

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Majandusteaduskond
Ärikorralduse instituut

Kristel Mäenurm
**MAJUTUSTEENUSE DISAINIMINE HIINA TURISTIDELE
ORU HOTELLI NÄITEL**
Magistritöö
Juhtimise ja turunduse õppekava, turunduse peeriala

Juhendaja: Anu Leppiman, PhD

Tallinn 2018

LÜHIKOKKUVÕTE

Antud lõputööle andis ainekusteadmine, et Hiina turg on kasvav kogu Euroopas ning autor nägi võimalust antud turgu ettevõtte kasuks ära kasutada, luues hiina turistidele sellise teenuse, mis pakuks kliendikogemust. Kujundati sihtrühmakeskne majutusteenus, mis ei häiri juba olemasolevate kliendirühmade vajadusi ning ühtlasi oleks eelduseks hotelli majandustulemuste kasvule.

Käesolevas magistritöös käsitletavaks probleemiks on Hiina kliendile sobiva majutusteenuse puudumine Oru Hotellis. Lõputöö eesmärgiks oli luua Oru Hotellile uus majutusteenuse kontseptsioon, kasutades selleks teenusedisaini tööriistu.

Antud magistritöö jagunes teoreetiliseks ja empiiriliseks osaks. Teoreetilise osa esimeses alapeatükis käsitleti kliendikogemuse kujunemist, kus teenuse idee hõlmab klientide soovide ja ootuste täitmist ning ettevõtte kasumimarginali suurendamist. Tiheda konkurentsiga hotelliturul otsib iga hotell uusi innovaatilisi ideid. Selleks, et selgitada välja kuidas jõuda innovatsiooni ja teenuste arendamiseni käsitletakse teoreetilise osa teises alapeatükis teenuste disaini ning räägitakse lähemalt sellest, kuidas see mõjutab positiivse kliendikogemuse kujunemist ja aitab samas ettevõttel saavutada konkurentsieelist ja majandustulemuste kasvu. Kolmas alapeatükk teoreetilises osas avab Hiina turismi olulisuse maailmas ning toob välja Hiina turistide reisimisega seotud statistilised näitajad nii Eestis kui maailmas. Antud osa teooriast andis sisendi ja ettevalmistuse uuringu läbiviimiseks.

Oru Hotellile uue majutusteenuse kontseptsiooni loomiseks Hiina turistidele uuriti lähemalt teenusdisaini tööriistu, mille abil uut majutusteenust välja töötama asuti. Kui lõputöö autor oli tutvunud erinevate teenusdisaini protsesside mudelitega, osutus antud lõputöös lõplikult valituks Anu Leppimani (2016) teenusedisaini protsesside mudel, mis pani paika raamistiku, mille alusel teatud teenusdisaini tööriistu kasutada.

Empiirilise osa esimene peatükk keskendus ekspertintervjuude analüüsile. Antud analüüs andis sisendi koos teenusedisaini protsesside mudeliga kasutada lõputöö eesmärgi saavutamiseks teenusedisaini tööriistu nagu persoonad, empaatiakaart ja väärtuspakkumise lõuend. Esimesena loodi persoonad, kes kasutaja täpsetest isikuomadustest ja eesmärkidest tulenevalt andsid aluse empaatiakaardi koostamiseks. Empaatiakaart aitas lõputöö autoril samastuda sihtrühmaga ning mõista nende mõtteid, tundeid ja soove. Kuna autorile oli veel ebaselge, millised on Hiina klientuuri spetsiifilised soovid majutusteenusele, loodi väärtuspakkumise lõuend, kust autor sai teada, mida tõepoolest antud sihtrühm ootab ning millised mured võivad tekkida teenuse tarbimise käigus. Väärtuspakkumise lõuend aitas läbi analüüsi jõuda tulemini, kus lõuendi keskmesse seatud hiina turisti mured leiavad leevendust.

Teenusdisaini tööriistade kasutamise etapi järgselt koostati Whittle'i ja Foster'i (1989) põhjal majutusteenuse kontseptsioon, mis aitas magistritöö autoril visualiseerida pakutavaid teenuseid läbi klienditeekonna hotellis. Klienditeekonna etapid seletatakse lahti saabumise etapist kuni teekonna lõpetava järeltegevuste etapini. Antud mudeli põhjal lõi lõputöö autor uue majutusteenuse kontseptsiooni hiina turistidele.

Käesolevas magistritöös jõuti tulemini, kus lõputöö autor disainis Oru Hotellile Hiina turistidelemõeldud majutusteenuse kontseptsiooni. Kasutatud teenustedisaini mudeli järgmise etapini – prototüüpimine - antud töö tulenevalt eesmärgist ei jõua. Järgnevas etapis loob Oru Hotell edaspidise töö käigus prototüübi, mille alusel on hotellil võimalik näha uue, veel mitte täieliku teenuse esialgset teostust, mis annab hotellile võimaluse teenust veelkord testida enne turule lansseerimist.

Autori hinnangul täideti lõputöös püstitatud eesmärk. Hiina turistidele suunatud spetsiaalne majutusteenus, mis autori poolt loodi, on Eestis ainulaadne ja seega on hotellil võimalik turule tulla uuendusliku ja innovaatilise majutusteenusega Hiina klientuurile. Lisaväärtusena saab tuua välja mudeli kasulikkuse, kuna seda saab Oru Hotell hotell kasutada teiste kaugturgude klientidele uue majutusteenuse kontseptsiooni loomiseks.