

**VILNIAUS MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO FAKULTETAS**  
**PERSONALO VADYBOS IR ORGANIZACIJŲ PLĖTROS KATEDRA**

**Donatas Mekionis**

**LIETUVOS TURIZMO PLĖTROS RAIDA IR  
PERSPEKTYVOS, LYGINAMOJI ANALIZĖ SU  
BALTIJOS ŠALIMIS**

**LITHUANIAN TOURISM DEVELOPMENT PROCESS AND PROSPECT, FOR  
ANALYSIS WITH THE BALTIC STATES**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovas**

**Doc. dr. Jonas Jagminas**

**VILNIUS, 2008**

## TURINYS

<b>ĮVADAS</b> .....	<b>3</b>
<b>1. TYRIMO TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR METODAI</b> .....	<b>6</b>
1.1. Tyrimo problematikos bei mokslinės literatūros apžvalga .....	6
1.2. Tyrimo tikslai ir uždaviniai .....	9
1.3. Darbo naujumas ir praktinis reikšmingumas .....	10
1.4. Tyrimo metodai .....	11
<b>2. TURIZMO SISTEMOS FUNKCIONAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI</b> .....	<b>12</b>
2.1. Turizmo sistemos modeliai .....	12
2.2. Turizmo plėtros ekonominiai aspektai .....	15
2.3. Turizmo sociokultūriniai padariniai ir įtaka aplinkai .....	17
<b>3. TURIZMO RAIDOS LIETUVOJE ISTORINĖ APŽVALGA</b> .....	<b>23</b>
3.1. Turizmo raida 1992–2004 m. ....	23
3.2. Pokyčiai turizmo sistemoje įstojus į ES .....	26
3.3. Naujųjų turizmo sričių (dalykinio, kaimo, ekologinio, aktyviojo ir kt.) plėtra .....	30
<b>4. LIETUVOS TURIZMO PLĖTROS GALIMYBIŲ VERTINIMAS</b> .....	<b>36</b>
4.1. Teisinės aplinkos padėtis .....	36
4.2. Turizmo valdymo, finansavimo ir planavimo būklė ir tendencijos.....	39
4.3. Turizmo išteklių panaudojimas.....	48
4.4. Turizmo sistemos plėtros perspektyvų (SWOT) analizė .....	52
<b>5. LIETUVOS RESPUBLIKOS IR KITŲ BALTIJOS ŠALIŲ TURIZMO PADĖTIES IR PERSPEKTYVŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ</b> .....	<b>56</b>
5.1. Turizmo struktūra ir politika Europos Sąjungoje ir Baltijos šalyse.....	56
5.2. Išvykstamojo turizmo padėtis ir perspektyvos .....	66
5.3. Atvykstamojo turizmo situacija ir galimybės.....	68
5.4. Turistų aptarnavimo kokybės problemos ir jų sprendimo būdai.....	72
5.5. Vienas iš kelių aptarnavimo kokybei gerinti: atvejo analizė.....	77
<b>IŠVADOS</b> .....	<b>81</b>
<b>LITERATŪRA</b> .....	<b>85</b>
<b>ANOTACIJA</b> .....	<b>92</b>
<b>SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA</b> .....	<b>93</b>
<b>SANTRAUKA ANGLŲ KALBA</b> .....	<b>95</b>
<b>PRIEDAI</b> .....	<b>98</b>

## SANTRUMPOS

Agenda 21– subalansuotos plėtros tarptautinė strategija „Darbotvarkė 21-ajam amžiui“

MPP – Mažųjų projektų programa

NP – nacionalinis parkas

NTPP – nacionalinė turizmo plėtros programa

NVO – Nevyriausybinės organizacijos

PTO – Pasaulio turizmo organizacija

RP – regioninis parkas

SSGG – Stiprybės, silpnybės, galimybės grėsmės (angl. SWOT)

VRE – Vidurio ir Rytų Europos [valstybės]

## IVADAS

*Visos kelionės turi savo privalumų. Keliautojas, aplankęs geresnes šalis, gali išmokti, kaip pagražinti savąją. Jei fortūna nuvedė jį į blogesnė, jis gali išmokti džiaugtis savąja šalimi.*

*William Samuel Johnson (1709–1784)*

Ne visos kelionės yra turizmas. Tačiau turizmas – visuomet kelionė.

„Turizmo“ sąvoka yra kilusi iš „tour“ (lietuviškai „kelionė“) – graikų kalbos „tornos“ bei lotynų – „tornare“, reiškiančių ratą ar ciklą ir priesagos „-izmas“, apibūdinančios teoriją, procesą ar būseną. Šis žodis reiškia, kad vykstama iš vienos vietos į kitą, tačiau grįžtant į pirmąją. Kaip terminas jis atsirado XIX a. pabaigoje ir reiškė keliavimą, kuris yra pats sau tikslas – dėl smalsumo, savo malonumo ir nieko neveikimo. Šiuolaikiniai turizmo apibrėžimai yra įvairūs, jie skirstomi į ekonominius, charakterizuojančius turizmą kaip verslą ir pramonę, techniniai – suteikia informacijos statistikai ir įstatyminei bazei, holistiniai – turizmą traktuoja kaip visumą ir stengiasi integruoti kitus.

Turizmas kaip tikslinga įvairių visuomenės grupių veikla apjungia kelionių organizavimą bei svetingumo pramonę. Pasaulinė turizmo organizacija (toliau – PTO), koordinuojanti turizmo veiklą tarptautiniu mastu, turizmą traktuoja kaip paslaugų ir produktų visumą, skirtą tenkinti vartotojų, verslo ir visuomenės atstovų poreikį keliauti šalies viduje ir užsienyje (1981 m.). Turizmo apibrėžimus yra paskelbusi ir Jungtinių Tautų Organizacija (toliau – JTO) (1954 ir 1980 m.). Hagos turizmo deklaracijoje (1989 m.) turizmu vadinamas „laisvas žmonių judėjimas už jų nuolatinės gyvenamosios ir darbo vietos, taip pat paslaugų sfera, sukurta tenkinti poreikius, iškilusius šio judėjimo metu“. Lietuvos Turizmo įstatyme (2002) turizmas įvardijamas kaip „tikslinga žmonių veikla, susijusi su kelione ir laikinu buvimu už nuolatinės gyvenamosios vietos ribų ne ilgiau kaip vienerius metus, jei ši veikla nėra mokymas ar mokamas darbas lankomoje vietovėje“. Šie apibrėžimai labiau atspindi institucinį vadybinį aspektą.

Magistriniame darbe bus vadovaujama J. Jafari (1988) holistiniu turizmo apibrėžimu, integruojančiu bene daugiausia skirtingų aspektų: „turizmas – tai mokslas apie žmones, keliaujančius už savo gyvenamosios vietovės ribų, pramonę, kuri reaguoja į jo poreikius, bei jų abiejų įtaką priimančios šalies socialinei, kultūrinei, ekonominei ir fizinei aplinkai“.

**Magistro baigiamąjį darbą sudaro:** įvadas, penki skyriai, literatūros sąrašas, darbo anotacija ir santrauka, prieduose pateikiamos lentelės, diagramos ir empirinio tyrimo rezultatai. Pirmajame skyriuje

apibūdinami tyrimo tikslai, uždaviniai ir metodai. Antrasis – skirtas apibendrinti teoriniams mokslinės literatūros teiginiams apie turizmo sistemos funkcionavimą ir padarinius krašto gamtai, kultūrai ir ekonomikai. Trečiasis – penktasis skyriai skirti Lietuvos turizmo sistemos susiformavimo ir raidos empiriniam tyrimui. Penktojo skyriaus paskutiniajame poskyryje pateikiama profesinio turizmo atvejo analizė nepretenduoja į visuotinumą, nes apima tik mažą didelio tyrimo objekto – Lietuvos turizmo sistemos – fragmentą.

## **TYRIMO TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR METODAI**

### **1.1. Tyrimo problematikos bei mokslinės literatūros apžvalga**

Turizmo mokslas kaip tyrimų objektas, yra gana naujas, kadangi poreikis turizmo produktui masinį pobūdį įgavo tik po II Pasaulinio karo. Šiuolaikinėje epochoje turizmas traktuojamas kaip sudėtinga socialinė-ekonominė sistema, kurioje integruotas daugiašakis gamybinis kompleksas, sietinas su visuomeniniais bei ekologiniais veiklos aspektais.

Turizmą kaip reiškinį nagrinėja bent penki tradiciniai akademiniai mokslai: ekonomika, sociologija, psichologija, geografija bei antropologija. Mūsų atveju, kadangi apibūdinsime ir šio reiškinio kaitą laike, prie jų prisideda ir istorija. Toks tarpdisciplininis turizmo tyrimo aspektas patvirtina turizmo kompleksiskumą ir aiškių ribų nebuvimą. Dėl šios priežasties kai kurie tyrinėtojai, pvz., Z. Jovovic, siūlo kurti netgi atskirą mokslinę discipliną (Lietuvoje tam būtų linkusi pritarti A. R. Ligeikienė), tačiau dauguma mokslininkų, bent jau kol kas, pirmenybę teikia kompleksiniams tyrinėjimams. Svarbu pabrėžti, kad analizuojant turizmą bet kuriuo požiūriu išskiriami turizmo subjektai (turistai) bei objektai (privataus verslo įmonės, visuomeninės bei valstybinės institucijos) (Randomanskaitė, 2004, l. 51).

Nors turizmo kaip sistemos analizėje išskiriamas vietinis, atvykstamasis bei išvykstamasis turizmas, darbe sistemiškai analizuojamas tik atvykstamasis turizmas, nes dėl šaltinių prieinamumo ir ribotos apimties išvykstamąjį turizmą galima aprašyti tik fragmentiškai, skiriant tam vieną skyrelį 5 skyriuje. Mūsų atveju kiek mažiau dėmesio skirta ekonominiam tyrimo aspektui, kadangi jis buvo plačiai analizuotas net keliose daktaro disertacijose (D. Labanauskaitė, 2002; A. R. Ligeikienė, 2003; A. R. Ligeikienė, 2004). Kai kuriuos atvykstamojo turizmo ekonominius aspektus nagrinėjo V. Kindurys, B. Vengrienė, A. Damulienė, D. Dvilevičienė, A. Armaitienė, P. Grecevičius, I. Vainienė, A. Urbis, V. Latvėnienė. Šiuose darbuose turizmas apibūdinamas kaip pramonės šaka, kaip tam tikra ekonominė sistema, jos rinkos ribos bei konkurencingumas. Tačiau ir jose daugiau orientuojamasi į mokslinėje literatūroje plačiau tyrinėtus teorinius klausimus, pateikiami įvairūs sisteminiai ir sąveikos modeliai, ir tik probėgšmais kai kurios teorinės schemos taikomos Lietuvos turizmo sistemai.

Kita vertus, ekonominės naudos akcentavimas, kuriuo pasižymi daugelis ankstesnių tyrinėjimų, yra vienpusiškas, kadangi ignoruojamas turizmo intensyvavimo neigiamas poveikis fizinei ir

sociokultūrinei aplinkai. Pastaraisiais metais vis dažniau akcentuojama subalansuota turizmo plėtra bei tokios turizmo formos kaip ekoturizmas, žaliasis turizmas, miestų turizmas. Tarptautiniu mastu subalansuoto (dar taikomi *darnios* ir *tolygios* turizmo plėtros terminai) turizmo (*angl.* sustainable tourism) koncepcija buvo suformuluota 1995 m. Kanarų salų Lancaroto miestelyje vykusioje PTO konferencijoje, o apibrėžta Pasaulio kelionių ir turizmo tarybos, Pasaulio turizmo tarybos ir Žemės tarybos (Earth Council) 1996 m. dokumente Agenda 21 Kelionių ir turizmo sektoriui (Sustainable tourism as a factor..., 2006, p. 32). Subalansuoto turizmo Europai apibrėžimas patvirtintas 2001 m. Europos Komisijos priimtoje Subalansuoto turizmo strategijoje, kurioje numatyta:

- Subalansuotą plėtrą padaryti visuotiniu turizmo politikos pagrindu;
- Integruoti atitinkamas priemones turizmui plėtoti į ekonominę, aplinkosauginę ir socialinę plėtrą užtikrinančias priemones;
- Atsižvelgti į susijusius padarinius;
- Susieti tarpusavyje visas tikslo siekimo priemones;
- Planuoti ir prognozuoti visų turizmo subjektų kooperaciją ir aktyvų dalyvavimą subalansuoto turizmo projektų kūrime, pripažįstant esminį vaidmenį lokaliniais ir regioniniais veiksniams bei smulkioms įmonėms;
- Teikti pirmenybę bendradarbiavimui tarp privačių įmonių ir piliečių bendruomenių;
- Nukreipti ES fondų finansavimą subalansuoto turizmo plėtrai, ypač skiriant resursus naujosioms narėms. (Sustainable tourism as a factor..., 2006, p. 34 )

Ši plėtros koncepcija siejama su tikslingesniu turistų srautų organizavimu, jau esamų išteklių ir pajėgumų efektyvesniu panaudojimu, vengiant drastiškų aplinkos transformacijų. Todėl būtina suformuluoti ir spręsti dilemą tarp **siekio** pritraukti į šalį kuo didesniu turistų srautus ir gauti kuo didesnę ekonominį efektą ir **poreikio** išvengti masinio turizmo sąlygojamų poveikių fizinei ir sociokultūrinei aplinkai. Nors iš pradžių didžiausias dėmesys buvo skiriamas ekonominiam turizmo verslo efektyvumui, tačiau ilgainiui įsitikinta, kad socialinės, kultūrinės ir fizinės aplinkos transformavimas, pritaikymas turizmo poreikiams duoda negatyvių rezultatų – prarandamas unikalumas, o tuo pačiu šalies kaip turizmo objekto patrauklumas. Antai tokie turizmo plėtros efektai, kaip užterštumo lygis ar triukšmo padidėjimas ne tik mažina turizmo objektų patrauklumą, bet ir sukelia kiekybiškai sunkiai apskaičiuojamų padarinių vietinėms, regioninėms ar net nacionalinėms bendruomenėms. Siekiant paklaustos ir pasiūlos subalansavimo, rinkos sąlygomis savireguliacija neužtikrina turizmo sistemos elementų suderinamumo ir sąveikos, todėl būtinas valstybės indėlis formuluojant ir įgyvendinant turizmo politiką. Sociokultūrinis turizmo vertinimas atskleidė neigiamas turizmo komercializacijos

pasekmes, tarp kurių svarbią vietą užima priklausomybė nuo turizmo, išstumianti tradicines ekonominės, socialinės ir kultūrinės veiklos formas. Ši dilema sprendžiama valstybės mastu nustatant priimtinių pokyčių ribas, koordinuojant turizmo objektų veiklos apimtį, derinant suinteresuotų grupių bei vartotojų poreikius, planuojant ir valdant turizmo plėtros procesą.

Pastaruoju metu vis labiau stiprėja įsitikinimas, kad turizmo plėtros atidus ir nuoseklus planavimas būtinas ne tik nacionaliniu, bet ir viršnacionaliniu lygiu. Lietuvai tapus ES nare, būtina ne tik mokytis iš tų šalių, kuriose turizmo planavimas ir valdymas turi senas tradicijas ir gali būti pavyzdys Lietuvai, bet ir prisidėti prie turizmo valdymo organizavimo bendrųjų ES institucijų lygiu. Todėl dar labiau aktualūs tampa sisteminiai kompleksiniai tyrimai, įvertinantys turizmo plėtros poveikius eurointegracinių procesų erdvėje.

Tokių tyrinėjimų, orientuotų konkrečiai į magistriniame darbe analizuojamą temą, kol kas Lietuvoje neatlikta, įvairiuose darbuose nagrinėjami tik pavieniai problemų aspektai. Todėl rašant darbą daugiausia naudotasi valstybės institucijų ir savivaldybių dokumentais, statistine medžiaga. Tačiau Lietuvos Respublikoje statistinių duomenų kaupimas nebuvo nuoseklus. Statistikos departamentas nesilaikė ES direktyvos „Dėl statistinės informacijos rinkimo turizmo srityje“ reikalavimų, duomenų teikimą žadėjo atnaujinti tik 2008 metais. Susiduriama su problema, kad Lietuvai įstojus į ES, statistika jau nebefiksavo, kiek ir iš kokių ES šalių į Lietuvą atvyksta turistų. Taip pat nėra išsamių duomenų apie apgyvendintų turistų skaičių kaimo turizmo sodybose.

Pastaruoju metu Nacionalinėje M. Mažvydo bibliotekoje esančioje Tarptautinių organizacijų dokumentų skaitykloje ir ES Informacijos biure tapo prieinami daugelis turizmo plėtrą reglamentuojančių ES dokumentų bei jai skirtų tyrinėjimų, dažniausiai išleistų Europos Komisijos Oficialiosios spaudos biuro Liuksemburge, pvz.: *Tourism and the European Union: a Practical Guide*, 1996; *Structure, performance and competitiveness of European Tourism and its Enterprises*, 2003; *Tourism management: analysis, behaviour and strategy*, 2008; *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*, Amsterdam, 2006, ir kt. Pažymėtina, kad vos prasidėjus pokyčiams Rytų ir Vidurio Europos šalyse, ES institucijos ėmė domėtis turizmo perspektyvomis jose (*Tourism resources in Eastern Europe, problems and prospects of cooperation: Studies*, 1991 ir kt.). Dėmesys šiam regionui akcentuojamas iki šiol (*Tourism in the New Europe: the challenges and opportunities of EU enlargement*, 2006). Pastarajame leidinyje spausdinami ir straipsniai apie Latvijos (autoriai: I. Druva-Druvaskalne, I. Abols, A. Šlara) ir Estijos (autoriai: J. Jarvis ir P. Kallas) turizmo raidą, tačiau statistinė medžiaga juose yra iki 2004 m., todėl rašant apie vėlesnį laikotarpį teks apsiriboti *Eurostato* pateikiama statistika. Iš kitų ES šalių labiau prieinami Austrijos turizmo padėti apibūdinantys tyrinėjimai



**A. Mickevičiaus bibliotekos Austrų literatūros skaitykloje.** Lyginimus iš dalies teko pagrįsti Turizmo enciklopedijos pateikiama ir internetinėje erdvėje esama medžiaga. Reikėtų pažymėti interneto svetainę „Hieros Gamos Index“, kurioje yra 5 kalbomis (anglų, vokiečių, ispanų, prancūzų, italų) sukomplektuoti su turizmu susiję teisiniai ir vyriausybiniai dokumentai, pateikiama nuorodų į teisinę literatūrą, naujienu grupes, virtualius seminarus. ES teisės dokumentai kaupiami svetainėje „eur-lex.europa.eu“. Iš pastaruju metu priimtų minėtini dokumentai dėl aviatransporto keleivių teisių ir skrydžių saugos.

Taip pat būtina pažymėti, kad nagrinėjamos turizmo sistemos išskirtinis bruožas yra tas, kad netgi tie aspektai, kurie atrodo esantys pakankamai ištirti, dėl nuolat kintančių vartotojų poreikių, aplinkos sąlygų pokyčių verčia jau ištirtą problemą analizuoti iš naujo. **Mūsų atveju vienas svarbiausių veiksnių yra Lietuvos Respublikos įstojimas į daugumą ES šalių vienijančią Šengeno erdvę.** Pastaruju metu pasireiškusi finansinė ir išibėgėjanti ekonominė krizė, kuri laikoma būsiant didžiausia nuo 1929–1932 m. „didžiosios depresijos“ laikų, taip pat neabejotinai darys didelę įtaką turizmo raidai (Pasaulinė turizmo organizacija (toliau – PTO) į tai jau atkreipė dėmesį), todėl prognozėse į galimus pokyčius būtina atsižvelgti. Tačiau darbas rašomas tokiu metu, kol krizės mastas ir galimi padariniai dar labai neaiškūs, sudėtinga vertinti įvairius pranešimus apie jos mastą, todėl analizėje galimos įvairios paklaidos, kurias bus galima koreguoti darbo gynimo ir vėlesnio praktinio taikymo metu.

## 1.2. Tyrimo tikslai ir uždaviniai

Magistrinio darbo **tikslas** – teorinių ir empirinių tyrimų pagrindu atskleisti turizmo sistemos Lietuvoje funkcionavimo ir plėtros proceso ypatumus, suformuluojant bendrąją plėtros koncepciją ir jos vietą **eurointegracinių procesų erdvėje.**

Darbo autorius sieks išspręsti tokius **uždavinius**:

- Remiantis moksline literatūra suformuluoti priimtinausią turizmo sistemos modelį;
- Apibūdinti Lietuvos turizmo išteklius įvairiais raidos etapais;
- Atlikti turizmo sektoriaus statistinę analizę;
- Išanalizuoti Lietuvos turizmo sistemos plėtrą reglamentuojančius dokumentus;
- Apibūdinti Lietuvos turizmo politiką, strateginius tikslus bei jų įgyvendinimo būdus ir priemones;
- Lietuvos turizmo sektoriaus padėtį ir perspektyvas įvertinti ES politikos bei eurointegracinių procesų kontekste bei palyginti su pasirinktomis Baltijos šalimis;
- Įvertinti turizmo sektoriaus galimybes ir grėsmes, pateikiant SSGG (SWOT) analizę;

- Apibendrinti autoriaus praktinę patirtį tiek bendrųjų pastebėjimų, tiek specialios apklausos sąlygomis kaip atvejo analizę.

### 1. 3. Darbo naujumas ir praktinis reikšmingumas

#### Darbo naujumas ir aktualumas:

- Patikslinama turizmo sistemos **definicija** bei turizmo sistemos modelis, atsižvelgiant į turizmo sistemos struktūrinį neapibrėžtumą ir elementų dinamiškumą.
- Apibrėžiamas turizmo sistemos plėtros poveikis ekonominei, socialinei, kultūrinei bei fizinei aplinkai. Orientuojantis į tai, jog turizmo atsisakymas yra nepriimtinas, jo plėtrai taikoma priimtinių pokyčių ribų samprata.
- Apibūdinant turizmo plėtrą Lietuvos Respublikoje pagrindžiamas leistinas plėtros laipsnis, numatomas turizmo pobūdis, formos, potencialių vartotojų segmentai ir augimo tempai. Šiais aspektais plėtra Lietuvoje lyginama su kitomis Baltijos šalimis, kurios vienintelės iš dabartinių ES šalių paveldėjo Lietuvai identišką situaciją (kaip buvusios SSRS okupuotos šalys, nepaveldėjusios jokių rinkos tradicijų, privataus sektoriaus, vakarietiško valdymo institucijų). Minėtų šalių situacija lyginama su Austrija kaip viena iš mažesniųjų „senųjų“ ES narių, turinčių galias turizmo plėtros tradicijas, kurios modelis dažniau nei kitų analizuojamas Lietuvoje.
- Prognozuojama, koks gali būti prasidedančios krizės poveikis įvairiems turizmo segmentams.

#### Praktinis reikšmingumas:

- Darbo rezultatai gali būti panaudojami turizmo sistemos plėtros formavimo procese, siekiant subalansuoto turizmo augimo tempo, leistino plėtros laipsnio bei potencialių vartotojų segmentų diferencijavimo.
- Darbo teiginiai ir išvados gali būti panaudoti autoriaus bei kitų turizmo sektoriaus darbuotojų praktiniame darbe planuojant organizacijos veiklos gaires, tikslinant prioritetus, siūlant vienokius ar kitokius įstaigos darbo patobulinimus.

### 1. 4. Tyrimo metodai

Tiriant pasirinktąjį objektą – turizmą kaip visuomenės veiklos sistemą, jos raidą, padėtį bei plėtrą Lietuvoje ir lyginant ją su ES šalimis, – taikomi įvairūs **moksliniai metodai**:

- **Aprašomasis metodas** taikomas apibūdinant turizmo sistemos padėtį Lietuvoje ir pasirinktose ES šalyse;

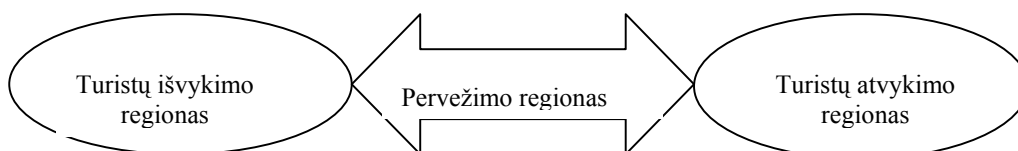
- Apibūdinant turizmo raidą Lietuvoje ir ES šalyse taikomas *istorinis metodas*;
- Mokslinės literatūros *problemė analizė* taikyta siekiant išryškinti įvairių turizmo sistemos ir jos funkcionavimo sąlygojamų poveikių interpretacijų prasminius skirtumus, patikslinti turizmo sistemos definiciją ir modelį, suformuluoti teorinius turizmo plėtros planavimo ir valdymo nacionaliniu ir ES lygiu metmenis;
- *Lyginamosios analizės* bei *loginės dedukcijos* metodai taikomi nustatant tarpdisciplininius ir skirtingų tyrinėtojų taikytus turizmo sistemos plėtros planavimo ir politikos formavimo principų bei institucinių struktūrų privalumus, trūkumus bei tarpusavio skirtumus;
- Statistinių duomenų analizė ir *analitinis metodas* buvo taikomi nagrinėjant Lietuvos ir ES šalių turizmo sektoriaus kiekybinius bei kokybinius pokyčius bei įvertinant plėtros tendencijas;
- *Atvejo analizės* metodas taikomas apibendrinant profesinę patirtį ir analizuojant profesinių turistų apklausos metu surinktus duomenis.

## 2. TURIZMO SISTEMOS FUNKCIONAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

### 2.1. Turizmo sistemos modeliai

Turizmo sistemą galima apibūdinti išskiriant 1) tikslus; 2) aplinką, esančią už sistemos ribų ir lemiančią veiklos pobūdį; 3) išteklius; 4) sudedamąsias dalis; 5) valdymą – planavimą ir kontrolę. Literatūroje esama keletas sistemos modelių, kurias daktaro disertacijoje analizavo R. A. Ligeikienė (2003). Pateiksime tik jos apibūdintų dviejų pirmųjų modelių schemas ir trijų minėtų modelių sugretinimą:

1 pav. Neil Leiper, 1990

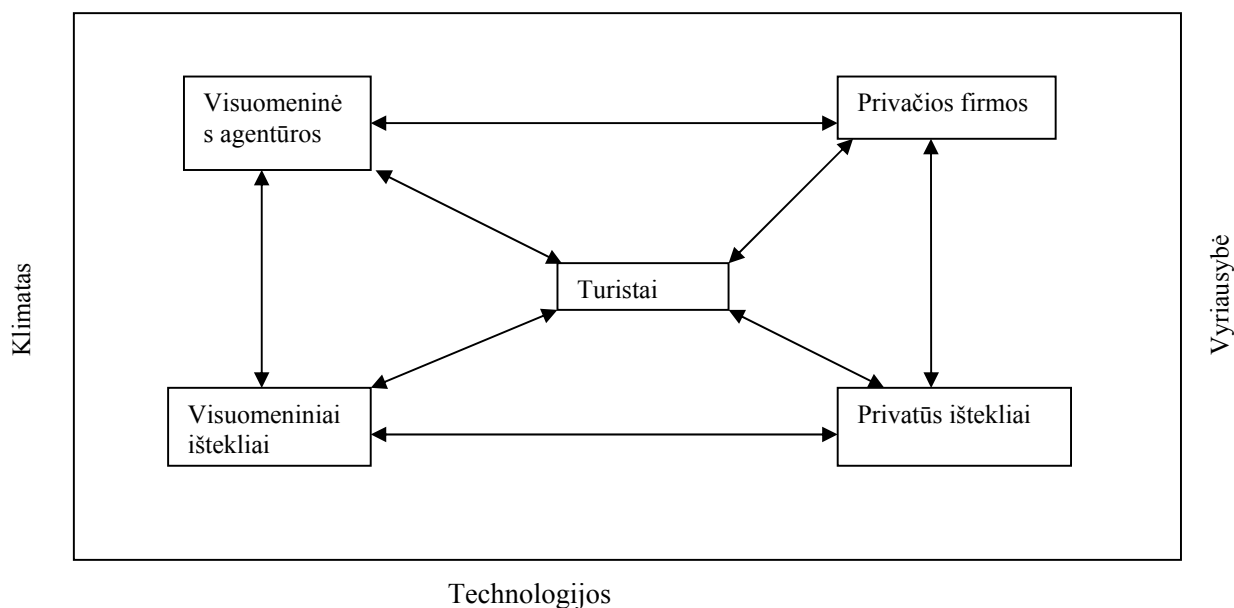


Aplinka: sociokultūrinė, žmogiškoji, ekonominė, technologinė, fizinė, politinė, teisinė

2 pav. George Hololeck, 1991

Ekonomika

Socialinė-kultūrinė aplinka



3 pav. Turizmo sistemų palyginamoji lentelė

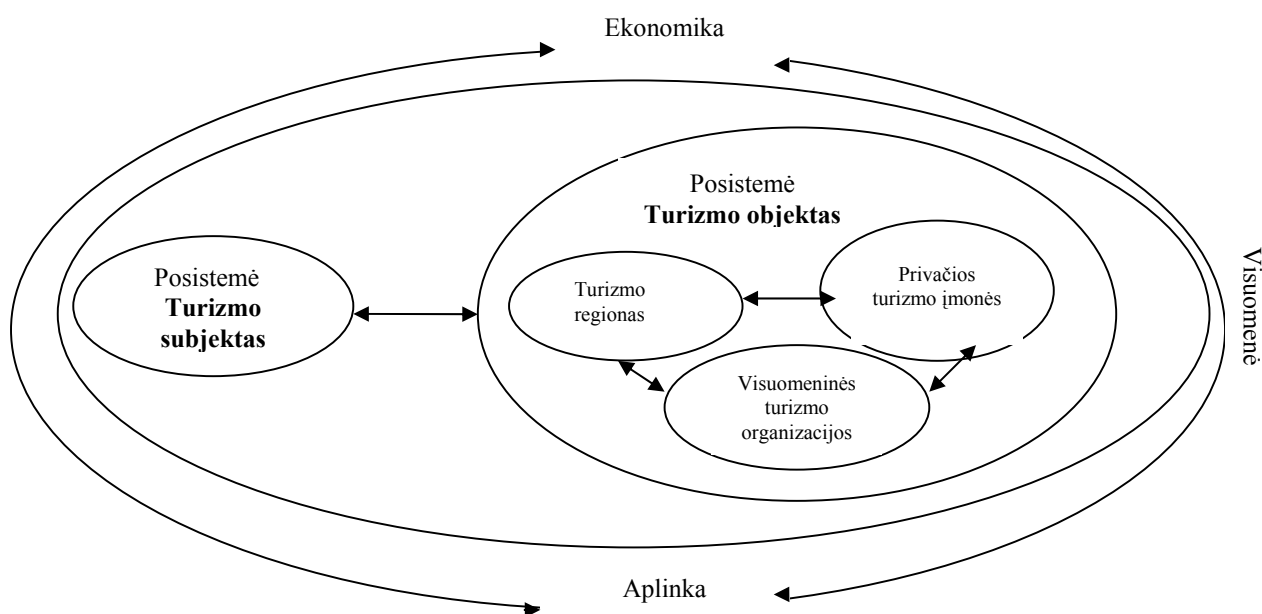
Neil Leiper, 1990	George Hololeck, 1991	Claude Kaspar, 1995
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vartotojai</li> <li>▪ Geografiniai elementai</li> <li>▪ Turizmo ištekliai</li> <li>▪ Turizmo pramonė</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turistai</li> <li>▪ Privačios firmos</li> <li>▪ Privatūs ištekliai</li> <li>▪ Visuomeninės agentūros</li> <li>▪ Visuomeniniai ištekliai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turizmo subjektas – vartotojai;</li> <li>▪ Turizmo objektas: <ul style="list-style-type: none"> <li>– turistus generuojančios sritys;</li> <li>– turizmo įmonės;</li> <li>– turizmo organizacijos</li> </ul> </li> </ul>

Nepaisant skirtumų, akivaizdu, kad vieni autoriai daugiau dėmesio skiria procesinei funkcinei sampratai, kuri akcentuoja žmonių judėjimą, jų apsisistojimą įvairiose vietose bei keliautojų poreikių tenkinimą šio judėjimo metu, o kiti – institucinei struktūrinei sampratai, nagrinėjančiai turizmą kaip visumą struktūrinių elementų, leidžiančių tenkinti keliaujančiųjų poreikius. Abi šias puses integruoja trečiasis modelis, kurio autorius Claude Kaspar turizmą traktuoja netgi ne kaip savarankišką sistemą, bet kaip socialinę-ekonominę posistemę, kuri tuo pat metu yra integruota į „visuomenės“ ir „ekonomikos“ sistemas. Kartu turizmo funkcionavimas yra susiejamas ir su sąveika su supančia gamtine aplinka.

Literatūroje išskiriami tokie požiūrio į turizmą kaip į socialinę ekonominę posistemę:

- Ekonominis turizmo aspektas (kuris rinkos ekonomikos šalyse ilgą laiką buvo laikomas svarbiausiu) integruoja: paklausą ir pasiūlą turizmo rinkoje, turizmo marketingą ir vadybą, turizmo vaidmenį nacionalinėje ekonomikoje;
- Visuomeninis turizmo aspektas sietinas su nuostata, kad turizmas yra sukurtas žmogui (o ne žmogus turizmui), todėl ekonominius procesus būtina projektuoti remiantis visuomeninių socialinių grupių tarpusavio ryšiais ir sąveika. Šiuo požiūriu galima išskirti tokias problemines sritis:
  - turistai – jų poreikiai, motyvacija, elgesio stereotipai, turizmo įtaka poreikių struktūros vystymuisi;

- priimanti pusė – tai turistų kelionės tikslo sričių gyventojai, jų poreikiai, prognozuojami pokyčiai ir pokyčiai, kaip turistų priėmimo ir aptarnavimo rezultatas, poveikis gyvenimo standartams ir vertybėms, socialiniam, kultūriniam gyvenimui;
- kontakto tarp turisto ir priimančios pusės užmezgimas – bendros šio kontakto sąlygos (kalba, mentalitetas, kultūra, tradicijos), kontakto priimtumo tikimybė abiem kontaktuojančioms pusėms.
  - Ekologinis turizmo aspektas sąlygotas suvokimo, kad neproporcinga turizmo plėtra gali nulemti paties turizmo susinaikinimą: turizmas naudoja gamtinius išteklius, niokojama gamtinė aplinka. Iš dalies šios problemos neutralizuojamos skiriant lėšų paminklų apsaugai ir renovacijai.



4 pav. Turizmo sistemos modelis (A. R. Ligeikienė, 2003)

Klasikinės sistemų teorijos požiūriu, turizmui būdinga daugiapakopė hierarchinė struktūra. Įvairiuose dabartiniuose modeliuose šiek tiek skirtingai, tačiau vienaip ar kitaip galima išskirti sistemos aplinką, sistemos išteklius, sistemos sudedamąsias dalis. Visiems turizmo sistemos elementams

būdingas procesinis dinamiškumas, todėl ypač svarbus tampa sistemos valdymas, kaip prielaida sistemos vienetų veiklos koordinavimo bei sprendimų priėmimo suderinamumo užtikrinimui. Dinamiškoje sistemoje modeliai greit modifikuojasi ir sensta. Kol kas sunku pasakyti, kaip turizmo plėtros procesus paveiks prasidėjusi finansų krizė, tačiau galima neabejoti jos neigiamu poveikiu ir prognozuojant turizmo plėtrą integruoti atitinkamus veiksnius.

## **2.2. Turizmo plėtros ekonominiai aspektai**

Vykstant ekonominei, socialinei ir politinei globalizacijai, turizmas yra viena sparčiausiai besivystančių ūkio sferų. Jau dabar turizmas yra sukūręs per 400 mln. darbo vietų, pagamina per 12 proc. šalių vidaus produkto ir turi tendenciją toliau augti, jam tenka 7–8 proc. bendrų investicijų.

Tarptautinio atvykstamojo turizmo atžvilgiu pirmąją Europos regionas, užimantis maždaug pusės pasaulio rinkos, nors prognozuojama, kad 2020 m. ši dalis mažės iki 47 proc. (Rondomanskaitė, 2004, p. 16). Vertinant Centrinės ir Rytų Europos atvykstamojo turizmo augimo tempus PTO (2003 m.) prognozavo, kad kasmet ši rinka augs maždaug 4,4 proc. Tikėtina, kad dėl krizės šios prognozės gali būti pernelyg optimistinės.

Nepaisant didelės turizmo reikšmės tiek esamuoju, tiek prognozuojamuoju laikotarpiu, šios pramonės ekonominis poveikis neretai yra paslėptas, sunkiai kiekybiškai apibrėžiamas ir apskaičiuojamas dėl turizmo įvairiapusiškumo bei fragmentiškumo, nes jame integruojami ne vien ekonominiai, bet ir socialiniai-kultūriniai bei ekologiniai aspektai.

Turizmą kaip ūkio sistemą tyrinėti sunku ir dėl to, kad jos sudedamosios dalys dažnai tarnauja ne vien turizmo tikslams. Pavyzdžiui, restoranai, viešbučiai ir bankai prekes ir paslaugas teikia ne vien turistams, bet ir vietiniams gyventojams. Vieną iš jos posistemių – turizmo pramonę – išsamiai savo disertacijoje išnagrinėjo A. R. Ligeikienė (2003, l. 17–26). Kaip pagrindinius tyrinėjimo pjūvius ji nurodo:

1. Šakinę turizmo pramonės struktūrą (viešbučiai, keleivinio transporto įmonės, turizmo firmos, bankai, įmonės, besispecializuojančios turistinių prekių ir paslaugų gamyboje bei prekyboje);
2. Turizmo rinkas apimties atžvilgiu (maitinimo, komunalinio ūkio, buitinio aptarnavimo, miesto transporto, ryšių įmonės, reklamos agentūros, informacinės, kultūrinės įstaigos, teikiančios paslaugas ir vietas gyventojams. Tai apsunkina jų veiklos efektyvumo nustatymą);
3. Turizmo sektorių tinklo atžvilgiu (žemės ūkio, maisto pramonės ir kt. pramonės šakų įmonės, teikiančios turistinės reikšmės prekes ir paslaugas; įvairios organizacijos, statančios ir

modernizuojančios turistinius objektus; įmonės, gaminančios įrangą viešbučiams ir restoranams, mokymo įstaigos, ruošiančios turizmo specialistus).

Tokiu būdu, galima išskirti „*grynąją*“ *turizmo pramonę* (turizmo agentūros, turistų apgyvendinimo įstaigos, firmos, organizuojančios parodas ir mugės, vyriausybės turizmo plėtros institucijos; literatūroje ji dar vadinama pagrindine), *papildomąją turizmo pramonę* (gamybinę – suvenyrų, poilsio prekių, turizmo leidinių ir aptarnavimo – gidai, žurnalistai, draudimo kampanijos, diplomatinės atstovybės, turizmo priemonių, įrengimų nuoma ir kt.) bei *paremiančią turizmo pramonę* (gamyba – sporto prekės, rūbai, foto prekės, kosmetika, vaistai, aptarnavimo – visuomeninio maitinimo, kirpyklos, trenerių paslaugos, kultūrinio švietimo įstaigos, medicinos paslaugos). Mokslinėje literatūroje įsigalėjo nuostata, kad pagrindinės ir papildomosios turizmo pramonės santykis turėtų būti 1/3 : 2/3 (Spiriajevas, 2007, l. 67)

Turizmo pramonės sektorių tinklas apima valstybinių, privatų ir visuomeninių sektorių, turizmo produktai jame tiekiami ir tiesiogiai galutiniam vartotojui, ir netiesiogiai – per brokerius arba kelionių agentus, kompleksiskai – apimant tiesioginius ir netiesioginius tiekimo kanalus.

Turizmo pramonei būdingas kompleksiskumas bei procesinis dinamiškumas nulemia tai, jog jam charakteringas struktūrinis neapibrėžtumas. Dažnu atveju jos kokybę nulemia atskirų kelionės tikslo vietovių turizmo išteklių, galimybės individualizuoti standartinius paketus ir t. t.

Turizmo pramonės funkcionavimo efektyvumą nulemia gamybos ir paslaugų išsivystymo lygis ir turizmo išteklių panaudojimo efektyvumas. Nors turizmo produktas skirtas eksportui, jis neišvežamas iš šalies, tačiau jo paklausa labiau nei kitais atvejais įtakoja neekonominių veiksnių – politinių įvykių, šalies įvaizdžio ir kt. Turizmas didina šalių socialinį, kultūrinį potencialą per teikiamą nematerialinę naudą, vartotojų įgyjamus išpūdžius ir patyrimą.

Kita vertus, turizmo sektoriaus veikla visuomet yra ribota keliais požiūriais: 1) paklausos – kiekviena įmonė, siūlanti savo prekes ir paslaugas turistams, yra riboto gamybinio aktyvumo, susijusio su turistų finansinėmis galimybėmis; 2) turizmo produkto – nulemtas fiksuoto gamtinių išteklių kiekio; 3) supančios aplinkos – kai kurie maršrutai yra ypač jautrūs aplinkos pažeidimams; 4) laiko – laisvas laikas, kurį turistai gali skirti kelionėms; 5) juridiniai – gamtos apsaugos ir pan. įstatymai; 6) nežinojimo – baimės siūlyti naujus produktus ir patirti nesėkmę; 7) riboto aptarnavimo – viešbučių, lėktuvų ir pan.

Turizmo sistema – glaudžios paslaugų teikėjų ir vartotojų sąveikos sistema. Šios sąveikos, vadinasi ir turizmo sistemos funkcionavimo rezultatas yra neapčiuopiamas ir pasireiškia kaip vartotojų



pasitenkinimas arba nepasitenkinimas suteiktomis paslaugomis ir poveikiu ekonomikai, sociokultūrinei bei fizinei kelionės tikslo vietovės aplinkai.

Klaidingas požiūris, kad turizmas yra lengvai vystomas verslas. Toks jis tik pradiniam etape. Vėliau kyla vis didesnis aukštųjų technologijų poreikis: turėti aukšto lygio oro ir vandens transportą, visą infrastruktūrą apskritai, jo bei keleivių srautų valdymą, galimybę sumažinti sezoniskumą ir pan.

Turizmo poveikis ekonomikai yra gana sunkiai nustatomas. Problemiškas išlaidų turizmui atskyrimas nuo išlaidų kitoms prekėms, didelės išlaidos specifinės informacijos rinkimui ir apdorojimui. Kadangi labiausiai poveikis jaučiamas pirminiuose turizmo versluose, apsiribojama jų pajamų apskaičiavimu bei analize. Kita vertus, turizmo poveikio ekonomikai studijos pasižymi tendencijomis pabrėžti teigiamus turizmo pramonės veiklos rezultatus ir nutylėti bei apeiti neigiamus. Darbo autorius stengsis to išvengti.

### **2.3. Turizmo sociokultūriniai padariniai ir įtaka aplinkai**

Turizmo sociokultūrinis bei poveikis aplinkai labiau išryškėja atokiuose ir ekonomiškai silpnėsiuose regionuose. Pernelyg sparčiai vystomas turizmas tokiais atvejais pažeidžia tradicinius verslus ir gyvenimo būdą, formuojasi niveliuotas gyvenimo stilius. Įsigali „turizmo monokultūra“, kuri pati griauja savo egzistavimo pagrindą. Nors šias išvadas Vakarų tyrinėtojai dažniausiai taiko vadinamosioms Trečiojo pasaulio šalims, anksčiau turėjusioms silpnus ryšius su kitomis civilizacijomis, tačiau jas iš dalies galima pritaikyti ir Lietuvai, per 50 buvimo TSRS metų atribotai nuo likusio pasaulio, o per pastarąjį dvidešimtmetį išgyvenusiai drastiškus pasikeitimus:

- iš formaliai federacinės, o faktiškai unitarinės TSRS dalies ji tapo savarankiška valstybe, priimta į įvairias politines, ekonomines ir karines organizacijas;
- žlugus TSRS, išnyko izoliacija nuo globalizacijos procesų;
- iš absoliučios vadinamosios visuomeninės, o faktiškai valstybinės nuosavybės formos didžiąja dalimi pereita prie privačios;
- politine, socialine ir kultūrine orientacija tapo Vakarų šalies gyvenimo būdo modelis su išplėta pramogų kultūra, kuris daugeliu atvejų priimamas ne iš esmės, o imitaciškai (formaliai).

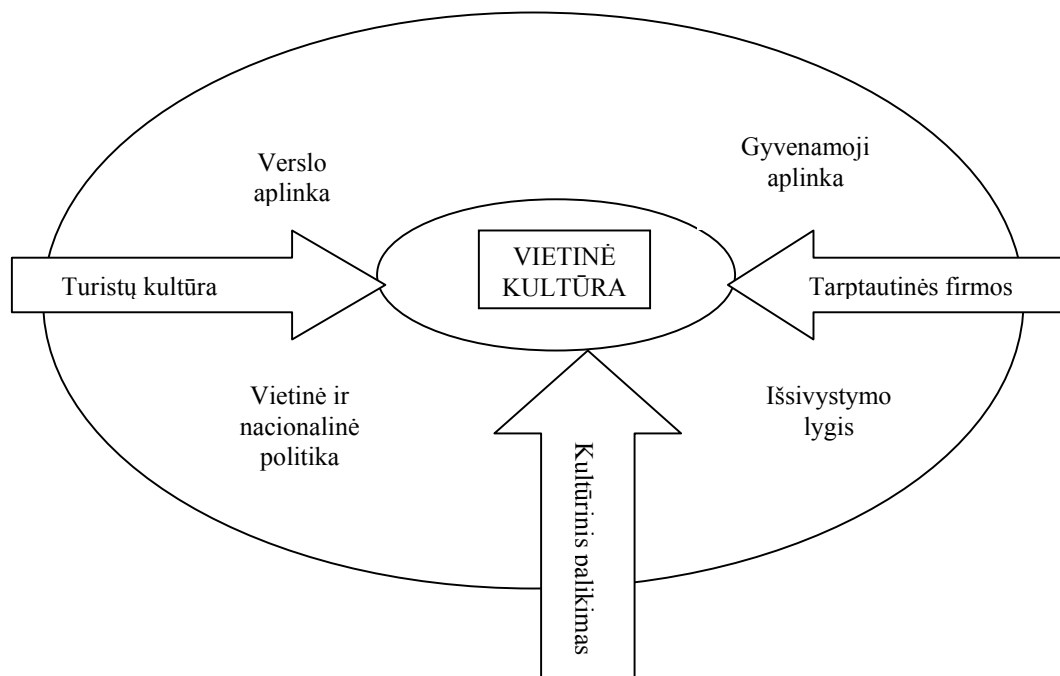
Šiomis sąlygomis plėtojamo turizmo strategija turi, palyginti su ilgus metus nuosekliai vystomo ūkio, pastovios socialinės struktūros ir kultūrinių preferencijų šalimis, specifinių bruožų. Turizmo sociokultūrinio poveikio įtaka priimančios šalies visuomenės ir turistų tarpusavio sąveikai ir šios

sąveikos inicijuojamiems santykiams – tyrinėtojus ypač dominanti, tačiau ir daugiausia problemų kelianti sritis.

Kelionės tikslo planavimas ir pritaikymas turistų poreikių tenkinimui priklauso nuo turizmo pramonės šakų įvairovės, aplinkos išteklių panaudojimo galimybių bei turizmo paslaugų įmonių sukuriama patrauklaus turizmo produkto. Tačiau dažnai ignoruojamos socialinės problemos, kylančios dėl sociokultūrinio poveikio turistus priimančiose šalyse bei visuomenės sugebėjimo išlaikyti savo šalies kultūrinį ir gamtinį potencialą, autentiškumą ir unikalumą.

Turizmo plėtros tam tikroje vietovėje potencialas dažniausiai priklauso nuo gamtinių ir kultūrinio palikimo išteklių kaip vietinės bendruomenės gyvybingumo bei turistinio patrauklumo elementų. Terminu *sociokultūrinis poveikis* apibūdinami žmonių grupių socialinės organizacijos pokyčiai bei esminės bendruomenės kultūrinės transformacijos. Sociokultūrinio poveikio terminas dažniausiai taikomas apibūdinti socialinių pokyčių įtaką kultūriniams, o ne atvirkščiai.

Poveikių subjektai ir kryptys, nulemiančios minėtus pokyčius schematiškai pateikiami 5 paveiksle. Šiuo modeliu daugiausia ir bus vadovaujama analizuojant dabartinę turizmo plėtros situaciją Lietuvoje ir prognozuojant tolesnius pokyčius.



5 pav. Turizmo įtaka vietinei kultūrai



Prieštaravimai, kylantys tarp vietinių gyventojų ir turistų, priklauso nuo turizmo plėtros stadijos ir plėtros įtakos gyvenimo gerovei, paslaugų kokybės standartų panašumo, turistų skaičiaus, nuo to, kaip turistai prisitaiko prie atvykimo šalies elgesio normų ir kaip vietinės bendruomenės reaguoja į turistų atvykimą.

Turizmo sociokultūrinis poveikis gali būti kiekybinis ir kokybinis. Kiekybinis poveikis yra gana nesunkiai išmatuojamas, net sudaryta maksimalaus lankytojų skaičiaus lentelė įvairioms turizmo formoms (J. Ch. Holloway. *The Business of Tourism*, 2006, p. 147), tuo tarpu kokybinis dažnai stebimas, bet sunkiai randami kriterijai jam objektyviai aprašyti. Mokslinėje literatūroje dažniausiai diskutuojama:

- Ar kiekybiniai ir kokybiniai poveikiai yra iš esmės skirtingi;
- Ar kiekybinis poveikis yra kokybinių pokyčių indikatorius.

Kita vertus, ne visoks sociokultūrinis poveikis vietinei bendruomenei yra žalingas. Daugeliu atvejų turizmo plėtra leidžia gerinti vietinių bendruomenių gyvenimo kokybę: didėja užimtumo galimybės, auga pajamos, gerėja medicina, stiprėja saugumas, t. y. gerėja gyvenimo standartai ir kokybė. Sociokultūrinė nauda gaunama:

- Gyvenimo kokybės gerėjimas, paskirstant iš turizmo gautas pajamas;
- Kultūrinio paveldo išsaugojimas vietovėse, kuriose kitu atveju jos būtų prarastos;
- Išlaikomi muziejai, teatrai ir kitos kultūrinės veiklos formos;
- Sustiprėja ar net atsinaujina vietos gyventojų pasididžiavimo savo kultūra jausmas, stiprėja jos vertės supratimas;
- Specialiųjų interesų (kaimo, ekologinis ir pan.) turizmas stiprina supratimą tarp vietinių gyventojų ir atvykstančiųjų. (A. R. Ligeikienė, 2003, l. 41).

Šiuolaikinį turizmą apibūdina tai, kad jo metu nesitenkinama vien pramoga, bet pramoga jungiama su savišvieta ir lankomos vietovės kultūros pažinimu. Kartu tai nulemia ir naujus sociokultūrinius poveikius, nes dažnos nedidelės turistų grupės, kurios, ilgesnį laiką praleisdamos vietovėje, gali smarkiai paveikti vietos gyventojų kultūrą ir papročius. Todėl planuojant turizmo plėtros politiką vienu iš jo tikslų reikėtų įvardyti sociokultūrinio poveikio kontroliavimą siekiant išvengti galimų konfliktų, o kartu – ir turizmo plėtros ribojimo. Neigiamų padarinių sumažinimui reikalinga išsami turizmo produkto analizė bei kelionės tikslo vietovės parengimo strategija, atsižvelgiant į vietinės bendruomenės požiūrį į turistus. Tam siekiama turizmo paslaugas teikiančių ir valdančių organizacijų bendradarbiavimo ir kooperacijos, numatant ir nuolat tiriant turistų motyvų ir elgsenos pasikeitimus.

Vietiniai gyventojai turėtų dalyvauti turizmo veiklos planavimo, plėtros ir kontrolės procese – tai leistų numatyti priimtinausias turizmo plėtros formas, leidžiančias išsaugoti krašto tradicijas ir kultūrinį savarankiškumą.

Neigiama *įtaka aplinkai* turizmo plėtros metu neišvengiama, tačiau ji turi būti kontroliuojama ir išlaikoma tam tikrose ribose. Nustatant turizmo poveikį bet kokios vietovės aplinkai, reikia įvertinti koreliaciją tarp tokių rodiklių, kaip šalies ekonomikos struktūra, atvykstančių turistų skaičius, turizmo veiklos rūšis, sociokultūriniai vietos gyventojų ir turistų skirtumai, vietinės aplinkos pažeidžiamumas (pvz., Kuršių nerijoje aplinka gali būti pažeidžiama greičiau nei Vidurio Lietuvoje). Turizmo poveikio padarinių įvertinimui būtina „suinventorinti“ egzistuojančias sąlygas ir taikyti nuolatinį monitoringą. Tyrinėtojai siūlo atsižvelgti į tokias aplinkybes: 1) turizmo vietovių panaudojimo ir plėtros intensyvumas; 2) ekosistemų gebėjimas atsinaujinti (elastingumas); 3) laiko perspektyva vykdančioms plėtrą. Plėtros intensyvumas suprantamas kaip gebėjimas prisitaikyti prie turistų skaičiaus. Prisitaikymo ribinis skaičius vadinamas kritine mase – jį peržengus neigiamas poveikis aplinkai tampa negrįžtamas. Atrodo, kad ją apskaičiuoti, žinant atvykusių ir išvykusių turistų statistiką, yra pakankamai paprasta, tačiau to neužtenka: svarbus ir buvimo vietovėje laikas, ir turistų aktyvumas lankomoje vietovėje. Tokiu atveju galima skatinti labiau tausojančias turizmo formas ir mažinti gamtą labiau niokojančių pramogų patrauklumą.

Turizmo sistemos ir aplinkos sąveika yra neišvengiama ir abipusė. Diskusija turi vykti ne dėl to, kokia turizmo teikiama nauda yra reikalinga, o kokio dydžio pokyčiai yra priimtini (Sustainable tourism as a factor..., 2006, p. 33–34). Tuomet turizmas plėtojamas ieškant optimalaus santykio tarp jo teikiamos naudos ir minimalios „priimtinos“ žalos aplinkai.

Tačiau priimtinių pokyčių ribų nustatymas ir atitinkamas turizmo planavimas įmanomas tik esant vieningai turizmo valdymo sistemai ir tik tuo atveju, jei visuomenė įtraukiama kontroliuojant turizmo plėtrą.

Daugiasektorinis turizmo pobūdis sąlygoja vyriausybinių, savivaldybių, privataus ir visuomeninio sektorių sąveiką. Turizmo sistemos neapibrėžtumas, procesinis dinamiškumas nulemia sistemos funkcionavimo rezultato specifiškumą. Rezultatas suprantamas kaip turizmo veiklos įtaka ekonomikai, sociokultūrinei ir fizinei aplinkai. Šie poveikiai sukelia pokyčius, kurių padariniai neretai yra priešingi prognozuotiems rezultatams. Tiek poveikius, tiek jų sukeltus pokyčius tyrimuose būtina vertinti ne atsietai, o kaip visumą, t. y. trimatį poveikį, kuriam būdingas sudėtingumas ir daugiaproblemiškumas.

### 3. TURIZMO RAIDOS LIETUVOJE ISTORINĖ APŽVALGA

#### 3.1. Turizmo raida 1992–2004 m.

Sovietiniais metais natūraliai turizmo plėtrai Lietuvoje trukdė daugybė politinių, ekonominių, socialinių, ideologinių, kultūrinių veiksnių. Tarp jų visų pirma minėtina vadinamoji „geležinė uždanga“, beveik visiškai atskyrusi komunistines ir kapitalistines šalis. Iš pastarųjų turistų atvykimas buvo be galo ribojamas, labai negausios ekskursijos buvo indoktrinuojamos ir griežtai stebimos KGB darbuotojų. Kiek mažiau ribotas turistų atvykimas iš vadinamųjų „liaudies demokratijų“ – TSRS satelitinių valstybių: Lenkijos, Bulgarijos, Vokietijos demokratinės Respublikos, Čekoslovakijos ir kt.

Taip pat pažymėtini planinio ūkio varžymai, savarankiškos iniciatyvos slopinimas, privačios veiklos draudimas, orientavimasis į ideologinius politinius turizmo tikslus. Komandinio ūkio sąlygomis turizmą Lietuvoje valdė profsąjungos ir valstybinės įmonės. Vietinis turizmas buvo profsąjungų žinioje. 1962 m. įvesta turizmo tarybų sistema, kuriai vadovavo Visasąjunginė profesinių sąjungų centro taryba. Planinių turizmo kelionių plėtrą koordinavo taip pat sąjunginė Turizmo ir ekskursijų centro taryba. Ji išleisdavo sąjunginių maršrutų kelialapius, pagal kuriuos ir buvo vykdoma visa veikla. Sovietinių respublikų turizmo tarybos turėjo teisę rengti tik vietinius maršrutus.

Užsienio turizmas buvo valdomas „Inturisto“, „Sputniko“, Kultūrinių ryšių su užsienio šalimis draugijos ir kitų su ja susijusių organizacijų. Jos buvo tiesioginėje SSRS KGB (Valstybės saugumo komiteto, *rus.*) priežiūroje. Ypač stropiai buvo prižiūrimi Lietuvos išeiviai. Jie neturėjo teisės išvykti iš Vilniaus, buvo nuolat sekami. Išvykstamojo turizmo grupėse, net į vadinamąsias socialistines šalis, visuomet buvo infiltruojamas KGB agentas.

Kadangi turistų skaičius iš esmės priklausė nuo centrinių įstaigų Maskvoje, turistus aptarnaujančios organizacijos nesirūpino, kaip tirti savo klientų poreikius ir pritraukti jų daugiau. Šalių, į kurias buvo nukreiptas turizmas, rinka nebuvo reiklė jo kokybei, todėl turistų aptarnavimas gerėjo labai lėtai, buvo labai smarkiai atsilikęs nuo Vakarų pasaulio turizmo industrijos.

Tik pertvarkos metais šioje srityje atsirado tam tikrų inovacijų: ėmė steigtis pirmosios firmos, kurių veikla paremta ūkiskaitos principais, pradėjo reikštis privati iniciatyva, imta rūpintis turistų aptarnavimo kokybe. Į Lietuvą pradėjo atvykti vis daugiau turistų iš Vakarų šalių.

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, pirmaisiais metais analizuojamame sektoriuje mažai kas pasikeitė, kadangi Lietuvos Respublikos užsienio valstybės vis dar nepripažino, o jos sienas kontroliavo TSRS tarnybos. Tik po 1991 m. rugpjūčio pučo ir TSRS žlugimo Lietuva po daugelio centralizuoto

valdymo metų pradėjo naują rinkos ekonomikos atkūrimo ir raidos etapą. Turizmo sektorių, kaip ir visą privatų šalies ūkį, teko kurti beveik tuščioje vietoje.

Prasidėjo sparti turizmo įmonių privatizacija, kuriai juridinį pagrindą suteikė 1991 02 28 Valstybinio turto pirminio privatizavimo įstatymas. Juo remiantis suskaidytos monopolinės turizmo valdymo struktūros, pradėtos kurti naujos privačios turizmo įmonės. Iš pradžių nukrypta į kitą kraštutinumą: 1992 įregistruota net 3 tūkst. įmonių, kurios savo įstatuose buvo įrašiusios turizmo paslaugų teikimą. Tačiau realiai šia veikla 1993 metais vertėsi mažiau nei šimtas.

Remiantis Įmonių įstatymo pataisa, 1994 m. sausio mėn. buvo įvestas turizmo įmonių licencijavimas. 1994 m. pabaigoje licencijas turėjo 386, 1995 m. pabaigoje – 342 įmonės (Turizmas Lietuvoje, 1998, p. 25). 1992 05 08 buvo priimtas LR Vyriausybės nutarimas Nr. 334 „Dėl Lietuvos Respublikos ūkio plėtojimo prioritetinių kryptių ir ekonominių programų“, kur paslaugų infrastruktūra (taigi ir turizmas) pripažįstama ūkio plėtojimo prioritetine kryptimi ir įgauna teisę į visų rūšių skatinimo formas (subsidijas, lengvatinius kreditus ir pan.).

1992 04 14 įkurta Valstybinė turizmo tarnyba (1995 04 26 reorganizuota į Valstybinį turizmo departamentą veikiančią prie Ūkio ministerijos). Tai buvo (ir išlieka) vienintelė valstybinė institucija, tiesiogiai atsakinga už turizmo plėtrą. Vyriausybės aparate buvo tik patarėjo sporto ir turizmo klausimais etatas. Taigi turizmo sistema tuo laikotarpiu dar nebuvo spėjusi persitvarkyti, joje dar nebuvo politikos formavimo ir jos įgyvendinimo funkcijas užtikrinančios organizacinės struktūros. Turizmo plėtra tuomet buvo suvokiama atsietai nuo turizmo politikos formavimo ir plėtros planavimo koncepcijos. Tai nulėmė nekoordinuotą ir chaotišką turizmo sistemos plėtrą.

Lietuvos buvimas tarpinėje Vakarų ir Rytų erdvėje aptariamuoju laikotarpiu nulėmė tai, kad turizmo pramonėje buvo smarkiau jaučiami ankstesnieji ryšiai. Tebevyravo turistai iš Rytų (tikriausiai sakant, buvusių TSRS) šalių, neigiamas aspektas buvo tas, kad ir mažėjo tiek organizuotų grupių, tiek pavienių turistų skaičius, ir trumpėjo jų Lietuvoje praleistas laikas. Reikia atsižvelgti ir į tai, kad besikuriančios turizmo įmonės pirmiausia griebėsi prieinamiausių ir pigiausių paslaugų.

Iki 1996 m. atvykstančių turistų skaičius mažėjo, po to ėmė pamažu augti. Tačiau turistų skaičių Lietuvoje drastiškai sumažino 1998 m. krizė Rusijoje. Tiesa, paradoksaliu būdu ji stipriau pasireiškė tik 2000–2001 m., kai smuko tiek pajamos iš atvykstamojo turizmo produkto, tiek ir pajamos iš turizmo nulemtų kitų ūkio šakų. Kita vertus, tai privertė tiek valstybines institucijas, o ypač privačias firmas daugiau orientuotis į Vakarų organizuojant ne tik išvykstamąjį, bet ir atvykstamąjį turizmą. Būtent po 2000 metų imtasi pertvarkyti visus Lietuvos turizmo sistemos elementus. Didėjant verslo turizmo lyginamajam svoriui ir brangesnio turizmo ekonominio produkto paklausai, smarkiai išplėtota viešbučių

statyba, didesnę užmojų įgijo kaimo turizmas, imta daugiau rūpintis atvykstančiųjų aptarnavimo kokybe (D. Labanauskaitė, 2002, l. 30–31). Didelės įtakos turėjo finansinė ES parama. Iki 2004 m. turizmo sektoriaus projektai buvo remiami pagal „Phare“ programą. Vienas pirmųjų taip paremtų projektų buvo Rambyno (Šilutės rj.) gamtos ir kultūros paveldo pritaikymas pažintiniam turizmui, kuriam „Phare“ mažųjų projektų fondas skyrė 94 tūkst. eurų. Šilutės rj. savivaldybės Ekonominės plėtros ir ryšių su užsieniu valdyba parengė ir įgyvendino ekologinio turizmo projektą Nemuno deltoje, kuriam finansavimą regioninio parko direkcija taip pat gavo pagal „Phare“ programą. Lėšos buvo gaunamos per Ūkio, Žemės ūkio, Susisiekimo ministerijas savivaldybėms dalyvaujant tarptautiniuose projektuose. Pasienio rajonai rengė bendrus projektus ES paramos programai pagal „Phare“ gauti – tokį projektą 2003 m. buvo parengę Joniškio ir Duobelės (Latvija) rajonai. Kaimo turizmo projektai buvo remiami pagal SAPARD programą.

Dirbantieji atvykstamojo turizmo srityje 2002 m. sudarė apie 4 proc. visų Lietuvos dirbančiųjų (Turizmas Lietuvoje, 2003, p. 20). Tačiau dauguma atvykstamojo turizmo statistinių rodiklių amžių sandūroje suprastėjo: mažėjo kolektyvinio apgyvendinimo įstaigų pajėgumų panaudojimas, mažėjo atvykstamojo turizmo ekonominio produkto sukuriama BVP dalis, atvykstamojo turizmo ekonominio produkto dalis šalies eksporte. Neseniai išsikūrusias atvykstamojo turizmo įmones smarkiai veikė veiklos sezoniškumas, kurį gerai atspindi tiek lankytojų srautai, tiek gautos pajamos.

Nors iš tarptautinio turizmo gaunamos pajamos Lietuvoje augo sparčiau nei ES šalyse, tačiau pats pajamų dydis išliko žemas: 2001 metais, skaičiuojant pagal ES vidurkį, jos buvo mažesnės 2,5 karto, o vienam Lietuvos gyventojui – mažesnės net 7,9 karto. Kitų šalių kandidačių kontekste Lietuva atrodė šiek tiek geriau. Pagal lankytojų skaičių ji smarkiai atsiliko nuo Čekijos, Lenkijos, Slovėnijos ir Vengrijos, tačiau pagal turistų skaičių – Vengriją ir Slovėniją aplenkė. Tarptautinio turizmo pajamos vienam gyventojui Lietuvoje buvo perpus didesnės nei Latvijoje, kurią vienintelę Lietuvai pavyko aplenkti, bet triskart mažesnės nei Estijoje (Compendium of Tourism Statistics. WTO, Madrid, 2002; prieiga internete: <http://www.hospitalitynet.org/book//114000488.html>). (Galimas dalykas, kad tokius didelius skirtumus nulėmė nepakankamai unifikuota šalių statistika.) Žymiai mažesnės ir vidutinės užsienio turisto išlaidos Lietuvoje.

Viena pagrindinių santykinai žemų pajamų skaičiuojant vienam gyventojui ir vienam turistui rodiklių priežastis buvo vis dar silpnai išvystyta, skurdi pramogų ir laisvalaikio leidimo paslaugų infrastruktūra. Vis dar sunkiai iš transformacijų sukeltų sukrėtimų vadavosi kurortai, ypač Druskininkai.

Nepakankamai buvo išvystyta turizmo infrastruktūra: nepakako apgyvendinimo įstaigų, daugelyje jų teikiamų paslaugų kokybė buvo žema, tačiau kainos santykinai aukštos, nepakankamas



marketingas. Turizmo agentūros, kurių buvo arti 300, daugiausia teikė išvykstamojo turizmo paslaugas. Atvykstamojo turizmo paslaugas teikė apie 20 proc. agentūrų, vietinio – per 18 proc.

Iki stojant į ES ne visose savivaldybėse spėta įsteigti turizmo informacijos centrus, nors esamuose kasmet apsilankydavo per 100 tūkst. lankytojų, dažnai į juos buvo skambinama, susisiekiama laiškais, faksu bei elektroniniu paštu. Apie pusę interesantų sudarė užsieniečiai. Todėl turizmo institucijos kėlė tikslą turizmo informacijos centrus įsteigti visose savivaldybėse ir sujungti į vieną sistemą. Planuota turizmo informacijos centrus įsteigti ir svarbiausiose užsienio turizmo rinkose.

Apibendrinant galima teigti, kad 1992–2004 m. laikotarpiu įvyko svarbiausias turizmo sistemos virsmas: iš sovietinės sistemos paveldėta valstybinė turizmo sistema buvo transformuota į ES šalims būdingą sistemą, kurioje derinama valstybės institucijų, nevalstybinių organizacijų ir privačių įmonių veikla. Susikūręs privatus sektorius iš pradžių ėmėsi pelningiausios ir mažiausiai sąnaudų reikalaujančios veiklos, tačiau laikotarpio pabaigoje padidėjo reikalavimai ir turizmo paslaugų kokybei.

### **3.2. Pokyčiai turizmo sistemoje įstojus į ES**

Sėkmingai baigusi derybas, surengusi visuotinį gyventojų referendumą, pasirašiusi ir ratifikavusi stojimo sutartį, 2004 m. gegužės 1 d. Lietuva kartu su 7 kitomis VRE valstybėmis, taip pat Malta ir Kipru tapo ES pilnateise nare.

2004 m. riba leidžia išryškinti tik dalį pokyčių, susijusių su turizmo plėtra. Kadangi Lietuvos Respublikos turizmo valdymo ir planavimo institucijos jau nuo dešimtojo dešimtmečio vidurio orientavosi į ES standartus, įstojus į Sąjungą pokyčiai nebuvo staigūs ar ryškūs. Netgi valstybinė Turizmo plėtros strategija, priimta 2003–2006 m., be didesnių korekcijų buvo vykdoma toliau. Greičiau galima daryti išvadą, kad vyko planuota ir prognozuota plėtra. Tyrinėtojai pažymi išaugusį apgyvendinimo įmonių skaičių, išaugusią apyvartą ir t. t., tačiau pokyčiai nėra kokybiniai. Atsižvelgiant į pastarųjų metų išaugusią infliaciją jie vertintini dar atsargiau. Be kita ko, tyrinėtojai pažymi atgijusią privačių asmenų iniciatyvą, išaugusią aptarnavimo kultūrą. Galima daryti prielaidą jog tai didesnio vietos gyventojų mobilumo, Vakarų šalių patirties perėmimo rezultatas. Turizmo struktūroje pažymėtinas verslo ir konferencijų turizmo išaugimas, kuris susijęs su Lietuvos integracija į ES struktūras.

Nuo 2004 m., vis labiau orientuojantis Vakarų šalių kryptimi, daugiau dėmesio imta skirti turizmo aprūpinimui informacinių technologijų produktais. Kaip tik 2004 m. pradėta įgyvendinti Nacionalinė turizmo plėtros sistema – daugiaplanis informacinis kompleksas, prieinamas internete

www.travel.lt/ ir informaciniuose terminaluose, leidžiantis vartotojams pasiekti daug informacijos apie objektus, susijusius su turizmu Lietuvoje. Prieiga prie sistemos vieša ir nemokama, informacija atnaujinama. Joje galima rasti informacijos apie:

- Rekreacinius išteklius (gamtos, kultūros išteklius, poilsio infrastruktūrą);
- Dalykinių interesų objektus (mokslo ir technikos, verslo, konferencijų centrus);
- Aktyviojo turizmo maršrutus (pėsčiųjų, dviračių, vandens ir kt. trasas);
- Kelionių organizavimo paslaugas;
- Turizmo informacijos paslaugas;
- Pramogų, laisvalaikio ir kt. paslaugas.

Svarbu tai, kad svetainėje gausu nuorodų į kitas turizmui skirtas svetaines, informacija atnaujinama. Pagrindinė informacija apie Lietuvą, be 10 Europos šalių kalbų, yra ir japonų kalba. Siekiama, kad sistemos duomenys kasmet būtų pateikiami bent viena nauja užsienio kalba. Tuo pačiu metu reguliariai atnaujinama informacija Europos turizmo portale [www.visitEurope.com](http://www.visitEurope.com).

Daugiau pokyčių atnešė 2007 12 21 (oro uostuose nuo 2008 03 30) įvykęs **prisijungimas prie Šengeno erdvės**, panaikinusios pasienio (sausumos ir jūros) kontrolę ir suderinusios politiką su jai nepriklausančiomis šalimis. Šia sutartimi atsisakyta tarpusavio sienų kontrolės, kad šių valstybių piliečiai galėtų laisvai judėti sutartį pasirašiusių valstybių teritorijoje ir kad būtų sudarytos palankios sąlygos vidaus rinkos veikimui. Šengeno sutarties valstybės vykdo bendrą vizų politiką trečiosioms šalims – turint vienos iš Šengeno valstybių vizą, galima vykti ir į likusias valstybes nares.

Tačiau atsivėrusios Šengeno erdvės sienos privertė dar labiau užverti kitas sienas – Rytuose. Jas imta kruopščiau saugoti, smarkiai pabrango vizos. Tai sukėlė gyventojų pasipriešinimą abiejose sienos pusėse. Vizų išdavimo tvarka visose Šengeno zonos šalyse yra vienodai reglamentuota, todėl Lietuva savo nuožiūra tvarkos keisti negali, taip pat kaip ir atvykimo bei keliavimo po ir per šalį ar visą Šengeno erdvę taisyklių. Lietuvai, kaip Šengeno zonos pakraščio valstybei, vizų išdavimo sugriežtinimas itin svarbu, nes 2007 m. pirmąjį pusmetį iš 1,13 mln. atvykusių turistų ir vienadienių lankytojų net 80,6 proc. sudarė rusai ir baltarusiai. Nors oficialių 2008 m. skaičių dar nėra, Statistikos departamento duomenimis, šią vasarą turistų iš Rusijos sumažėjo beveik tris kartus (nuo 505,6 iki 189,5 tūkst., ypač sumažėjo srautas iš Kaliningrado srities), o Baltarusijos – netgi šiek tiek padidėjo (nuo 161,5 iki 162,7 tūkst.), nors Turizmo departamentas buvo prognozavęs, kad turistų sumažės visų pirma iš Baltarusijos (A. Milašienė, B. Zaliapūgienė, p. 67). Po 1998 m. Rusijos krizės tai buvo antrasis veiksnys, smarkiai sumažinęs turistų iš Rytų šalių skaičių.

Iš Rytų šalių atvykstančių turistų skaičiaus sumažėjimą tenka kompensuoti gerinant sąlygas atvykstantiems iš Vakarų šalių. Siekiant išsaugoti ir didinti iš į vakarus esančių šalių atvykstančių turistų skaičių, būtina atsižvelgti į tai, kad jie pripratę prie didesnio komforto ir tikisi atvykę jį rasti.

Tam reikia:

- pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, užtikrinti svečių komfortą ir saugumą, didinti visuomenės svetingumą;
- pagerinti aprūpinimą transportu (ypač tiems, kurie atvyksta kitomis transporto priemonėmis);
- suteikti turistams išsamesnę informaciją apie lankomus objektus;
- suteikti paslaugas, prie kurių jie yra įpratę savo šalyse (pvz., golfas);
- labiau rūpintis individualiai keliaujančiais turistais;
- siekti išplėsti sezoniškumą;
- Atsižvelgti į vyresnio amžiaus asmenų skaičiaus didėjimą tarp turistų (sveikatos palaikymo paslaugų gerinimas);
- Didėjant ekologiško poilsio reikšmei, vis svarbesni tampa tokie veiksniai, kaip oro ir vandens tarša, maisto produktų kokybė, saugumas.

Vakariečiai yra įpratę prie spartaus gyvenimo tempo. Netgi atostogaudami jie linkę kuo daugiau aplankyti per kuo trumpesnę laiką. Tai daro tokią įtaką turizmo raidai:

- Daugiau turistų aplanko ne specialiai Lietuvą, bet visą Baltijos regioną;
- Kelionių objektai turi būti lengvai pasiekiami, geriausia – su greitu transportu;
- Daugiau turistų apsiriboja lankomu miestu ir artimiausiais objektais;
- Transporto spūstys atgraso turistus nuo individualių kelionių;
- Ilgesnes ekskursijas renkasi vyresnio amžiaus keleiviai;

Vakarų šalių turistų skaičiaus didėjimas reikalauja kuo sparčiau persiorientuoti prie elektroninio aptarnavimo, Interneto paslaugų teikimo. Turizmo plėtrai tai daro nevienareikšmį poveikį:

- Šie turistai yra įpratę užsakyti viešbučius ir bilietus internetu;
- Atvykę į šalį, jie linkę turėti prieigą prie interneto tiek profesiniais, tiek kultūriniais, tiek pramoginiais tikslais;
- Dėl to didėja individualių turistų srautai ir mažėja kelionių agentūrų vaidmuo;

- Svarbi tampa nacionalinių institucijų ir turizmo įstaigų Internetu talpinama informacija apie priimančią šalį, teikiamas paslaugas ir t. t., kartu mažėja turistinių vadovų, bukletų ir kitų leidinių reikšmė;
- Būtinumas rūpintis elektroninių paslaugų saugumu. (A. Gózdź, 2008, p. 29–30).

Ir toliau didelės įtakos turėjo finansinė ES parama. Po įstojimo į ES turizmo projektai buvo remiami pagal kelias programas. 2006 m. iš ES fondų buvo paremti Klaipėdos, Pakruojo ir Kelmės rajonų savivaldybių viešojo turizmo projektai. 2008 m. pagal programą „Turizmo paslaugų (produktų) įvairovės plėtra ir turizmo paslaugų kokybės gerinimas“ turizmo įmonės galėjo gauti 337 mln. Lt paramą. Pagal tarptautines programas buvo remiami ir regioniniai projektai. Telšių apskrityje pagal programą „Interreg IIIC“ 2004–2007 m. buvo vykdomas projektas COTOUR („Kooperacija plėtojant turizmą ir regioninius produktus“). Lėšos buvo gaunamos per Ūkio, Žemės ūkio, Susisiekimo ministerijas savivaldybėms dalyvaujant tarptautiniuose projektuose. Antai Šilutės rj. savivaldybės Ekonominės plėtros ir ryšių su užsieniu valdyba parengė ir įgyvendino ekologinio turizmo projektą Nemuno deltoje.

Įstojus į ES, padidėjo dėmesys Lietuvai tarptautinėse organizacijose. 2005 m. Lietuva susilaukė dėmesio PTO XVI Generalinėje asamblėjoje, vykusioje Senegale, 2006 m. kovo mėn. Vilniuje vyko tarptautinė konferencija „ES plėtros poveikis turizmo raidai Europoje“.

Parengtoje Konstitucijoje Europai, kurios priėmimas užstrigo, neįvykus referendumui Airijoje, turizmui skirtas III–281 straipsnis, kuriame numatyta skatinti valstybių narių konkurencingumą turizmo sektoriuje, skatinant palankios įmonių plėtrai aplinkos sukūrimą ir remti valstybių narių bendradarbiavimą, ypač keičiantis gera praktika.

Galima daryti išvadą, kad Lietuvai tapus ES nare, susidarė geresnės prielaidos turizmo sistemos plėtojimui. Padidėjo finansinė ES institucijų parama pagal įvairias programas. Įsijungimas į Šengeno erdvę palengvino Lietuvos turistų išvykimą į kitas ES valstybes, bet kuriam laikui sutrikdė turistų srautus: apsunkino jų atvykimą iš ne ES šalių dėl vizų pabrangimo ir pasunkėjusio sienos kirtimo.

### **3.3. Naujųjų turizmo sričių (kaimo, ekologinio, aktyviojo, dalykinio ir kt.) susiformavimas ir plėtra**

Greta tradicinių turizmo formų po nepriklausomybės atkūrimo Lietuvoje imtos plėtoti ir kitos turizmo formos, tarp kurių didžiausią užmojį įgavo *kaimo turizmas*. Jo ištakos siekia XX a. 7–8

dešimtmečius, kai ši veikla buvo plėtojama nacionaliniuose bei regioniniuose parkuose ir vadinama ne kaimo turizmu, o privataus apgyvendinimo sektoriaus poilsiautojams teikiamomis nuomos paslaugomis (I. Vainienė, 2001). Aukštaitijos nacionaliniame parke ištisi kaimai gyveno iš poilsiautojų iš Sankt Peterburgo (anuometinio Leningrado) bei Maskvos. Kaimo turizmo, kaip socialinio reiškinių ir ūkininkavimui alternatyvios veiklos pradžia laikytini 1994 metai, kai Lietuvos ūkininkų sąjungos iniciatyva vyko pirmieji seminarai apie kaimo turizmo plėtros galimybes Lietuvoje, o poilsis kaimo turizmo sodybose pirmąkart reklamuotas 1996 m., kuomet Lietuvos turizmo fondas pateikė informaciją apie keturias pirmąsias sodybas, susikūrė Lietuvos kaimo turizmo asociacija. Dar po metų išleisti pirmieji informaciniai leidiniai. Pirmaisiais metais poilsiautojų nebuvo daug: sodybų užimtumas tesiekė apie 15 proc., buvo labai ryškus sezoniškumas.

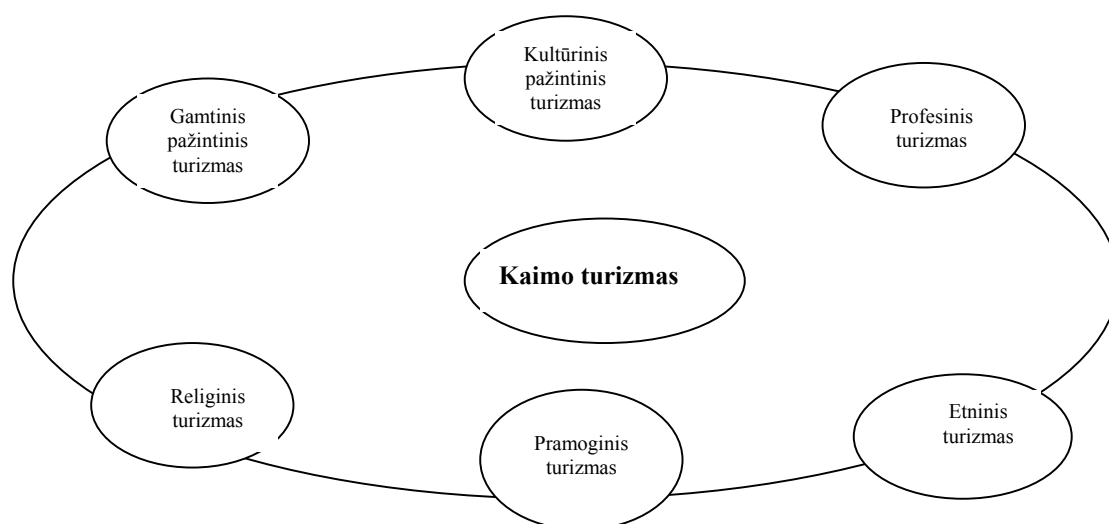
Naujosios ES narės, tarp jų ir Lietuva, išsiskiria tuo, kad jos mažiau paliestos pramonės ir urbanizacijos, išsaagojusios kai kuriuos tradicinio gyvenimo būdo bei papročių likučius, kuriuos vakarinė Europos dalis prarado dar XIX a. pabaigoje. Kartu su unikalia krašto gamta ir kultūra galime būti įdomūs įvairioms žmonių grupėms, besidominčioms tokiu gyvenimo būdu, etnologija, senaisiais amatais ir pan. Tokios kelionės turi šviečiamosios reikšmės, kelia turistų intelektualinį lygį, suteikia gerų emocijų, malonių pojūčių ir pan. Pastaruoju metu, vis didėjant maisto gamybos koncentracijai bei jo chemizacijai, kaimo turizmas sudaro sąlygas įvertinti natūralaus ir pramoniniu būdu pagaminto maisto skirtumą. Kartais kaimo gyventojams sunku pastebėti vietovės rekreacinius privalumus. Kaimo bendruomenių nariai, bendraudami su specialistais ir konsultantais, turi platesnes galimybes pastebėti veiklos plėtros galimybes.

Esama daug kaimo turizmo sampratų. Vienos jų kaimo turizmą tapatina su turizmu mažai apgyvendintose teritorijose, kitos akcentuoja kaime siūlomą veiklą. Kaimo turizmu paprastai vadinama veikla atitinkanti tokias sąlygas: vyksta kaimo vietovėse, atitinka kaimo vietovės charakteristikas – maža sodyba, žemės ūkiu paremta ekonomika, tradicinė socialinė struktūra, naudoja vietinius išteklius (I. Žalienė, 2006). Kaimo turizmo paslaugomis daugiausia naudojasi vietiniai miestų gyventojai, tik apie trečdalį sudaro užsieniečiai, tačiau jų dalis nuolat didėja. Kaimo turizmo struktūroje vyrauja trumpalaikis poilsis. Pirmaisiais kaimo turizmo organizavimo metais buvo labai ryškus kaimo turizmo sezoniškumas; pastaruoju metu jis lėtai, bet nuolatos mažėjo.

Kaimo turizme Lietuvoje labai ryškūs regioniniai bruožai. Daugiausia kaimo sodybų yra Aukštaitijoje ir Žemaitijoje. Sūduvoje ši turizmo forma nepopuliari, o Dzūkijoje – kol kas menkai išplėtotą. Įdomu, kad netoli Sūduvos esančiuose Lenkijos Suvalkuose, netoli Punsko, jau antrą dešimtmetį kaimo turizmo sodybą yra įrengęs ir sėkmingai plėtoja lietuvis P. Krukauskas.

Šiuolaikinis kaimo turizmas yra susijęs su kaimo teritorijų plėtra ir gyventojų perorientavimu iš tradicinės žemdirbystės į naujas veiklos formas. Kaimo gyventojams užsiėmimas kaimo turizmu atrodo kaip kelias į modernumą, kuris suvokiamas kaip išsivadavimas nuo atsilikimo ir galėjimas gyventi „kitoki gyvenimą“ – priartėti prie europietiško gyvenimo standartų. Daugeliu atvejų tai reiškia plytinį namą vietoje medinio, asfaltuotą keliuką vietoje žvyrkelio ir pan. Toks troškimas modernizuoti gyvenamąją aplinką neišvengiamai veda prie minėtų sociokultūrinių pokyčių ir tradicinio gyvenimo būdo spartaus praradimo. Kita vertus, Lietuvos miestų gyventojai, kurių daugelis tebėra pirmoji ar antroji „karta nuo žagrės“, dažnai turi kaime įsirengę tėvų ar senelių sodybas ir norėdami patenkinti kaimo turizmo teikiamas paslaugas, vyksta ten. Todėl oficialiai registruotose kaimo turizmo sodybose įsivyravo pramogų industrija, teikiamos savaitgalio pramogų paslaugos, kurioms būdingas triukšmas, gausus alkoholio vartojimas ir t.t. Taip kaimo turizmas neretai virsta savo priešybe.

Kita aplinkybė, nulemianti tokį kaimo turizmo plėtros kelią, yra lėtas kaimo turizmo investicijų atsiperkamumas: tyrinėtojų nuomone, sodybos įrengimas atsiperka maždaug per 10 metų, o kartais be papildomų verslų sodyba apskritai negali gyvuoti. Todėl siekiant išvengti sociokultūrinės aplinkos degradacijos sodybų šeimininkams, plėtojantiems tradicinį kaimo turizmą, reikalinga valstybės ar ES fondų parama. Kaip rodo Lenkijos pavyzdys, net ir tokiu atveju sodybos, be kaimo turizmo verslo, dar priverstos užsiimti ir vienokiais ar kitokiais papildomais darbais: tradiciniu žemės ūkiu, suvenyrų gamyba ir pan. Tačiau ES šalių patirtis rodo, kad, nors kaimo turizmas apima labai mažą šių šalių rinkos dalį, bet jis yra labai reikšmingas kaimo ekonomikai ir socialinės struktūros išlaikymui, o daugeliui nuošalių ir mažai rentabilių rajonų yra ta veikla, kuri leidžia tolygiai plėtoti regiono ekonomiką ir įvairiapusiškai patenkinti gyventojų poreikius.



6 pav. Kaimo turizmo struktūra (I. Vainienė, 2001)

Kaimo turizmui priskiriama ir tokia veikla, kai neteikiamos apgyvendinimo paslaugos, tačiau vienos dienos kelionių metų supažindinama su žemės ūkio veikla. Šioje srityje vyrauja ekologinių ūkių lankymas (turintis sąsajas su ekologiniu turizmu), taip pat lankymasis specifiniuose ūkiuose (vaistažolių, gėlininkystės ir pan.).

Kaimo turizmo sodybos skirstomos į etnografines (be komforto), minimalaus komforto ir modernias. Statistika ir apklausos rodo, kad dažniausiai pasirenkamos minimalaus komforto sodybos. Mažiausiai renkamos modernias sodybas. Šis rodiklis svarbus tiek sodybų šeimininkams, sudarantiems paslaugų paketą, tiek tokio turizmo organizatoriams.

**Ekologinis turizmas** artimai siejasi su kaimo turizmu. Jo idėja kilo Vakarų Europoje XX a. 8-ąjį dešimtmetį. Ekoturizmas populiarus tarp keliautojų, kurie vertina natūralią gamtą ir siekia ją išsaugoti. Jis gali egzistuoti tik pagal griežtą valdymo programą. Ekoturizme smarkiai reglamentuojamas turistų elgesys – jie negali privažiuoti prie lankomų objektų ir didelę kelio dalį privalo eiti pėsti, negali naudoti cheminių priemonių, maitinti gyvūnų ir t. t. Ekoturizmui yra tausojantysis turizmas, t. y. apimantis ne tik gamtinę aplinką, bet ir saugantis išteklius, gerbiantis vietos gyventojų papročius ir tradicijas, siekiantis nekenkti savo veikla vietiniams gyventojams. Tolesnė pakopa – beužsimezgantis atsakingasis turizmas, kuris ne vien tausoja sociokultūrinę bei gamtinę aplinką, bet ir prisideda tiek prie gamtosaugos, tiek prie vietinių socioekonominių ir sociokultūrinių reiškinių saugojimo.

Lietuvos turizmo departamento prie Ūkio ministerijos statistiniais duomenimis, 2000–2006 m. Lietuvoje kaimo turizmo sodybų skaičius išaugo 6 kartus, o lankytojų skaičius – 4 kartus, t. y. nuo 32 000 iki 120 000 per metus. Sparti Lietuvos kaimo turizmo plėtra vyko dėl keleto priežasčių: palankios šiam verslui įstatymų bazės, svetingumo industrijos tradicijų, pakankamai gausių tokio turizmo išteklių, turizmo subjektų aktyvumo. Plėtojantis kaimo turizmo verslui, daugelis Lietuvos rajonų ir netgi regionų kaimo turizmą vertina kaip prioritetinę, strateginę kryptį, kuria siekiama populiarinti kraštą ir pritraukti investicijas, tačiau ne visi regionai tam vienodai tinkami. Jau senokai yra pastebėta, kad LR silpnai ugdomi pasienio rajonai ne tik ekonomiškai atsilieka nuo centro, bet ir praranda su juo abiem pusėm svarbius integracinius ryšius. Tuo tarpu kaimo turizmo sodybos pasienio regionuose gali atlikti svarbų pažintinį integruojantį vaidmenį.

Lietuvos mokslininkai, tyrinėdami kaimo turizmo paplitimą Lietuvos regionuose, pastebėjo, kad kol kas jis daugiau priklauso ne nuo turizmo išteklių, bet nuo vietinių kaimo bendruomenių aktyvumo.

Antai Biržų, Kupiškio ir Pasvalio rajonuose 2006 m. kaimo turizmo sodybų buvo atitinkamai 2, 1 ir 3, o Rokiškio rj. – net 14, nors sąlygos šiuose rajonuose smarkiai nesiskiria. Ypač Biržų rj. nepakankamai panaudoja savo gamtinį padėtį – karstinių darinių paliktus pėdsakus.

2004–2006 m. kaimo turizmo sodyboms steigti buvo pateikta 118 paraiškų, o 2008 m. per 9 mėnesius jau pateiktos 122 paraiškos. Pastaraisiais metais nusistatyta remti tik tas kaimo turizmo sodybas, kurios plėtos tradicinį etnografinį gyvenimo būdą ir amatus. Pagal 2007–2013 m. Kaimo plėtros programos priemonę „Kaimo turizmo veiklos skatinimas“ per Nacionalinę mokėjimų agentūrą remiamos dvi veiklos sritys: „Kaimo turizmo skatinimas, įskaitant amatų plėtrą kaimo turizmo sodybose“ ir „Stovyklaviečių kaimo vietovėse įkūrimas ir plėtra“.

Kaimo vietovėse žymia dalimi vykdomas ir *aktyvusis turizmas*. Tai kelionės pėsčiomis, slidėmis, dviračiais, valtimis. Ši turizmo forma iš jo dalyvių reikalauja atitinkamo fizinio pasirengimo, gebėjimo orientuotis vietovėje, minimalių medicininių žinių nelaimėi atsitikus. Išskyrus pėsčiųjų turizmą, reikalingas atitinkamas inventorių. Šia turizmo forma dažniausiai užsiima vietos gyventojai, tačiau kartais ją renkasi ir užsieniečiai, dažniausiai vokiečiai. Kelionių agentūros į savo teikiamų paslaugų sąrašą įtraukia ir po 2–5 aktyviojo turizmo maršrutus. Pvz., „Titano vartai“ organizuoja 5 dienų žygį baidarėmis, 7 dienų ekstremalų žygį Šalčios ir Merkio upėmis bei kombinuotą žygį Trakų nacionaliniame parke. Pastarajame supažindinama ir su kulinariniu paveldu – įtraukta karaimiškų valgių degustacija.

Išskiriama ir tokia nauja turizmo forma kaip *gydomasis turizmas*. Pažymėtina, kad turizmas apskritai yra nukreiptas į žmogaus sveikatos gerinimą. Pažintinis, kultūrinis, rekreacinis turizmas, suteikdamas naujų įspūdžių ir gerų emocijų pats savaime padeda gerinti sveikatą. Gydomasis turizmas yra ne tuomet, kai žmogus sąmoningai renkasi kelionę į kitą vietovę ar kitą šalį tam, kad pasinaudotų ten esamomis gydymo paslaugomis. Kada šiame procese pirminis yra gydymas, o kada – turizmas. Mūsų nuomone, tai priklauso nuo kelionių organizatoriaus. Gydomasis turizmas būna tuomet, kai kelionių agentūros savo klientams parenka maksimaliai jų sveikatai stiprinti tinkamus turizmo maršrutus ir paslaugas, kad jų sveikata gerėtų ne tik kelionės metu, bet ir kurį laiką po jos. Pagal Pasaulinės sveikatos apsaugos organizacijos apibrėžimą, neapsiribojama vien fizine sveikata, o įtraukiami bent septyni kriterijai – dvasinė, fizinė, intelektualinė, emocinė, socialinė, profesinė būsenos ir aplinkos poveikis.

Lietuvoje gydomojo turizmo paslaugos teikiamos sanatorijose bei reabilitacijos centruose. Tačiau ilgą laiką šios įstaigos apsiribojo gydymu, įstatymais nebuvo apibrėžtos gyvenimo gydymosi metu sąlygos, maitinimas, laisvalaikio tarp procedūrų efektyvus panaudojimas ir t. t. Sanatorijos ir



sveikatos centrai rinkos sąlygomis pačios gerino paslaugų kokybę, didino teikiamų paslaugų skaičių. Visos šios paslaugos įtrauktos į 2002 m. priimtą Kurortų plėtros koncepciją ([www.tourism.lt/lt/dokumentai/kurortu%20pletra.doc](http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/kurortu%20pletra.doc)), tačiau gydomojo turizmo sąvoka neapibrėžta Turizmo įstatyme, nėra akreditacijos kriterijų gydymo ir maitinimo kokybei užtikrinti. Kol kas nėra išvystyta gydomojo turizmo kaip šakos rinkodara.

Daugiau dėmesio skiriama ir *religiniam turizmui*. Religinį turizmą apibūdinti galime kaip rūšį turizmo, kurio dalyvių kelionės motyvai dalinai ar išimtinai yra religiniai. Tyrinėtojų nuomone, jis sunkiai atskiriamas nuo kito reiškinių – nuo senovės žinomos piligrimystės (D. Liutikas, 2006). Lietuvoje kelionės į Šiluvą (Raseinių rj), Pivašiūnus (Alytaus rj.) vis tik labiau suvokiamos kaip religinė piligrimystė, tuo tarpu Kryžių kalnas būtų arčiau religinio turizmo.

Pastaraisiais metais atkreiptas dėmesys ir į *industrinį paveldą* – senuosius fabrikus, sandėlius ir pan. objektus. Bene pirmieji to ėmėsi Šiaulių TIC darbuotojai, parengę bendrą projektą su Daugpiliu (Latvija). Prie šio priskirtinas ir unikalus technikos paveldo objektas – siaurasis geležinkelis. Daugiau dėmesio skiriama ir kariniam paveldui – Kauno fortams, SSRS kariuomenės bazių įtvirtinimams. Kauno fortai buvo įtraukti į projektą „Baltijos tvirtovių kultūra ir turizmas“. Užsienio turizmui menkai atrasti objektai – antisovietinio pasipriešinimo dalyvių žeminės, kuriomis kol kas labiau domisi vietiniai keliautojai, tačiau „atrandant“ šią tematiką per knygas ir muziejus, tokie objektai tikriausiai ras savo vietą turistiniuose maršrutuose.

Apibendrinant galima pasakyti, kad greta tradicinio miestų pažintinio ir kultūrinio turizmo, diferencijuojantis atvykstančiųjų poreikiams, sparčiai plėtojamos kitos turizmo formos: kaimo, ekologinis, aktyvusis, gydomasis, religinis turizmas, lankomi netradiciniai industrinio paveldo objektai. Kadangi Lietuvos urbanizacija įvyko vėlai, 6–8 dešimtmetį, daugelis miestų gyventojų turi paveldėję arba įsigiję sodybas kaime, kur tenkinami susipažinimo su kaimo gyvenimo būdu poreikiai, todėl kaimo turizmas žymia dalimi tapo vien pasilinksminimų ir pramogų vieta.

## 4. LIETUVOS TURIZMO PLĖTROS GALIMYBIŲ VERTINIMAS

### 4.1. Teisinės aplinkos padėtis

Turizmo veiklą koordinuoja ir reguliuoja Turizmo įstatymas ir poįstatyminiai aktai. Pirmasis turizmo įstatymas priimtas 1998 03 19, nauja jo redakcija – 2002 12 02 (įsigaliojo nuo 2003 04 01), 14 ir 15 straipsnių pakeitimai, reglamentuojantys kaimo turizmo veiklą, pakeisti 2003 11 25 (įsigaliojo nuo 2003 12 05).

1998 m. įstatymo projektas parengtas remiantis tuomet veikusiais Prancūzijos, Italijos, Airijos, Kanados, Norvegijos, Lenkijos teisės aktais, PTO rekomendacijomis. Įstatymo tikslas - apibrėžti turizmo sampratą, turizmo verslo organizavimo principus ir atskiras turizmo paslaugų rūšis bei joms keliamus reikalavimus; parengti turizmo sferos teisinę sistemą, reguliuojančią turizmo paslaugų teikėjo bei vartotojo santykius, nustatyti kriterijus, orientuojančius fizinius ir juridinius subjektus teikti turizmo paslaugas pagal tarptautinius reikalavimus; apibrėžti valstybės institucijų veiklą koordinuojant turizmo sektoriaus klausimus, parengti turizmo išteklių naudojimo tvarką. Jau šis Turizmo įstatymas sąlygojo teisinės turizmo paslaugų reguliavimo sistemos, analogiškos Vakarų šalių teisinėms turizmo sistemoms, formavimą. Jis sudarė prielaidas parengti ir taikyti kvalifikacinius reikalavimus asmenims, teikiantiems gidų ir kelionės palydovų paslaugas.

Tačiau laikui bėgant iškyla vis daugiau šio įstatymo spragų ir jo nesuderinimo su kitais Lietuvos įstatymais. Vienas iš Turizmo įstatymo trūkumų yra tai, kad jis nagrinėja ir nustato tik turizmo, kaip verslo, organizavimo principus bei reikalavimus turizmo paslaugų teikimui, turistų (vartotojų) teisių apsaugai, bei valstybės, savivaldybių institucijų kompetenciją. Jame beveik nėra sąsajų su kitomis sektorinėmis sritimis (pvz., gamtosauga, socialinių problemų sprendimas, kaimo plėtra, istorinio paveldo išsaugojimas) bei ištekliais, teritorijų planavimu, atskirų turizmo rūšių plėtra. Turizmo įstatyme mažai dėmesio darnios plėtros principų diegimui. Taip pat nėra apibrėžti kitų institucijų įgaliojimai turizmo srityje, pvz., Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos, nacionalinių ir regioninių parkų, nevyriausybinių organizacijų, bendruomenių. Turizmo įstatymą reikėtų papildyti ir straipsniu ar net skyriumi apie potencialias rekreacines teritorijas, gamtos ir kultūros išteklių naudojimą. Turizmo įstatyme taip pat nėra turizmo rūšių klasifikavimo ir, kas taip pat labai svarbu, sąvokų paaiškinimo. Mūsų nuomone, Turizmo departamentas galėtų imtis iniciatyvos ir parengti arba naują įstatymo redakciją, ar bent jau atitinkamas jo pataisas.

Kuriantis bendrai didelės Europos dalies erdvei iškilio teisinių problemų, nes net kaimyninėse šalyse egzistuoja skirtingi įstatymai, kurie turistams būna nežinomi ir jie net nenoromis gali juos pažeisti. Siekdamas išvengti nesusipratimų, ES šalys jau senokai pasuko teisinio harmonizavimo ir unifikavimo keliu.

Įstojus į ES, Lietuvai teko pritaikyti savo įstatymų bazę prie ankstesnių ES direktyvų, priimtų dar iki 2004 m. Tai garantuoja laisvą paslaugų teikimą, konkurenciją bei vartotojų teisių apsaugą ES vidaus rinkoje. Pagrindinės šios srities ES direktyvos reglamentuoja kelionių agentūrų steigimosi bei veiklos tvarką, kelionių paketų perdavimo tvarką bei darbuotojų, užsiimančių viešojo maitinimo bei laikino apgyvendinimo veikla, kvalifikacinių reikalavimų nustatymo tvarką. Tarp jų minėtinos:

- Direktyva 82/470/EEC. Ji galioja kelionių agentūroms ir numato priemones, leidžiančias efektyviau teikti tam tikrų rūšių paslaugas. Numatoma veikla yra kelionių organizavimas (transportavimas, apgyvendinimas, ekskursijos ir pan.). Šia veikla užsiimančios subjektai turi būti licencijuojami, licencija turi patvirtinti gerą įmonės reputaciją, stabilią finansinę padėtį.
- Direktyva 90/314/EEC, nustatanti reikalavimus kelionių paketų perdavimui. Tuo siekiama apsaugoti vartotoją, išvengti klaidinančios informacijos, turi būti raštiškai pateikiamos kelionės sutarties sąlygos bei firmų įsipareigojimai vartotojui.
- Direktyva 68/368/EEC dėl savarankiškai dirbančių asmenų veiklos asmeninių paslaugų sferoje apima viešojo maitinimo įstaigų (restoranų, kavinių, barų ir pan.) bei laikinojo apgyvendinimo įstaigų (viesbučių, motelių, stovyklaviečių ir kt.) veiklos reguliavimą. Šia direktyva nurodoma, kad žmonės, siekiantys užsiimti minėta veikla, turi turėti pakankamą kvalifikaciją. Galimybė užsiimti šia veikla paprastesnė tose šalyse, kur galioja sertifikatai, kuriuos suteikia atsakinga šalies institucija.

Kadangi turizmas yra daugiašakė veikla, todėl, be tiesiogiai turizmo plėtrą reglamentuojančių įstatymų, jį reglamentuoja daugelis atskiroms sritims reguliuoti priimtų teisinių aktų. Paminėsime tik svarbesnius, veikiančius saugomose teritorijose, kurie yra ypač svarbūs užtikrinant subalansuotą turizmo plėtrą:

Lietuvos Respublikos **Saugomų teritorijų įstatymas** (priimtas 2001 12 28) nustato visuomeninius santykius, susijusius su saugomomis teritorijomis, jų steigimo, apsaugos, tvarkymo ir kontrolės teisinius pagrindus. Pagrindinės sąvokos ir reglamentai, apibrėžiantys turizmo vystymo galimybes šalies nacionaliniuose parkuose išdėstyti straipsniuose: 2.27, 2.38, 2.39, 12.6, 13.5, 27.8.

**Nacionalinių ir regioninių parkų nuostatai** (patvirtinti LR Vyriausybės) **ir parkų direkcijų nuostatai** (patvirtinti Valstybinės saugomų teritorijų direktoriaus įsakymu) nustato pagrindinius parko tikslus, uždavinius, valdymo modelis, leistinas ir draudžiamas veiklas, direkcijos darbo organizavimo pagrindines kryptis, funkcijas ir veiklos ekonominius pagrindus.

Nagrinėjant **Lietuvos Respublikos teritorijos bendrojo plano** teritorijos raidos strateginių tikslų sistemą, nurodoma, kad savo erdvine sistema išskirtini 5 sektoriniai tikslai, iš kurių vienas – rekreacijos (ir turizmo) teritorinė plėtra. Remiantis sprendimais ypatingas valstybės dėmesys skirtinas pažintinio turizmo plėtrai šalyje, nes būtent ši rekreacijos forma vaidina svarbiausią vaidmenį tiek ugdant gimtojo krašto sampratą bei meilę šalies viduje, tiek reprezentuojant Lietuvą tarptautiniu mastu. Pažintinio turizmo sistema turi būti plėtojama turint tikslą atskleisti visų gamtinių bei kultūrinių Lietuvos regionų savitumus. Jos svarbiausieji uždaviniai: plėsti gamtinėje aplinkoje rekreacijos specializuotų teritorijų tinklą ir plėtoti infrastruktūrą; intensyvinti turizmo, ypač pažintinio ir kultūrinio, plėtrą ir stiprinti potencialą; užtikrinti gamtinių ir kultūrinių rekreacinių išteklių naudojimo ir apsaugos efektyvumą ir optimalumą.

**Valstybinių parkų tvarkymo planai (planavimo schemas)** – pagal LR Seimo patvirtintus nacionalinių parkų ir LR Vyriausybės patvirtintus regioninių parkų ribų ir zonų planus parengtus tvarkymo planus tvirtina aplinkos ministras. Šie dokumentai rengiami kraštovaizdžio tvarkymo zonoms bei jų reglamentams bei paveldo, kraštovaizdžio formavimo rekreacinės infrastruktūros kūrimo bei tvarkymo priemonėms nustatyti. Šiuose dokumentuose apibrėžiamas kraštovaizdžio rekreacinis potencialas, rekreacinė infrastruktūra, aprašomos rekreacinio prioriteto zonos, rekreacinio naudojimo kryptys ir reglamentai.

**Nacionalinė darnaus vystymo strategija** (2003 m. rugsėjo 11 d. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1160 VŽ, 2003, Nr. 89-4029). Dokumente pateikiami darnaus vystymosi koncepcijos pagrindai, analizuojami aplinkosaugos, ekonominio ir socialinio vystymosi prioritetai. Pateikti pagrindiniai turizmo ir rekreacijos subalansuoto vystymo principai, nustatyti trumpalaikiai ir ilgalaikiai šios veiklos plėtros strateginiai tikslai ir uždaviniai. „Kraštovaizdžio ir biologinės įvairovės“ bei „Turizmo“ skyriuose dėmesys kreipiamas turizmo vystymui valstybiniuose parkuose, tad daugelis šiame dokumente nurodytų uždavinių ir jų įgyvendinimo priemonių yra privalomi vykdyti ir šalies valstybiniuose parkuose.

**Visuomenės aplinkosauginio švietimo strategija** (VŽ, 1998, Nr. 16-389). Dokumente nurodomi saugomų teritorijų administracijų uždaviniai aplinkosauginio švietimo srityje, tarp jų plėtojant pažintinį turizmą. Šiame dokumente aplinkosauginis švietimas suvokiamas kaip ekologinis švietimas.

Aplinkos ministro 2002 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. 484 (VŽ, 2002, Nr. 93-4029) patvirtinta **Lietuvos miškų ūkio politikos ir jos įgyvendinimo strategija**, kurioje didelis dėmesys skirtas ir miškų panaudojimo rekreacinėms visuomenės reikmėms aptarti.

Maždaug tokios pat apimties teisės aktų masyvus suskaičiuotume kalbėdami apie **kultūrinį turizmą**, susijusį su paminkloaugos ir paminklotvarkos sferas reglamentuojančiais dokumentais. Kultūros vertybių departamento teisinės bazės kitimas ir vertybių registracijos nuolatinės sistemos nebuvimas neleidžia palyginti vertybių skaičiaus dabar ir ankstesniuoju laikotarpiu. Kultūros paveldo departamento nuostatomis siekiama suderinti vertybių registrą su Nekilnojamojo turto registru ir Nekilnojamojo turto kadastru. Tačiau nesuderinus teisės aktų registrų integracijos požiūriu, nepasiekiami esminė pažanga, registruojant duomenis Nekilnojamojo turto registre ir Nekilnojamojo turto kadastru. Tokiu būdu kultūros paveldo objektų savininkai neinformuojami apie šių objektų tvarkymo ir naudojimo apribojimus. Ginčijamų objektų savininkai neprisiima atsakomybės už šių objektų apsaugą. Paveldosaugos ir su jais susijusių įstatymų bei kitų teisės aktų nuostatų nepakankamas suderinamumas bei dažna kaita sudaro prielaidas jų skirtingam interpretavimui. Esant tokiai įstatymų ir kitų norminių dokumentų gausai ir priimant vis naujus, kiekvienoje turizmo srityje daugėja nesuderintų teisės aktų, kurių skirtinga interpretacija kenkia turizmo plėtrai. Mūsų nuomone, prieš performuojant ketverių metų NTPP į šešerių, iki 2013 metų, suinteresuotos valstybės institucijos turėjo atlikti priimtų teisės aktų auditą, išskirti prioritetus, suderinti teisės normų sąvokas ir apibrėžimus, patikslinti registrus. Valstybinis turizmo departamentas 2007 m. turėjo parengti *Turizmo terminų žodyną*, kuriame numatyta apibrėžti pagrindinius turizmo srities terminus, detalizuojant neapibrėžtas sąvokas ir t. t., tačiau jis tebėra neparengtas iki šiol.

Vertinant minėtus dokumentus akivaizdu, kad jie yra pastebimai atitrūkę nuo realaus turizmo plėtros proceso. Juose apibūdinant esamą padėtį atsispindi tik centrinių valdžios institucijų požiūris, neatsižvelgiama į vietos bendruomenių nuostatas, neretai neužtikrinamas konkrečių priemonių finansavimas.

#### **4.2. Turizmo valdymo, finansavimo ir planavimo būklė ir tendencijos**

Lietuvoje valstybinio turizmo *valdymo* funkcijas vykdo Vyriausybė, Valstybinis turizmo departamentas, apskričių viršininkai ir savivaldybės.

Kadangi turizmas yra įvairialypė ir daugiafunkcinė veiklos sritis, ji patenka ir į kitų institucijų reguliavimo sferą. Antai Žemės ūkio ministerija ir Kaimo rėmimo fondas turi didelės įtakos plėtojant

kaimo turizmą. Kultūros ministerija reguliuoja kultūros objektų panaudojimo turizmui galimybes. Švietimo ir mokslo ministerija rengia turizmo srities studijas ir mokymo programas, vykdo metodinį reguliavimą, koordinuoja vaikų ir jaunimo poilsio ir darbo stovyklų veiklą, nacionalines ir tarptautines moksleivių keliones. Tam tikrą vaidmenį turizmo raidai turi ir Susisiekimo, Užsienio reikalų, Sveikatos bei Aplinkos apsaugos ministerijos, Nacionalinių parkų direkcijos bei kitos tarnybos. Tarpžinybiniais turizmo klausimams nagrinėti ir atitinamiems pasiūlymams rengti prie Ūkio ministerijos veikia **Turizmo taryba**, kurią sudaro valstybės institucijų, Lietuvos savivaldybių asociacijos, penkių turizmo verslo atstovus vienijančių asociacijų ir savaveiksmių turizmo organizacijų atstovai. Turizmo tarybos darbas organizuojamas per komisijas.

Valstybė nustato vizų išdavimo ir pasienio bei muitinės postų veiklos sąlygas LR ir užsienio piliečių turizmui organizuoti, vykdo turizmo verslo mokesčių politiką, skatinančią atvykstantįjį turizmą, formuoja informacinę ir statistinę apskaitos sistemą, kuria šalies turizmo įvaizdį, planuoja turizmo paslaugų plėtrą šalyje bei atskiruose regionuose, įgyvendina turizmo veiklą reguliuojančius teisės aktus.

Valstybės turizmo politikos ir planavimo priemonė yra Nacionalinė turizmo plėtros programa bei regioniniai projektai. Juose prioritetas teikiamas atvykstantajam turizmui – užsienio piliečių kelionėms Lietuvoje.

Siekiant apibūdinti valstybės institucijų veiklą ir atsakomybės ribas planuojant, finansuojant bei prognozuojant turizmo plėtrą, būtina bent trumpai apibūdinti svarbiausių institucijų kompetenciją.

#### **LR Vyriausybė:**

- Teikia Seimui tvirtinti Nacionalinę turizmo plėtros programą, nustatančią valstybinę turizmo plėtros ir investicijų į turizmą politiką, tvirtina valstybinės reikšmės teritorines turizmo bei rekreacijos schemas ir projektus;
- Vykdo valstybės turizmo programų ir projektų rengimo bei turizmo informacinių centrų veiklos užsienyje finansavimą.

#### **Valstybinis turizmo departamentas:**

- Rengia pasiūlymus Vyriausybei šalies turizmo politikos ir jos įgyvendinimo klausimais;
- Vykdo strateginį turizmo veiklos planavimą, rengia Nacionalinės turizmo plėtros bei kitas programas, įstatymų bei kitų teisės aktų projektus, derina turizmo plėtros schemas ir projektus;
- Organizuoja turizmo rinkų bei paslaugų tyrimus;
- Rengia tarptautines sutartis ir organizuoja jų pasirašymą;

- Koordinuoja valdymo institucijų (centrinių, apskričių bei savivaldybių) valstybinių parkų veiklą turizmo plėtros, informacijos bei išteklių naudojimo srityje;
- Atstovauja Lietuvos turizmui tarptautiniuose renginiuose;
- Rengia bei skleidžia informaciją apie Lietuvą bei jos turizmo galimybes šalyje ir užsienyje;
- Steigia užsienyje informacijos centrus;
- Tvarko Valstybinį turizmo išteklių bei Valstybinį turizmo paslaugų registrus;
- Yra viešosios įstaigos – Lietuvos turizmo fondo – steigėja.

Kaip ir daugelyje kitų šalių, Lietuvoje yra sukurta Turizmo taryba, sudaryta iš vyriausybinių institucijų, turizmo verslo asociacijų ar organizacijų bei savaveiksmių turistinių organizacijų atstovų. Turizmo tarybos uždavinys yra užtikrinti valstybinių institucijų kontaktus su privačiomis, palaikyti ryšius su turizmo plėtros proceso praktikais, sparčiai ir tikslingai reaguoti į turizmo sistemos bet kurios grandies pokyčius Turizmo tarybos techninį aprūpinimą vykdo Turizmo departamentas.

#### **Turizmo taryba:**

- Teikia pasiūlymus Vyriausybei dėl turizmo veiklos ir verslo skatinimo bei rėmimo, turizmo teisės aktų, turizmo specialistų rengimo, šalies turizmo įvaizdžio formavimo, Nacionalinės turizmo plėtros programos įgyvendinimo;
- Kontroliuoja tikslinių lėšų ir priemonių panaudojimą.

Planuojant, vykdamas ir prognozuojant regionų turizmo plėtrą, pagrindinis vaidmuo tenka apskričių viršininkams ir vietos savivaldos institucijoms.

#### **Apskritis viršininkas:**

- Planuoja turizmo plėtrą apskrities teritorijoje;
- Pagal Nacionalinę turizmo plėtros programą rengia, koreguoja ir tvirtina apskrities turizmo plėtros schemas, projektus ir priemones;
- Organizuoja veiklą apskričiai priskirtose saugomose teritorijose, planuoja ir vykdo priemones, reikalingas jų apsaugai ir turizmui plėtoti;
- Tvarko apskrities turizmo išteklių registrą;
- Sudaro turizmo duomenų banką, steigia apskrities turizmo informacijos centrą ir kartu su savivaldybėmis organizuoja jo filialus, kuria ir propaguoja atstovaujamos apskrities turizmo įvaizdį.

#### **Vietos savivaldos institucijos:**

- Skatina ir remia turizmo verslą;

- Pagal Nacionalinę turizmo plėtros programą ir apskrities turizmo planavimo dokumentus rengia tvirtina ir vykdo savivaldybės turizmo plėtros priemonių planus, schemas ir projektus;
- Tvaroko savivaldybės turizmo paslaugų registrą;
- Rengia ir vykdo priemones, reikalingas rekreacinių teritorijų apsaugai, poilsio ir turizmo veiklai jose plėtoti, tvarko šių teritorijų apskaitą;
- Analizuoja savivaldybės teritorijos turizmo išteklius, paslaugų rinką, reklamuoja ir teikia turizmo informaciją, gali steigti turizmo informacijos centrą, vykdo turizmo marketingo veiklą;
- Sudaro sutartis su turizmo paslaugas teikiančiais juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl gamtos (rekreacinių) išteklių naudojimo turizmui ir poilsiui, kontroliuoja šių sutarčių vykdymą;
- Tvirtina juridinių asmenų mokėjimų už gamtos (rekreacinių) išteklių naudojimą dydį ir tvarką;
- Sudaro Turizmo paslaugų komisiją, išduodančią pažymėjimus (sertifikatus) teikti turizmo paslaugas.

Toks funkcijų pasiskirstymas ir apibrėžimas yra perimtas iš ES šalių, jis atitinka vakarietišką patirtį, tačiau sistema Lietuvoje kol kas veikia nepakankamai sklandžiai. Nesugebėjimą geras idėjas paversti efektyviais veiksmais daugiausia lemia biurokratija, tačiau ne dėl piktavališkumo, bet daugiau dėl struktūroms būdingo nelankstumo, nenoro ką nors keisti. Daugelis (ypač savivaldybių) funkcijų yra imitacinės, t. y. perimtos iš Vakarų šalių atitinkamų dokumentų. Tikrovėje funkcijos „nuleidžiamos iš viršaus“, iš centrinių institucijų. Savivaldybės turi silpną ryšį su visuomene, su vietos bendruomenėmis, menkai atsižvelgia į jos poreikius. Simptomiškas tuo požiūriu yra visuomenės nenoras, kad būtų kuriami nacionaliniai parkai, kokie nors draustiniai ir pan. Galima prognozuoti, kad jie sudarytų sąlygas infrastruktūrai gerinti, turizmui plėtoti ir ilgu periodu galiausiai būtų naudingi patiems gyventojams. Tačiau tokių dalykų prievartinis primetimas sukelia atmetimo reakciją su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis. Kita vertus, savivaldybių funkcijų vykdymas labai priklauso nuo finansinių išteklių, kurie dabartinės krizės sąlygomis gali smarkiai sumažėti. Nuostoliai gali būti kompensuojami tik tikslingesniu jų paskirstymu.

Apskrities viršininko administracija ne iš karto surado savo vietą tarp kitų turizmui svarbių institucijų. Tik pastaraisiais metais Vyriausybė savo programoje skyrė daugiau vietos tam, kad administracija įgytų didesnę įtaką regionų plėtros planavime ir įgyvendinime. Apskirtyse buvo sudaryti



patariamieji organai – apskrities tarybos, kurie veikia ne administraciniu, o interesų derinimo principu. Geriau suprasti apskričių ir savivaldybių paskirtį ir funkcijas turizmo sistemoje leido ES struktūrinių fondu 2005–2006 m. finansuotas projektas „Apskričių ir savivaldybių administracijų žmoniškųjų išteklių turizmo gebėjimų vystymas ir tobulinimas“.

Ypač „slidi“ savivaldybių funkcija turizmo plėtroje. Savivaldybei turizmo reikalai neprivalomi, nes nėra specialių tai reglamentuojančių teisės aktų, nei tam skirtų lėšų savivaldybių biudžete. Tokios padėties pasekmė buvo ta, kad iki 2006 m. izoliuotai buvo parengta net 14 turizmo galimybių studijų atskiruose regionuose, finansuojant iš valstybės biudžeto lėšų. Tačiau savivaldybių darbuotojai nepatenkinti, kad tokios studijos nebuvo vykdomos kituose rajonuose (pvz., tokiuose turizmui patraukliuose kaip Ignalinos), kad Turizmo departamentas teikia per menką metodinę pagalbą, kad savivaldybių turizmo projektus vertinančios bei ES paramos lėšas teikiančios institucijos ilgam „palaidoja“ parengtus dokumentus, dėl ko turizmo plėtra neabejotinai nukenčia.

Turizmo sritis *finansuojama* valstybės institucijų ir privačių asmenų pastangomis. Viešieji finansai skirstomi į nacionalinius ir skirtus Europos Sąjungos fondų. Nacionalinis finansavimas skiriamas Turizmo departamentui prie LR Ūkio ministerijos, papildoma 20–25 proc. finansų suma skiriama iš Ūkio ministerijos specialiųjų lėšų, Kultūros paveldo departamentui prie LR Kultūros ministerijos (kultūros paveldo objektams tvarkyti), Susisiekimo ministerijai (privažiavimui prie turistinių objektų tvarkyti), Aplinkos ministerijai (turizmui plėtoti saugomose teritorijose) ir kt. su turizmu susijusioms institucijoms. ES fondų parama skirstoma pagal rėmimo programas. Pavyzdžiui, vien 2004–2006 m. saugomose teritorijose ES struktūrinių fondų lėšos buvo naudojamos:

- Informacinės sistemos kūrimui ir lankytojų srautų reguliavimui valstybiniuose parkuose;
- 4 lankytojų centrų (Aukštaitijos Nacionalinio parko (toliau – NP), Aukštadvario, Nemuno kilpų ir Neries regioninių parkų (toliau – RP)) įrengimui;
- 8 lankytojų centrų (Aukštaitijos NP, Aukštadvario RP, Nemuno kilpų RP, Neries RP, Anykščių RP, Biržų RP, Sartų RP ir Varnių RP) techninių projektų parengimui;
- Pažintinių takų informacinės sistemos ir su ja susijusios minimalios infrastruktūros įrengimui ir gretimų teritorijų sutvarkymui 4 valstybiniuose parkuose (Aukštaitijos ir Dzūkijos NP, Aukštadvario ir Labanoro RP);
- Medvėgalio kalvų komplekso (Varnių RP) teritorijos sutvarkymui;
- 6 Natura 2000 tinklo teritorijų (Niedaus ornitologinio, Svylos botaninio–zoologinio draustinių, Kalvių ir Vasaknų atkuriamųjų sklypų, Vizbarų biosferos poligono bei Panerių geležinkelio tunelio) sutvarkymui.

2004–2006 m. projektui „Saugomų teritorijų tvarkymas ir priežiūra“ finansuoti, daugiausia susijusių su teritorijų pritaikymu lankymui, buvo panaudota 10 mln. Lt ES skirtų lėšų. Nemaža projektų buvo finansuota iš Jungtinių tautų vystymo programos remiamos Mažųjų projektų programos (MPP), kurios pagrindiniai tikslai – stiprinti nevyriausybinės ir bendruomenių organizacijas, kurios remiantis darnaus vystymosi principais, siekia apsaugoti biologinę įvairovę, mažinti klimato kaitą ir tarptautinių vandenių taršą. MPP, skatindama saugoti aplinką, kartu suteikia galimybes bendruomenėms ir vietos žmonėms pagerinti savo gerbūvį ir ekonomines sąlygas. Šios programos Lietuvos atstovybės, NVO ir Vyriausybės bendromis pastangomis Lietuvoje 2003–2006 m. vykdyta apie 70 projektų, iš kurių apie 20 proc. turi tiesioginę įtaką turizmo ir rekreacijos plėtrai. Galima konstatuoti, kad per 2003–2006 m. iš Mažųjų projektų programos projektams, įtakojantiems turizmo plėtrą, skirta apie 1,5 mln. Lt. Vidutiniškai po 2 mln. Lt kasmet infrastruktūros įrengimui skiria miškų urėdijos. Savivaldybių indėlis į viešosios turizmo infrastruktūros kūrimą ir rinkodarą nėra didelis.

Turizmo plėtra *planuojama* rengiant ir įgyvendinant Nacionalines turizmo plėtros programas (toliau – NTPP). Iki šiol yra priimtos ir įgyvendintos trys NTPP:

- 1994 metais buvo patvirtinta Nacionalinė turizmo plėtros programa 1994–1998 m.
- 1999 metais – Nacionalinė turizmo plėtros programa 1999–2002 m.
- 2003 metais – Nacionalinė turizmo plėtros programa 2003–2006 m.

**Pirmosios Lietuvos Nacionalinės turizmo plėtros programos** rengėjų darbo grupei vadovavo prof. V. Stankus. Buvo priimtas ir Vyriausybės nutarimas dėl šios programos įgyvendinimo priemonių, kuriuo patvirtintos Valstybinio turizmo departamento, Ekonominių tyrimų centro bei Architektūros ir statybos instituto parengtos „Nacionalinės turizmo plėtojimo programos įgyvendinimo 1994–2000 metais priemonės“. Šios programos tikslai – spartinti informacinės sistemos, marketingo, infrastruktūros plėtrą, skatinti investicijas į turizmą, – nebuvo paremtos finansiškai: lėšos programos įgyvendinimui buvo numatytos tik 1996 metais: iš valstybės biudžete turizmo sektoriui skirtų 1,5 mln. Lt 200 tūkst. Lt buvo skirti Turizmo plėtojimo programos įgyvendinimui.

Pirmojoje nacionalinėje turizmo programoje buvo siūloma numatyti tokias turizmo politikos planavimo bei jos įgyvendinimo funkcijas:

- planavimas ir kontrolė;
- marketingas;
- finansavimas;
- koordinavimas.

Kaip svarbiausia pristatoma planavimo ir kontrolės funkcija, kuri visai suprantama pirmuoju nacionalinės turizmo programos formulavimo laikotarpiu.

Vykdamt nacionalinę turizmo plėtojimo programą ir siekiant sukurti vieningą turizmo koordinavimo sistemą Lietuvoje, Valstybinis turizmo departamentas buvo priskirtas Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos reguliavimui, tuo pasiekiant, kad ministerija ir personaliai ministras būtų atsakingas už turizmo politikos formavimą ir turizmo vystymo strategijos ruošimą.

Turizmo sistemos daugialypiškumas, kompleksiskumas, daugelio valstybės institucijų sprendimų įtaka turizmui palankios įtakos formavimui, taip pat užsienio ekspertų pasiūlymai lėmė, kad buvo suformuota nauja organizacinė institucija – Turizmo taryba.

1998 m. buvo patvirtinta **antroji Nacionalinė turizmo plėtojimo programa** (pagal tais pačiais metais priimtą turizmo įstatymą NTPP turi būti atnaujinama kas ketveri metai, ta pati nuostata liko ir 2002 m. priimtoje įstatymo redakcijoje). Antroji programa, kaip ir pirmoji, ir jos įgyvendinimo priemonių planas buvo labiau orientuoti į turizmo infrastruktūros plėtrą, Lietuvos, kaip turizmui patrauklios šalies, įvaizdžio formavimą. Natūralu, kad tarp strateginių tikslų yra įtraukta teisinės bazės bei organizacinės struktūros tobulinimas, t. y. prioritetu laikomi teisinis ir organizacinis tikslai. Naujai turizmo sektoriaus šaliai būdinga, kad kaip svarbi kryptis pristatoma šalies turizmo produkto pateikimas bei reklamavimas užsienyje. Tai šalies – rinkos naujokės strateginė orientacija, išskirianti Lietuvą iš tradicinių turizmo plėtros šalių. Kaip šios programos privalumą reikėtų paminėti ir tai, kad išsamiai apibūdintos už išvardytų strateginių tikslų įgyvendinimą atsakingos institucijos bei jų įgyvendinimo terminai.

Rengiant antrąją programą buvo apklausta trečdalis atvykstamojo turizmo srityje dirbančių firmų – tai rodo Vyriausybės pastangas rengiant turizmo plėtros politiką remtis ir privačių struktūrų patirtimi. Nauja ir tai, kad ES direktyvų pavyzdžiu pateikiami turizmo specialistų kvalifikaciniai reikalavimai ir numatoma perimti profesinio išsilavinimo 5 lygių sistemą, kuri leistų apibrėžti profesinio mokymo institucijų statusą bei sudaryti sąlygas tarptautiniam diplomų pripažinimui.

Kita vertus, net ir atsižvelgiant į laikotarpį, programoje nebuvo juridiškai apibrėžti turizmo veiklą organizuojantys subjektai (įmonės, teikiančios turizmo paslaugas), neapibūdintos apskričių bei vietos savivaldybių funkcijos turizmo srityje, nepakankama statistinė informacija.

**Trečiojoje NTPP (2003–2006)** išskirti trys pagrindiniai tikslai ir jų įgyvendinimui numatytos tikslinės priemonės:

- Racionalios turizmo išteklių planavimo ir valdymo sistemos kūrimas, pagerinant turizmo plėtros planavimą ir administravimą, ugdant žmonių gebėjimus turizmo sektoriuje;

- Viešosios kultūrinio ir kito pažintinio, jūrų ir vidaus vandenu, aktyvaus poilsio turizmo infrastruktūros plėtojimas;
- Šalies turizmo įvaizdžio formavimas ir galimybių pristatymas užsienio ir vidaus turizmo rinkose.

Nacionalinės turizmo plėtros 2003–2006 m. programos priemonėms įgyvendinti Valstybiniam turizmo departamentui buvo skirta 13,8 mln. Lt, iš kurių 2003 m. – 1,8 mln. Lt, 2004 m. – 2,9 mln. Lt, 2005 m. – 3,8 mln. Lt, 2006 metais – 5,3 mln. Lt. Ketvirtajai NTPP finansuoti 2007 m. skirta 8,4 mln. Lt.

Įgyvendinant trečiąją NTPP, baigta formuoti kurortų plėtros teisinė bazė, kuri sudaro galimybę įteisinti kurortines teritorijas, išsiplėtė infrastruktūros tinklas, padidėjo tiek atvykstamojo, tiek išvykstamojo turizmo srautai. Savivaldybių lėšos, skiriamos turizmo plėtrai, išaugo nuo 16 iki 25 mln. Lt. Atlikus savivaldybių išlaidų turizmo planavimui ir infrastruktūrai bei turizmo rinkodarai ir informacijos centrams analizę, galima pažymėti, kad didesnė lėšų dalis 2003–2006 m. buvo skirta turizmo planavimo dokumentams ir infrastruktūrai. Vidutiniškai tam buvo skiriama 69 proc., o 31 proc. liko turizmo rinkodarai ir turizmo informacijos centrums. Analizuojamu laikotarpiu daugiausiai lėšų turizmo infrastruktūrai skyrė Ignalinos, Druskininkų, Klaipėdos miesto, Kėdainių, Šiaulių miesto ir Pagėgių savivaldybės. Valstybinio turizmo departamento užsakymu buvo parengta 20 savivaldybių ar jų dalių galimybių studijų. Lietuvos Respublikos Valstybės Kontrolės audito ataskaitos duomenimis, Valstybinio turizmo departamento veikla įgyvendinant Nacionalinės turizmo plėtros 2003–2006 metų programos priemones vertinama gerai, kadangi per analizuojamą laikotarpį įvykdyta 93 proc. numatytų priemonių.

Tačiau atidžiau paanalizavus programos vykdymą, išryškėja, kad užgeso tęstinės anksčiau vykdytos programos „Baroko kelias“ bei „Vienuolynų kelias“, pačioje NTPP daugeliui priemonių, pvz., dvarų išsaugojimo, nebuvo skirtas finansavimas atskira eilute, todėl nebuvo vykdomas, nesutvarkyta jų, taip pat medinių dvarų, apskaita.

Šiuo metu vykdoma ketvirtoji NTPP (2007 08 29 priimta 2007–2010 m., 2008 07 09 patvirtinta 2007–2013 m.) bus analizuojama 5 skyriuje, apibūdinant dabartinę turizmo situaciją.

Valstybinio turizmo departamento strateginis turizmo planavimas vykdomas **bendrų valstybės strategijų** kontekste. Jis atitinka 2002 m. parengtos *Turizmo plėtros strategijos iki 2015 m.*, kuri yra ilgalaikės Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 m. strategijos sudėtinė dalis, turizmo plėtros tendencijas, pateikiamą Lietuvos turizmo plėtros strategijos koncepciją, atitinka nustatytus prioritetus ir ilgalaikes strategines kryptis bei strategijos įgyvendinimo veiksmus ir priemones.

Ypatingą reikšmę turizmo sektoriui turėjo ir *Bendrasis programavimo 2004–2006 m. bei 2007–2013 m. dokumentas*, kuris tvirtinamas Vyriausybės ir teikiamas aprobuoti Europos komisijai, numatant Lietuvos turizmo sektoriaus perspektyvas ir apibrėžiant jo vaidmenį šalies ūkyje. Šiame dokumente pabrėžiama turizmo infrastruktūros vystymo svarba. Šios turizmo srities vystymas traktuojamas kaip viena iš keturių pagrindinių priemonių įgyvendinant šalies gamybinio sektoriaus ir paslaugų plėtros strategiją. Remiantis šiuo dokumentu skiriama ES parama turizmo objektų pritaikymui turistų poreikiams.

Šalies turizmo plėtrai reikšmingi ir *programiniai dokumentai, skirti atskiroms turizmo rūšims ir sritims*. Iš tokio pobūdžio dokumentų 2003–2006 metų laikotarpyje parengta: Turizmo ir rekreacijos schemų ir planų (projektų) rengimo taisyklės (2004 m.), Turizmo subalansuotos plėtros metodinės rekomendacijos (2005 m.), Konferencijų turizmo plėtros galimybių studija (2003 m.), Rytų Lietuvos turizmo plėtros galimybių studija (2003 m.), Pietų Lietuvos vandens turizmo plėtros galimybių studija (2003 m.), Vakarų Lietuvos regiono autoturizmo (kempingų) plėtros galimybių studija (2003 m.) ir kt.

Neabejotina, kad visos strategijos buvo kuriamos sparčiai augančios ekonomikos sąlygomis, todėl prasidėjus krizei turės būti pakoreguotos. Dabartinėje Vyriausybės programoje turizmo plėtrai skirti du punktai: „7.5. Įkurti Rekreacijos, turizmo, sveikatos ir sporto aljansą, kuris sutelktų universitetus ir mokyklas, Vyriausybę ir verslą, šalies visuomenę formuoti ir įgyvendinti bendrą sveikos gyvensenos politiką. 7.6. Kurti turizmo įvaizdį, steigti naujus Lietuvos turizmo informacijos centrus užsienio šalyse ir sudaryti sąlygas tolesnei kurortų plėtrai.“ ([http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=280010](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=280010), žiūrėta 2008 12 09). Teigiamos reikšmės gali turėti ir numatoma savivaldos reforma, panaikinant apskritis, suformuojant tradicinei kultūrai artimesnius regionus, daugiau funkcijų perduodant savivaldybėms. Priėmus programą, turizmo plėtra priklausys tiek nuo priimamų vėlesnių valdymo ir planavimo dokumentų, tiek nuo bendros ekonominės raidos pasaulyje ir Lietuvoje.

### **4.3. Turizmo išteklių panaudojimas**

Racionaliu ir efektyviu turizmo išteklių panaudojimu plačiąja prasme privalo rūpintis visuomenė. Kaip jau minėta, konkrečias funkcijas ji deleguoja valstybei, apskritims bei savivaldybėms, kurios turi užtikrinti kontaktą su privačiomis turizmo įmonėmis bei jų asociacijomis. Kaip jau minėta ankstesniame skyriuje, Lietuva kartu su kitomis ES valstybėmis siekdama vieno svarbiausių ES tikslų – ekonominės ir socialinės sanglaudos – rengia šalies strateginės veiklos dokumentus. Turizmo išteklių

apžvalgos padarytos ir plėtros uždaviniai numatyti Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikėje strategijoje, parengtoje Lietuvos kurortų plėtros koncepcijoje, turizmo plėtotės strategijoje, žemės ūkio ir kaimo plėtros strategijoje bei kituose programiniuose dokumentuose. Siekiant panaudoti esamus turizmo išteklius ir plėtoti turizmą šalyje, svarbu:

- Gamtinių ir kultūrinių turizmo išteklių potencialo ir jo panaudojimo galimybių įvertinimas;
- Valstybės institucijų darbo koordinavimas;
- Valstybės institucijų ir privačių struktūrų bendradarbiavimas;
- Turizmo sferos darbuotojų kvalifikacijos užtikrinimas;
- Visuomenės svetingumo ugdymas.

Lietuvos gamtiniai ir kultūriniai turizmo ištekliai sudaro palankias sąlygas kurti patrauklius turistinius produktus. Didžiausią gamtinį turizmo potencialą turi 5 nacionaliniai parkai ir per 30 regioninių parkų, kurie apima per 7 proc. šalies teritorijos. Valstybės saugomi 130 draustinių, 353 gamtos paminklai.

Turizmo plėtros požiūriu Lietuvoje yra reikšmingų kultūrinio paveldo objektų. Iš daugiau kaip 10 tūkst. užfiksuotų paveldo objektų didelio turistinio intereso objektų grupei priskiriama apie 350, o tarptautinio turistinio intereso grupei – apie 110 kultūrinio paveldo objektų. Vilniaus senamiestis, Kuršių Nerija bei Lietuvos kryždirbystė yra įtraukti į UNESCO pasaulio paveldo objektų sąrašą.

Lietuva dalyvauja tarptautiniuose kultūrinio turizmo projektuose „Baroko kelias“, „Vienuolynų kelias“, „Gintaro kelias“, „Kulinarinis paveldas“, „Hanzos kelias“, „Parkai ir sodai“. Europos komisijos patvirtinimo laukiama projektui „Baltijos kulinarinis kelias“, kuriame dalyvauja Lietuva, Latvija, Estija, Lenkija ir Suomija; patvirtinus projektą būtų steigiamas bendras maršrutas turistams, specialiais ženklais pažymint kaimo turizmo sodybas, kuriose galima pasigaminti tradicinio maisto.

Valstybė, vykdydama koordinuojantį vaidmenį, siekia užtikrinti racialesnį ir efektyvesnį išteklių panaudojimą, apskaitą ir apsaugą, skatina turizmo klubų ir kitų nevalstybinių turizmo institucijų veiklą. Tuo pačiu, derindama privačių turizmo subjektų interesus, kartu turi apginti visuomenės viešąjį interesą, užtikrinti aplinkos apsaugos ir paminklosaugos reikalavimų laikymąsi. Teorinis turizmo būklės Lietuvoje apibendrinimas ir problemų formulavimas vykdomas Lietuvos turizmo forumuose, kurių pirmasis įvyko 2006, antrasis – 2008 m.

Vienas iš svarbių bendrų valstybės institucijų, nevalstybinių organizacijų ir privačių turizmo firmų renginių – „Litexpo“ parodų rūmuose periodiškai rengiama paroda „Buy Lithuania“, rengiama Lietuvos turizmo departamento, Viešbučių ir restoranų asociacijos bei Lietuvos turizmo asociacijos.

Taip pat Ūkio ministerija kasmet rengia konkursus „Sėkmingiausias XXXX metų turizmo projektas“, kurių rezultatai apibendrinami metų pabaigoje vykstančiame šventiniame renginyje, vykstančiame ankstesnio laimėtojo viešbutyje. Remiantis programiniais dokumentais ir orientuojantis į tai, kad Lietuvoje svarbią vietą užima kaimo turizmas, 2006–2007 m. buvo parengta ir patvirtinta Kaimo turizmo ir tradicinių amatų plėtojimo kaime 2007–2013 programa bei sudaryta stebėsenos grupė, turinti kontroliuoti programos įgyvendinimą.

Lietuvos 2007–2013 m. Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijoje numatyta, kad mažų ir vidutinių įmonių sukuriamas BVP 2013 m. sudarys 73 proc. viso šalyje sukuriamo BVP. Taigi prioritetai strateginiuose dokumentuose teikiami smulkiąjam ir vidutiniam verslui regionuose, skatinant investicijas į inovacijas ir efektyvią ekonominę struktūrą. Tai prieštarauja realiai vykdomai liberalios politikos kryptčiai, kai daug kalbama apie smulkaus ir vidutinio verslo plėtrą, tačiau kuriant įstatymų bazę ir poįstatyminius aktus prioritetą teikiamas stambiausioms verslo įmonėms ir struktūroms, o smulkiam ir vidutiniam verslui daroma vis daugiau kliūčių. Taip sudaromos prielaidos korupcijai.

Lietuvos įvaizdis turistų akyse labai priklauso nuo turizmo srityje dirbančių specialistų. Iš viso turizmo srityje tiesiogiai dirba apie 60 tūkst. žmonių. Specialistai pradėti rengti nuo 1991 metų, šiuo metu rengiami 5 universitetinėse aukštosiose mokyklose, 8 kolegijose, 20 profesinių mokyklų. 2007 m. aukštosios mokyklos parengė 380 turizmo specialistų, iš jų 90 – aukštosios universitetinės mokyklos. Jos išsidėsčiusios visuose šalies regionuose ir atrodo prieinamos jaunimui. Tačiau paanalizavus mokymo programas, akivaizdu, kad išskyrus Klaipėdos universitetą, turizmas tik praplečia kitų vadybos specializacijų studentų žinias, t. y. rengia sporto ar kultūros vadybininkus. Klaipėdos universitetas taip pat turi savo specializaciją – pajūrio regiono specifiką. Didelių problemų yra ir su programų turiniu – jose vyrauja praktinės padėties analizė, bet žymiai mažiau dėmesio (kas ypač būtų svarbu universitetams) kreipiamas į globalizacijos iššūkius: suteikimą žinių apie tarptautines turizmo raidos tendencijas, rinkas, vartotojus ir jų skirtumą. Visa tai būtina dirbant tarptautinėje rinkoje. Būtent dėl nepakankamo specialistų išsilavinimo nepilnai panaudojami ir išvykstamojo ir atvykstamojo turizmo išteklių. Todėl 2006 m. Kauno kolegijoje pradėta įgyvendinti iš ES Socialinio fondo lėšų finansuojamą projektą „Tarptautinio lygmens kompetencijų užtikrinimas, rengiant turizmo ir viešbučių vadybos specialistus“. 2009 m. planuojama parengti ir patvirtinti naujus turizmo specialistų profesinio rengimo standartus ir pagal juos atnaujinti rengiamų turizmo specialistų studijų programas, parengti ir patvirtinti Rekreacijos ir turizmo studijų reglamentą.

Specialistų ratą labai susiaurina tai, kad apie 40 proc. turizmo specialybės absolventų nedirba pagal įgytą specialybę. To priežastys nurodomos dvi – nepakankama dėstytojų kompetencija ir profesinė patirtis bei silpna studentų motyvacija. Darbdaviai teigia, kad absolventams trūksta tiek bendrųjų mokėjimų, tiek praktinio pasirengimo, tiek teorinių žinių. Padėtų pagerinti galėtų visos turizmo plėtra suinteresuotos institucijos ir organizacijos, geriau koordinuodamos veiksmus, sudarydamos sąlygas studentų praktikai įmonėse Lietuvoje ir užsienio šalyse, juo labiau, kad turizmo sferoje Lietuvoje dirba mažiau žmonių nei Estijoje.

Lietuvoje vis svarbesnis atvykstamasis turizmas, todėl numatoma ateityje didesnę dėmesį skirti valstybinės reikšmės priemonėms, turinčioms sudaryti palankesnes prielaidas atvykstamajam turizmui Lietuvoje plėtoti. ES paramos panaudojimo strategijoje numatyta, kad ypač didelis dėmesys bus skiriamas formuoti šalies įvaizdį. Ši programa įgyvendinama sėkmingai, tačiau įvaizdžio formavimas ne visada adekvatus realybei. Kaip minėta, svarbi vietos plėtros potencialo dalis yra istorinis kultūros paveldas, tačiau daugelis jo objektų yra prastos būklės ir nepritaikyti viešiesiems poreikiams ir turizmui. Šių objektų administracija dažnai neplėtoja rinkodaros veiklos, mažai domisi vietiniu turizmu.

Būtina išskirti vieną specifinę turistų grupę, kuri turizmo teorijoje vadinama buvusios tėvynės lankytojais (E. Cohen, 2004, p. 30), o populiarioje literatūroje įvardijama „nostalgijos turistais“ – tai II pasaulinio karo pabaigoje pasitraukę Klaipėdos krašto gyventojai – vokiečiai bei lietuvninkai ir iš Vilnijos repatrijavę lenkai bei jų palikuonys. Jei tokių turistų iš Vokietijos srautas šiek tiek sumažėjo, tai lenkų, bent jau empiriniu potyriu, daugėja. Juos atsiunčiančios turizmo firmos neretai nesilaiko LR Turizmo įstatymo ir ES teisės aktų reikalavimo, kad ekskursijas vestų tik toje valstybėje licencijuoti gidai. Šią problemą siekiama spręsti pasitelkiant savivaldybių informacijos centrus.

Atskirai minėtinas projektas „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009 m.“, kurį dabar, krizės sąlygomis, valstybės institucijų atstovų retorikoje vis labiau siekiama laikyti Lietuvos tūkstantmečio programos dalimi. Kultūros sostinės statusas miestams skiriamas nuo 1985 m., iniciatorė buvo Graikija. Per 23 programos vykdymo metus kultūros sostinėmis pabuvojo per 30 miestų. Kaip rodo kitų miestų pavyzdžiai, tokio masto renginiai skatina miesto ekonomiką, infrastruktūrą bei turizmo plėtrą. Lankytojų srautas pakyla iki 3 kartų, jis aukštesnis išlieka ir pasibaigus renginiams. Planuojama, kad 2009 m. Vilnius sulauks apie 2 mln. lankytojų, kurių didžiausią dalį sudarys turistai. Laikoma, kad turistų srautas kiek sumažės 2010 metais ir vėl išaugs 2011 m., kai Lietuvoje vyks Europos krepšinio čempionatas. Kultūros sostinės projektas – ambicingiausias visos modernaus miesto istorijos projektas, turintis ypač suaktyvinti kultūrinius kontaktus su Europos šalimis. Ruošiantis šiam projektui skelbta, kad Vilnius „taps švytinčiu tašku Europos kultūros bei turizmo žemėlapyje“, tikėtasi, kad mieste



įgyvendinami kultūros projektai pagerins miesto infrastruktūros, kultūros objektų plėtrą, paskatins privačias investicijas į turizmo paslaugų sektorių. Tačiau įgyvendinant šią programą visuomenė dažniau girdi apie skandalus, neskaidrų finansavimą, lėšų skyrimą abejotiniems projektams (komerciniam dainininkės Björk koncertui, Naujametiniams fejerverkams). Vargu ar daug prie turizmo plėtros prisidės ir šios programos ribose rengiami 30 vienos dienos seminarų taksistams, pardavėjams ir padavėjams, kurių metu bus mokoma mandagaus aptarnavimo.

Dar labiau diskutuotinas Guggenheimo-Ermitažo muziejaus Vilniuje projektas, kurio šalininkas – buvęs Vilniaus meras A. Zuokas. Konkurso metu pasirinktas būsimo muziejaus projektas „Forma“, kurio autorė Irano architektė Zaha Hadid, jis pristatytas jau keliose tarptautinėse parodose. Tačiau ekspertų nuomonės apie šio projekto įgyvendinimą ir jo įtaką turizmui diametraliai priešingos. Vieni autoriai laiko, kad kultūrinio turizmo objektai (tarp kurių ir minimas muziejus) gali svariai papildyti Vilniaus įvaizdį, kurio pagrindą dabar sudaro Senamiestis ir miesto istorija; kiti laikosi nuomonės, kad muziejus apskritai bus menkai lankomas tiek vietinių, tiek užsienio turistų. Dabartinė miesto valdžia krizės sąlygomis (arba ją pasinaudodama) linkusi projekto atsisakyti.

Regionams plėtotis didelę įtaką turi tiesioginės ir netiesioginės investicijos. Jų pasiskirstymą tyrinėjusių mokslininkų duomenimis, kol kas jos telkiamos didžiuosiuose apskričių miestuose. Susidaro tarsi užburtas ratas – vietovės turistams neįdomios, nes menkas gamtos ir kultūros vertybių eksponavimas ir jų pritaikymas turizmui, todėl negaunama lėšų, nėra investicijų. Todėl labai svarbu turizmo plėtroje nustatyti rekreaciniu požiūriu patrauklių vietovių vertę ir plėtoti turizmą, siekiant išsaugoti jų unikalumą, taip pat investuoti į infrastruktūros plėtros objektus, pasižyminčius didžiausia investicijų grąža ir pelningumu.

Kaimo turizmo plėtros išteklius riboja kaimo gyventojų senėjimas, intensyvi migracija, nedarbas, nustumiantis dar darbingus gyventojus į socialinės atskirties zoną. Mažėjant gyventojų, atskirose vietovėse nyksta socialinių institucijų tinklas, vyksta su tuo susijusi socialinė degradacija su ją lydinčiu nusikalstamumu (kuris yra turizmo plėtrą smarkiai ribojantis veiksnys) bei intensyvi depopuliacija. Todėl tiek apskričių, tiek savivaldos institucijoms iškyla svarbus uždavinys išsaugoti regionuose žmoniškuosius išteklius. Tikėtina, kad pasaulį apimant finansinei ir ekonominei krizei, dalis emigravusių darbingų gyventojų grįš į Lietuvą. Būtina pasirengti juos įtraukti į vietos bendruomenes, suteikti finansines galimybes ir organizacinę pagalbą kuriant ir plėtojant kaimo turizmo sodybas.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos turizmo ištekliai panaudojami netolygiai, planuojant jų plėtrą nusveria interesų grupių spaudimas, mažai įtraukiami vietiniai gyventojai ir bendruomenės. Turizmo išteklius efektyviau panaudoti neleidžia biurokratiniai trukdžiai smulkaus ir vidutinio verslo

plėtrai, bendrosios šalies ūkio raidos problemos: efektyvios kaimo ir regioninės politikos nebuvimas, skaidrumo vykdant ir finansuojant įvairius projektus stoka. Galima tikėtis (nors atėjus į valdžią liberalams, tai paradoksalu), kad, stabilizavus ūkio padėtį krizės sąlygomis, daugiau dėmesio ateityje bus skiriama smulkaus ir vidutinio verslo plėtrai, regioninei politikai, o tai sudarys sąlygas atsigausti privačioms turizmo įmonėms.

#### 4.4. Turizmo sistemos plėtros perspektyvų tyrimas (SWOT analizė)

Įvairios verslo šakos labai skiriasi savo charakteristikomis, konkurencine situacija ir ateities perspektyvomis, tačiau jas vienija nuolatinė verslo sąlygų kaita, atsirandanti dėl šakose vykstančios dalyvių kaitos ir tarpusavio sąveikos. Ši sąveika ypač aktuali turizmo sistemoje, kuriai būdingas kompleksiskumas ir sistemos elementų procesinis dinamiškumas lemiantis sistemos kaip visumos analizės sudėtingumą. Todėl plėtojimo galimybės gali būti išryškintos kompleksiskai analizuojant ir apibendrinant tiek visą turizmo sistemą, tiek atskirų struktūrinių elementų veiklos tendencijas.

Turizmo sistemos plėtros perspektyva tiriama atliekant vadinamąją SSGG (SWOT) analizę (SWOT – Strengths Weaknesses Opportunities, and Threats; liet. SSGG – stipriosios pusės, silpnybės, galimybės ir grėsmės – tai organizacijos gebėjimo prisitaikyti prie išorinės aplinkos pokyčių vertinimas. Jo metu apibūdinami *vidaus* ir *išorės* veiksniai, palankūs ir nepalankūs strateginiams verslo tikslams pasiekti). Tam pasitelkiamas turizmo produkto gyvavimo ciklo tyrimas. Viena iš prognozavimo prielaidų – gyvavimo stadijos nustatymas. Gyvavimo ciklo būvis veikia ir išorinės ir vidinės aplinkos analizę. Tai, kokioje gyvavimo stadijoje yra šaka, turi įtakos jos strateginei ateičiai: ar ji bus plėtojama, didinamas konkurencingumas, ar diversifikuojamasi į kitas šakas. Iš statistinių ir kokybinių turizmo sektoriaus tyrinėjimų matyti, jog šios sferos specialistai laiko, kad tęsiasi ekstensyvaus kiekybinio turizmo plėtojimo stadija. 2008 m. viduryje pakoregavus ketvirtąją NTPP, numatomas pagrindinių rodiklių augimas 5–7 proc., o internetinis turistų aptarnavimas – net 10 proc. ([www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=325084&p\\_query=&p\\_tr2=-](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=325084&p_query=&p_tr2=-), žiūrėta 2008 12 09)

Turizmo sektoriaus potencialios galimybės teoriškai siejamos su siekiu plėsti esamus ir vystyti naujus vartotojų segmentus, gerinti informacinį aprūpinimą, tobulinti infrastruktūrą, mažinant aplinkos taršą ir suniokojimą turizmo centruose ir t. t. Grėsmės siejamos su instituciniais trikdžiais, neuztikrinančiais atskirų turizmo sistemos elementų veiklos koordinavimo ir bendradarbiavimo, nepakankamomis investicijomis į turizmo infrastruktūrą, socialinėmis ekonominėmis grėsmėmis, klimatinėmis sąlygomis (A. R. Ligeikienė, l. 75).

Visi minėti turizmo sferą reglamentuojantys dokumentai buvo parengti sparčiai augusios ekonomikos ir gyventojų gerovės kilimo sąlygomis. Pastaruoju metu, kai 2009 m. Lietuvos ekonomikai planuojamas tik 1,5 proc. (pastaruoju metu, ekspertų nuomone, prognozuojama ir gana žymi, 4–5 proc. recesija) augimas, visos koncepcijos ir programos neišvengiamai turės būti koreguojamos. Kadangi kol kas išryškėjo tik kai kurios grėsmės, jos sunkiai pasiduoda analizei. 2008 m. gruodžio mėn. paskelbtame 2009 m. rinkodaros plane prognozuojama, kad „turizmo sektorius neturėtų nukentėti taip kaip kiti – finansų, nekilnojamo turto, pramonės – sektoriai“ (<http://www.tourism.lt/aktualijos/detaliai.php?ID=2154>, žiūrėta 2008 12 15), tačiau šis teiginys niekuo nėra pagrįstas tik ligšioliniu sparčiu turizmo sektoriaus augimu, kurį atspindi 2.6 priede pateikiama diagrama.

Remiantis įvairia literatūra, kurios išsamesnė analizė neįmanoma dėl ribotos darbo apimties, galima glaustai apibūdinti Lietuvos turizmo plėtros privalumus ir grėsmes.

Stiprybės	Silpnybės
<p><b>Artimoji (vidinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patogi geografinė padėtis didelių turizmo rinkų atžvilgiu;</li> <li>• Gausūs rekreaciniai ištekliai (ežerai, upės, miškai, pajūris);</li> <li>• Mažai urbanizuotas kaimo kraštovaizdis;</li> <li>• Gausūs kultūros ir istorijos ištekliai;</li> <li>• Santykinai naujas turistinis regionas;</li> <li>• Pakankamai tankus ir gerai sutvarkytas kelių tinklas;</li> <li>• Dideli, įdomūs ir palyginti sutvarkyti miestų senamiesčiai;</li> <li>• Sparčiai auganti apgyvendinimo paslaugų ir laisvalaikio pramogų pasiūla;</li> <li>• Palyginti pigios paslaugos, išskyrus viešbučių;</li> <li>• Suformuoti šalies turizmo teisinės bazės</li> </ul>	<p><b>Artimoji (vidinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Įvažiavimo sunkumai dėl vizų Rytų rinkos turistams;</li> <li>• Lietuvos kaip valstybės įvaizdžio nepakankamas formavimas;</li> <li>• Nepakankamai parengti ir prieinami turistų lankymui kultūros paveldo objektai, gamtiniai, kultūriniai, istoriniai ištekliai;</li> <li>• Lėtai kuriama infrastruktūra sezoniškumo poveikiui mažinti;</li> <li>• Valstybinės su turizmu susijusios institucijos dirba gana inertiškai;</li> <li>• Per vėlai rekonstruotas Vilniaus oro uostas (turistiniai skrydžiai dažniau vyksta į Rygą);</li> <li>• Aukštos viešbučių kainos ir ekonominės klasės viešbučių trūkumas;</li> </ul>

<p>pagrindai;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gana sėkmingas ES rėmimo lėšų panaudojimas;</li> <li>• Apskričių ir savivaldybių įtraukimas į turizmo plėtrą.</li> </ul> <p><b>Tolimoji (išorinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lietuvos įsijungimas į Šengeno erdvę;</li> <li>• Istoriniai kultūriniai ir etniniai ryšiai tarp Lietuvos ir kitų šalių (Lenkija, Rusija, Vokietija, Izraelis, JAV);</li> <li>• Patogi geografinė padėtis didelių turizmo rinkų atžvilgiu;</li> <li>• Dviejų ES prioritetinių transporto ašių (Rytai–Vakarai; Šiaurė–Pietūs) sankirta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neintegruota į turizmo sektorių didelė gamtos ir kultūros paveldo dalis;</li> <li>• Per maža turizmo rinkos tyrimų;</li> <li>• Nepakankama moksliniai turizmo rinkos analizė;</li> <li>• Nediferencijuota (netikslinė) Lietuvos reklama skirtingose šalyse;</li> </ul> <p><b>Tolimoji (išorinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blogas Lietuvos pasiekiamumas Vakarų turistams (prasti ir pavojingi Lenkijos keliai);</li> <li>• Trūksta informacijos ir turizmo produktų rėmimo užsienio rinkose</li> </ul>
Galimybės	Grėsmės
<p><b>Artimoji (vidinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolesnė ES lėšų panaudojimo galimybė;</li> <li>• Potenciali naujų su darnia turizmo plėtra susijusių formų įvairovė;</li> <li>• Tarprejoninės svarbos turistinių kelių plėtra;</li> <li>• Investicinės aplinkos gerinimas;</li> <li>• Geresnis turizmo išteklių panaudojimas;</li> <li>• Nacionalinės turizmo informacijos sistemos galimybių panaudojimas;</li> <li>• Viešųjų investicijų koncentravimas į turizmui patrauklias vietas.</li> </ul>	<p><b>Artimoji (vidinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galima numatytų valstybės ūkio plėtros prioritetų kaita;</li> <li>• Nepakankamas finansavimas turizmo sektoriaus plėtrai skatinti;</li> <li>• Neracionalus investicijų į turizmą panaudojimas;</li> <li>• Didėjanti turizmo specialistų migracija į kitas šalis;</li> <li>• Nemažėjantis nusikalstamumas;</li> <li>• Žiemos turizmo sumažėjimas dėl šiltų žiemų, sezoniškumo sustiprėjimas;</li> <li>• Baltijos jūros pakrantės ruožo apsauginės</li> </ul>

<p><b>Tolimoji (išorinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rinkų diferenciacija;</li> <li>• Baltijos kaip vieningo turizmo regiono galimybių išnaudojimas;</li> <li>• Bendrų tarptautinių maršrutų vystymas;</li> <li>• Sumažėjęs kai kurių Azijos ir kt. regionų patrauklumas (ypač dėl terorizmo) padidins paklausą kitiems regionams;</li> <li>• Rytų ir Pietryčių (istorinės LDK šalių) rinkos galimybių panaudojimas.</li> </ul>	<p>kopos sunykimas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yra pavojus, kad dėl finansinės paramos susikurs pernelyg daug kaimo turizmo sodybų;</li> <li>• Kaimo tolesnė degradacija ir patrauklumo turizmui praradimas;</li> </ul> <p><b>Tolimoji (išorinė) aplinka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prasidėjusios finansinės ir prasidedančios ekonominės recesijos poveikis;</li> <li>• Artimų turizmo rinkų konkurencija Lietuvos turizmo produktui;</li> <li>• Neįvestas euras;</li> <li>• Atsinaujinanti gyventojų emigracija dėl krizės sukeltų sunkumų.</li> </ul>
--	--

## 5. LIETUVOS RESPUBLIKOS IR BALTIJOS ŠALIŲ TURIZMO LYGINAMOJI ANALIZĖ

### 5.1. Turizmo struktūra ir politika Europos Sąjungoje ir Baltijos šalyse

ES šalių turizmo sistemos apibūdinimas leis išryškinti plėtros tendencijas ir palyginti Lietuvos Respublikos turizmo sistemos būklę su kitų Baltijos regiono šalių padėtimi. ES institucijos, siekdamos tolygios ir adekvačios sektoriaus plėtros, sudaro palankias sąlygas verslo įmonėms, ypač skatinant smulkų ir vidutinį verslą bei ryšių plėtrą tarp skirtingų valstybių narių. Todėl ypač reikšmingas ES institucijų veikimas reguliuojant ir stimuliuojant turizmo rinką, užtikrinant ryšius tarp turizmo sektoriaus įmonių bei skirtingų valstybių plėtros koordinavimą ir bendradarbiavimą, sudarant prielaidas bendros rinkos bei infrastruktūros plėtros pagrindu patekti į pasaulinę rinką tais atvejais, kai turizmas yra lokalinio pobūdžio.

ES nėra vieningos centralizuotos turizmo politikos, nors ir diskutuojama dėl jos reikalingumo, (Tourism in the New Europe, 2006, p. 22–23). Tačiau šalių narių politika įvairiose srityse, įtakančiose turizmo sektorių, tuo pačiu lemia ir turizmo sektoriaus kaip kompleksinės, integruojančios daugelio sektorių veiklos rezultatus ar siūlomas paslaugas, veiklos kryptis. Teigtina, kad konkrečios šalies turizmo politiką ir jos formavimą nulemia visa grupė tarpusavio kooperacijos ir koordinacijos reikalaujančių politikos sričių.

**Transporto politikos** tikslas – sumažinti atotrūkį tarp įvairių transporto rūšių, vienodžiau pasidalijant kaštus, skatinant konkurenciją, užtikrinant kooperaciją ir koordinaciją tarp įvairių sektoriaus subjektų. Pirmenybė teikiama švaresnio transporto paslaugoms. Stengiamasi išlyginti nuošalesnių regionų transporto poreikį. Vienodinamas įvairių transporto rūšių veiklos koordinavimas ir valdymas. Kaip pavyzdį galima paminėti įvestą oro uostų atsakomybę už atidėtus skrydžius. Iš dalies prie to prisideda ir bendra politika nustatant ir koreguojant laiko keitimą. Problemos iškyla stengiantis optimizuoti oro transporto panaudojimą plėtojant turizmo paslaugas. Tai susiję su kiekvienos valstybės narės siekiu ginti nacionalinių avialinijų interesus. Todėl buvo sukurta vieninga licencijavimo ir aptarnavimo sistema, dėl kurios sumažėjo kainos, sudarančios žymią turizmo paslaugų produkto dalį.

**Regioninėje ir socialinėje politikoje** svarbiausia sumažinti skirtumus tarp šalių narių galimybių plėtoti turizmą. Ši nuostata daugiausia įgyvendinama per finansinę politiką – įvairių ES fondų paramą įvairiems turizmo sistemos sektoriams. ES inicijuoja šalių narių nuostatą priimti įstatymus, susijusius su darbo turizmo rinkoje specifika – netipiškos darbo valandos (nuo ankstauro ryto iki vėlaus vakaro bei švenčių dienomis), sezoniškumas ir t. t. Todėl siekiama, kad darbuotojai turėtų didesnes garantijas.

Mokslinių tyrimų politikos įtaka labiausiai palietė telekomunikacijų ir informacinių technologijų plėtros sritį. Pastaroji sąlygojo turizmo produktų ir turizmo išteklių rinkos prieinamumą. Šioje srityje remiami projektai, užtikrinantys turistų aprūpinimą būtina jiems informacija technologijų diegimo ir panaudojimo dėka.

**Gamtos apsaugos politika** nukreipta trimis pagrindinėmis kryptimis:

- 1) Masinio turizmo planavimo, valdymo, ypač pakrančių ir kalnų zonose, tobulinimas, siejant šią veiklą su turistų srautų reguliavimu ir apribojimu bei daromos žalos minimizavimu;
- 2) **Ekoturizmo plėtra**;
- 3) Turistų elgesio įtakojimas, skatinant atsakingą požiūrį į gamtą.

Šios politikos efektyvumas taip pat sietinas su struktūrinių fondų parama.

**Konkurencinė politika** apima valstybės vaidmens ir ribojimą, ir skatinimą. Valstybės vaidmuo ribojamas siekiant eliminuoti protekcionistinius veiksmus, o skatinamas pertvarkant turizmo sektorius arba remiant silpnai išvystytus regionus. EK atidžiai stebi stambių kompanijų veiksmus, galinčius iškraipyti konkurenciją. Per masinius renginius draudžiama pardavimų monopolija. Taip pat analizuojami kompanijų jungimosi bei pirkimo atvejai, naujai kompanijai draudžiant užsiimti tam tikra veikla arba aptarnauti tam tikrus rinkos segmentus.

**Bendros rinkos programos** vienas svarbiausių tikslų – sienų tarp valstybių narių panaikinimas ir išorinių sienų kontrolės sustiprinimas. Laisvo judėjimo principas ir sienų kontrolės panaikinimas ES viduje sutrumpina kelionės laiką ir sutaupo lėšas. Turizmo sektoriaus darbuotojai gali pasinaudoti savo kvalifikacija kitoje šalyje narėje. Turint omenyje didėjantį pensinio amžiaus turistų skaičių, turizmo plėtrai pasitarnaus numatoma netrukus įdiegti vieninga medicinos paslaugų teikimo sistema, kuomet savo šalyje pasirašius sveikatos draudimo sutartį, analogiškos paslaugos bus teikiamos visose šalyse narėse.

**Finansų politika** apima struktūrinių fondų paramą, įvairias turizmo plėtros programas, Europos investicijų banko suteikiamas paskolas ir pan. šioje srityje siekiama plėtoti silpniau išsivysčiusius regionus, perkvalifikuoti darbuotojus, atkurti dėl stichinių nelaimių nukentėjusius turistinius regionus, vystyti kaimo vietas (ES fondai ir kt. finansiniai instrumentai aprašyti: Sustainable tourism as a factor..., 2006, p. 177–193). Tokia parama pasireiškia turizmo infrastruktūros rėmimu, pagalba turizmo sektoriaus įmonėms, tyrimų turizmo srityje rėmimu, finansine parama, realizuojant įvairius projektus. Struktūriniai fondai turizmo neišskiria kaip atskiro sektoriaus, rėmimas vyksta per bendrąsias programas.

Siekiant konkrečiai atskleisti, kokioje srityje yra silpnos Lietuvos vietos lyginant su užsienio šalimis, kaip jau buvo rašoma įvade, pasirinkome palyginimus su Baltijos šalimis – Estija ir Latvija, o kaip sektiną pavyzdį aptarsime turizmo plėtrą Austrijoje. Pabandysime nustatyti pasirinktųjų Baltijos regiono šalių ir Lietuvos Respublikos turizmo sistemų panašumus ir skirtumus. Atlikti kokybišką lyginimą labai sudėtinga, kadangi palyginamieji statistiniai rodikliai atskleidžia tik kiekybinę problemos pusę ir nukreipti tik į turizmo rezultatą. Nėra pakankamai prieinamos literatūros įvertinti užsienio šalių valstybinių institucijų veiklos efektyvumą, svetingumo tradicijų vaidmenį, reklamos poveikį.

**Estija.** Formuojantis šios šalies turizmo sistemai įtaką darė ir kaimyninė Suomija, kuri po 1991 m. Rugsjūčio pučo žlugimo ir Estijos Respublikos tarptautinio pripažinimo ne tik suteikė pagrindinį turistų srautą, bet ir valstybės institucijų pertvarkymo pavyzdį, vertingų idėjų vystant turizmo infrastruktūrą, padėjo parengti gidus bei literatūrą. 1995 m. Suomijos turistai sudarė 75 proc. atvykusių užsieniečių. Be to, Estija ir Suomija ir dabar kuria bendrus projektus, pavyzdžiui, jūros švyturių pritaikymo turistiniams poreikiams programa 2008–2013 m. finansuojama iš ES lėšų. Estijoje gerokai anksčiau suvokta valstybės įvaizdžio propagavimo, įvairių rūšių reklamos svarba, todėl ši šalis suvokiama kaip žymiai labiau vakarietiška negu Lietuva. 2002 m., Estijai ruošiantis stoti į ES, buvo sukurtas sėkmingas Estijos prekinis ženklas. Šiuo metu, nepaisant krizės, Estija rengia naują turizmo propagavimo kampaniją, kurioje prekinis ženklas bus pakeistas. Estijos vyriausybė turizmo plėtrai 2007–2013 m. nenumato mažinti lėšų: ji skirs 1,2 milijardo kronų (270 milijonų litų) iš jų reklamai – 500 mln. kronų (110 mln litų) (Estija rengia galingą turizmo reklamos kampaniją. – <http://www.balsas.lt/naujiena/197362/>. Žiūrėta 2008 12 08).

Svarbu tai, kad vykstant posovietinėms transformacijoms Estijoje, turizmo srityje ji iš karto turėjo stiprų mokslinį palaikymą: ilgus metus turizmą tyrinėję R. Jacksonas (Kanadoje, Toronte) ir T. Unwinas (Anglijoje, Londone) suteikė nemenką paramą šioje šalyje analizuodami padėti, pateikė vertingų patarimų.

Turizmo valstybinės institucijos, kaip ir kitose analizuojamose šalyse, yra trijų pakopų. Valstybiniu mastu planavimą ir valdymą atlieka Estijos turizmo valdyba; panašiai kaip Lietuvoje TIC, Estijoje veikia Turizmo informacijos punktai; šiuo metu veikia 47 punktai miestuose ir rajonų centruose, jo informacija pateikiama (Estijos turizmo informacinis portalas, – <http://www.turismiweb.ee/lt/category/Turismiinfopunktid/89/>, žiūrėta 2008 12 01) ir lietuvių kalba.

Panašiai kaip Lietuvoje bei Latvijoje pasiteisino lūkesčiai, susieti su naryste ES ir NATO:

- Valstybės saugumas, susietas su ekonominiu šalies augimu, sudarė palankias sąlygas verslo plėtrai, o kartu paskatino plėtoti profesinį turizmą;



- Sumažėjo biurokratinės kliūtys pasiekti šalį, tai paskatino įvairių šalių oro bendroves pradėti į šalį reguliarius reisus;
- Susidarė geresnės sąlygos reklamuoti šalį ES erdvėje. (Tourism in the New Europe, 2006, p. 155).

Estijoje žymiai labiau suvoktas tolygios (subalansuotos) turizmo plėtros reikalingumas. Tradiciniam turizmui įtakos turi tai, kad Estijoje, kaip ir Latvijoje, išliko gausūs vokiečių kolonistų pėdsakai: pilių ir dvarų ansambliai, kurie, nors taip pat nukentėjo tarpukariu kaip ir Lietuvos dvarai, yra labiau sutvarkyti, kartais atkurti. Labiausiai iš trijų Baltijos šalių į šiaurę nutolusioje Estijoje žemės ūkiui jau nuo seno teikiamas mažesnis vaidmuo. Tačiau ten gausu gamtinių turizmo išteklių, kuriais Estija ir pasinaudojo plėtodama turizmą. Nuo senų laikų didelis turistų traukos centras yra Saaremaa salos, pasižyminčios unikaliu kraštovaizdžiu. 2008 02 09 čia įvyko Baltijos šalių Aplinkos ministerijų delegacijų susitikimas unikalios kraštovaizdžio išsaugojimo klausimais. Lietuvoje panašaus unikalumo atitikmuo būtų Kuršių Nerija. Tačiau manytume, kad joje plėtojant turizmą yra daug trūkumų. Tiesioginės turizmo infrastruktūros plėtros nelydėjo atitinkamas gretutinio sektoriaus plėtojimas, komforto vardan buvo pažeistas labai jautrios bet kokiai invazijai vietovės unikalumas.

Tenka pripažinti, kad Estija turi galias turizmo tradicijas: vandens procedūros Haapsalu kurorte pajūryje pradėtos teikti 1825 m., ten kadaise ten lankėsi Rusijos caras Nikolajus II ir rusų aristokratai, intelektualai ir menininkai, taip pat vietos vokiečių dvarininkai. Tarpukariu į Estiją kasmet atvykdavo nuo 70 (1926 m.) iki 160 (1936 m.) tūkst. turistų per metus. (Tourism in the New Europe, 2006, p. 155). Sovietmečiu turizmas Estijoje mažai tesiskyrė nuo Lietuvos. Po Antrojo pasaulinio karo turizmas buvo labai ribojamas kaip „ekonomiškai neproduktyvi veikla“ (nors tikroji priežastis buvo TSRS atsiskyrimas nuo likusio pasaulio). Iš Suomijos nuo 1965 m. į Estiją kasmet galėjo atvykti iki 10 000 turistų, tačiau jų ekskursijos buvo griežtai reglamentuotos ir apsiribodavo tam tikrais Talino rajonais. Aštuntąjį dešimtmetį į Estiją kasmet atvykdavo 40–50 tūkst. užsieniečių, žinoma, daugiausia iš vadinamųjų socialistinių šalių. Didelį impulsą ryšiams su pasauliu davė 1980 m. Taline surengta Maskvos olimpinių žaidynių buriavimo regata; buvo pastatyti du dideli viešbučiai Taline ir Piarnu. M. Gorbačiovo pertvarkos metais leidus kooperatinį judėjimą, ėmė kurtis turizmo servisas. Jau 1990 m. balandžio mėn. įregistruota Estijos kelionių agentūrų asociacija. Pokomunistinės transformacijos laikotarpiu turizmo sistemos kūrimasis buvo integrali transformacijos procesų dalis, paranki dėl to, kad nereikalauja didelių investicijų ir duoda greitą grąžą.

1995 m. lapkričio mėn. Estijai pareiškus apie tikslą įstoti į ES, padaugėjo turistų iš Švedijos, Danijos, Didžiosios Britanijos ir kitų ES šalių (žr. 2.5 lentelę), nors didesnę pusę vis dar sudarė suomiai.

Turizmo paslaugos buvo perorientuotos nuo vienai dienai atvykstančių suomių „vodkos turistų“ prie pasiliekančių vienai ar kelioms naktims.

Nacionalinis turizmo raidos planas buvo priimtas 2002 m. ir numalė sistemos plėtrą iki 2005 m. Strategijoje pirmenybė buvo teikiama turizmo iš Suomijos, Švedijos ir Rusijos, kiek mažiau – iš Vokietijos ir Didžiosios Britanijos plėtrai. Estija gerai pasinaudojo 2002 m. priimdama *Eurovizijos* dainų festivalį, su kuriuo susiejo ir tais metais išplatintą prekės ženklą „Brand Estonia“. 2004 m., įstojimo į ES metais, turizmas buvo iš esmės baigtas peorientuoti į Vakarų; turistų skaičius labiausiai išaugo iš Italijos (95 proc.), Kanados (90 proc.), Austrijos (65 proc.) (Tourism in the New Europe, 2006, p. 162). Įstojimas pagerino verslo klimata ir padidino investicijas į turizmo infrastruktūrą.

Nuo 2005 m. Estijoje pabrėžiama orientacija į darnią turizmo plėtrą ir vadybos efektyvumo didinimą, įvairių segmentų turizmo produktų platinimą, sezoniškumo mažinimą. Laikoma, kad turizmo plėtra Taline vasarą jau pasiekė savo ribas. Pastaruoju metu reklamuojamas Talino kaip žiemos miesto įvaizdis.

Skirtingai nei Lietuvoje ir Latvijoje, Estijoje iš karto buvo suvoktas regioninės politikos reikalingumas. Estijoje transformacijų pradžios laikotarpiu kaime gyveno mažiausiai gyventojų iš trijų Baltijos šalių, todėl ten, skirtingai nei Lietuvoje, nebuvo poreikio skubiai mažinti kaimo gamintojų ir apskritai gyventojų skaičių. Kita vertus Estijoje, kaip protestantiškame krašte, susiformavo nuosaikesnė verslo samprata, orientuota ne į trumpalaikius, o į ilgesnio laikotarpio tikslus. Todėl daugelis Estijos verslininkų, užsiimančių kaimo turizmo veikla, siekia ne drastiškai pakeisti kraštovaizdį, o sodybas integruoti į landšaftą. Sodybos prisitaiko prie toje teritorijoje susiformavusio landšafto ir naudoja esamus išteklius. Kaimo bendruomenės pasiekė, kad 2001 m. būtų pakeista mokesčių sistema, pagal kurią turizmo sodybų šeimininkai buvo apkrauti dideliais mokesčiais ir kilo pavojus, kad gyventojai bus priversti parduoti savo žemes, ir taip bus išnaikinti net ištisi kaimai.

Jei tradicinės turizmo formos visose Baltijos šalyse panašios, tai kaimo turizmas žymiai skiriasi. Vietinės bendruomenės įtraukiamos į turizmo veiklą, neignoruojant jų interesų bei poreikių. Didelis dėmesys kreipiamas į realų įstatymų ir visuomenės interesų suderinamumą, pripažįstant jį kaip vertybę. Kaimo turizmo sodybų, vadinamų turizmo vienkiemiais, teritorijos beveik visos neaptvertos, kas sudaro atvirumo, bendrumo su vietiniais gyventojais išpūdį. Kaimo turizmo sodybų savininkai tvarko ir prižiūri vandens telkinių pakrantes, pritaiko jas vietos gyventojų naudojimui. Daugelis verslininkų akcentuoja ir didžiudamiesi kalba apie pastangas įtraukti vietinius žmones į turizmo veiklą. Estijoje yra ir sodybų kooperacija: vienoje galima gauti nakvynę, kitose – paragauti vietinių nacionalinių patiekalų, dar kitose – praleisti laisvalaikį.

Taip pat skirtingai nei Lietuvoje, daugumos kaimo sodybų šeiminiškams turizmas yra papildoma veikla, į kurią investuojamos lėšos, gautos iš pagrindinės veiklos, pvz., ekologiškų namų statybos, popieriaus gamybos senovine technologija, amatų.

Nors estai iki 1918 metų neturėjo savo valstybės, atrodo, kad jų istorinė savimonė yra brandesnė nei Lietuvoje. Daugumą įvairių sluoksnių žmonių didžiuojasi savo šalies istorija, praeitimi. Lankantis Estijos kaimo turizmo sodybose, dauguma šeiminių savo pristatymus pradeda nuo istorinių šaknų, istorinių faktų pateikimo. Beveik visos kaimo turizmo sodybos turi dvi vėliavas – kasdieninę ir šventinę, kambariuose ant sienų kabinami prezidentų portretai. Kadangi Estijoje įregistruoti kaimo turizmo sodybą palyginti nesunku, todėl jų spektras yra gana didelis: esama ir gana didelių, prabangių sodybų, bet yra ir visai paprastų, turinčių vos po porą kambarių. Poilsis kaimo sodybose žymiai labiau nei Lietuvoje, orientuotas į tylą, ramybę, autentiškus tradicinius amatus. Todėl ne Lietuvos kaimo naudai reikia pasakyti, kad Estijos kaimo vietovės, netgi retai gyvenamoje šiaurinėje šalies dalyje, ne degraduoja, o priešingai, tobulėja, kviečia jaunas žmones sugrįžti į gimtinę ir plėtoti savo verslą, įtraukiant į jį ir vietinę bendruomenę.

Būtent į šį turizmo segmentą orientuojasi vietinis turizmas, taip pat turistai iš Latvijos ir Lietuvos. 2007 m., palyginti su 2006 m., turistų iš Latvijos padaugėjo 53 ir 32 proc. Tačiau sumažėjo turizmo srautai iš kaimyninės Suomijos, Vokietijos ir ypač Rusijos, labiausiai po 2007 m. pavasarį įvykdyto Bronzinio kareivio perkėlimo iš Talino centro į kapines ir ryšium su tuo vykusios piktos Rusijos propagandinės kampanijos.

Panašiai kaip Lietuvoje yra kompaktiškai daugumoje lenkų gyvenami rajonai, Estijoje tokie yra rytiniai Estijos rajonai, kuriuose kompaktiškai gyvena rusai. Panašiai ir turizmo statistikoje vyrauja gyventojai iš atitinkamų kaimyninių šalių. Tačiau įstojimas į ES ir Šengeno erdvę šiuos srautus palietė skirtingai: Jei Lietuvos lenkams susisiektis su tautiečiais labai palengvėjo, tai Estijos rusams – labai pasunkėjo dėl brangių vizų. Tai viena iš priežasčių, dėl ko sumažėjo atotrūkis tarp Lietuvos ir Estijos turistų skaičiaus 2007 metais. Estijos turizmo plėtros planuose siekiama Narvoje sutelkti lošimo namus, orientuojantis į tai, kad uždarius kazino Sankt Peterburge, taip būtų galima patraukti turistų.

**Latvija** nuo dviejų kitų Baltijos valstybių skiriasi mažesniu pagrindinės tautos gyventojų procentu (1935 m. – 77 proc., 1989 m. – 52 proc., 2004 – 58 proc.) ir tuo, kad beveik trečdalis jų (iš jų 2/3 ne latviai) gyvena sostinėje Rygoje. Rygos, kaip ir Vilniaus, senamiestis įtrauktas į UNESCO kultūros paveldo sąrašą. Latvija turi beveik 5 kartus ilgesnį pajūrio ruožą nei Lietuva.

Latvijos sostinė Ryga, būdama regiono viduryje ir turėdama didžiausią gyventojų skaičių, pretenduoja tapti viso Baltijos regiono centru. Tas atsispindi, kaip minėjome, Baltijos TIC Berlyne, taip

pat Ryga beveik monopolizavo oro transportą per *airBaltic* bendrovę. 2008 m. rudenį ji pasiūlė keleiviams skrydžius į 4 naujus punktus: Hanoverį, Tampere, Amsterdamą bei Dubajų, taip pat dažnesnius skrydžius dar 9 miestus. Nors kartu ji įvedė dažnesnius skrydžius maršrutu Ryga–Vilnius, Lietuvos turizmui faktas, kad mažėja tiesioginių oro turizmo maršrutų, oro turizmo plėtrai aiškiai pakenkė. Rygoje veikia ir dauguma kelionių agentūrų, užsiimančių išvykstamuoju turizmu. Kartu šis miestas tampa ir profesinio turizmo centru. Kaip vienas svarbiausių profesinio turizmo centrų pristatomas viešbutis Reval Hotel Riga. 2014 m. Ryga, kaip 2009 m. Vilnius, taps Europos kultūros sostine.

Latvijos turizmo valdymas panašus kaip Lietuvoje, nors šiek tiek labiau priklausomas nuo Vyriausybės. 1993–2003 m. turizmo plėtra rūpinosi Aplinkos ir regionų plėtros ministerija, vėliau įsteigtas Turizmo departamentas Ekonomikos ministerijoje (jo internetinis adresas: <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=57>, žiūrėta 2008 12 03). Tas padaryta siekiant labiau pritraukti investicijas (Tourism in the New Europe, 2006, p. 172). Departamentas: 1) formuoja turizmo politiką; 2) rengia teisius aktus; 3) skatina tarptautinę kooperaciją. Turizmo planavimą ir valdymą vykdo Latvijos turizmo plėtros agentūra, veikianti prie Ekonomikos ministerijos. Turizmo biudžetas Latvijoje 2004 m. buvo panašus kaip Estijoje ir dvigubai didesnis nei Lietuvoje (Tourism in the New Europe, 2006, p. 172). Turizmo informacijos centrus (TIC) ir punktus (TIP) šalyje finansuoja vietos savivaldybės.

1997 m. Latvijos Vyriausybė priėmė Turizmo plėtros koncepciją, kuri 2000 m. buvo koreguota ir priimta 2001–2010 m. Turizmo plėtros programa. Jos rėmuose priimamos ketverių ir dvejų metų einamosios programos, kasmet tikslinamos metų ir metinės regionų plėtros prognozės. Turizmas pripažintas viena iš prioritetinių Latvijos ekonomikos kryptių. Turizmo plėtra akcentuojama dviem kryptimis: laisvalaikio (kultūrinio, gydomojo ir aktyviojo) ir profesinio turizmo. Šiuo metu yra parengtas ir visuomenei svarstyti pateiktas 2009–2015 m. turizmo plėtros pagrindų programos projektas (prieinamas internetiniu adresu: <http://www.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40093845>, žiūrėta 2008 12 09). Manytume, kad tokia politika, kai griežtai nesilaikoma prognozių, o jos nuolat tikslinamos, yra lankstesnė nei Lietuvoje ir krizės sąlygomis gali būti efektyvesnė.

Latvijoje turizmo sistema yra mažiau centralizuota nei Lietuvoje, bet daugiau nei Estijoje. Latvijos regionai panašūs kaip Lietuvoje etnografiniai regionai, tačiau nesant apskričių jie yra vidurinioji turizmo planavimo ir valdymo grandis. Regionai yra keturi: Kurzemė, Vidzemė, Latgalė, Zemgalė. Maždaug tokio paties dydžio yra ir atskirai išskiriamas Rygos regionas, apimantis ir gana plačias apylinkes. Regionai yra susiformavę „iš apačios“: žemes sudarantys rajonai susijungė ne vienu metu, kai kurie rajonai pakeitė savo regioną. Juose veikia regioniniai turizmo departamentai.

Visi regionai yra sukūrę savo turizmo asociacijas, išskyrus Rygą, kur asociacijos centras yra miestas. Taip pat dar yra žemių (kitur verčiama: kraštų) asociacijos: Bauskės, Jūrmalos, Siguldos ir kt. Jos organizuotos savivaldybių pagrindu ir yra atskirai miestų ir atitinkamų rajonų.

Latvijoje glaudesnis bendradarbiavimas tarp mokslininkų ir turizmo organizatorių. Vienas iš bendrų projektų yra 2001–2003 m. pradėtas ir iki šiol tęsiamas latvių ir danų bendras aplinkosaugos tyrimų projektas „Vitila“, vadovaujamas Latvijos Gamtos istorijos muziejaus, su pagalbinais projektais Jaujos nacionaliniame parke (žemės ekosistemų), Šiaurės Vidzemės biosferos rezervate (vandens ekosistemų) ir Gamtos studijų ir aplinkosaugos edukaciniame centre Daugpilyje (urbanizuotos aplinkos studijų). Jo rezultatai tiesiogiai panaudojami rengiant ekologinio turizmo maršrutus ir ruošiant gidus.

Visos trys šalys yra prie Baltijos jūros, tačiau jūrų turizmas yra plėtojamas skirtingai. Lietuvoje, turinčioje trumpiausią jūros pakrantę, tačiau siauriausią neužšalanti uostą, labiausiai plėtojamas kruizinis jūrų turizmas, tam naudojamos ES fondų ir Lietuvos valstybės lėšomis. Latvijos sostinėje Rygoje kruizinis turizmas taip pat išvystytas, tačiau jis labiau orientuotas ne į kultūrinį pažintinį, kaip Lietuvoje, bet į pramogų turizmą, iš visų Baltijos miestų labiausiai išplėtotą Rygoje. Latvijoje (Roja, Skulte, Pavidosta) ir Estijoje, turinčiose daug pakrantės uostų, žymiai labiau išplėtotas mažųjų uostų turizmas, orientuotas į jachtų ir kitų nedidelių laivų turizmą. Akivaizdu, kad statistinėse ataskaitose šios rūšies turizmas užima nedidelę vietą, tačiau yra labai aktualus priimančiai vietai. Latvijoje ir Estijoje veikia mažųjų uostų nevalstybinės organizacijos, kurios, padedamos vietos savivaldybių, rūpinasi uostų rekonstrukcija, informacinės medžiagos parengimu, keliautojų saugumu ([http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3\\_VIEWER.ViewDoc-p\\_int\\_tekst\\_id=12108&p\\_int\\_tv\\_id=1601&p\\_org=0.htm](http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3_VIEWER.ViewDoc-p_int_tekst_id=12108&p_int_tv_id=1601&p_org=0.htm), žiūrėta 2008 12 01). Latvijoje, kaip ir Lietuvoje yra Pilių ir dvarų asociacija, turinti per 80 narių (LPMA; jų internetinė svetainė: [http://www.castles.lv/a\\_pnm/aktual\\_list.php](http://www.castles.lv/a_pnm/aktual_list.php), žiūrėta 2008 12 04), tačiau atrodo, kad ji veikia aktyviau. Aktyvesnės ir kitos nevyriausybinės organizacijos, kaimo bendruomenės. Latvijoje plėtojant turizmą labiau nei Estijoje pabrėžiamas etninis pradas ir tuo pagrįstas regionų skirtingumas. Turistams Latvija pristatoma kaip „Dainuojanti šalis“ („The land that sings“). Šis Latvijos turizmo logotipas buvo pristatytas 2002 m. orientuojantis į 2003 m. rengtą Eurovizijos konkursą, XXII Dainų ir XII Šokių šventes. Daug turistų pritraukia „Jāņi Līgo Svētkus“ (Joninių lygiadienio festivalis).

Kaimo turizmas Latvijoje plėtojamas daugiausia vietinių turistų sąskaita: jie sudaro apie 3/4 visų kaimo sodybose besilankančių žmonių. Likusi ketvirtadalį sudaro vokiečiai (44 proc.), suomia ir prancūzai (po 9 proc.), švedai (6 proc.) ir t. t., tačiau sodybose jie lieka beveik perpus ilgiau nei vietiniai turistai (Tourism in the New Europe, 2006, p. 177). Kaimo turizmo sodybas vienijanti asociacija

vadinasi „Lauku ceļotājs“, ekologinio turizmo kaimo sodyboms suteikiamas „žaliasis sertifikatas“. Tačiau, pačių latvių autorių nuomone, nepakankamai griežta sodybų klasifikacija, daug biurokratizmo suteikiant leidimus. Asociacija tarpininkauja kaimo turizmo sodyboms teikiant ES fondų paramą, palaiko ryšius su kitose Baltijos valstybėse esančiomis asociacijomis. Pastaraisiais metais daug paramos skiriama plėtoti savito šiaurės vakarų regiono, kur gyvena ugrofinų palikuonys – lyviai, – infrastruktūrai.

Latvijoje yra garsi religinio turizmo vieta – katalikų Agluonos katedra, kurioje vyksta Mergelės Marijos atlydai, į kuriuos, panašiai kaip į Šiluvos Lietuvoje, susirenka iki 400 tūkst. maldininkų.

Latvijoje plačiau nei Lietuvoje panaudojamas sovietinių karinių bazių palikimas. Turistams patrauklus Liepojos karinis uostas ir Ventspilio Tarptautinis radijo astronomijos centras (TSRS karinių kosminių ryšių centras).

Kadangi Latvijoje yra didelis kitataučių gyventojų procentas, Latviją žymiai labiau nei Lietuvą paveikė įsijungimas į Šengeno erdvę, apsunkinęs turistų iš Rytų patekimą. Tai neigiamai paveikė turizmą Jūrmaloje ir kitose tradiciškai Maskvos ir Sankt Peterburgo turistų lankomose vietovėse. Todėl viena iš plėtros prielaidų laikomas vizų režimo supaprastinimas bent jau pasienio rajonuose. Kita kryptis – trijų Baltijos valstybių turizmo resursų jungimas ir glaudesnė integracija į Baltijos jūros šalių regioną. Kita kryptis – turizmo produktų ir paslaugų tobulinimas gerinant vadybą, kartu pabrėžiant regionų skirtumus, prioritetą teikiant šeimos ir mažoms įmonėms bei jų kooperacijai (ko labai stinga Lietuvoje), atsižvelgiant į subalansuotos turizmo plėtros ir gamtosaugos poreikius.

Kaip minėjome, viena iš pirmaujančių turizmo rodikliais šalių yra **Austrija**. Šioje šalyje turizmas sudaro apie 20 proc. užsienio prekybos pajamų. Pagal 2007 m. Pasaulio ekonomikos forume sudarytą Kelionių ir turizmo konkurencingumo indeksą Austrija atsidūrė antroje vietoje (Lietuva ten yra 51-ojoje vietoje iš 124 įvertintų šalių). Antroje vietoje ji yra ir pagal pajamas iš turizmo – 2005 m. 1825 eurai 1 žmogui (pralenkė tik Kipras). Taigi Austrija, palyginti nedidelė šalis, Lietuvai gali būti sėkmingas pavyzdys turizmo plėtrai, juo labiau, kad Lietuvos turizmo organizacijos jau daug metų palaiko su šia šalimi įvairius ryšius.

Tarptautinės organizacijos laiko, kad Austrijoje, kaip ir kitose dviejose pirmojo trejetuko šalyse – Šveicarijoje ir Vokietijoje – priimti būtini teisės aktai, sukurta pasaulinio lygio transporto sistema ir turizmo infrastruktūra (įskaitant ir elektroninių aptarnavimo formų panaudojimą), kreipiamas didelis dėmesys į žmoniškumus ir gamtos išteklius. Austrijos turizmo sistema į Lietuvą panaši tuo, kad yra trijų pakopų, tačiau panašumas tuo ir baigiasi. Austrijoje pagrindinė grandis – 9 žemių turizmo institucijos, o federacinė institucija – Austrijos nacionalinė turizmo valdyba (Austrian National Tourism

Office – ANTO) nustato tik bendriausias politikos gaires, yra atsakinga už transportą, finansinę politiką ir subsidijas. Glaudžiai su turizmu yra susiję ir Austrijos ekonomikos rūmai.

2005 m. iš turizmo gauta 15,7 mlrd. eurų – 16,3 proc. BVP. Tiesiogiai turizmo sferoje dirba 163 tūkst., netiesiogiai turizmą aptarnaujančioje sferoje dar apie 590 tūkst. žmonių. Žemutinėse aptarnavimo grandyse dirba daug atvykėlių iš kitų šalių. Yra šiek tiek per 1 mln. nakvynės vietų, nakvynių skaičius – apie 119 mln. 3/4 turistų yra užsieniečiai, 1/4 – vietiniai. Austrijoje beveik 2/3 turistų atvyksta iš Vokietijos (1992 m. – 64,8 proc.) – jiems netrukdo kalbos barjeras, beveik 9 proc. Iš Nyderlandų, iš kitų šalių mažiau nei po 5 proc. Jie lieka maždaug 4 nakvynėms – tai aukštas rodiklis.

Ilgą laiką turizmo plėtra buvo didelė – nuo 1973 m. iš turizmo gaunamas BVP augo apie 6 proc. per metus. Tačiau buvo pasiekta tam tikra riba, pradėjo mažėti ir turistų skaičius, ir išleidžiamų pinigų sumos. Pradėjus rūpintis subalansuota turizmo plėtra, beveik visi turizmo rodikliai stabilizavosi, kasmet jie nežymiai kyla (žr. 3.3 lentelę). Turizmo politika dabar nukreipta ne turistų skaičiaus didinimui, o kokybiškų paslaugų teikimui. Siekiama, kad vienoje vietoje būtų sukauptos įvairios paslaugos, kad žmonės galėtų užsisakyti daugiau paslaugų. Siekiama mažinti sezoniškumą – kad daugiau turistų pasinaudotų paslaugomis žiemą.

Apibendrinant galima pažymėti, jog visoms šalims bendra yra tai, kad turizmo sistemoje derama valstybinis ir privatus sektorius. Turizmo valdyme visur išskiriamos trys grandys – centrinė valdžia, regioninė ir savivaldybės. Gana nedidelėje Austrijoje pagrindinis vaidmuo tenka regioninei grandžiai, o centrinė valdžia tik koordinuoja jų veiklą. Panašus modelis taikomas ir Estijoje, iš dalies – Latvijoje, mažiausiai – Lietuvoje. Tai atspindi savivaldos įtaką šiose šalyse ir nuostata, kad vietos gyventojai yra svarbiausias turizmo plėtros subjektas. Funkcijų delegavimas aukštesnėms institucijoms sudaro prielaidas rasti turizmo plėtros balansą ir užtikrinti aukštą aptarnavimo kokybę. Tai, kad Lietuvai 1996–2006 m. pavyko santykinai labiau padidinti turistų skaičių (žr. 3.3 lentelę), pasiekta žemesnio pradinio turistų skaičiaus dėka ir nerodo geresnio turizmo valdymo ir planavimo, o tik didesnius resursus. Nepanaudotų galimybių yra beveik visose turizmo sistemos grandyse.

## 5.2. Išvykstamojo turizmo situacija ir galimybės

Valstybės pagal vyraujančią turizmo formą yra skirstomos į išvykstamojo turizmo, atvykstamojo turizmo ir mišrias – atvykstamojo-išvykstamojo turizmo. Lietuva, kaip ir Lenkija, Latvija, Airija, priskiriama pastarajai grupei. Lietuvoje iki šiol sparčiau augo išvykstamasis turizmas. Vertinant pagal

pajamas, 2000 m. Lietuvos gyventojai užsienyje išleido pusantro karto mažiau, negu užsieniečiai Lietuvoje, o 2006 m. – jau tik 10 proc. mažiau.

Nors išvykstamasis turizmas labiausiai siejasi su atostogomis, tačiau sutapatinti jų negalima. Išvykstamajam turizmui priskiriamos ir dalykinės (profesinės) kelionės. Jos sudaro apie 1/3 visų išvykimų už šalies ribų, atostogų ir poilsio kelionės – apie 2/3.

Ne visų šalių gyventojai vienodu dažnumu vyksta į užsienį. Šis skaičius itin mažas Viduržemio jūros šalyse, gerokai didesnis Vokietijoje bei Didžiojoje Britanijoje, kurių turistai sudaro apie pusę visų keliautojų, atostogaujančių užsienio šalyse. Anglų skaičius ypač padidėjo atidarius tunelį po Lamanšu, leidusį atostogautojams keliauti nuosavais automobiliais. Tunelio atidarymas paveikė ir keltų paslaugas teikusias kompanijas – siekdamas neprarasti klientų, jos įsigyja greitaeigius keltus, leidžiančius sutaupyti laiko ir teikiančius didesnę komfortą.

Tuo tarpu Prancūzijos gyventojai užsienyje atostogauja žymiai rečiau, patys priimdami labai didelį užsieniečių skaičių. Manytina, kad atvykstantiems turistams skirtas aptarnavimas žymia dalimi tenkina ir šios šalies vietinių gyventojų poreikius.

Tyrinėtojai pastebi, kad daugėja tam tikrų trumpalaikių turizmo formų, susijusių su ekonomine ir socialine įtampa. Išskirta tokia forma, kaip „Atostogos 4+“. Tai 4 dienas trunkanti išvyka, dažniausiai į artimiausią valstybę. Jos metu neretai suderinami įvairūs kiti reikalai ir kartu apžiūrimos vietos įžymybės. Didėja paklausa „miestų turizmui“ – kelionėms į Viduržemio jūros pakrantės miestus, kartu derinant su poilsiu paplūdimiuose. Pastaraisiais metais į šią turizmo sritį įsiterpia ir kitos šalys – Liuksemburgas, Olandija, kurioje turistus patraukia apžvalginių kelionių gausa ir aukšta paslaugų kokybė.

Lietuvoje išvykstamasis turizmas į Viduržemio jūros pakrančių miestus sparčiai augant ekonomikai buvo labai suaktyvėjęs, tačiau 2008 m. baigiantis periodinėje spaudoje sutinkama vis daugiau duomenų apie kelionių skaičiaus mažėjimą (ar šį faktą patvirtins statistika, sunku pasakyti). „Atostogos 4+“ forma Lietuvoje iki šiol nėra paplitusi.

Išvykstamojo turizmo paslaugas teikia dviejų tipų turizmo įmonės: kelionių organizatoriai ir kelionių agentūros. Jų veikla yra naudinga vartotojams, kadangi paslaugas perka su nuolaidomis, padeda taupyti laiką, suteikia turistui kvalifikuotą konsultaciją. Išvykstamojo turizmo organizatoriai kaip paslaugų teikėjai yra tarpininkai, nes jie padeda vartotojui įsigyti norimą produktą sujungdami atskiras turizmo paslaugas (apgyvendinimo, maitinimo, transporto, ekskursijų ir kt.) į turistinių paslaugų rinkinius. Savo paslaugas kelionių organizatoriai ir kelionių agentūros gali teikti tik tada, kai yra įvykdę Turizmo įstatymo 7 straipsnio 6 dalies reikalavimus, t. y. gali užtikrinti prisiimtų prievolių įvykdymą ir



turi galiojantį turizmo organizatoriaus arba kelionių agentūros pažymėjimą. Išvykstamuoju turizmu Lietuvoje verčiasi per 200 įmonių, t. y. tris kartus daugiau nei atvykstamuoju, nors nuo pat 1995 m. į Lietuvą atvyksta 10–15 proc. daugiau turistų negu išvyksta (<http://www.vvtg.lt/Tyrimai/Turizmas/tur3.html>, žiūrėta 2008 12 08).

Lietuvos gyventojai po įstojimo į ES ir ilgą laiką nuolatos gerėjant ekonominei padėčiai pradėjo žymiai dažniau išvykti į kitas šalis. Nuo 1996 m. išvykstamasis turizmas, kai paslaugas teikė turizmo įmonės, augo netolygiai: 1999 m. buvo pasiektas pirmasis pikas – 166,8 tūkst. žmonių, vėliau šis skaičius mažėjo, 2003 m. tesiekė 74 proc., o ankstesnis lygis viršytas tik 2005 m. ir pastaruosius trejus metus nepaliaujamai augo (žr. 2.2 lentelę).

2007 ir 2008 m. pirmuosius tris ketvirčius didėjo tiek išvykimų skaičius, tiek užsienyje praleistas laikas. Vien lyginant paskutiniuosius prieinamus statistikos duomenis – 2007 ir 2008 m. II ketvirtį, organizuotai apsilankiusiųjų užsienyje skaičius išaugo nuo 75 288 iki 104 134 (+38,3 proc.), o jų praleistų dienų skaičius – nuo 526 050 iki 784 953 (+49,2), t. y. kitaip nei kitų šalių turistų, kurie siekia kiek galima „suspausti“ išvykus praleistą laiką, lietuvių jis pailgėjo nuo 6,99 iki 7,53.

Nors per turizmo įmones išvyksta tik nedidelis turistų skaičius (4–5 proc.), panaši ir kitais būdais išvykusiųjų turistų skaičiaus dinamika. 2000 m. smukęs kelionių skaičius vėl pradėjo didėti 2004 m., tačiau jis nebuvo smukęs taip giliai: pvz., 2003 m. jis, palyginti su 2002 m., sumažėjo tik 2,3 proc., o pinigų turistai užsienyje išleido tik 0,2 proc. mažiau. Per 80 proc. keliautojų vyko automobiliais, tačiau nuo 2002 m., pingant bilietams, didėjo oro transporto keleivių skaičius.

Per paskutinįjį dešimtmetį Lietuvoje įvykę geopolitiniai pokyčiai darė didelį poveikį tiek didėjant turistų skaičiui, tiek keičiantis išvykstamojo turizmo srautų kryptims: iš Rytų į Vakarus. Ypač prie to prisidėjo įsijungimas į Šengeno erdvę. Išvykstamasis turizmas sistemingiau organizuojamas ir ne į ES šalis: Rusiją, Ukrainą, Balkanų valstybes. Inicijuojant tokius ryšius, neapsiribojama turizmo agentūrų paslaugomis, įtraukiamos ir savivaldybės, kurių informacijos centrai įkuria savo atstovybes joms aktualiuose miestuose, pvz., 2005 m. tokią atstovybę Sankt Peterburge, o po poros metų ir Kijeve įkūrė vienas aktyviausių savivaldybių informacijos centrų – Palangos TIC. Neretai savivaldybių turizmo centrai neapsiriboja vien savo miestu ar rajonu, bet pristato ir visos šalies turizmo išteklius.

Nors paskutiniųjų mėnesių duomenys dar nepaskelbti, tikėtina, kad prasidėjusi krizė sumažins išvykstančiųjų skaičių, labiausiai laisvalaikio turistų, dėl kelių priežasčių: 1) blogėjant bendrai ekonominei būklei, didėjant bedarbių skaičiui žmonės pinigų skirs būtiniausiems poreikiams, o ne pramogoms; 2) žmonės labiau vengs organizuoto turizmo, nes galimi kelionių organizatorių bei agentūrų bankrotai daro tai, kad negalima išvykti į jau apmokėtas keliones arba patiriama didelių

nepatogumų pačių kelionių metu; 3) bankai nebeteiks, kaip darė iki šiol, lizingu apmokamų kelionių arba jos bus labai brangios. Tačiau, 4) didėjanti konkurencija vers kelionių agentūras mažinti kelionių kainas, todėl yra galimybė, kad išvykstamasis turizmas sumažės šiek tiek mažiau nei atrodo iš pirmo žvilgsnio. Nors krizė palies ir profesinį (dalykinį) išvykstamąjį turizmą, tikėtina, kad poveikis bus nevienareikšmis: 1) tikėtina, kad įmonės ir firmos taupys lėšas, be kita ko, ir dalykinių kelionių sąskaita, bet 2) bus organizuojamos dalykinės kelionės siekiant įveikti krizės padarinius ir išsilaikyti rinkoje. Kuri iš šių pusių nusvers, dar sunku spręsti.

### 5.3. Atvykstamojo turizmo padėtis ir perspektyvos

Tarptautiniame atvykstamajame turizme Europa yra pagrindinis regionas, užimantis daugiau nei pusę (apie 55 proc.) pasaulio rinkos. Tačiau Europoje 86 proc. turistų yra iš kitų tos pačios Europos šalių. 2004 m. į ES įstojus naujoms šalims, atvykstamasis turizmas ypač padidėjo jose: 2004 m. į naujasias 10 šalių atvyko 44 mln. turistų, arba 13 proc. visos ES turistų. Remiantis PTO prognozėmis, iki 2020 m. Europos rinkos dalis mažės, didėjant turistų srautams į Rytų Azijos ir Ramiojo vandenyno regionus, kurių dalis smarkiai didėjo. Tiesa, šis augimas šiek tiek nuslūgo po 2002 metų potvynių bei didėjant tarptautinio terorizmo grėsmei. Pastaruoju metu šis pavojus minėtame regione dar labiau padidėjo dėl Indijos miesto Mumbajaus užpuolimo ir neramumų Tailande.

ES kaip senosios klasikinės kultūros šalys yra unikali teritorija ir esamų turizmo išteklių, ir siūlomų turizmo produktų įvairovė, diferenciacija, istoriniu ir kultūriniu kiekvienos valstybės išskirtinumu. Turizmo sektoriaus indėlis į BVP yra 5–8 proc. (Lietuvoje 2001–2005 m. – 6–7,5 proc.). Prognozuojat augimą manyta, kad didėjant BVP, panašiais tempais augs ir indėlis į jį iš turizmo. Tačiau taip neatsitiko. 2006 m. turizmo indėlis į BVP nukrito iki 3,5 proc. Galimas dalykas, kad toks skirtumas atsirado dėl skirtingos skaičiavimo metodikos. Dabar šias prognozes teks dar labiau koreguoti, atsižvelgiant į finansinę krizę, kurią, kaip jau minėta, lydi ir ekonominė. Kai kurie analitikai prognozuoja, kad ekonominė krizė gali užsitęsti iki 2015 metų ir ilgiau. Galima daryti prielaidą, kad mažės tiek bendras, tiek turizmo sektoriaus sąlygojamas BVP augimas, tačiau tikėtina, kad turizmo sektoriuje šis mažėjimas gali būti spartesnis dėl to, jog dėl lūkesčių pokyčių gyventojai mažiau lėšų skirs poilsiui ir turizmui.

Iki šios krizės turizmo sektorius ypač sparčiai augo Rytų ir Vidurio Europos šalyse, nepaisant to, jos priklauso Europos Sąjungai ar ne. Ypač didelis prieaugis iš turizmo produkto amžių sandūroje fiksuotas buvusią Jugoslaviją sudariusiose valstybėse – daugiau nei 20 proc. Manoma, kad dėl palyginti

ramios aplinkos artimiausiu metu turizmas sparčiausiai turētu vystytis Baltijos jūros regiono, taigi ir mūsų aptariamose Baltijos šalyse.

Kitas pakankamai objektyvus ir statistiškai palyginamas rodiklis vertinant atvykstantąjį turizmą yra svečių nakvynių skaičius, tenkantis vienam šalies gyventojui. Beveik visose šalyse šis rodiklis siekia 3,5–4,5 nakvynės vienam šalies gyventojui. Jis mažesnis Airijoje, o didesnis Liuksemburge, Didžiojoje Britanijoje ir Austrijoje (pastarojoje 1 gyventojui tenka net 16 nakvojusiųjų). Austrija pirmauja ir pagal kitą rodiklį – pagal turizmo pajamas ir išlaidas, tenkančias vienam šalies gyventojui. Austrijoje vienam asmeniui tenka 3850 Lt išlaidų ir 4400 Lt pajamų. Panašūs rodikliai yra Danijoje, Švedijoje, Olandijoje. Kitose šalyse jis siekia apie 550 Lt. Galima manyti, kad tai susiję su skirtingu turizmo paslaugų sektoriaus išsivystymo lygiu įvairiose šalyse.

Dar vienas svarbus rodiklis yra turistų nakvynių skaičius. Nėra tikslinga lyginti Lietuvos ir didžiųjų ES šalių nakvynių skaičių, veikiantį ir atitinkamus vidurkius. Tačiau kitose plotu ir gyventojų skaičiumi Lietuvai artimose valstybėse nakvynių skaičius įvairuoja iki 4 nakvynių. Lietuvoje turistų nakvynių skaičius yra mažesnis, jis atskirais metais yra šiek tiek mažesnis arba didesnis už 1-tą. Lietuvos kaip nedidelės šalies situacija nulėmė tai, kad dauguma atvykusiųjų – apie 70 proc. Lietuvoje nenakvoja, t. y. atvyksta tik trumpam arba tranzitu, ir šis skaičius metams bėgant mažai keičiasi. Tarp nakvojusiųjų per 7 pastaruosius metus labai išaugo ES-25 piliečių nakvynių Lietuvoje dalis. Jei 2000 m. jie sudarė 46,4 proc. nuo visų atvykstantojo turizmo nakvynių skaičiaus šalyje, tai 2006 m. – jau 69,7 proc. (<http://www.tourism.lt/aktualijos/detaliai.php?ID=2154>, žiūrėta 2008 12 15) Ryšium su krize šis rodiklis, periodinės spaudos duomenimis, didėja toliau.

Kaip jau minėta, Lietuvoje užsienio turistų skaičius iki 2000 m. nuolat augo, o tais metais sumažėjo daugiau nei ketvirtadaliu. Tokį keliautojų skaičiaus sumažėjimą nulėmė turistų skaičiaus iš NVS šalių žymus sumažėjimas, kurio nekompensavo turistų iš kitų šalių skaičiaus augimas. 2005 m. Lietuva pagal priimamų užsienio turistų skaičių buvo priešpaskutinė ES. Įstojus į Šengeno erdvę, nors sumažėjo iš Rusijos atvykstančių turistų skaičius ir bendras atvykstančiojo turizmu užsiimančių įmonių skaičius (nuo 64 iki 58), 2008 m. II ketvirtį, palyginti su 2007 m. tuo pačiu laikotarpiu, išaugo tiek atvykusių užsieniečių skaičius (nuo 29 945 iki 34 985, t. y. +16,8 proc.), tiek jų išbūtų dienų skaičius (nuo 95 526 iki 127 568, t. y. + 33,5 proc.). Nesunku pastebėti, kad užsieniečių praleistų dienų skaičius (nuo 3,19 iki 3,65) didėjo sparčiau, nei atvykusiųjų skaičius.

Nelabai keičiasi ir turizmo paslauga pagal kelionės tikslus. Jei paanalizuotume atvykstantąjį turizmą, pamatytume, kad didžiąją segmento dalį sudaro verslo reikalai ir draugų bei giminių lankymas, poilsis ir atostogos užima 5-10 proc. ir didėja labai pamažu. Šie segmentai labai specifiniai vartojamų

paslaugų atžvilgiu. Verslo turistai nėra jautrūs paslaugų kainoms, bet jų beveik neveikia turizmo paslaugų reklama. Išimtis yra parodos, konferencijos, seminarai ir kiti verslininkų susitikimai, į kuriuos vykstama laisvu noru. Jie reikalauja geros paslaugų kokybės, bet duoda ir didžiausią pelną. Šio segmento keliautojų išlaidos yra apie 10 kartų didesnės nei kitų keliautojų, todėl vyksta didelė konkurencija tarp įvairių turizmo regionų siekiant juos pritraukti.

Turistai, keliaujantys pas gimines ar draugus, labai skirtingi. Vieni gali gyventi pas giminaičius ir per kelias savaites niekur neišvykti, kiti – žymiai artimesni atostogaujantiems turistams, tik kad nesinaudoja apgyvendinimo ir maitinimo įstaigų paslaugomis. Į šį segmentą labiausiai ir nukreipta turizmo informacijos centrų veikla. Turizmo informacijos centrai užsienio šalyse LR Vyriausybės nutarimu imti kurti 2000 m. Pirmasis įsteigtas Baltijos šalių TIC Miunsteryje (vėliau perkeltas į Berlyną), tais pačiais metais – Maskvoje, Helsinkyje ir Varšuvoje – 2004 m., Barselonoje – 2005 m., Londone ir Romoje – 2006 m. Šiuo metu veikia 8 TIC, įskaitant bendrą Baltijos šalių centrą Berlyne (jame geriausiai atstovaujama Latvija). Centrai užsienyje propaguoja Lietuvos turizmo produktus ir paslaugas, Lietuvos kultūros ir architektūros paveldą, kurortus, nacionalinius parkus, įvairų poilsį Lietuvoje ir jo galimybes. Centrai ne tik teikia informaciją pavieniems asmenims, bet ir konsultuoja turizmo verslo atstovus, bendradarbiauja su turizmo įmonėmis, vykdo įvairius rinkodaros projektus. Daugumos šalių, kuriuose įkurti TIC, turistų srautai į Lietuvą padidėjo 10–30 proc., išskyrus Rusiją atstovaujantį Maskvos centrą, tačiau tai nulėmė ne prasta centro veikla, o daugelis kitų veiksnių, tarp jų vizų brangimas. Iki šiol visų centrų veikla pasiteisino ir ekonomiškai.

Vykdamas turistų skaičiaus apskaitą, vienas esminių rodiklių – viešbučių lankytojų skaičius. Didėjant Lietuvoje europinio lygio viešbučių skaičiui, daug turistų pasirenka šias apgyvendinimo įstaigas. 2000 m. Lietuvoje 1000 gyventojų teko 1,28 viešbučio numerio, šiuo metu, t. y. 2008 m. II ketvirtį – 1,79 numerio.

Atvykstamasis turizmas labai priklauso nuo šalies pristatymo įvairiose pasaulio šalyse. Kadangi daugiausia turistų atvyksta iš artimesnių kaimyninių šalių, išlaikyti arba ir padidinti turistų srautus skiriama daug dėmesio. Dažniausiai tai vykdoma dalyvaujant specialiose turizmo parodose per susitikimus su kelionių organizatoriais, spaudos konferencijose, pristatant reklaminius ir spaudos leidinius, rengiant pažintinius turus žurnalistams.

Dėl neišplėtos kempingų bazės Lietuvos turizmo sistema netenka didelio tranzitu savo automobiliais vykstančių turistų skaičiaus. 2008 m. vasarą Lietuvoje veikė tik 10 kempingų, juose per II ketvirtį apgyvendinta 9,8 tūkst. svečių. Nors šių metų vasaros sezono duomenys kol kas nesusisteminti, atsižvelgiant į tai, kad 2007 m. III ketvirtį – vasaros laikotarpiu kempinguose apsilankė 21,7 tūkst.

žmonių, tai yra nedidelis skaičius. Nors apie kempingų trūkumą kalbama ir rašoma jau apie dešimtmetį, padėtis keičiasi labai nežymiai. Manytume, kad viena iš priežasčių yra labai aukštos žemės kainos ir su tuo susijusios kempingų steigimo ir jų darbo organizavimo problemos, juo labiau, kad pagal užimtumą (pagal statistiką, užimta tik maždaug trečdalis numerių – <http://db1stat.gov/statbank/selectout/>, žiūrėta 2008 12 01) kol kas labai didelis jų darbo sezoniškumas. Krizės poveikyje smukus žemės kainai ir dėl kelionės atpigimo išaugus tokių turistų skaičiui, kempingų įrengimas turėtų paspartėti.

Pastarąjį dešimtmetį orientuojantis į tolydžią subalansuoto turizmo plėtrą, būtina daugiau dėmesio skirti ne tik kiekybiniam augimui, bet ir kurti tokią sistemą, kuri padėtų turizmo infrastruktūros planuotojams, architektams, kraštovaizdžio specialistams lengviau išspręsti Lietuvos regioninio savitumo, kultūrinio identiteto apsaugos problemas, o svarbiausia – išvengti Lietuvos kraštovaizdžio savitumo praradimo ir niveliacijos su kitais regionais, taip prarandant ir konkurencinį pranašumą panašių turistinių regionų atžvilgiu. Lietuvos, palyginti su Vakarų šalimis, problema yra ta, kad du pastaruosius dešimtmečius vykstantys esminiai ūkio, socialinės struktūros, gyvenimo būdo pokyčiai šalies gamtinę bei sociokultūrinę aplinką daro labai lengvai pažeidžiamą. Nepakankama gamtinių išteklių bei aplinkos apsauga ir trumpalaikė rinkos sėkmė per ilgesnį laikotarpį gali sukelti regiono būklės pablogėjimą bei sumažinti patrauklumą turistams.

Norint pasiekti tolydžios turizmo plėtros tikslų, reikalingas tinkamas planavimas, strategijų kūrimas ir įgyvendinimas, kuriam reikalingas privataus sektoriaus, valstybinių turizmo bei aplinkosaugos institucijų ir vietinių bendruomenių kooperacija ir bendradarbiavimas (R. Hopenienė, A. Kamičaitytė, 2004, p. 52). 2008 07 09 priėmus Vyriausybės nutarimą (Nr. 674, 2008 07 09, VŽ, 2008, Nr. 82-3253) ketvirtoji NTPP dvejiems metams pratęsė bendrąjį programavimo dokumentą, kuriame labiau atsižvelgiama į savivaldybių turizmo plėtros formavimo dokumentus, žymiai griežčiau įvertinta esama padėtis ir nurodyti nepanaudoti ištekliai, konkrečiau nei ankstesniajame suformuluotos Lietuvos turizmo plėtros perspektyvos. Plėtojant atvykstamąjį turizmą, pirmiausia orientuojamasi kompleksinę turizmo plėtrą atskiruose regionuose: į Nemuno slėnio–Kuršių marių ir pajūrio zonos, Šiaurės Rytų Aukštaitijos, Vidurio Žemaitijos, Vidurio Lietuvos regionus ir formuojamus nacionalinės reikšmės turistinius maršrutus: Senamiesčių, istorinių sostinių, Jono Pauliaus II piligrimystės kelio. Šia kryptimi numatyta nukreipti tiek nacionalines, tiek ES fondų investicijas. Tačiau beveik visų programos punktų įgyvendinimo rezultatų planuotas augimas 5–7 proc. prasidėjus krizei tikriausiai liks neįgyvendintas. Kol kas sunku pasakyti, kaip planai bus koreguojami.

Manytume, kad ilgą laiką Lietuvoje vyravusi laisvosios rinkos apologija („rinka visada teisi“ ir „rinka viską išspręs“) nėra palanki subalansuotai turizmo plėtrai. Tačiau galima manyti, kad krizės

sąlygomis vis aktyviau pabrėžiamas valstybės reguliuojančio vaidmens išskėlimas, taip pat bendruomenių veiklos suaktyvėjimas leis patikslinti turizmo plėtros planus ir įgyvendinti bent dalį valstybės planuojamų plėtros priemonių.

#### 5.4. Turistų aptarnavimo kokybės problemos ir jų sprendimo keliai

Neabejotina, kad įsigalint recesijos procesams žmonės pirmiausia atsisakys nebūtinų dalykų. Galima spėti, kad krizės padarinius pirmiausia pajus išvykstamasis turizmas, tačiau jo sumažėjimas gali kompensuoti vietinio turizmo praradimus, nes žmonės, negalėdami sau leisti išvykti į užsienio šalis, papildys vietinių turistų skaičių. Siekiant išlikti rinkoje, atvykstamajame turizme neišvengiamai didės privačias turizmo paslaugas teikiančių įmonių konkurencija, kurioje sėkmę lems produktų ir paslaugų kokybės augimas. Todėl laikome, kad darbe tikslinga aptarti privataus turizmo sektoriaus būklę Lietuvoje ir kelius jai gerinti. Gilėjant krizei, tikėtina, valdžios institucijos turės griežčiau reglamentuoti ir prižiūrėti privačių turizmo įmonių veiklą siekiant, kad šalis apskritai būtų perspektyvi augančios konkurencijos sąlygomis.

Turistų pasirinkimą atvykti į šalį paprastai nulemia turizmo produkto, kurį teikia privačios įmonės, pasiūla. Lyginant jame tradiciškai išskiriami tokie komponentai: 1) apgyvendinimo įstaigos; 2) viešojo maitinimo įstaigos; 3) kelionių agentūros; 4) pramogos. Manytume, kad darbe būtina trumpai aptarti bendrąsias ES tendencijas ir jų įtaką turizmo plėtrai.

Prognozuojant turizmo plėtrą, būtina žinoti tendencijas kitose ES šalyse, todėl čia jas trumpai apžvelgsime.

1. Tarp apgyvendinimo įstaigų svarbiausią vietą ES šalyse užima viešbučiai. Atliekant turizmo sektoriaus analizę ir vykdant turistų skaičiaus apskaitą, vienas esminių rodiklių išlieka viešbučių lankytojų skaičius. ES šalyse, PTO duomenimis, viešbučių skaičius mažėja, bet didėja lovų skaičius juose. Tai rodo paslaugos koncentraciją – iš rinkos pasitraukia maži viešbučiai, jie stambinami. Šis procesas beveik visiškai nepalietė Anglijos – ten tradiciškai vyrauja maži viešbučiai.

2. Maitinimo paslaugose ilgai didėjusi greitojo maitinimo įstaigų dalis ėmė plėstis mažiau. Stiprėjant visuomenėje sveiko maitinimosi tendencijoms, ypač Viduržemio jūros regiono šalyse atsigavo tradicinė virtuvė. Kita tendencija – mažėja nepriklausomų restoranų ir kitų maitinimo įstaigų, jie integruojami į viešbučius.

3. Tarp kelionių organizavimo paslaugas teikiančių įmonių ES šalyse aiškiai išsiskiria stambiosios – turų operatoriai ir smulkiosios – kelionių agentūros. Pirmųjų daugiau šiaurinėje ES dalyje.

Didžiosios kampanijos intensyviai plečia savo veiklą, vykdydamos tiek horizontalią (įtraukdamos kelionių agentūras), tiek vertikalią (investuodamos į avialinijas, viešbučių grandines) integraciją.

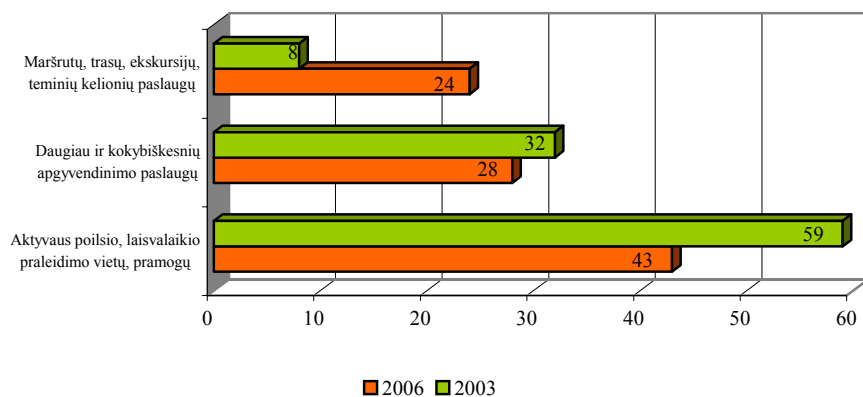
Atsižvelgiant į statistinių duomenų rinkimo ir pateikimo nevienodumus, darytina išvada, kad ES apgyvendinimo ir maitinimo sektoriuose stebima mažų įmonių jungimosi į asociacijas tendencija siekiant išsilaikyti konkurencinėje kovoje prieš didžiąsias tarptautines privačias struktūras.

Skirtingoms turistų grupėms reikalingas nevienodas aptarnavimas. Verslo turistai reikalauja aukščiausių aptarnavimo standartų. Jie keliauja nepriklausomai nuo sezono ir yra pasiruošę daug mokėti už aukščiausios kokybės paslaugas. Profesinis turizmas nuo verslo skiriasi tik tuo, kad turi kuklesnes mokėjimo galimybes (kai kurie autoriai pagrįstai siūlo šias abi grupes sujungti ir vadinti dalykiniu turizmu).

4. ES šalyse pramogų industrija yra orientuota mažinti turizmo sezoniškumą, daugelyje šalių išsiskiria kompleksišku.

Šiame kontekste Lietuva turi daug problemų, susijusių su trumpa, bet sparčia turizmo sistemos raida, dėl ko buvo sunku tolygiai vystyti visus sistemos sektorius ir segmentus.

Probleminių sričių Lietuvoje esama daug. Turizmo departamento darbuotojų 2003 ir 2006 m. vykdyta reprezentatyvi privačių turizmo subjektų apklausa parodė, kad trūkumų esama įvairiuose paslaugos segmentuose (žr. 7 pav.).



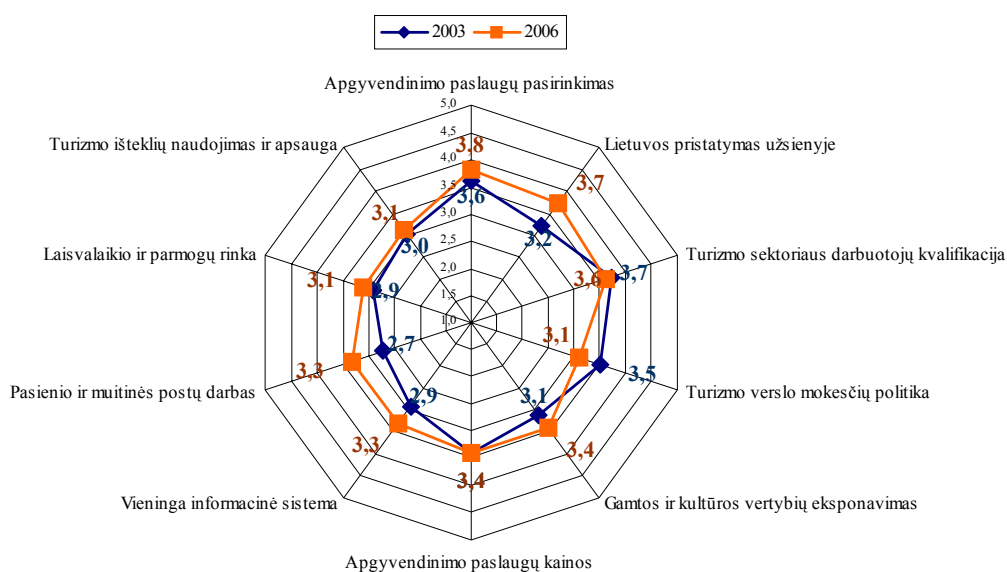
**7 pav.** Paslaugų / produktų pasiūlos trūkumas pagal respondentų dalį, proc.

Šaltinis: NTPP‘2006 studija ir tyrimas, p. 161.

Iš grafiko matyti, kad labiausiai pagerėjo padėtis pramogų sektoriuje, šiek tiek – apgyvendinimo kokybės sektoriuje. Maršrutų, trasų, ekskursijų kelionių paslaugų vertinimas iš pirmo žvilgsnio atrodo

smarkiai smukęs, tačiau, mūsų manymu, taip atsitiko dėl išaugusių reikalavimų šių paslaugų kokybei. 2006 m. apklausos duomenimis, vis dar daug turizmo įmonių nesidomi klientų nuomone apie jų suteiktas paslaugas, nors įvairius klientų pasitenkinimo lygio nustatymo metodus naudojančių įmonių dalis per paskutinius trejus metus išaugo 9 proc.

Apklausos dalyviai buvo paprašyti išreikšti savo nuomonę apie Lietuvos turizmo plėtros prielaidas. Jiems buvo pateikta keliolika aspektų, turinčių įtakos Lietuvos turizmo plėtrai, ir paprašyta 5 balų skalėje apibūdinti kiekvieno jų būklę. Respondentai ir 2003 ir 2006 metais šias prielaidas vertino panašiai, tačiau beveik visi 2006 m. vertinimai buvo arba tokie patys arba palankesni.



8 pav. Turizmo plėtros prielaidų vertinimas

Šaltinis: NTPP‘2006 studija ir tyrimas, p. 163.

Lyginant šiuos duomenis, akivaizdu, kad per trejus po tyrimo praėjusius metus, padėtis pasikeitė nedaug: kai kuriuose sektoriuose pagerėjo, pvz., Lietuvą pristatant užsienyje, kuriant vieningą informacinę, tame skaičiuje ir virtualiąją, sistemą ir pan., tačiau tokios svarbios sritys, kaip apgyvendinimo paslaugų pasirinkimas, turizmo išteklių panaudojimas ir apsauga, laisvalaikio ir pramogų rinka pagerėjo nedaug, o turizmo verslo mokesčių politika netgi smarkiai pablogėjo.

Dar griežčiau turizmo sistemos infrastruktūrą vertina ją nuosekliai tyrinėjantys mokslininkai. A. Damulienės, A. Armaitienės ir kt. tyrinėtojų nuomone, nors pastaraisiais metais turistų apgyvendinimo įstaigų padaugėjo, išlieka struktūrinė apgyvendinimo bazės problema: pastačius daugiau viešbučių, vis



dar trūksta kempingų, motelių, jaunimo nakvynės namų, turistinių bazių. Esamose šio profilio įstaigose santykinai aukštos kainos ir žema paslaugų kokybė. Ta pati problema pastebima ir maitinimo įstaigų teikiamose paslaugose. Ypač šie trūkumai išryškėjo įstojus į ES ir dėl gyventojų emigracijos labai sumažėjus nedarbui. Galima daryti prielaidą, kad dėl ekonominės krizės kylant nedarbo lygiui, šios problemos gali būti sprendžiamos sėkmingiau. Šiuo metu svarstomas PVM lengvatų panaikinimas viešbučių verslui (Estijoje ir Latvijoje jos, atrodo, išliks) Lietuvos viešbučių konkurencines galimybes gali tik pasunkinti.

Sudėtinga išlieka susisiekimo infrastruktūros būklė. Transporto sektorius nepakankamai išvystytas ir naudojamas turizmo reikmėms. Į Lietuvą galima atvykti visų rūšių (kelių, geležinkelių, oro, vandens) transportu. Populiariausias ilgą laiką išlieka autotransportas. Tačiau daug vietinės reikšmės kelių, ypač rekreacinėse vietovėse, yra prastos būklės arba neasfaltuoti. Žema tarp miestinių maršrutų autobusų paslaugų kokybė. Geležinkelio transportas dėl mažai tvarkomų geležinkelio trasų, prastos traukinių būklės, žemo lygio aptarnavimo kokybės ilgą laiką buvo naudojamas beveik vien NVS šalių turistų reikmėms. Lietuvai prisijungus prie Šengeno erdvės ir labai sumažėjus turistų skaičiui iš minėtų šalių, geležinkelio sektoriaus atnaujinimas ir paslaugų kokybės pagerinimas tampa vienu svarbiausių uždavinių.

Oro transporto padėtis labai pablogėjo dėl to, kad nepasiteisino daugelis tiesioginių maršrutų ir jie buvo panaikinti. Nesant tiesioginio susisiekimo, ypač pablogėjo sąlygos dalykiniam turizmui, kuris yra mažai jautrus kainoms, tačiau labai jautrus laiko sąnaudoms.

Nors yra visos sąlygos, menkai išvystytas vidaus vandens transportas. Žymia dalimi ES lėšomis statomas Nemuno vandens turizmo kelias, pastačius dalį prieplaukų, įstrigo dėl biurokratinių kliūčių. Jūrų turizmas ilgą laiką sparčiau nesiplėtojo dėl to, kad nebuvo specialaus terminalo švartuotiems kruiziniams laivams. Jį įrengus kruizinis turizmas smarkiai išsiplėtė: 2007 m. Klaipėdoje apsilankė 65 kruiziniai laivai ir atplukdė 35 tūkst. keleivių. Tai yra didžiausias skaičius Baltijos šalyse.

Nepilnas dešimtmetis, kai pradėta kurti pramogų ir laisvalaikio infrastruktūra. Tačiau vis dar labai trūksta dviračių takų, golfo laukų, nepakankamai panaudojamas kultūros ir meno įstaigų (teatrų, koncertinių organizacijų) potencialas. Svarbu tai, kad šios paslaugos itin svarbios reikliausiai ir labiausiai mokiai turistų grupei – dalykiniams turistams. Galima prognozuoti, kad šią grupę ekonomikos recesija palies mažiau nei kitas.

ES pasirinko vieną iš finansavimo sričių Lietuvoje – gerinti paslaugų kokybę pagal struktūrinių fondų paramos programą „Turizmo paslaugų kokybės gerinimas“, kuriai finansuoti vien 2008 m. skirta 337 mln. Lt. Šios lėšos buvo skirtos kultūros objektų rekonstrukcijai, pastatų renovavimui, saugos,

eksploatacijos, higienos reikalavimų užtikrinimui. Daugumai projektų numatytas trejų metų tęstinumas. Tačiau prasidėjus krizei sunku pasakyti, ar šios investicijos pasiteisins.

Šiuo metu akivaizdu, kad pastaraisiais metais buvusios palankios sąlygos užsienio ir vidaus turizmo įmonių investicijoms nebuvo išnaudotos. Tačiau krizės sąlygomis konkurencingos gali būti tik aukšto lygio paslaugas teikiančios turizmo įmonės. Manytume, kad nepaisant vyriausybės pastangų subalansuoti biudžetą ir atsisakyti įvairių numatytų projektų skaudžiai nepalies turizmo infrastruktūros gerinimo, nes trumpalaikė nauda gali atsilipti įvairių šio sektoriaus grandžių konkurencingumo sumenkėjimu.

### **5.5. Vienas iš kelių aptarnavimo kokybei gerinti: atvejo analizė**

Autorius, dirbantis turizmo versle, šiame poskyryje siekia apibūdinti dalykinio turizmo problemas, susijusias su atstovaujamos įmonės klientais. Jis jau keletas metų kasdien bendrauja su turistais ir siekia išsiaiškinti, kodėl Lietuva nepakankamai patraukli užsienio turistams ir bent jau savo įmonės veikloje stengiasi gerinti Lietuvos kaip turizmo šalies įvaizdį. Kadangi buvo stebima, o vėliau ir anketuojama gana siaura specifinė turistų grupė, šio tyrimo išvadų negalima išplėsti kitiems analizuojamiems sektoriams, todėl tyrimas pateikiamas kaip atvejo analizė.

Poskyris susideda iš dviejų dalių: ilgalaikių stebėjimų apibendrinimo ir specialaus anketinio tyrimo.

Siekiant parengti visapusiškesnę anketą, nuo baigiamojo darbo pradžios autorius tikslingai apklausinėjo firmos klientus – dalykinio turizmo atstovus – apie jų požiūrį į atvykstamojo turizmo privalumus ir problemas Lietuvoje. Empiriškai įsitikinta, kad daugelis dalykinio turizmo segmento gerinimo aspektų priklauso ne nuo įmonės, o nuo bendrosios šalies socioekonominės ir kultūrinės padėties.

Viena iš turizmui ir turizmo verslo plėtrai Lietuvoje palankių sąlygų yra gerėjantis Lietuvos kaip šalies bei Lietuvos turizmo tarptautinis įvaizdis. Tačiau, mūsų klientų nuomone, šiuo metu dar esama veiksnių, mažinančių šalies turistinį patrauklumą, dėl ko į Lietuvą atvyksta ne tiek daug turistų iš užsienio šalių, kiek mes jų norėtume matyti:

1. Mažas apgyvendinimo paslaugų pasirinkimas;
2. Viešbučių, priklausančių tarptautinių viešbučių grandinėm, stygius;
3. Skurdi pramogų rinka;

4. Patalpų tarptautinėms konferencijoms trūkumas ir esamų neparengtumas;
5. Menkas gamtos ir kultūros vertybių eksponavimas ir naudojimas turizmui;
6. Informacijos apie turizmo paslaugas bei turistinius objektus ar vietas trūkumas;
7. Neigiama ar tendencinga informacija apie Lietuvą užsienio žiniasklaidos priemonėse;
8. Nesuformuotas Lietuvos turizmo įvaizdis atskiroms turizmo rinkoms ir šio įvaizdžio skleidimo priemonės;
9. Nusikalstamumas;
10. Vizų gavimo ir pasienio formalumų problemos.

1. Nors pastaraisiais metais Lietuvoje ir ypač Vilniuje, pastatyta daug viešbučių, tačiau juose nėra tinkamas aptarnavimo kainos ir kokybės santykis. Panaši padėtis kurortuose. Mūsų klientai teigia, kad kituose miestuose ir rajonuose Vakarų turistus tenkinančių apgyvendinimo vietų apskritai trūksta.

2. Žmonės, atvykę iš kitų šalių, vis tiek ieško jiems pažįstamų dalykų, todėl didesnė tikimybė, kad jie norės apsistoti pasaulyje gerai žinomiems tinklams priklausančiame viešbutyje. Šiuo metu Lietuvoje veikia šie tarptautinių tinklų viešbučiai: „Radisson SAS“, „Scandic Hotels“, „Le Meridien“, „Mikotel“, „Best Western“ bei „Relais & Chateaux“, „Holiday In Vilnius“, „Reval Hotel Lietuva“, „Crown Plaza“, bei „Marriot“ (buvęs „Vilniaus“). Iš jų beveik visi yra Vilniuje. Lietuvoje yra ne vienas miestas, o daugiausia tarptautinių tinklų viešbučių veikia Vilniuje, todėl didesnė tikimybė, kad turistai, atvykę į Lietuvą, apsistos būtent šiame mieste. Todėl kiti miestai turėtų būti suinteresuoti patraukti pripažintų viešbučių tinklus pastatyti bent po vieną kitą viešbutį. Šiuo metu stojant statyboms, tai būtų paranku.

3. Kalbant apie Lietuvos pramogų rinką, respondentai išskyrė restoranų, kavinių, kino teatrų, teatrų, lošimo namų, kazino, pirčių, baseinų lankymą, pasivaikščiojimus po parkus, zoologijos ir botanikos sodus, muziejus, jodinėjimą žirgynuose, medžioklę, žvejybą bei žygius. Daugelio klientų netenkina teikiamų paslaugų kokybė. Nepakankama pramogų rinkos diferenciacija.

4. Mūsų klientų nuomone, Lietuva smarkiai pralaimi Latvijai konferencijų turizmo srityje. Kadangi šiais metais ryšium su Lietuvos vardo tūkstantmečio ir Vilniaus kaip kultūros sostinės renginiais Lietuvoje įvyks daug tarptautinių renginių, konferencijų turizmo neparengtumas ne tik smarkiai kenkia Lietuvos įvaizdžiui, tačiau ir smarkiai mažina iš turizmo gaunamas pajamas, nes apskaičiuota, kad vienas šios rūšies turistai atvykimo šalyje palieka 5–7 kartus daugiau pinigų, negu kitų kategorijų turistai ([http:// www.ukmin.lt/lt/strategija/doc/KONFERENCIJU\\_TURIZMAS.doc](http://www.ukmin.lt/lt/strategija/doc/KONFERENCIJU_TURIZMAS.doc), žiūrėta 2008 12 05).

5. Užsieniečiai atkreipė dėmesį, kad Lietuvoje gamtos ir kultūros vertybės yra nepakankamai panaudojamos turizmui. Neįvertinant turimų išteklių, jie nereklamuojami. Lietuvoje reklamuojama daug užsienio prekių, kuriamos laidos apie užsienio šalių lankytinus objektus. Tačiau daug dėmesio vertų objektų yra čia pat ir nesunkiai pasiekiami. Atitinkamai parengus infrastruktūrą, jie, pvz., priklausomybės metų statiniai ir kiti objektai, galėtų būti naudojami kitų šalių turistams parodyti.

6. Nedaugelis lankytinų objektų yra reklamuojami užsienio šalyse. Tai taip pat stabdo Lietuvos populiarinimą, skatinimą domėtis šalimi. Šiuo metu reklamuojami tik labiausiai lankomi objektai ir todėl daugelis šalies lankytinų vietų ar objektų nutraukia savo veiklą ar bankrutuoja, nes praranda populiarumą.

7. Kadangi užsieniečiai gali susidaryti nuomonę apie Lietuvą iš atsitiktinių skandalingų faktų, labai svarbu užsienio žurnalistams pateikti visuminį vaizdą apie padėtį Lietuvoje. Neveiksmingas vien tik privalumų išskėlimas ir trūkumų bei problemų nutylėjimas. Autoritetingo leidinio paskelbtas sakinyš gali niekais paversti ilgalaikes daugelio institucijų pastangas. Daugelis mūsų klientų atvykdami pirmą kartą, turėjo iš spaudos ir internetinės erdvės juos pasiekusių labai subjektyvių atsiliepimų.

8. Mūsų klientai pasigenda būtent išsilavinusiems ir labai užimtiems žmonėms skirtų specialių pažintinio ir kultūrinio turizmo produktų.

9. Kai kurie mūsų klientai neišvengė susidūrimų su nusikaltėliais. Lietuvoje nusikalstamumas didelė problema ne tik turizmo srityje, tačiau labai svarbu, kad žmonės, atvykę darbo reikalais, nepatirtų smurto ar vagysčių. Antraip jie daugiau nebenorės arba bijos lankytis šalyje, o grįžę atgrasins keliauti ir kitus. Ypač pavojinga, kai tokių nusikaltimų aprašymai arba filmuota medžiaga patenka į žiniasklaidos priemones arba virtualią erdvę.

Jei norime, kad nusikaltimų sumažėtų, reikia imtis atitinkamų priemonių. Tuo turi rūpintis ne tik įvairios ministerijos ar savivaldybės, bet ir kelionių agentūros, kurios yra atsakingos už žmones, atvykusius aplankyti Lietuvą. Pirmiausia reikėtų pasirūpinti turistų apsauga. Tam vasaros sezono metu policija turėtų stengtis daugiau dėmesio skirti mieste viešintiems svečiams iš užsienio.

Antra – kelionių agentūros turėtų įspėti į Lietuvą atvykusius svečius, kad nusikalstamumas yra gana didelis, nurodyti jiems geriau prižiūrėti savo daiktus, supažindinti su pavojingesniais miesto rajonais, paprašyti nevaikščioti vieniems sutemus, nesinešioti rankose brangių daiktų (vaizdo kamerų, fotoaparatus), viešai nedemonstruoti brangių papuošalų, nesivelti į gatvių muštynes ir pan. Reikia turistams suteikti kaip galima daugiau informacijos, kad jie jaustųsi saugūs ir žinotų, kas gali nutikti, jei bus neapdairūs ir neatsižvelgs į kelionių vadovų ar kelionių agentūrų įspėjimų.

Kita vertus, daugelis atvykstančių turistų nepaiso įspėjimų ir neretai pernelyg smarkiai atsipalaiduoja, nesiimdami net elementarių saugumo priemonių ir atvirai palikdami vertingus daiktus ar svarbius dokumentus automobiliuose, restorane ant staliuko. Turizmo informacijos centro leidiniuose, skirtuose miesto svečiams, išsamiai aprašyti įspėjimai apie jų tykančius pavojus. Viešbučiai, kuriuose viešintys užsieniečiai apsistoja, jau daug kur siūlo seifų paslaugas vertingesniems daiktams saugoti. Turistams reikia suteikti informaciją apie galimybę saugoti save ir savo daiktus.

10. Vizų problemos svarbios tik ne ES šalių piliečiams, kurių mūsų firma aptarnauja nedaug. Tačiau remtina nuostata, kad vizų atpiginimas kaimyninių valstybių turistams būtų sprendžiamas ES institucijose.

Siekdami sukonkretinti per ilgą laiką sukauptus pastebėjimus, 2008 m. spalio–lapkričio mėn. **apklausėme** 100 mūsų klientų, 70 vyrų ir 30 moterų. Kadangi apklausiant vienos firmos aptarnaujamus turistus neužtikrinamas įvairių turistų grupių reprezentatyvumas, viso magistrinio darbo kontekste apklausa traktuotina ne kaip empirinis tyrimas, o kaip atvejo analizė platesniam tiriamajam darbui.

Dauguma atvykusiųjų yra iš Skandinavijos šalių, Vokietijos ir Baltijos šalių; iš kitų valstybių tėra po 1–2 žmones. Daugumą sudaro 30–45 metų verslininkai: farmacijos, IT technologijų specialistai, bankininkai, t. y. išimtinai dalykiniai (profesiniai) turistai, atvykę į Lietuvą verslo reikalais, į konferencijas, apmokymus. Netipiškas bendram turistų skaičiui ir jų atvykimas – 70 proc. atvyko lėktuvu, po 15 proc. – automobiliais ir geležinkeliais. 98 proc. atvykusiųjų apsistojo viešbutyje.

Kadangi autorius atstovaujama įstaiga rūpinasi turistų apgyvendinimu, labai svarbus jų požiūris į apgyvendinimo paslaugas. Pusę turistų paslaugos visiškai tenkino, 30 proc. – beveik tenkino ir tik 5 proc. tenkino menkai arba netenkino. Vilniuje jie užtrunka trumpą laiką: pusė – tik iki paros, ir tik 10 proc. – daugiau negu 4 paras. Dauguma, net 65 proc., sostinėje jaučiasi saugūs, likusieji teigia susidūrę su asocialiais žmonėmis arba bent jau matę tokių. Aplinkos ramybe patenkinti 70 proc. apklaustųjų, nepatenkintus trikdė transporto eismas (60 proc.), naktinės pramogos, triukšmingi kaimynai arba remonto darbai gatvėje.

Vertinant paslaugas, labai gerai įvertintas apgyvendinimas, pramogos – labai gerai ir gerai, kitos – daugiausia gerai. Nepatenkinamai vertina tik 2–3 proc. apklaustųjų. Respondentai mano, kad labiausiai tobulinti reikia aptarnavimo ir apgyvendinimo kokybę. Net 85 proc. pasiryžę dar bent kartą atvykti į Vilnių, dar 7 proc. žada atvykti tikriausiai. 70 proc. rekomenduotų į Vilnių atvykti savo bendradarbiams ir pažįstamiems, dar 20 proc. tikriausiai rekomenduotų.

Galima apibendrinti, kad dauguma profesinių turistų Vilniuje, bent jau įmonėje, kurioje dirba autorius, gauna kokybiškas paslaugas, apsilankymu būna patenkinti, žada toliau lankytis ir

rekomenduoti pažįstamiems. Tai gali pasitarnauti pavyzdžiu, gerinant kitų turistų segmentų aptarnavimą. Išsamesni apklausos duomenys pateikiami prieduose (žr. 4 priedą) ir prezentacijoje.

## IŠVADOS

Apibendrinant magistriniame darbe atliktą analizę, galima daryti tokias išvadas:

1. Turizmo sampratoje galima išskirti dvi pagrindines nuostatas, leidžiančias analizuoti turizmą konkrečioje šalyje: pirma, funkcinę procesinę – žmonių judėjimą, jų apsisistojimą įvairiose vietose bei jų poreikių tenkinimą šio judėjimo metu; antra institucinę struktūrinę – visumą struktūrinių elementų, sudarančių sąlygas tenkinti keliaujančiųjų poreikius. Tik šių elementų, susietų sudėtingais funkciniais ryšiais, sistema, analizuojama jos istorinės raidos požiūriu, leidžia apibūdinti turizmo padėtį konkrečioje šalyje ir pagrįstai prognozuoti jos pokyčius ateityje.

2. Turizmo sistemos struktūrinių elementų dinamiškumą bei turizmo pramonės struktūrinį neapibrėžtumą sąlygoja bendroji socioekonominė aplinka, turizmo produkto įvairiapusiškumas, vartotojų elgsenos pokyčiai ir kt. veiksniai. Turizmo sistemos funkcionavimo rezultatas yra neapčiuopiamas ir pasireiškia, pirma, kaip vartotojų pasitenkinimas/nepasitenkinimas suteiktomis paslaugomis, antra, įtaka ekonomikai, sociokultūrinei raidai bei fizinei kelionės tikslo vietovės aplinkai. Turizmo sistemos plėtros proceso nulemtų poveikių daugiaproblemiškumas lemia tai, kad turizmo raida turi būti planuojama, koordinuojama ir prognozuojama siekiant užtikrinti turistų poreikių tenkinimą neignoruoiant vietinių gyventojų reikmių. Turizmo politika veikia kaip valdymo instrumentas, tiesiogiai arba netiesiogiai veikiantis turizmo sistemos struktūrą bei elementų tarpusavio sąveiką. Turizmo politika globalizacijos ir informacinių technologijų sąlygomis patiria įvairių pokyčių, todėl raidos perspektyvos turi būti prognozuojamos pakankamai lanksčiai.

3. Lietuvos turizmo sistema pradėjo kurtis XX a. dešimtojo dešimtmečio pradžioje transformuojantis sovietinei turizmo sistemai, atsižvelgiant į kuriamą bei plėtojamą privatų sektorių. Kuriant atitinkamas institucijas ir reglamentuojant jų veiklą buvo naudojamos įvairių šalių, daugiausia priklausančių Europos Sąjungai, patirtimi ir konkrečia praktika. Todėl dar prieš įstojant į ES Lietuvoje buvo sukurta teisinė bazė, turizmo valdymo įstaigų tinklas, būdingi ES šalims, perimti turizmo plėtros planavimo principai. Įstojimas į ES ir NATO padidino Lietuvos saugumą, sudarė palankesnes sąlygas investicijoms ir finansinei ES paramai, palengvino Vakarų šalių turistų atvykimą į Lietuvą. Įsiliejimas į Šengeno erdvę pakeitė turistų srautų intensyvumą, sumažino turistų skaičių iš buvusių TSRS Respublikų – Rusijos Federacijos, Baltarusijos, tačiau padidino iš Vakarų šalių. Didesnį poveikį Lietuvos turizmo raidai turėjo ne įstojimas į ES, o įsiliejimas į Šengeno erdvę.

4. Lietuvos turizmo institucinė struktūra jau yra susiformavusi, funkcijos tarp nacionalinių, regioninių ir savivaldos institucijų pasidalintos ir apibrėžtos. Lietuvos turizmo sistemoje, lyginant ją su

kitomis ES šalimis, yra visi ją formuojantys elementai. Svarbiausia jos grandis – Turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos. Tačiau problemiška išlieka tai, kad dėl turizmo daugiasektoriškumo dalis funkcijų tiesiogiai ar netiesiogiai patenka į kitų ministerijų bei institucijų reguliavimą ir jų veiksmai ne visuomet pakankamai koordinuojami arba koordinacija ilgai užtrunka. Kol kas visos NTPP (tarp jų ir 2007–2013 m. vykdomoji) yra orientuotos į ekstensyvią turizmo plėtrą, nėra koreguojamos pasikeitusios socioekonominės situacijos sąlygomis, ką padaryti yra būtina. Kita vertus, nacionalinio ir regioninio lygio planavimo ir reguliavimo sprendimai priimami ne visuomet atsižvelgiant į savivaldybių poreikius. Subalansuotos visų lygių organizacinės struktūros ir tvirtų koordinavimo ryšių stoka nulemia nepakankamai veiksmingą ir efektyvų Nacionalinėse turizmo plėtros programose (jos buvo patvirtintos keturios) numatomų veiksmų ir priemonių realizavimą.

5. Turizmo poveikis labiausiai jaučiamas tiesioginiuose turizmo versluose, todėl vertinant turizmo plėtrą dažnai apsiribojama šių įmonių gaunamų pajamų, kurių darbo vietų skaičiaus ir turizmo indėlio į BVP nustatymu. Lietuvos turizmo sektoriaus kuriamas indėlis į BVP (apie 4,8 proc., keletą metų nebuvo skaičiuojamas) atitinka bendras Europos regiono tendencijas turizmo sektoriuje. Maža lyginamoji turizmo sektoriuje dirbančių gyventojų dalis (0,59 proc.) neatspindi bendro užimtumo turizmo sektoriuje, nes neskaičiuojami darbuotojai pagalbiniuose sektoriuose. Atvykstamojo turizmo pajamų pokyčiai Lietuvoje tiesiogiai nekoreliuoja su atvykstančiųjų skaičiumi. Didelis atvykstamojo ir išvykstamojo turizmo augimas 2008 m. I pusmetį sietinas su Lietuvos įstojimu į Šengeno erdvę ir, tikėtina, yra trumpalaikis.

6. Turizmo sistemos politika vykdoma ES šalių kontekste, prisilaikant svarbiausių Europos Tarybos direktyvų. Šalyje planavimas, koordinavimas ir prognozavimas vykdomas nacionaliniu, regioniniu ir savivaldybių lygmeniu. Nacionalinės turizmo organizacijos pagrindinės funkcijos: turizmo plėtros planavimas ir koordinavimas, sudarantis galimybes parengti valstybės bei savivaldos institucijų ir ūkio subjektų tarpusavio santykių reguliavimo taisykles. Lietuvos turizmo valdymo ir planavimo sistema yra nelanksti, menkai atsižvelgianti į vietos gyventojų nuomonę ir poziciją.

7. Europos Sąjungoje bendros turizmo politikos nėra, tačiau turizmo kaip ūkio šakos daugialypumas nulemia tai, kad veikla daugelyje sričių taip pat yra derinama tarp įvairių šalių. Lietuvoje daugelį turizmo plėtros nacionalinių ir regioninių programų lėšomis remia įvairūs ES rėmimo fondai.

8. Lyginant Lietuvą su Latvija ir Estija, akivaizdu, kad turizmo sistema šiose šalyse nuo XX a. dešimtojo dešimtmečio vidurio buvo plėtojama pagal ES šalių modelį, perimant jų struktūrą, pagrindinius teisės aktų bei programavimo dokumentų principus. Tarp šalių esantys skirtumai yra



nulemti geopolitinės padėties bei istorinės patirties, skirtingo tautų mentaliteto, darbo ir laisvalaikio tradicijų bei kt. veiksnių. Turizmo sistema Lietuvoje išplėtotą silpniausiai, jai skiriamas mažesnis finansavimas. Tai, kad iki šiol mažėjo pagrindinių rodiklių atotrūkis nuo kitų dviejų šalių, pasiekta labiau privačios iniciatyvos, o ne kryptingos valstybės politikos dėka ir gali būti netvaru. Lietuva, turėdama pranašumą istoriniame pavelde (žymiai ilgesnis valstybingumas nei Estijoje bei Latvijoje) bei panašius regioninius skirtumus kaip Latvijoje, šiuos privalumus panaudoja per mažai. Lyginimas su viena iš pirmaujančių turizmo srityje šalių – Austrija – įgalina atskleisti bendruomenių reikšmę turizmo sistemoje, prognozuoti leistinas turizmo plėtros apimtis kokybiško turistų aptarnavimo sąlygomis, pasiekti tolygiai, nors ir nesmarkiai didėjančio turistų skaičiaus augimo.

9. Turizmo plėtros koncepcija turi remtis (1) priimtinių pokyčių ribų koncepcija; (2) pirminio rūpinimosi aplinka koncepcija; (3) skėtiniu subalansuotu požiūriu į turizmo plėtros ekonominių, aplinkos ir socialinių poveikių sąveiką, sąlygojančią ekonominių, aplinkosauginių ir socialinių turizmo plėtros tikslų suderinamumą. Tačiau Lietuvoje subalansuotos plėtros koncepcija dažnai lieka retoriniame lygmenyje, nėra pakankamo ryšio tarp bendravalstybinių ir savivaldybių institucijų, dėl išplitusios korupcijos ir vietinių gyventojų nuomonės ignoravimo neskaidriai panaudojamos lėšos, jos skiriamos ne būtiniausiems objektams ir pan.

10. Įsibėgėjanti finansinė ir prasidėjusi ekonominė krizė verčia tiek valstybines institucijas, tiek privačius turizmo subjektus peržiūrėti ir koreguoti ankstesniuose plėtros planuose numatytas priemones. Nustatyti koregavimo laipsnį ir kryptis kol kas dar yra sudėtinga. 2009 m. Turizmo rinkodaros plano projekto nuostata, kad turizmo sektorius nuo krizės nukentės nesmarkiai, laikome nepakankamai pagrįsta.

11. Išvados leidžia teigti, kad panaudojus esamas turizmo sistemos potencialo stipriausias puses – gana išvystytą turizmo infrastruktūrą ir įvairialypius turizmo išteklius, sudarančius prielaidas kurti ir realizuoti subalansuoto turizmo produktus, bei kryptingai eliminuojant neveiksmingus elementus, pirmiausia koordinacijos stoką tiek turizmo plėtros politikos formavimo, tiek jos įgyvendinimo procesuose ir pagal galimybes užtikrinant adekvatų finansavimą, turizmo plėtra ilgalaikėje perspektyvoje yra galima. Dėl finansinės ir ekonominės krizės padarinių ją reikėtų koreguoti tuo, kad visuminiu ilgalaikiu požiūriu Lietuvai perspektyviausi būtų nebūtinai sparčiausią ir didžiausią ekonominę grąžą teikiantys turizmo produktai. Prognozuojat tolesnę turizmo plėtrą Lietuvoje ypatingas dėmesys atkreiptinas į geresnį esamų turizmo išteklių panaudojimą, turizmo produktų kokybės gerinimą, prekių ir paslaugų kokybės ir kainos santykio optimizavimą, didesnę turistų grupių diferencijavimą.



## LITERATŪRA

### Teisiniai dokumentai

1. Turizmo sektorius reglamentuojantys teisės aktai. Vilnius: 2004.
2. Turizmas. Teisės aktai. Nr. 91 [iki 2008 08 04].
3. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. – Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852; pakeitimas: 2001, Nr. 34-1128.
4. Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymo pakeitimo įstatymas (Nauja redakcija). – Valstybės žinios, 2002, Nr.123-5507.
5. Nacionalinės turizmo informacijos sistemos nuostatai. – Valstybės žinios, 2004, Nr. 54-1881.
6. Saugomų teritorijų įstatymas. – Valstybės žinios, 2001, Nr. 108-3902.
7. Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. – Valstybės žinios. 2003 Nr. 31-1292, 2004. Nr.87-188.
8. Turizmo tarybos nuostatai. – Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852; 2002, Nr. 123-5507.
9. Pasaulio turizmo organizacija ( PTO ) įstatai. – Valstybės žinios, 2003, Nr. 74-3436
10. Valstybės ilgalaikės raidos strategija. – Valstybės žinios, 2002, Nr. 113-5029
11. Lietuvos ūkio (ekonomikos ) plėtros iki 2015 m. ilgalaikė strategija. – Valstybės žinios, 2002, Nr. 60-2424.
12. Nacionalinė turizmo plėtros 2003–2006 m. programa. – Valstybės žinios. 2003 Nr.121.
13. Nacionalinė turizmo plėtros programa. – Valstybės žinios, 2007, Nr. 97-3939, pakeitimas: Valstybės žinios. – 2008, Nr. 82-3253; internetinis išteklius: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=325084&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=325084&p_query=&p_tr2=), žiūrėta 2008 12 02.
14. Lietuvos kurortų plėtros koncepcija. – Valstybės žinios, 2002, Nr.104-4671.
15. Valstybinio turizmo departamento rinkodaros plano 2009 metams projektas. – <http://www.tourism.lt/aktualijos/detaliai.php?ID=2154>, žiūrėta 2008 12 15.

### Literatūra

1. Andriškevičiūtė R. Vartotojų elgsenos modelio pokyčiai turizmo versle // Inovacijos turizmo versle ir moksle. – Klaipėda: Verslo ir technol. kolegija, 2008. – P. 4–6. – ISBN 978-9986-31-247-5

2. Armaitienė A., Povilanskas R., Jones E. Lithuania: Sustainable Rural Tourism Development in the Baltic Coastal Region // *Tourism in the New Europe: the challenges and opportunities of EU enlargement* / ed. By D. Holl. – Wallingford, 2006. – P. 183–195. – ISBN 978-1-84593-117-9
3. Armaitienė A., Raišutienė J. Vakarų Lietuvos kaimo turizmo paslaugų teikėjų kai kurių sociodemografinių ir socioekonominių charakteristikų lyginamoji analizė // *Tiltai*, 2007, t. 1(38), p. 87–105. – ISSN 1392-3137
4. Astromskienė A. ES paramos įtaka kaimo turizmo plėtrai Lietuvoje // *Vadyba: mokslo tiriamieji darbai*. – 2007, Nr. 2(11). – P. 16–21. – ISSN 1648-7974
5. Astromskienė A., Sirusienė R. SAPARD įtaka ekonominės veiklos plėtrai ir alternatyvių pajamų skatinimui kaimo turizmo versle. – Kaunas: LR Žemės ūkio rūmai, 2004. – 74 p. – ISBN 9955-581-32-8
6. Austria: Facts and figures, Vienna: The Federal Press Service, 1993. – 210 p. [kt. leidybos duomenų nėra]
7. Cohen E. Contemporary tourism: diversity and change. Amsterdam: Elsevier science, 2004. – 398 p. – ISBN-13: 978-0080442440
8. Damulienė A. Paslaugų marketingas. Turizmas. – Vilnius: Lietuvos informacijos institutas, 1997. – 97 p. – ISBN 9986-12-104-3
9. Damulienė A. Tourism infrastructure in Lithuania: theoretical and practical aspects // *Organizacijų vadyba : sisteminiai tyrimai*. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2003, Nr. 26. – P. 77–87. – ISSN 1392–1142.
10. Damulienė A. Lietuvos turizmo verslas narystės Europos Sąjungoje išvakarėse / Žmogiškieji ištekliai ir turizmo verslo efektyvumas: Respublikinės mokslinės-praktinės konferencijos, įvykusios 2004 m. balandžio 22–23 d. Kaune, medžiaga: Straipsnių rinkinys. – Druskininkai: [b. l.], 2004. – ISBN 9955-586-29-X
11. Druva-Druvaskalne I., Abols I. Šlara A. Latvia Tourism: Decisive Factors and Tourism Development // *Tourism in the New Europe: the challenges and opportunities of EU enlargement* / ed. By D. Holl. – Wallingford, 2006. – P. 170–181. – ISBN 978-1-84593-117-9
12. Dvilevičienė D. Kelionių paslaugų industrija ir komercija. – Vilnius: VU I-kla, 1997. – 188 p. – ISBN 9986-19-225-0
13. Dvorak J. Viešosios politikos įgyvendinimas turizmo srityje – išorinių veiksnių sąlygojamos problemos // *Inovacijos turizmo versle ir moksle*. – Klaipėda: Verslo ir technologijų kolegija, 2008. – P. 24–27. – ISBN 9986-19-225-0

14. Edgel D. L., et al. *Tourism policy and planing: Yesterday, Today and Tomorrow*. – New York; Amsterdam: Butterworth Heinemann, 2007. – 440 p. – ISBN-13: 978 0 7506 8557 3
15. *Ekologinis turizmas: Knyga kaimo turizmo organizatoriui* / sud. R. Sirusienė – Kaunas: [Judex], 2005. – 136 p. – ISBN 9955-581-50-6
16. *Encyclopedia of tourism* / ed. by Jafar Jafari. – London: Routledge, 2000. – 683 p. – ISBN 0-415-15405-7
17. *Globalizacijos įtaka Lietuvos turizmui: Mokslinės konferencijos medžiaga*. Kaunas, 2006. [Elektroninis išteklius]. – ISBN 9955-658-20-7
18. Gózdź A. *Trends in touristic Marketing after Joing the European Union / Inovacijos turizmo versle ir moksle*. – Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė, 2008. – P. 28–33. – ISBN 9986-19-225-0
19. Haas W. *Das Balticum aus der Sicht von Turisten*. Leipzig: Ergebnisse einer G: Leipziger Institut vor empirische Forschungen, 1994. – 38 p. [kitų leidybos duomenų nėra]
20. *Homo creativus austriacus II „Kreativität im Tourismus“*, Vienna [be l-klos], 2006. – 162 p. [kt. leidybos duomenų nėra] [knygoje pateiktos žemių turizmo organizacijos su adresais ir telefonais].
21. Hopenienė R., Kamičaitytė A. *Tolydi turizmo plėtra: konkurencingos turizmo sistemos kūrimo prielaidos // Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2004, Nr. 29, p. 49–65. – ISSN 1392–1142
22. Hopenienė R. *Turizmo verslo sistemos koncepcija: samprata ir formavimosi prielaidos // Ekonomika ir vadyba‘2005*, Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2005. – P. 429–433. – ISBN 9955-09-868-6
23. *Integration problems of the Baltic region countries on their way to the European Union: Proceedings of the internacional conference March 2–3, 2000*. – Rezekne: Rezeknes Augstskola, 2000. – 362 p.
24. Jaackson R. *Tourism in Transition in Post-Soviet Estonia // Annals of Tourism Research*. – Amsterdam: Elsevier science, 1996, vol. 23, is. 3, p. 617–634. – ISSN: 0160-7383
25. Jarvis J., Kallas P. *Estonia – Switching Unions: Impacts of EU Membership on Tourism Develoment // Tourism in the New Europe: the chalenges and opportunities of EU enlargement* / ed. By D. Holl. – Wallinford, 2006. – P. 154–169. – ISBN 978-1-84593-117-9
26. Jazdauskas A. *Aktyvusis turizmas: Mokymo(-si) priemonė*. – Šiauliai: Šiaulių kolegijos leidybos centras, 2007. – 106 p. – ISBN 978-9955-643-38-8
27. *Kaimo turizmo organizavimas: mokymo priemonė* / [Butavičienė R. ir kt.]. – Vilnius: Eugrimas, 2001. – 411 p. – ISBN 9986-752-99-X

28. Kirvelienė D., Latvėnienė V. Kelionių organizavimo įmonių darbas: Mokymo(-si) priemonė. – Šiauliai: Šiaulių kolegijos leidybos centras, 2007. – 85 p. – ISBN 978-9955-643-46-3
29. Kriauciūnas E. Tarptautinio turizmo regioninės ypatybės // Geografijos metraštis: Lietuvos TSR mokslų akademija. Geografijos institutas, Lietuvos TSR geografų draugija. – Vilnius: Lietuvos TSR mokslų akademijos Geografijos institutas : Lietuvos TSR geografų draugija, 2003, Nr. 36(2). – P. 192–207. – ISSN 0132-3156
30. Labanauskaitė D. Atvykstamojo turizmo ekonominio produkto vertinimas (rankraštis): daktaro disertacija, socialiniai mokslai, ekonomika (04S). – Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2002. – 165 [8] l.
31. Labanauskaitė D. Sisteminio turizmo ekonominės reikšmės tyrimo pagrindai // Tarptautinė konferencija „Ekonomika ir vadyba‘2000“, Kaunas: Technologija, 2000. – P. 226–227. – ISBN 9955-09-868-6
32. Lennon R., Pautienis Klottey B. German consumers‘ perceptions of Lithuania as a tourist destination // Ekonomika ir vadyba: Tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga [Kaunas, 2001 m. kovo 16 – balandžio 27 d.]. – Kaunas: Technologija, 2001, Nr. 2(5). – P. 17–21. – ISBN 9986-13-936-8
33. Ligeikienė A. R. Turizmo plėtra ir valdymas (rankraštis): daktaro disertacija, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03S). – Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2003. – 131, [13] l.
34. Ligeikienė R. A., Žuklienė D. Socialinė partnerystė subalansuotos turizmo plėtros kontekste // Socialinė partnerystė: prielaidos sėkmingai verslo plėtrai. Straipsnių rinkinys. [Respublikinės mokslinės konferencijos, Kaunas, 2007 m. balandžio 19 d., medžiaga]. – Kaunas: [b. l.], 2007, p. 104–110. – ISBN 978-9955-27-031-7
35. Liutikas D. Piligrimystė ir turizmas: panašumai ir skirtumai // Filosofija, sociologija. – Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2006. – Nr. 2, p. 35–43. – ISSN 0235-7186
36. Lukoševičius A., Miškinis G. Turizmo rodikliai ir plėtros tendencijos // Lietuvos ekonomikos apžvalga 2007 m.: Straipsnių rinkinys, 2007, Nr. 1. – P. 68–75. – ISSN: 1392-351X
37. Maskoliūnaitė D. Lietuvos kaimo turizmo verslas ES panoramoje // Šalies naujienos. – Vilnius: UAB „Šalies naujienos“, 2003, Nr. 2. – P. 6. – ISSN 1648-8431
38. Matekonienė J., Navackaitė L., Dubauskaitė J. Kaimo turizmo vieta tolydžioje kaimo plėtroje // Regionų plėtra – 2002: Tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga [2002, Kaunas]. Kaunas: Technologija, 2002. – P. 132–136. – ISBN 9955-09-275-0

39. Mikelis D. Europos Sąjungos veikla turizmo srityje // Tiltai: humanitariniai ir socialiniai mokslai / Klaipėdos universitetas. – Klaipėda: KU, 1997, Nr. 1. – P. 129–133. – ISSN 1392-3137
40. Milašienė A. Zaliapūgienė B. Šengeno zonos įtaka turizmo srautams Lietuvoje // Inovacijos turizmo versle ir moksle. – Klaipėda: Verslo ir technologijų kolegija, 2008. – P. 4–6. – ISBN 978-9986-31-247-5– P. 65–68.
41. Nauji kultūros objektai Vilniuje: kultūros ar tik Bermudų trikampis // Valstybė: Ekonomika ir politika, tendencijos ir perspektyvos. – Vilnius: Demokratijos plėtros fondas, 2008, Nr. 6. – P. 66–71. – ISSN 1822-6574
42. Pirmasis Lietuvos turizmo forumas: 2006 m. rugsėjo 27 d. Stenograma. – Kaunas: Judex, 2006. – 80 p. – ISBN 9955-581-86-7
43. Problemy rozwoju turystyki wiejskiej na Wileńszczyźnie : IV Litewsko-Polskie Agroturystyczne Seminarium Naukowe nt. „Turystyka jako system dydaktyczno-wychowawczy, atrakcje turystyczne wodnego i lądowego szlaku Doliny Mereczanki“ / pod red. naukową Z. J. Przychodzenia. – Warszawa : Wydawnictwo SGGW, 2002. – 173, [2] p. – ISBN 83-7244-316-5
44. Regionų turizmo potencialo analizė. – Kaunas: Akademija, 2007. – 64 p. – ISBN 9955-448-56-3.
45. Rimgaila A. Gydomojo turizmo perspektyvos Lietuvoje / Žmoniškieji ištekliai ir turizmo verslo efektyvumas: Respublikinės mokslinės-praktinės konferencijos, įvykusios 2004 m. balandžio 22–23 d. Kaune, medžiaga: Straipsnių rinkinys. – Druskininkai: [b. l.], 2004. – ISBN 9955-586-29-X
46. Randomanskaitė A. Šalies turizmo pramonės konkurencingumas (rankraštis): daktaro disertacija, socialiniai mokslai, ekonomika (04S). – Kaunas, 2004, 172 l.
47. Spiriajevas E. Turizmo įtaka pasienio regionų plėtrai. Pietryčių Baltijos pakrančių regionų ekonominė-geografinė studija (rankraštis): daktaro disertacija: fiziniai mokslai, geografija (06P). Vilnius, 2007, 195 l.
48. Structure, performance, and competitiveness of European tourism and its enterprises / European Commission. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2003, – 53 p. – ISBN 92-894-4464-9
49. Sustainable tourism as a factor of cohesion among European regions / European Union. Committee of the Regions. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2006. – 241 p. – ISBN 92-895-0378-5
50. Szlachta J. The European Union's Cohesion Policy 2007–2013. Opportunities for the Regions of the South Baltic Development Zone. – Warszawa: Wydawnictwo naukowe PWN, 2004. – 170 p. – ISSN 0079-3493; 105). - ISBN 83-01-12354-0

51. Šetkus K. Turizmo specialistų rengimas Lietuvos aukštosiose universitetinėse mokyklose // Inovacijos turizmo versle ir moksle. – Klaipėda: Verslo ir technologijų kolegija, 2008. – P. 111–113. – ISBN 978-9986-31-247-5
52. Štreimikienė D., Norkus M., Mockutė R., Laučius L. Turizmo plėtra Lietuvoje ir jos įtaka aplinkos kokybei ir gamtiniams ištekliams // *Ekonomika ir vadyba – 2005: Tarptautinės konferencijos medžiaga*. Kaunas: Technologija, 2005, p. 486–488. ISBN 9955-09-893-7
53. Tefler D. J., Sharpley R. *Tourism and development in the developing world*. – London: Routledge, 2007. – 280 p. – ISBN: 978-0-415-37144-5
54. *Tourism and Politics: Global Frameworks and Local Realities* / ed. P. N. Burns, M. Novelli. – University of Brighton, 2006. – 430 p. – ISBN 978-0-08-045075-9
55. *Tourism and the European Union: a Practical Guide*. – [Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 1996]. - 260 p. - ISBN 92-827-5734-X
56. *Tourism in the New Europe: the challenges and opportunities of EU enlargement* / ed. By D. Holl. – Wallingford, 2006. – 320 p. – ISBN 978-1-84593-117-9
57. *Tourism management: analysis, behaviour and strategy* / ed by A. G. Woodside and D. Martin, 2008. – xi, 528 p. – ISBN 978-1-84593-323-4
58. *Turizmas* / P. Grecevičius ir kt. – Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras, 2002. – 318 p. – ISBN 9955-9366-3-0
59. *Turizmo plėtotės strateginės kryptys ir prioritetai* // Lietuvos mokslas. – Vilnius: MA I-kla, 2002, t. 41. – P. 209–215. – ISSN 1392-4044
60. Vasiljevas A. Turizmo verslas subalansuotos plėtros kontekste // *Transformacijos Rytų ir Centrinėje Europoje*. Tiltai. Priedas, 2002, Nr. 10, 2003, p. 267–275. – ISSN 1648-3979
61. Vasiljevas A. Subalansuotos turizmo plėtros etinės dimensijos // *Žmoniškieji ištekliai ir turizmo verslo efektyvumas: Respublikinės mokslinės-praktinės konferencijos, įvykusios 2004 m. balandžio 22–23 d. Kaune, medžiaga: Straipsnių rinkinys*. – Druskininkai: [b. l.], 2004. – ISBN 9955-586-29-X
62. Vveinhardt J. Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika // *Vadyba: mokslo tiriamieji darbai*. – Klaipėda, 2005, Nr. 1(6), p. 229–233. – ISSN 1648-7974
63. Zalūksne I. *Integration of Latvian Tourism in the EU* // *Baltijas reģiona valstu integrācijas problēmas ceļā uz Eiropas savienību: sekcija “Sociālās un ekonomiskās problēmas ceļā uz Eiropas savienību” : starptautiskās zinātniskās konferences materiāli 2000. gada 2.–3. marts*. – Rezekne: Rezeknes Augstskola, 2000. – P. 359–362. – ISSN 9984-585-81-6



64. Zaucha J. Possible Directions of cooperation between Estonian, Lithuanian, Latvian, German, Polish and Russian Regions of the South Baltic Development Zone Based on Analysis of their Strategic Documents and Opportunities offered by the BSR INTERREG III B. – Gdansk, 2004. – Cituota pagal: Spiriajevas E. Turizmo įtaka pasienio regionų plėtrai. Pietryčių Baltijos pakrančių regionų ekonominė-geografinė studija (rankraštis): daktaro disertacija: fiziniai mokslai, geografija (06P). Vilnius, 2007. – P. 172.
65. Žalienė I. Atvykstamasis turizmas kaimo turizmo atžvilgiu // Globalizacijos įtaka Lietuvos turizmui: mokslinės praktinės konferencijos medžiaga. Elektroninis išteklius. Kaunas, 2006. – ISBN 9955-658-20-7
66. Žalienė I., Sabaliauskaitė A. Pasaulio ir Lietuvos turizmo raida. – Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija, 2002, 64 p. – [kt. leidybos duomenų nėra]
67. Žilinskas V., Ligeikienė A. R. Turizmo strategijos formavimo modelis // Ekonomika ir vadyba. – Kaunas: Technologija, 2007, Nr. 1(8). – P. 305–311. – ISBN 9955-09-153-3
68. LR Seimo internetinė svetainė. – <http://www3.lrs.lt/pls>
69. Turizmo departamento prie LR Ūkio ministerijos internetinė svetainė. – <http://www.tourism.lt>
70. Žemės ūkio ministerijos internetinė svetainė. – <http://www.zum.lt/europe/index.htm>
71. <http://www.vvtg.lt/Tyrimai/Turizmas/tur3.html>, žiūrėta 2008 12 08
72. <http://www.turismiweb.ee/lt/category/Turismiinfopunktid/89/>, žiūrėta 2008 12 01
73. Compendium of Tourism Statistics. WTO, Madrid, 2002
74. // <http://www.hospitalitynet.org/book/114000488.html>, žiūrėta 2008 12 01
75. Estija rengia galingą turizmo reklamos kampaniją. – <http://www.balsas.lt/naujiena/197362/>, žiūrėta 2008 12 08

## ANOTACIJA

Mekionis D. Lietuvos turizmo raidos plėtra ir perspektyvos, palyginimas su Baltijos šalimis / ..... magistro baigiamasis darbas. Vadovas dr. J Jagminas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo administravimo fakultetas, 2009. – .... p.

Magistro baigiamajame darbe remiantis subalansuoto turizmo koncepcija nagrinėjama turizmo sistemos raida Lietuvoje 1990–2008 m., jo teisinė bazė, atvykstamojo ir išvykstamojo turizmo padėtis ir plėtros perspektyvos atsižvelgiant į pasikeitusias socioekonominės sąlygas, lyginami pagrindiniai turizmo plėtros aspektai Lietuvoje ir kitose Baltijos šalyse, analizuojamas atvykstamojo profesinio turizmo atvejis. Pirmojoje dalyje pristatomi tyrimo tikslai ir uždaviniai, aptariama mokslinė literatūra, apibūdinami tyrimo metodai, antrojoje – analizuojami turizmo kaip daugialypės sistemos funkcionavimo teoriniai aspektai. Trečiajame skyriuje aptariama turizmo raida Lietuvoje 1992–2008 m., tradicinių ir naujųjų turizmo sričių raida. Ketvirtajame skyriuje apibūdinama Lietuvos turizmo teisinės aplinkos, valdymo, planavimo ir finansavimo padėtis, pateikiama SWOT analizė. Penktajame skyriuje aprašoma turizmo politika ES ir Baltijos šalyse, padėtis Lietuvoje lyginama su Latvija, Estija ir Austrija.

**Pagrindiniai žodžiai:** turizmo sistema; turizmo sistemos raida; turizmo politika; turizmo valdymas, planavimas ir finansavimas; kaimo turizmas; išvykstamasis turizmas; atvykstamasis turizmas.

## SANTRAUKA

**Mekionis D.** Lietuvos turizmo raidos plėtra ir perspektyvos, palyginimas su Baltijos šalimis / ..... magistro baigiamasis darbas. Vadovas dr. J Jagminas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo administravimo fakultetas, 2009. – .... p.

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama tema – turizmo sistemos raida Lietuvoje – yra aktuali dėl pokyčių, susijusių su Lietuvos įstojimu į ES ir NATO, įsijungimu į Šengeno erdvę, taip pat dėl pasaulį ištikusios finansų krizės, kuri Lietuvoje susijusi su ekonomine recesija.

Tyrimo objektas – Lietuvos turizmo sistemos raida, tikslas – atskleisti jos funkcionavimo ir plėtros ypatumus, suformuluojant bendrąją plėtros koncepciją ir jos vietą eurointegracinių procesų erdvėje, uždaviniai: 1) atlikti pagal galimybes įvairiapusišką turizmo sistemos SWOT analizę ir numatyti turizmo raidos perspektyvas; 2) prognozuoti, kaip prasidedanti krizė paveiks įvairius turizmo sistemos segmentus. Darbe naudojami aprašomasis, istorinis, probleminės, dedukcinės bei atvejo analizės metodai. Darbo rezultatai gali būti panaudoti autoriaus profesinėje veikloje. Darbą sudaro: Įvadas, 5 skyriai, išvados, literatūros sąrašas, anotacija ir santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, priedai.

Pagrindiniai tyrimo teiginiai ir išvados:

Turizmas kaip sudėtinga socioekonominė ir sociokultūrinė sistema analizuojama įvairių mokslų sankirtoje. Nors bendro teorinio modelio nėra, dauguma tyrinėtojų sutaria, kad greta anksčiau iškelto ekonominio aspekto lygiai svarbus yra visuomeninis turizmo aspektas ir jo įtaka sociokultūrinei aplinkai. 1996 m. Pasaulio turizmo organizacija įvedė subalansuoto (darnaus, tolygaus) turizmo (sustainable tourism) sąvoką, kuri priimta tiek planuojant ir prognozuojant turizmo plėtrą, tiek analizuojant turizmą mokslinėje literatūroje, nors konkretūs turizmo sistemos sudedamųjų dalių sąveikos modeliai skirtingų tyrinėtojų pateikiami skirtingi. Turizmo sistemai Lietuvoje nagrinėti pasirinktas A. R. Ligeikienės ir kt. autorių taikytas teorinis turizmo plėtros modelis.

Sovietiniais metais natūraliai turizmo plėtrai Lietuvoje trukdė daugybė politinių, ekonominių, socialinių, ideologinių, kultūrinių veiksnių. Posovietinės transformacijos metais turizmo sistema Lietuvoje buvo kuriama perimant, o iš dalies imituojant Europos šalių pavyzdžius, todėl po įstojimo į ES 2004 m. turizmo sistema Lietuvoje menkai pasikeitė. Didesnės reikšmės turizmo plėtrai ir kryptingumui turėjo įsitraukimas į Šengeno zonos erdvę 2007 12 21, kuris reiškė laisvą turistų judėjimą ją sudarančiose šalyse, tačiau labai apsunkino atvykimą turistams iš Rytų. Greta tradicinių pažintinio, kultūrinio bei dalykinio turizmo formų pastaraisiais metais Lietuvoje vis plačiau vystomas kaimo turizmas, taip pat ekologinis, aktyvusis, religinis, gydomasis turizmas.

Turizmo sistemoje derinami valstybinis ir privatus sektoriai. Valstybiniame sektoriuje, užtikrinančiame turizmo sistemos planavimą ir valdymą, Lietuvoje veikia Turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, tam tikras funkcijas atlieka apskričių viršininkų tarnybos ir savivaldybės. Turizmo sferą reglamentuoja 1998 m. priimtas Turizmo įstatymas (nauja jo redakcija – 2002 m.), keletas ES direktyvų, Vyriausybės dokumentų ir kt. teisės aktų. Plėtros spartą ir apimtį numato Turizmo plėtros programos, sudaromos ketveriems metams. Šiuo metu vykdoma ketvirtoji, 2007–2010 m., dabar pratęsta iki 2013 m., programa.

Palyginti su kt. Baltijos šalimis – Latvija ir Estija, – turizmas Lietuvoje plėtojamas mažiau atsižvelgiant į vietos bendruomenių interesus ir mažiau paisant jų poreikių, kas prasidėjusios finansinės ir ekonominės krizės sąlygomis, be kitų veiksnių, gali apsunkinti turizmo plėtrą. Lyginimas su viena iš pirmaujančių turizmo srityje šalių – Austrija – įgalina atskleisti bendruomenių reikšmę turizmo sistemoje, prognozuoti leistinas turizmo plėtros apimtį kokybiško turistų aptarnavimo sąlygomis, pasiekti tolygiai, nors ir nesmarkiai didėjančio turistų skaičiaus augimo. Darbo autoriaus pasirinktas atvejis – profesinių (dalykinių) turistų anketavimo analizė, – leidžia teigti, kad šios grupės turistai aptarnavimu yra patenkinti.

## ABSTRACT

### **Mekionis D.**

Master thesis on development and perspectives of tourism system in Lithuania. Comparison with the Baltic states.

Supervisor: Dr. J Jagminas

Vilnius, Mykolas Riomeris university. Faculty of public administration 2009

The topic of this master thesis:

the development of tourism system in Lithuania. Notably, this field is highly relevant due to the recent changes regarding our international politics e.g. the integration into the European Union, NATO and accession to the Schengen air zone. Similarly, the current crisis in the financial markets worldwide is the cause of economic recession in Lithuania, what is also one of the factors that might reinforce a stagnation in the field of tourism in our nation.

Subject under research:

The development of lithuanian tourism system.

Objectives:

Reveal certain peculiarities in the behaviour and steps of the development, by establishing a common concept of this development and disclosing it's position in the processes of euro-integration.

Goals:

- Conduct a diversified SWOT analysis and forcee the perspectives of the development of lithuanian tourism system.
- Forecast, what might be the side-effects of the presence of the current economic crisis to various segments of the system.

Descriptive, historical, deduction and case analysis methods were used during the research.

The results of the research might be used in the authors proffesional activity.

The thesis includes:

5 chapters, concludssions, sources of reference, annotation, abstract in lithuanian and english languages, annexes.

Major affirmations and concludssions:

Tourism, as a complicated socioeconomic and socio-cultural system, is analyzed in the crossroads of various types of sciences. Although there is no common theoretical model, most of the

researchers agree, that both, the early formed economical aspect, and the social aspect and its influence to the socio-cultural environment, are really significant. In 1996, the World Tourism Organization introduced a new definition of sustainable tourism, which was accepted to be usable in planning and forecasting the development of tourism, as well as in analysing tourism in the scientific literature, despite the fact that most of the particular models of the tourism system components differ between researchers. In order to analyze the tourism system in Lithuania, the model of theoretical development of tourism was used, earlier applied by the A.R. Ligeikiene and other professionals in this field.

In order to analyze the development of Lithuanian tourism system, the development model of A.R. Ligeikiene and other authors was chosen.

During the soviet occupation period, the development of the Lithuanian tourism system was prevented by a high number of factors such as political, economical, social, ideological, and cultural. During the years of post-soviet transformation, tourism system in Lithuania was being organised by overtaking and partially imitating the examples of other countries around Europe. As a result, the later incorporation into the European Union in the year 2004 has not made any substantial changes in the tourism system. The largest impact on the development and trends of the tourism system was noticed only after joining the Schengen zone in the December of 2007, which meant a free movement of citizens among the participating countries. However, after signing the agreement, difficulties emerged for the arrival of tourists from the Eastern countries.

Along with the traditional sightseeing, cultural and businesslike tourism, there are new forms evolving as well, e.g. countryside, ecological, active, religious, and curative tourism.

Broadly, the Lithuanian tourism system is coordinated by the public and the private sector. The public sector is mainly regulated by the Lithuanian State Department of Tourism at the Ministry of Economy. Nevertheless, some of the functions are performed by the territorial administrative units and local governments. However, the purpose of these institutions as a whole is to ensure the efficient planning and management of the Lithuanian tourism system. In addition, the field is also regulated by the law on tourism (the new edit was approved in 2002), some of directives of the European Union, resolutions of the Lithuanian government, and other legal instruments. The speed and extent of the development of the system is predicted by different programmes, which are usually organized four years in advance. The last programme is the fourth one and is intended to be under progress till the year 2010.

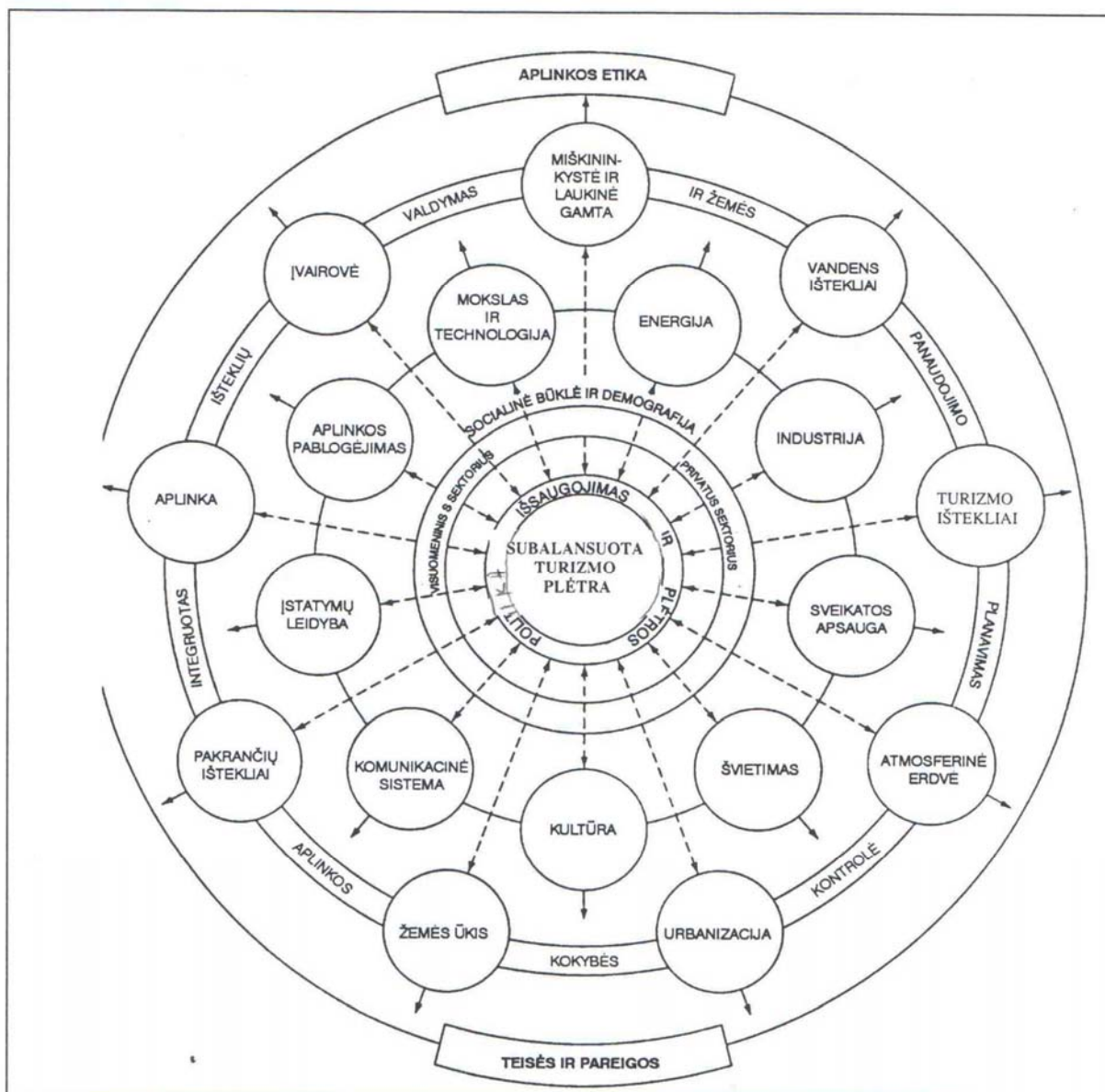
Comparing Lithuanian tourism with our Baltic neighbours, Latvia and Estonia, our system is paying less attention to the interests and needs of local communities, what might eventually interrupt its

growth. The fact of presence of the financial and economic crisis not to mention other similar factors must be also considered as disincentives of the development.

Finally, the comparison with one of the leading countries in the field of tourism – Austria – enables us to reveal the significance of local communities in the tourism system, forecast and presume the possible extent of the development in terms of high-quality service and achieve a gradual growth of the tourist flow. The case chosen by the author of this thesis – analysis of the corporate tourists – allows to confirm that, the tourists of this group are satisfied with the services provided.

## 1. SUBALANSUOTO TURIZMO PLĖTRA

1 paveikslas.



Pastaba. Modelis adaptuotas pagal Garner (1996)



## 2. TURIZMO PLĖTRA LIETUVOJE 1996–2007 M.

2.1 lentelė

**Turistų apgyvendinimo įstaigų veikla**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Apgyvandinimo įstaigų skaičius	469	503	512	542	552	561	548	574	637	663	715	748
Suteikta nakvynių	3 734 752	3 473 100	3 892 679	3 576 481	2 942 207	3 076 894	3 030 606	3 015 270	3 695 373	4 251 092	4 722 651	5 191 368
Numerių skaičius	16 241	15 355	15 735	18 511	16 996	16 386	16 838	17 341	19 050	18 844	19 266	20 003
Apgyvendinta svečių	629 928	677 299	706 801	677 725	631 748	703 910	752 100	847 507	1 119 100	1 325 624	1 540 769	1 779 755
Vietų skaičius	37 619	34 847	36 076	47 170	41 561	40 568	40 708	42 411	45 884	43 658	45 108	47 727

Šaltinis: LR Statistikos departamentas, db.1.stat.gov.lt/M4090301

2.2 lentelė

**Atvykstamasis ir išvykstamasis turizmas, kai keliones organizuoja ir paslaugas teikia turizmo įmonės**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Atvykusių užsienio turistų skaičius	42,0	58,3	58,5	65,7	71,8	73,3	96,0	102,8	114,7	136,4	123,7	109,9
Išvykusių Lietuvos gyventojų skaičius	69,3	102,1	147,7	166,8	151,1	132,2	141,7	123,5	156,9	193,9	233,7	253,4
Lietuvių išbūta dienų	508,4	722,9	905,8	895,1	997,0	938,7	914,3	821,1	1216,3	1249,4	1529,4	1827,7
Užsieniečių išbūta dienų	185,4	225,6	202,4	206,1	225,2	247,3	324,4	347,0	400,4	473,4	462,6	430,1
Vienadienių lankytojų (lietuvių) skaičius	...	...	...	...	15,8	15,8	16,3	7,4	10,3	11,9	10,4	5,2
Vienadienių lankytojų (užsieniečių) skaičius	17,4	15,1	29,2	27,9	18,6	16,3	15,0	14,6	17,0	17,4	15,8	18,5

Šaltinis: LR Statistikos departamentas, db.1.stat.gov.lt/M4090702

2.3 lentelė

**Atvykusių užsieniečių skaičius pagal valstybes**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Iš viso pagal valstybes	4453,8	4092,1	4195,2	3999,4	3635,2	2019,1	2080,4	2317,3	4214,4
Euro zona	...	...	...	...	...	...	...	...	468,0
Afrika	0,4	1,0	1,6	1,9	2,5	1,8	2,2	2,1	3,3
Amerika	24,2	24,7	28,3	27,8	30,6	36,2	44,1	46,0	33,2
Australija, Okeanija ir kt.	1,6	2,3	3,2	2,9	2,7	4,4	5,7	6,9	...
Azija	13,5	18,8	23,8	25,8	30,7	33,8	37,8	42,4	53,5
ELPA (Islandija, Lichtenšteinas, Norvegija, Šveicarija) šalys	...	...	...	...	...	...	...	...	52,4
Europos Sąjunga	...	...	...	...	...	...	...	...	3014,8
NVS šalys	2362,6	1884,4	1880,4	1890,2	1467,0	1682,8	1729,8	1946,0	1081,0
Baltarusija	761,7	682,3	640,7	646,8	512,5	402,4	457,8	525,4	383,7
Lenkija	...	...	275,5	304,9	375,7	...	...	...	973,7
Rusija	1477,5	1143,3	1183,8	1172,8	886,9	1207,9	1193,6	1327,8	618,8
Vokietija	...	...	117,8	121,1	143,0	...	...	...	225,9
Kitos šalys	...	...	404,4	374,1	415,8	...	...	...	651,1

Šaltinis: LR Statistikos departamentas, db.1.stat.gov.lt/M4090702

2.4 lentelė

**Atvykstamojo turizmo pajamos**

	Mlrd. Litų	Proc. nuo BVP	Proc. nuo eksporto įplaukų
1996	1,4	4,4	10,5
1997	1,6	4,2	10,4
1998	2,0	...	9,9
1999	2,4	5,6	14,0
2000	1,7	...	8,0
2001	1,7	...	7,0
2002	1,67	...	7,5
2003	1,94	...	7,3
2004	2,27	...	7,1
2005	2,56	...	6,6

Šaltiniai: Lietuvos turizmo statistika. 1996–2005 m.; <http://www.tourism.lt/>

## 2.5. lentelė

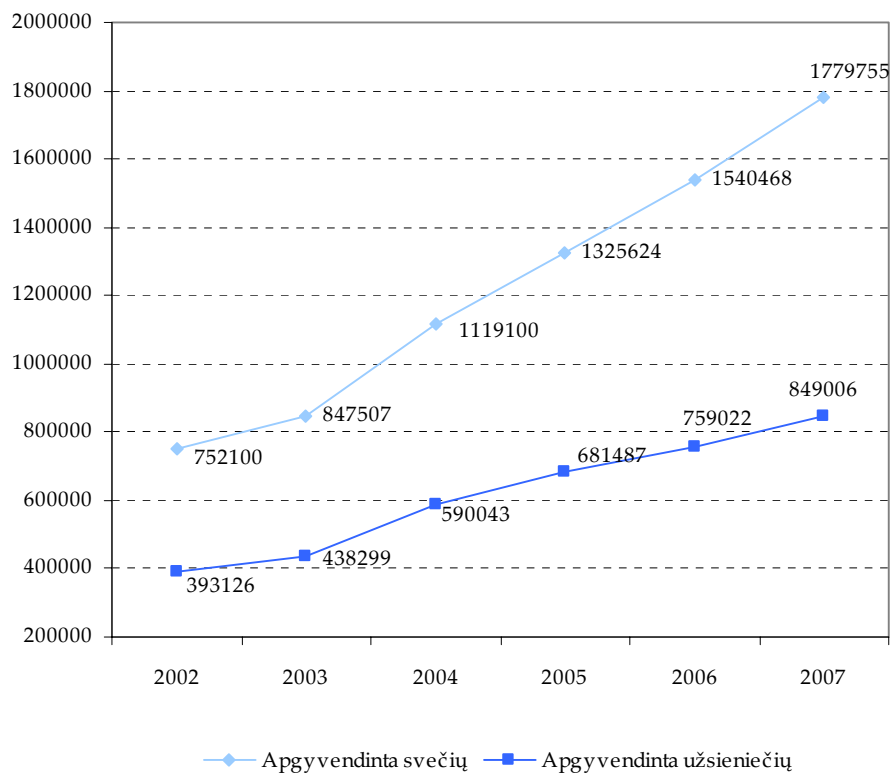
I Estiją atvykusių užsieniečių skaičius pagal valstybes (su atvykusiais vienai dienai)

Atvykimo valstybė	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Iš viso atvyko	2434621	2618484	2908819	3180530	3310300	3230323	3253012	3377837
Suomija	1689416	1761019	1813380	1912157	1913622	1809617	1824728	1787576
Proc. nuo visų	69	67	62	60	58	56	56	53
Švedija	74921	100763	108790	132818	158159	109756	134232	149822
Norvegija	12195	15338	17692	20091	24418	27940	36025	43457
Danija	12244	17542	18476	15933	16269	16190	16694	17800
Vokietija	38084	33384	45071	48124	57784	70491	85850	104957
Didžioji Britanija	18582	23059	33263	35417	44297	57050	59324	71097
Italija	8381	9092	15100	17181	15226	18537	21103	33053
Prancūzija	8487	6798	9750	10579	10703	12157	14852	20293
Nyderlandai	8382	6971	7700	7748	9383	10536	11916	16422
Ispanija	3631	3794	5106	9362	9748	12907	17358	22276
Latvija	230000	249000	325000	427000	419000	450246	401536	414447
Rusija	142000	188000	232000	299100	332000	280751	281041	295620
<b>Lietuva</b>	<b>72597</b>	<b>80168</b>	<b>82593</b>	<b>80330</b>	<b>92544</b>	<b>112981</b>	<b>129493</b>	<b>127275</b>
Ukraina	7585	8806	14300	13376	14842	15319	15810	16806
Baltarusija	3370	3493	4000	4832	5669	6877	7457	...
Lenkija	10902	14529	17164	12746	16122	22390	29250	38055
JAV	45925	35372	67442	58248	88286	98672	70958	83144

Šaltinis: Tourism in the New Europe: the challenges and opportunities of EU enlargement / ed. By D. Holl. – Wallingford, 2006. – P. 158 (Vėlesnių metų duomenys nenaudojami, nes nebuvo fiksuojami atvykę ES gyventojai).

## 2.6. Diagrama

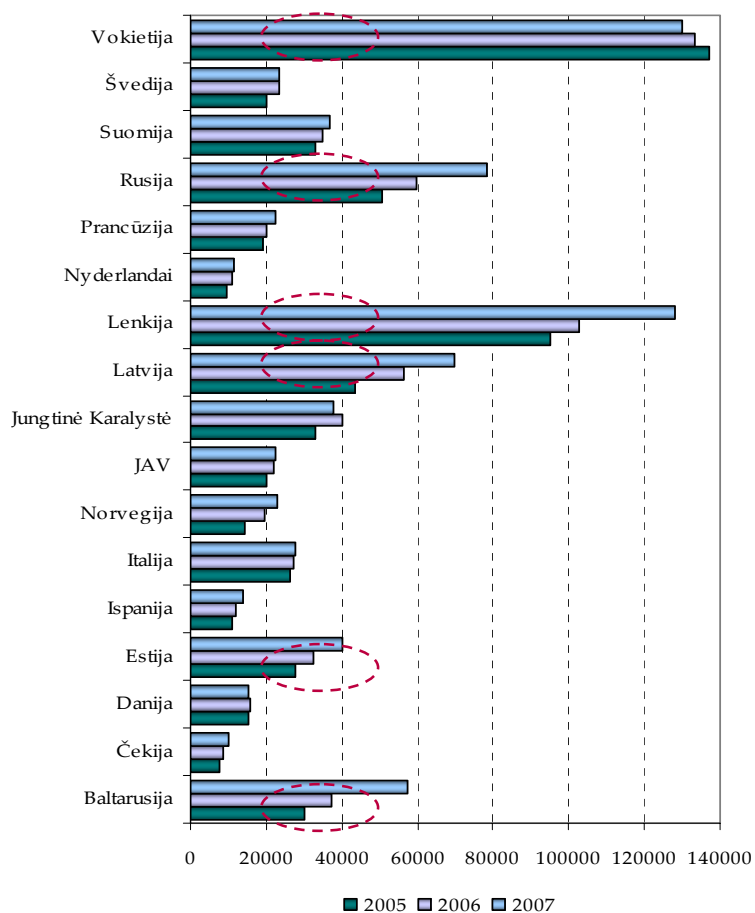
### Apgyvendinta svečių Lietuvos apgyvendinimo įstaigose 2002-2007 metais



Šaltinis: Turizmas Lietuvoje 2007. Statistikos departamentas, 2008 // <http://www.tourism.lt/aktualijos/detaliai.php?ID=2154>

## 2.7. Diagrama

Šalys iš kurių daugiausia apgyvendinta svečių Lietuvos apgyvendinimo įstaigose



Šalys, kurios sudaro 90 proc. visos Lietuvos atvykstamojo turizmo rinkos

Šaltinis: Turizmas Lietuvoje 2007. Statistikos departamentas, 2008//  
<http://www.tourism.lt/aktualijos/detaliai.php?ID=2154>

### 3. PALYGINAMOSIOS LENTELEŠ

#### 3.1. lentelė

Nakvynės vietų skaičius (tūkst.)

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ES - 25	9633	9734	10192	10319	10144	10355	10550	10760	10781	11103	...
Estija	11	14	16	16	17	16	18	23	25	26	29
Latvija	15	14	12	12	123	14	15	18	19	20	21
Lietuva	10	12	12	11	11	12	14	19	20	22	22
Austrija	634	585	577	588	587	569	566	571	571	573	574

Šaltinis: Eurostat



## 3.2. lentelė

**Kolektyvinio apgyvendinimo įmonių užimtumas (vietinis ir atvykstamasis turizmas, tūkst.)**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ES - 15			251515	270787	303732		309132					
Estija	185	205	277	268	293	306	250	306	385	428	571	676
Latvija	160	201	202	198	204	210	225	257	287	354	418	541
Lietuva	156	160	172	148	142	141	156	175	258	347	463	567
Austrija	4856	5033	5299	5620	5956	6262	6286	6437	6600	6896	7399	7872

Šaltinis: Eurostat

## 3.3. lentelė

**Turistų skaičius (Baltijos šalyse – be ES valstybių, tūkst.)**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Estija	...	...	...	...	...	...	295	258	231	280	259	402
Latvija	...	...	...	...	...	...	...	...	...	381	360	365
Lietuva	...	...	...	...	...	...	...	...	620	728	748	771
Austrija	3116	...	3132	3214	3605	3479	3104	3603	3588	3743	4320	4094

Šaltinis: Eurostat

3.4 lentelė

**Turistų naktų, praleistų viešbučiuose, skaičius (tūkst.)**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ES - 25								748482	772601		819704	
Estija	292	333	413	439	459	489	450	558	691	751	989	1175
Latvija	544	580	551	583	669	638	674	669	717	796	855	979
Lietuva	293	322	364	319	303	293	331	342	511	728	934	1082
Austrija	16088	16471	16471	17241	18031	18468	18356	18667	18850	19383	20227	21279

Šaltinis: Eurostat

3.5. lentelė

**Turistų naktų, praleistų ne viešbučiuose, skaičius (tūkst.)**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ES - 25								61512 8	63057 7	65721 7	69035 8	...
Estija	693	835	926	1045	1253	1423	1887	2086	2602	2791	2772	2668
Latvija	675	744	725	718	691	837	853	963	1168	1507	1745	1780
Lietuva	493	536	639	600	578	672	719	766	1131	1334	1451	1509
Austrija	5512 6	5339 6	5350 3	5312 3	5361 7	5408 6	5516 7	55200	55163	56690	57114	5787 3

Šaltinis: Eurostat

3.6. lentelė

**Turistų, apsistojusių šalyje ne mažiau kaip 4 naktims, skaičius (tūkst.)**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ES - 25	Duomenų nėra											
Estija							295	258	231	280	259	402
Latvija										381	360	365
Lietuva									620	728	748	771
Austrija	3116	...	3132	3214	3605	3479	3104	3603	3588	3743	4320	4094

Šaltinis: Eurostat

3.7. lentelė

**Turizmo sektoriuje dirbančių (visą ir ne visą darbo dieną) skaičius**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Estija				580	568	576	581	589	595	607	646	655
Latvija				972	942	962	987	1004	1021	1034	1087	1118
Lietuva				1488	1419	1373	1421	1473	1437	1474	1499	1534
Austrija		3609	3626	3686	3712	3745	3716	3801	3742	3824	3928	4028

Šaltinis: Eurostat

#### 4. APKLAUSOS ANKETA

1. Atvykimo šalis:
  - a. Vokietija;
  - b. Didžioji Britanija
  - c. Lenkija;
  - d. Latvija;
  - e. Estija;
  - f. Skandinavijos šalis;
  - g. Rusijos Federacija;
  - h. Kita NVS šalis;
  - i. Kita šalis
2. Amžius:
  - a. iki 30 metų;
  - b. 30–45 m.;
  - c. 45–60 m.;
  - d. Daugiau kaip 60 m.
3. Pildė:
  - a. vyras;
  - b. moteris.
4. Profesija:
  
5. Atvykote:
  - a. lėktuvu;
  - b. geležinkeliu;
  - c. automobiliu;
  - d. kita
6. Apsistojote:
  - a. viešbutyje;
  - b. kitur
7. Kas Jums rekomendavo apsistoti būtent ten:
  - a. kelionių agentūra;
  - b. TIC;
  - c. reklaminiai lankstinukai;
  - d. pažįstami;
  - e. bendradarbiai;
  - f. kita.
8. Ar Jus tenkina aptarnavimas gyvenamoje vietoje:
  - a. visiškai tenkina;
  - b. beveik tenkina;
  - c. vidutiniškai tenkina;
  - d. menkai tenkina;
  - e. netenkina
 Pakomentuokite savo atsakymą plačiau  
 .....  
 .....  
 .....
9. Kelintą kartą lankotės mūsų mieste:
  - a. pirmą kartą;
  - b. antrą–penktą kartą;
  - c. lankausi kartas nuo karto.
10. Jei lankotės ne pirmą kartą, kaip pasikeitė miestas:

- a. smarkiai pasikeitė;
  - b. mažai pasikeitė;
  - c. nepasikeitė.
- Pakomentuokite savo atsakymą plačiau
- .....
- .....

11. Kiek laiko žadate praleisti mūsų mieste:

- a. Iki 1 paros;
- b. 1–4 paras;
- c. Daugiau kaip 4 paras.

12. Ką žinojote apie mūsų miestą prieš atvykdamas pirmą kartą:

.....

.....

13. Ar Jūsų patirtis atitiko įsivaizduotą:

- a. atitiko;
- b. beveik atitiko;
- c. iš dalies atitiko;
- d. atitiko menkai;
- e. neatitiko.

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

14. Ar mūsų mieste jaučiatės saugus?

- a. jaučiuosi visiškai saugus;
- b. jaučiuosi beveik saugus;
- c. nesijaučiu saugus

15. Jei nesijaučiate saugus, tai kodėl?

- a. susidūriau su asocialiai besielgiančiais asmenimis;
- b. mačiau pavojingai atrodančių asmenų ar situacijų;

esu girdėjęs/usi, kad Jūsų mieste nesaugu;

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

16. Ar aplinka, kurioje apsistojote, yra rami?

- a. taip, rami;
- b. pakankamai rami;
- c. šiek tiek triukšminga;
- d. labai triukšminga.

17. Jei aplinka nerami, kas trikdė poilsį:

- a. transporto eismas;
- b. naktinės pramogos;
- c. kita.

18. Jūsų manymu, mieste teikiamas turistines paslaugas galima įvertinti:

	Labai gerai	Gerai	Patenkinamai	Pakenčiamai	Nepatenkinamai
Apgyvendinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restoranas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aptarnavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paslaugos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosfera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verslas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specialūs renginiai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekskursijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pramogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bendras Jūsų buvimo  
įvertinimas



19. Kokios paslaugos Jums buvo svarbiausios:

a. ....

b. ....

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

.....

20. Kokias paslaugas ir kaip, Jūsų nuomone, reikėtų tobulinti?

a. ....

b. ....

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

.....

21. Ar Jūs dar žadate lankytis mūsų mieste?

a. būtinai apsilankysiu;

b. tikriausiai lankysiuos;

c. lankysiuos tik esant būtinybei;

d. nesilankysiu;

e. nežinau.

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

.....

22. Ar Jūs rekomenduosite savo bendradarbiams ar artimiesiems apsilankyti mūsų mieste?

a. būtinai rekomenduosiu;

b. tikriausiai rekomenduosiu;

c. rekomenduosiu lankytis tik esant būtinybei;

d. nerekomenduosiu;

e. nežinau.

Pakomentuokite savo atsakymą plačiau

.....

.....

.....

23. Kiti komentarai apie apsilankymą.

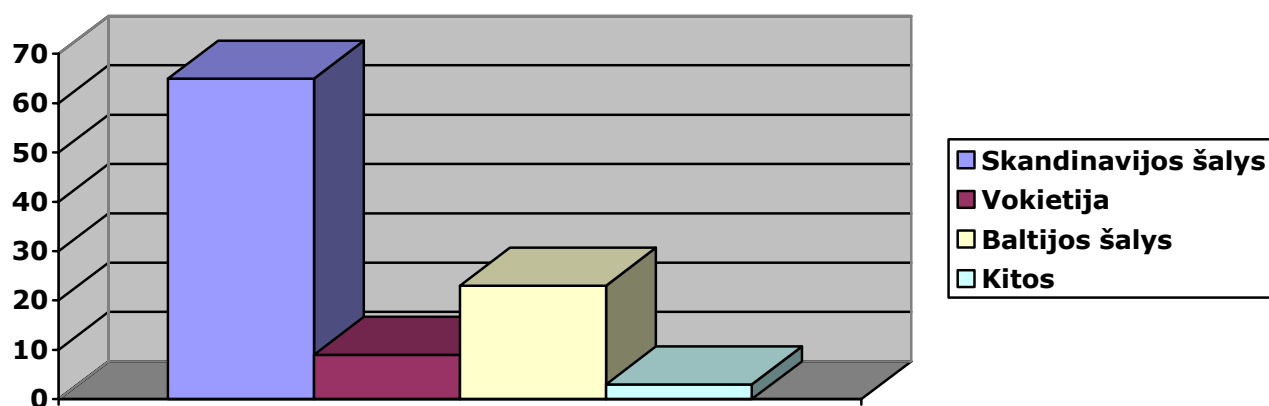
.....

.....

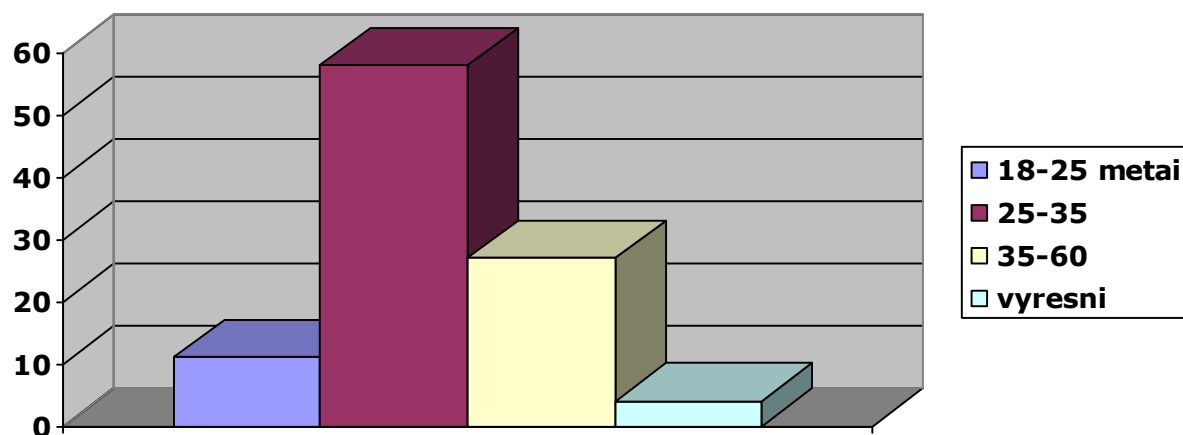
.....

## APKLAUSOS REZULTATAI (DIAGRAMOS)

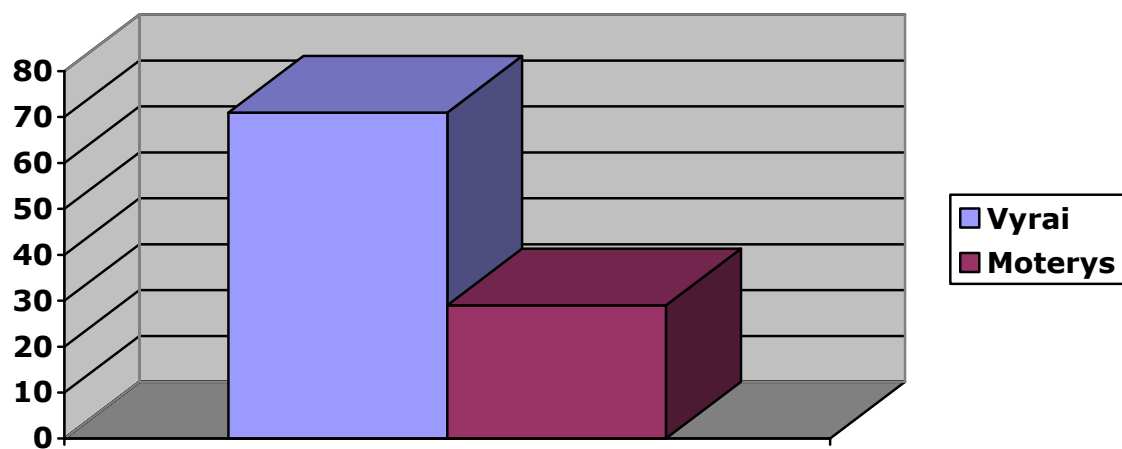
### 1. ATVYKIMO ŠALIS ( PROCENTAIS)



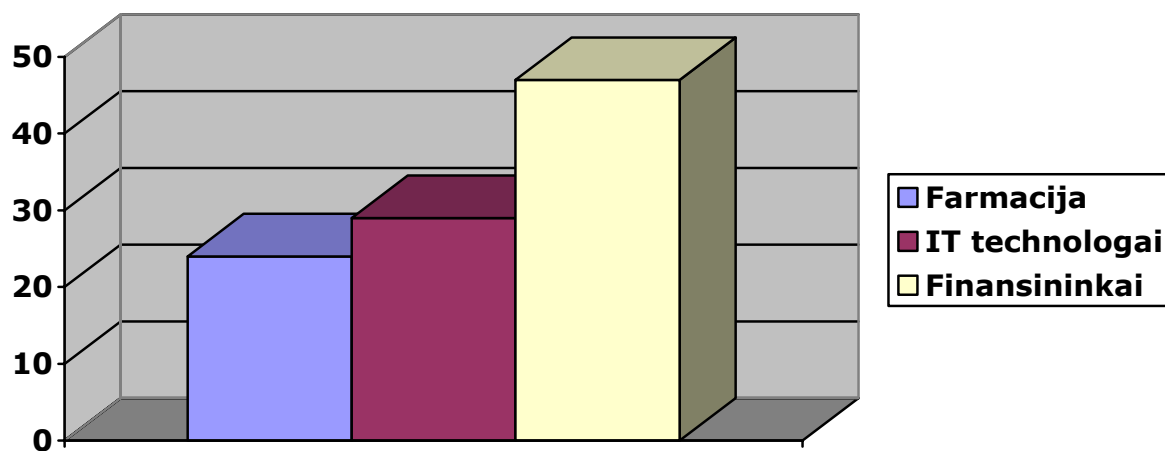
### 2. AMŽIUS (PROCENTAIS)



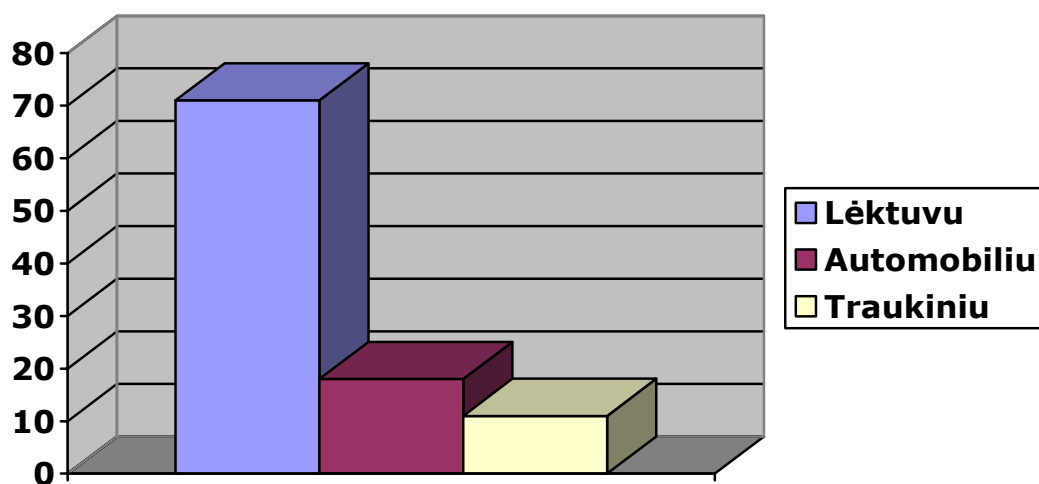
### 3. PILDĖ ( PROCENTAIS)



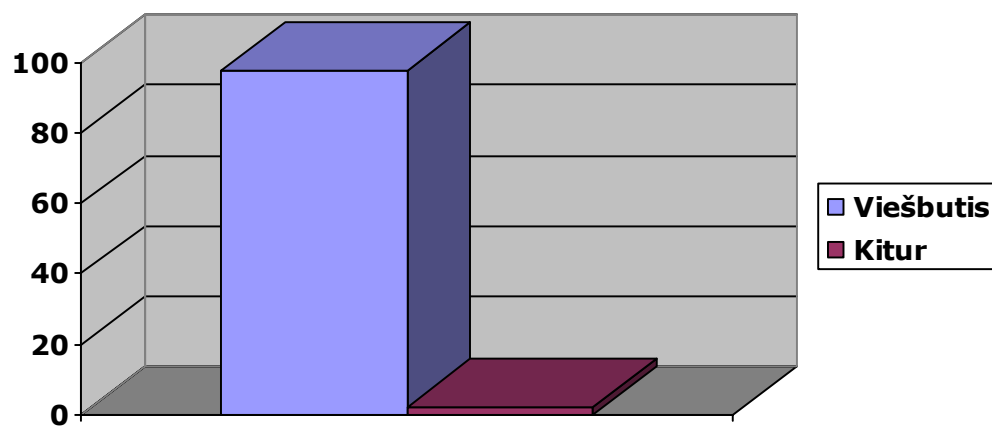
## 4. PROFESIJA ( PROCENTAIŠ)



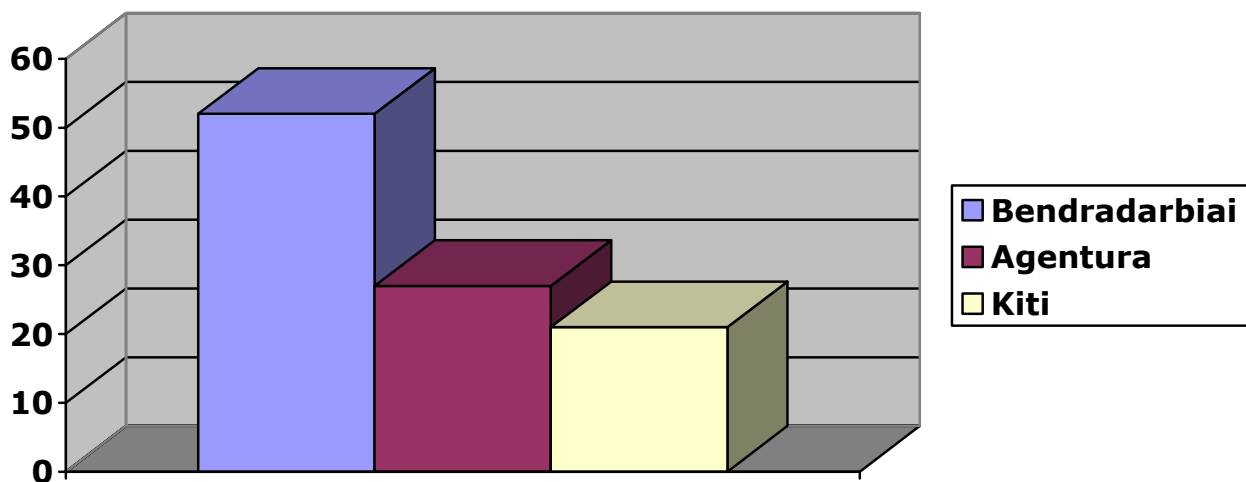
## 5. ATVYKO ( PROCENTAIŠ)



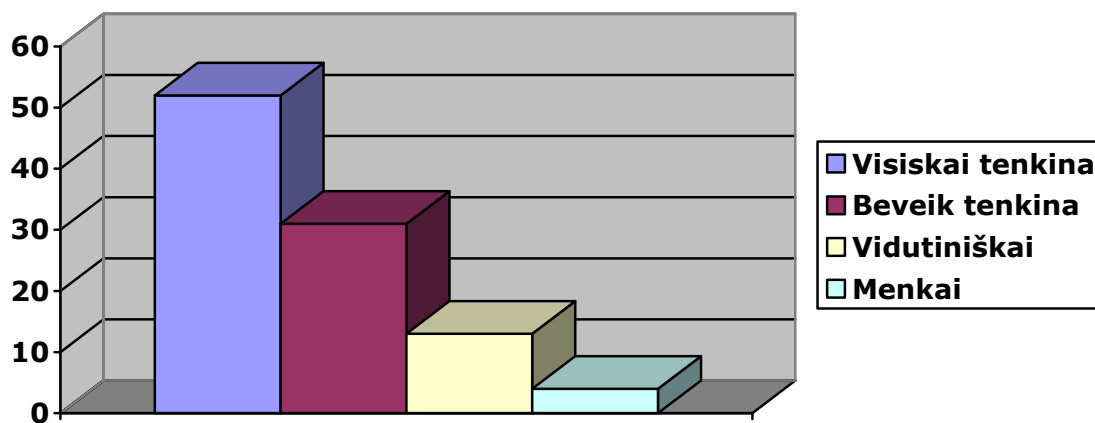
## 6. APSISTOJO ( PROCENTAIŠ )



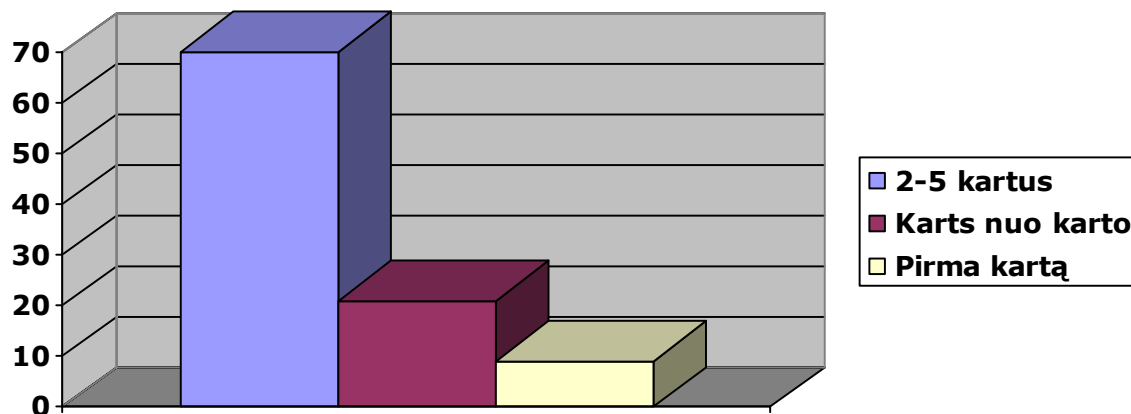
## 7. KAS REKOMENDAVO ( PROCENTAIŠ)



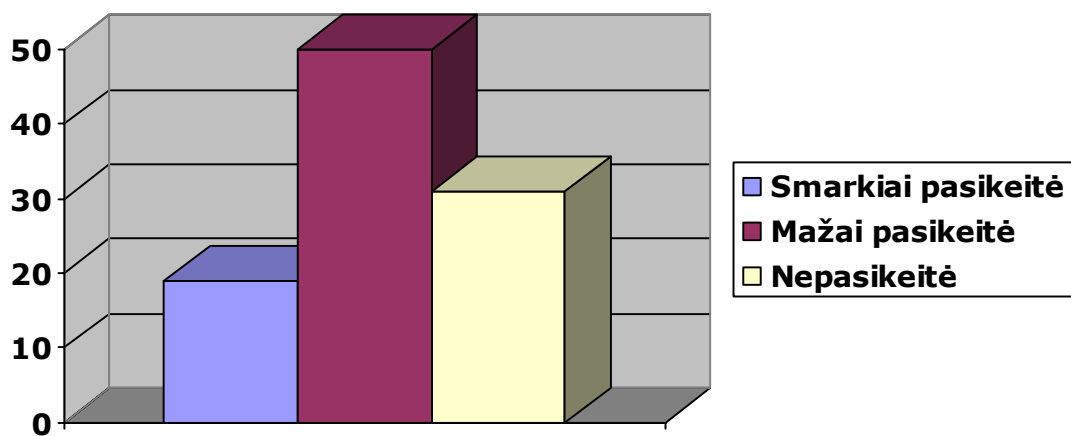
## 8. AR TENKINA APGYVENDINIMAS ( PROCENTAIŠ)



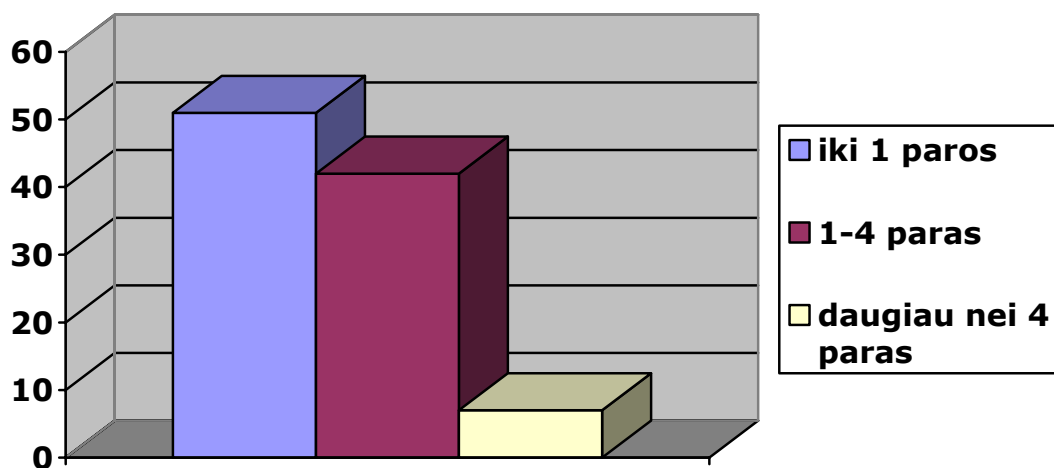
## 9. KELINTĄ KARTĄ LANKO ŠALĮ ( PROCENTAIŠ)



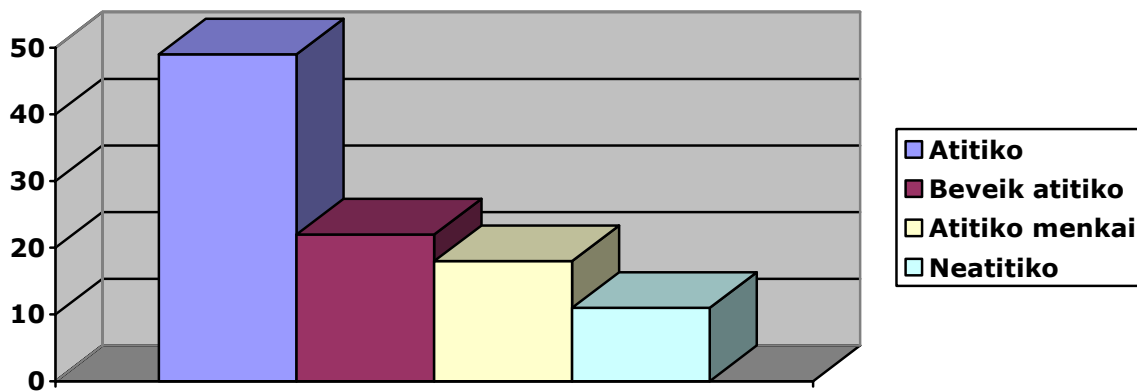
10. JEI LANKOSI NE PIRMĄ KARTĄ MIESTAS PASIKEITĖ ( PROCENTAIS )



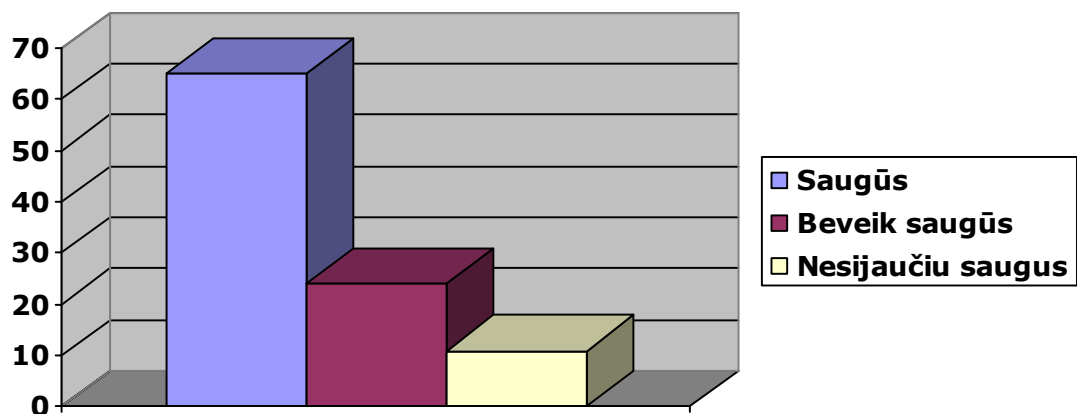
11. KIEK LAIKO ŽADA PRALEISTI ( PROCENTAIS )



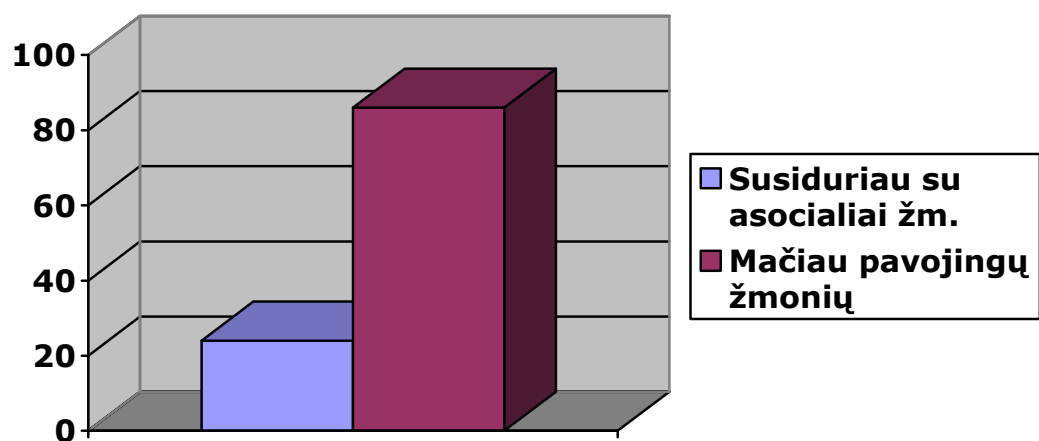
13. AR PATIRTIS ATITIKO ĮSIVAIZDUOTĄ



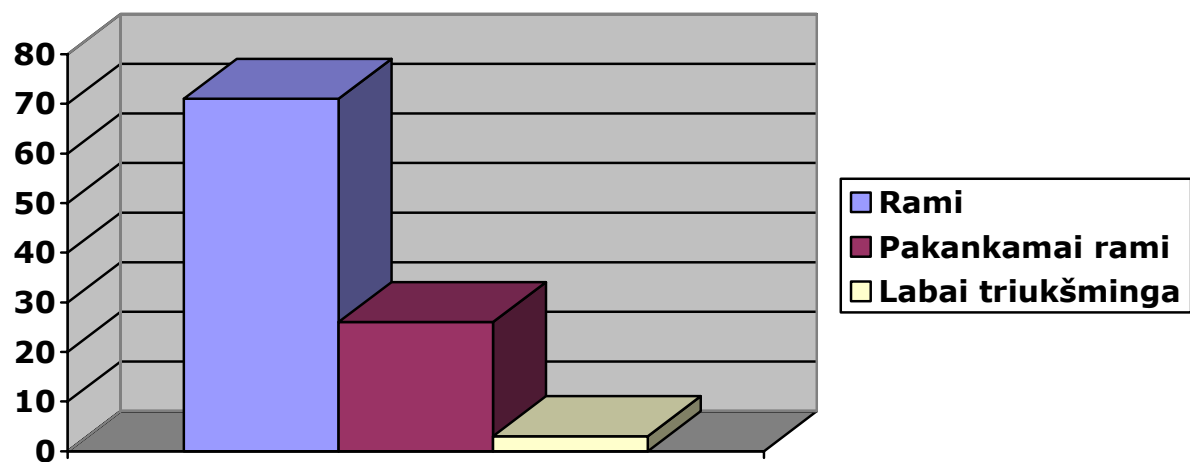
## 14. AR JAUČIATĒS SAUGŪS (PROCENTAIS)



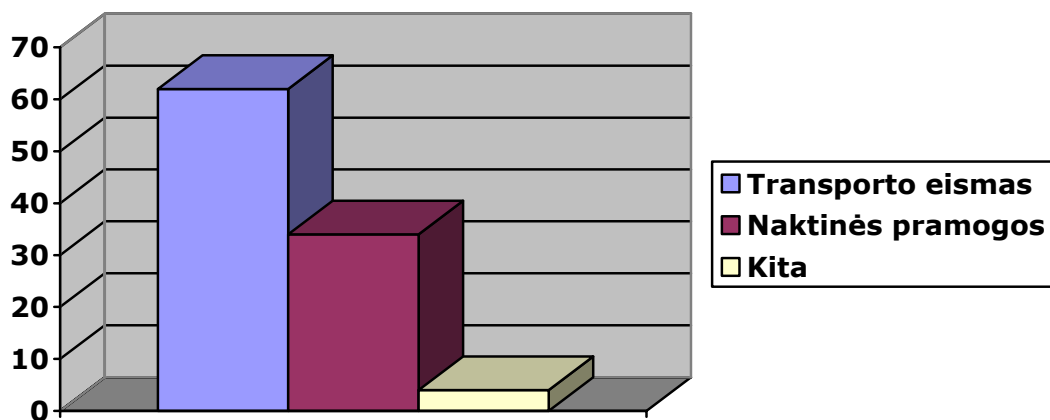
## 15. JEI NESIJAUČIU SAUGŪS, TAI KODĒL? (PROCENTAIS)



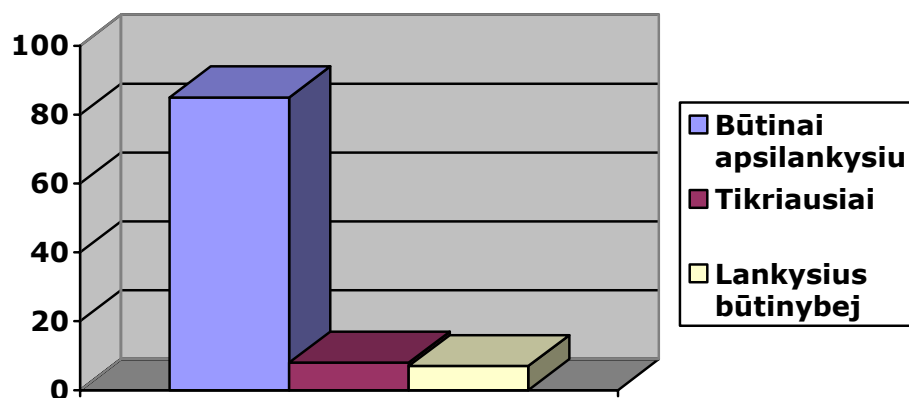
## 16. AR APLINKA RAMI? (PROCENTAIS)



## 17. JEI NERAMI KAS TRIKDĒ? ( PROCENTAIS )



## 21. AR ŽADA LANKYTIS MŪSŪ ŠALYJĒ? ( PROCENTAIS )



## 22. AR REKOMENDUOS BENDRADARBIAMS? ( PROCENTAIS )

