the breakfast menu, it is important to take the wishes and needs of the clients into account.

The author believes this final thesis has accomplished its objective and the research tasks that were identified beforehand were also completed. The theoretical approaches, results of the studies, and the conclusions and suggestions made by the author are useful for Estonia Resort Hotel & Spa in developing their breakfast service. Aside from the spa hotel mentioned in this thesis, the suggestions offered by the author are also useful to other wellness spas wishing to apply the principles of contemporary Estonian cuisine to their breakfast service.

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

Mina, Liisa Soovere,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose – Hommikusöögiteenuse arendamine heoluspaa Estonia Resort Hotel & Spa näitel, mille juhendaja on Tiina Tamm,
  - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **19.05.2016**