



TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž



KUIDAS KÕNELEB KÜLALISLAHKUS?

Valmistume hooajaks 22.04.2025



Heli Tooman

TARTU ÜLIKOOLI PÄRNU KOLLEDŽ,
EMERIITDOTSENT

Mida tähendab külalislahkus?

Traditsiooniline arusaam: külaliste lahke vastuvõtmine, võõrustamine ja meelelahutamine.

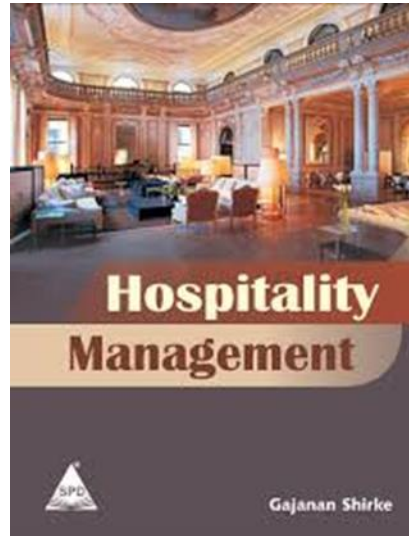
Aga see on vaid külalislahkuse üks pool...

- Külalislahkus seondub koha (ettevõtte, sihtkoht) kultuuri, eetika ja väärtustega.
- Aga ka koha ligipääsetavuse, väljanägemise, heakorra, ääre kivide, viitade, kodulehe, liikluskorralduse, vaateakende, kohalike elanike ja paljude muude asjaoludega.



Külalislahkuse mõisteid

- **Külalislahkuse haldamine** (*managing hospitality*) on oluline kõikjal, nii kodudes, mistahes äri- või avaliku sektori organisatsioonides, sihtkohtades jne.
- **Külalismajanduse juhtimine** (*hospitality management*) tähendab traditsiooniliselt teatud kindlate tegevusvaldkondadega (majutus, toitlustus, meelelahutus) seonduvate ettevõtete juhtimist (mida võib kokku võtta ingliskeelse terminiga – *hospitality industry* ehk **külalissettevõtlus**).
- **Külalislahkuse sektor** (?), algselt: **majutus ja toitlustussektor** (*hospitality sector*), majandusvaldkond, mis hõlmab turismi-, majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvaid ettevõtteid.



Kõige kohutavamad otsetõlked:

- *hospitality industry* / külalislahkustööstus
- *hospitality business* / külalislahkusäri

Mõelge, kuidas mõjutavad sellised jõhkrad tõlked sügavamalt arusaama külalislahkusest? Külalislahkus kui tööstus ja äri?

Külastevõtte juht

Külastevõtte juht (*hospitality manager*) on amet, milleks tuleb teadlikult valmistuda ja palju õppida.

- Juhi vastav professionaalne ettevalmistatus, eetilised arusaamad, väärtushinnangud ja isiklik eeskuju määravad organisatsiooni võimekuse ja suutlikkuse olla tõeliselt külastlahke.
- Juhi eeskuju, suhtumine külastestesse ja oma töötajatesse kandub üle kõikidele töötajatele.
- *Kui organisatsioon pole külastlahke, siis ei saa selles süüdistada üht või teist konkreetset töötajat, kellega kohtumise põhjal külastaja sellise hinnangu andis, vaid eelkõige juhtimisvigu ning vähese tähelepanu pööramist külastlahkuse suunamisele organisatsioonis tervikuna.*



Külalislahkus on eluhoiak

Külalislahkus võimaldab külalisel tunda end erilise, oodatu ja armastatuna

- Külalislahkust tuleb seostada mitte vaid ühe või teise turismiettevõtte külalislahkusega.
- Võtmeküsimuseks on **sihtkoha terviklik külalislahkus**: külaline pole ettevõtte vang, ta liigub ringi, kohtub kohalike elanikega, käib poes ja mujal.

Külalislahkus peaks olema igapäevane hoiak igas kohas

- Külalislahkes kohas on asjad korraldatud nii, et igaüks (külaline, töötajad, elanikud) tunnetaks külalislahkust kõiges ja kõikjal (sh viidad, transpordikorraldus, heakord, kodulehed, trükised jne).





Külaline, võõrustaja ja piirid

Aitame külalisel õnnestuda!

- Kus iganes on külaline, seal on olemas ka võõrustaja.
- Külalislahkus on seotud võõrustaja suhtumise ja tegevuste külalise suhtes, aga ka külalise suhtumisega võõrustajasse.

Kuidas aidata külalisi austamaks võõrustaja külalislahkust?

Kuidas neid kaasata külalislahkuse loomisele?

Õpetada?

Kuidas saame aidata külalisel õnnestuda?



Ananass – külalislahkuse sümbol

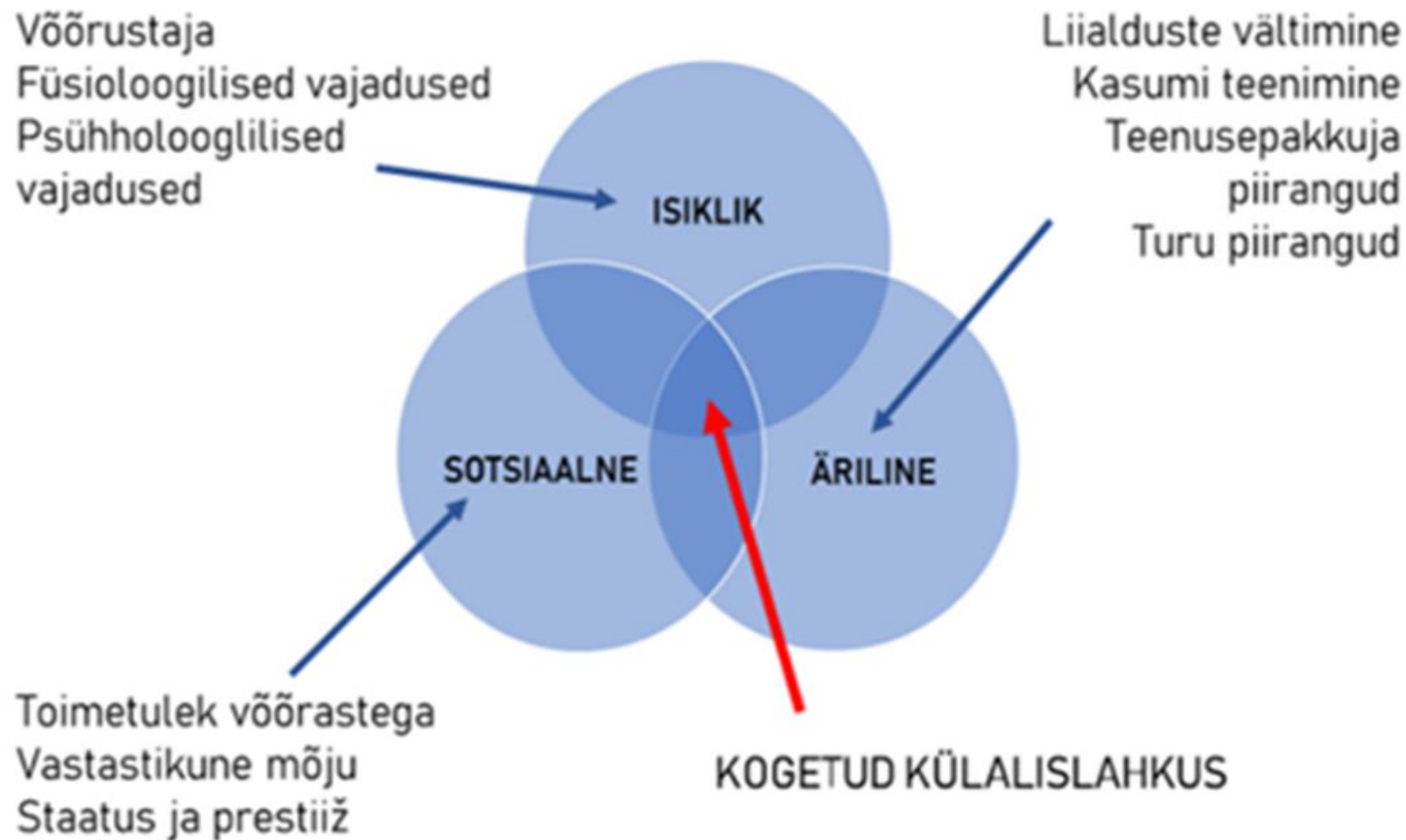


- Ananass on USA-s olnud külalislahkuse sümboliks juba alates koloniaalaegadest.
- Ananass sümboliseerib külaliste oodatust, südamesoojust, hoolivust, koosolemise rõõmu

Milline võiks olla Eesti / Pärnumaa külalislahkuse sümbol?

Külalislahkuse kolm mõõdet

- Isiklik
- Sotsiaalne
- Äriline



Mida tähendab sihtkoht?

- Oleneb, millist kohta silmas peetakse: riik, linn, vald, piirkond, maakond jne – aga ka nt rahvuspark, turismitalu, majutuskoht jne.
 - Koht võib olla võõrustajaks erinevatele külalistele, sealhulgas oma elanikele.
 - Koha külalislahkust pakuvad paljud võõrustajad ja sidusrühmad.
- Sihtkohti saab hinnata külalislahkuse mõõdikute järgi, sh:
 - külalislahke käitumine
 - külalislahke riistvara ja infrastruktuur
 - Külalislahke atmosfäär / õhkkond



visit PÄRNU

visit PÄRNU

visit PÄRNU

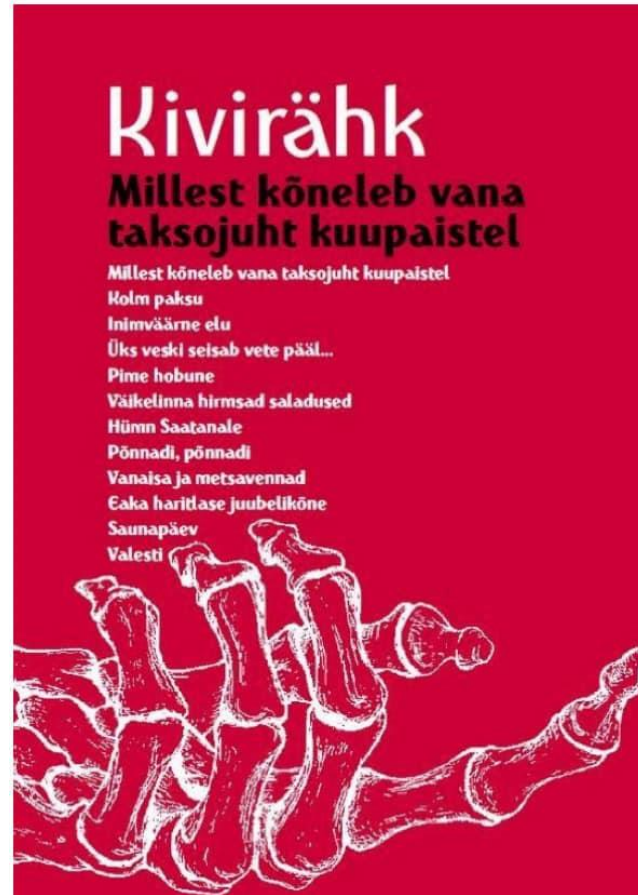
Pärnu on #kultuurikuurort

Pärnu on #talvekuurort

„Kas teadsid, et parim #kultuurikuurort ootab Sind lähemal, kui arvata oskad - Pärnus! Ja seda mitte ainult suvel, vaid iga päev, sest suvi on tunne, mitte aastaaeg. Kõigest 2 h Tallinnast või Riist ja oledki kohal. Pärnule yess!“

Külalislahke käitumise mõõde

- **Käitumise mõõde** hõlmab kõiki koha elanikke ja inimesi, kellega külaline kohtuda võib.
- Neilt kõigilt oodatakse sõbralikkust, abivalmidust ja avatud meelt.
- Külaline võib sihtkohas end teretulnuna (või mitte teretulnuna?) tunda tänaval, mitteametlikel kohtumistel kohalike elanikega või takso või ühistranspordiga sõites.



Külastajate käitumise mõõdikud

- Sõbralikud ametnikud
- Sõbralikud taksojuhid
- Sõbralikud ühistranspordijuhid
- Sõbralik, hooliv ja efektiivne hotellipersonal
- Sõbralikud ettekandjad ja kelnerid
- Sõbralikud giidid
- Sõbralikud ja mitte pealetükkivad poemüüjad
- Sõbralikud ja abivalmid kohalikud elanikud



Külalislahke riistvara ja taristu mõõde

Riistvara ja taristu mõõde hõlmab turismi infosüsteeme (nt Visit Pärnu, info kättesaadavus sotsiaalmeedias, WIFI ühendus jne) ja infrastruktuuri elemente, nagu teed ja parkimisalad, esteetiliselt meeldivad vaatamisväärsused ja hooned, majutus- ja söögikohad, kohtumis- ja lõõgastumiskohad

- Informatsiooni ja infrastruktuuri puudujäägid on sageli peamisteks turisti negatiivse külastuskogemuse mõjuteguriteks.
- Näiteks info ebapiisav kättesaadavus ja kehvad ühendused; ebamugav liiklus ja transpordisüsteemid, majutusvõimaluste, söögikohtade ja parkimisvõimaluste nappus, tualettruumide puudumine või kehv kvaliteet vähendavad koha külastajate poolt tajutavat külalislahkust.



Külastajate riistvara ja taristu mõõdikud

- Asjakohane ja toetav teave sihtkoha ametlikul veebilehel
- Turismiinfo kättesaadavus
- Turismikaartide olemasolu ja kättesaadavus
- Teeviitade asjakohasus ja piisavus
- Tasuta WIFI
- Mugav ühistranspordisüsteem

visit PÄRNU

visit estonia

- Ligipääsetavad pargid ja puhkealad
- Piisavalt hea kvaliteediga tualettruume
- Puhas keskkond
- Hästi toimiv tagasiside andmise võimalus



Külalislahke atmosfäär / õhkkond

- Atmosfääril on oluline mõju külaliste hinnangule selle kohta, mil määral nad tunnevad end (siht)kohas teretulnuna
- Õhkkond hõlmab selliseid elemente nagu arhitektuur, sihtkoha värvid, lõhnad ja helid
- Haljastus, kaunid vaateaknad (nt Väätsa jõuluaknad Järvemaal)
- Turismiinfoteenused, kasulikud kaardid ja tänavaviidad võivad parandada sihtkoha atmosfääri
- Koha ohutus ja turvalisustunne



Külalislahke atmosfääri / õhkkonna mõõdikud

- Mugavad ja lihtsad asjaajamise protseduurid
- Hubane keskkond hoonetes ja nende ümber (nt hotellides, restoranides)
- Mõnus sihtkoharuum / ümbruskond
- Ohutus ja turvalisus
- Erivajadustega külalistele vajalikud rajatised ja ligipääsetavus
- Ajakirjandus, massi- / sotsiaalmeedias pole turismivaenulik
- Küllastajate vastu ei protesteerita ja neid ei diskrimineerita



Mida toob kaasa ebaõnnestunud tõehetk?

Külaline kogeb oma teekonnal sihtkohta ja tagasi tervet rida tõehetki.

- Üksainus ebaõnnestunud tõehetk, näiteks teenindaja ebasõbralik vastus kliendi küsimusele, võib negatiivselt mõjutada külalise hinnangut ettevõtte, samuti aga ka kogu sihtkoha kohta.
- Suur osa tõehetkedest toimuvad väljaspool turismiettevõtet või sihtkohta (kodus arvuti taga suhtlemisel koduleheküljega, helistamisel või e-kirja saatmisel info saamiseks hotelli, reisibüroosse, aga ka laevas, bussis, kaupluses jne).



Külalislahkusele tuleb tähelepanu pöörata igal külalise teekonna etapil!

- Igal külalise teekonna etapil toimub ühel või teisel moel ka turismiettevõtte / sihtkoha turundamine ja külalislahkuse väljendamine.
- Külalislahkuse näitamisele külalise teekonna igal etapil on veel üldiselt vähe mõeldud.

Tore video:

- <https://www.youtube.com/watch?v=qdG-mcGz7tg>
- Tartu 2024 külalislahkuse võrgustiku õppevideo

Külalislahke turismiettevõtte / sihtkoht ei sünni
iseenesest! Selle eest tuleb hoolt kanda!

Aitäh kaasa mõtlemast! Inspireerivaid ideid ja tegusid külalislahke koha
arendamisel!