

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS KATEDRA**

ANŽELIKA MIKUCKIENĖ

**LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO
VERTĖS GRANDINĖ**
Magistro baigiamasis darbas

**Vadovas
Doc. dr. Jogaila Mačerinskas**

VILNIUS, 2014

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS KATEDRA**

ANŽELIKA MIKUCKIENĖ

**LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO
VERTĖS GRANDINĖ**

**Verslo sistemų ekonomikos magistro baigiamasis darbas
Studijų programa 621L17002**

Vadovas

Doc. dr. Jogaila Mačerinskas

Recenzentas

.....

2014 04

Atliko

VSI mis2-01 gr. stud.

A. Mikuckienė

2014 04 17

VILNIUS, 2014

**MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND FINANCE MANAGEMENT
INSTITUTE OF ECONOMICS AND BUSINESS**

ANŽELIKA MIKUCKIENĖ

**THE VALUE CHAIN OF LITHUANIAN
HEALTH TOURISM**

Master's thesis

**Supervisor:
Doc. dr. Jogaila Mačerinskas**

VILNIUS, 2014

TURINYS

IVADAS	8
1. VERTĖS GRANDINĖS TEORINIAI ASPEKTAI	10
1.1. Konkurencingumo vertinimo metodikos	12
1.2. Vertės grandinės modelio efektyvumas.....	16
1.3. Konfigūracija ir koordinacija.....	18
2. LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO SEKTORIAUS ANALIZĖ	20
2.1. Sveikatos turizmo samprata	20
2.2. Sveikatingumo, sveikatinimo centrų pasiūla Lietuvoje	22
2.3. Sveikatos turizmo paslaugų vartotojai	27
2.4. Sveikatos turizmo sektoriaus statistinė analizė.....	28
3. LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO VERTĖS GRANDINĖS TYRIMAS	41
3.1. Tyrimo metodika	41
3.2. Sveikatos turizmo paslaugų vartotojų tyrimas	44
3.3. Sveikatos turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	60
3.4. Interviu rezultatų analizė	83
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	87
LITERATŪRA	91
ANOTACIJA LIETUVIŲ KALBA	96
ANOTACIJA ANGLŲ KALBA	96
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA	97
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA	98
PRIEDAI	100

LENTELĖS

1 lentelė. Mokslinių straipsnių analizė.....	11
2 lentelė. Mokslinių straipsnių veiksniai.....	12
3 lentelė. Pagrindiniai šakos įmonių ekonominės veiklos rezultatų rodikliai.....	15
4 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	61
5 lentelė. Medicininio turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	64
6 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės situacijos SPA srityje ekspertų vertinimas.....	65
7 lentelė. Kurortų dabartinės būklės ekspertinis vertinimas.....	68
8 lentelė. Lietuvos kurortų individualus ekspertinis vertinimas.....	69
9 lentelė. Didžiausias perspektyvas turinčių kurortų ekspertinis vertinimas.....	70
10 lentelė. Veiksnių stabdančių sveikatingumo turizmo vertės grandinę ekspertinis vertinimas.....	70
11 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas.....	72
12 lentelė. Veiksniai, stabdantys sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje. Ekspertinis vertinimas.....	74
13 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinę skatinančių veiksnių ekspertinis vertinimas.....	76
14 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę skatinančių veiksnių ekspertinis vertinimas.....	77
15 lentelė. Tikslinės rinkos, į kurias reikėtų orientuotis vystant sveikatos turizmo vertės grandinę.....	77
16 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas.....	78
17 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas.....	79
18 lentelė. Sveikatingumo SPA turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	80
19 lentelė. Pasiūlymai Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinės tobulėjimui.....	82

PAVEIKSLAI

1 pav. Vertės grandinės modelis.....	16
2 pav. SPA centrų išsidėstymas Lietuvoje.....	25
3 pav. Sanatorijų išsidėstymas Lietuvoje.....	26
4 pav. 2011 m. balandis-birželis. Apgyvendinta Lietuvos svečių sveikatinimo įmonėse.....	29
5 pav. Apgyvendinta Lietuvos gyventojų sveikatingumo įmonėse 2012 - 2013 m.....	30
6 pav. Apgyvendinta užsieniečių sveikatingumo įmonėse 2012- 2013 m Lietuvoje.....	32
7 pav. Sveikatinimo įstaigų pajamų ir sąnaudų palyginimas 2008-2013 metais, mln. Lt. Lietuvoje.....	33
8 pav. Apgyvendinimo įstaigų veikla Lietuvoje 2013 m. balandis-birželis.....	33
9 pav. Apgyvendintų svečių sveikatinimo įstaigose pagal šalis 2011 balandžio- birželio mėnesiais Lietuvoje.....	34
10 pav. Apgyvendintų svečių sveikatinimo įstaigose pagal šalis 2011 sausio- birželio mėnesiais.....	35
11 pav. Vietinių vienadienių lankytojų kelionės pagal kelionės tikslą Lietuvoje.....	36
12 pav. Sveikatingumo įmonių skaičius pagal metus nuo 2003- 2012 m.....	37
13 pav. Lietuvos gyventojų vidutinis nakvynių skaičius sveikatingumo įstaigose vieno vizito metu 2003- 2008.....	37
14 pav. Užsienio turistų vidutinis nakvynių skaičius sveikatingumo įstaigose vieno vizito metu.....	38
15 pav. Kurortų sveikatingumo įstaigose apgyvendintų Lietuvos gyventojų skaičius 2008-2009 m.....	39
16 pav. Lietuvos kurortų sveikatingumo įstaigose apgyvendintų turistų iš užsienio skaičius 2008-2009 m.....	39
17 pav. Ekspertų vertinimų standartinio nuokrypio priklausomybė nuo ekspertų skaičiaus.....	42
18 pav. Ekspertinių vertinimo metodai.....	43
19 pav. Informacijos šaltinis sužinant apie sveikatingumo paslaugas.....	45
20 pav. Respondentų apsilankymo tikslas sveikatingumo įstaigoje.....	46
21 pav. Respondentų, apsilankymo dažnumas SPA centruose.....	46
22 pav. Lietuvių ir užsieniečių apsilankymo kartų skirtumas SPA centruose.....	47
23 pav. Respondentų, apsilankusių sanatorijoje dažnumas.....	48
24 pav. Užsieniečių ir lietuvių apsilankymo sanatorijoje kartais skirtumas sanatorijose.....	48
25 pav. Užsieniečių ir lietuvių sezoniškumo svyravimų skirtumas sanatorijoje.....	49
26 pav. Lietuvių ir užsieniečių sezoniškumo svyravimų skirtumas SPA centre.....	49
27 pav. Sezoniškumas Lietuvos medicinos įstaigoje.....	50
28 pav. Respondentų apsistojimo Lietuvos sanatorijoje trukmė.....	51

29 pav. Respondentų išrinkti patraukliausi Lietuvos kurortai.....	52
30 pav. Populiariausios procedūros, kurias renkasi užsieniečiai ir lietuviai respondentai.....	53
31 pav. Užsieniečių ir lietuvių išlaidų per dieną sanatorijoje skirtumas.....	54
32 pav. Lietuvių ir užsieniečių išlaidos per dieną SPA centre.....	55
33 pav. Lietuvių ir užsieniečių pagrindinės priežastys, kodėl respondentai nesilanko dažniau sveikatingumo įstaigoje.....	56
34 pav. Respondentų poilsio kokybės suvokimas.....	57
35 pav. Respondentų lietuvių ir užsieniečių poilsio suvokimas.....	57
36 pav. Lietuvių ir užsieniečių papildomų paslaugų prioritetai renkantis sveikatos įstaigą.	58
37 pav. Lietuvių ir užsieniečių respondentų prioritetai renkantis sveikatos įstaigą.....	58
38 pav. Dabartinės sveikatingumo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas.....	62
39 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	63
40 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinės Lietuvoje ekspertinis vertinimas.....	65
41 pav. Sveikatos turizmo vertės grandinę įtakojančių veiksnių ekspertinis vertinimas.....	67
42 pav. Kurortų dabartinės būklės ekspertinis vertinimas.....	68
43 pav. Sveikatingumo turizmo vertės grandinę stabdančių veiksnių ekspertinis vertinimas.....	69
44 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas.....	71
45 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas....	73
46 pav. Sveikatos turizmo vertės grandinę stabdančių veiksnių palyginimas remiantis ekspertų vertinimu.....	75
47 pav. Tikslinių rinkų ekspertinis vertinimas.....	78
48 pav. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės perspektyvos ekspertinis vertinimas.....	79
49 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės perspektyvos ekspertinis vertinimas.....	80
50 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinės perspektyvos Lietuvoje.....	81
51 pav. Sveikatos turizmo galimybių palyginimas.....	81
52 pav. Ekspertų pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinei Lietuvoje.....	82

IVADAS

Temos aktualumas. Norint pagerinti Lietuvos padėtį, Lietuvos įvaizdį bei sukurti puikias sąlygas žmonių sveikatinimui įgyvendinti ypatingai yra svarbu skatinti bei tobulinti turizmo vertės grandinę. Sveikatos turizmo paslaugos vertės grandinė Lietuvoje šiuo metu nėra aktyviai plėtojama – turizmo, infrastruktūros ir žmogiškieji išteklių yra nepakankamai efektyviai panaudojami. Sveikatos turizmas turi būti plėtojamas panaudojant visus esamus natūraliuosius gamtos išteklius, maksimaliai juos panaudojant. (NTPP, 2007).

Sveikatinimo (medicininis) turizmas Lietuvoje tik pradamas plėtoti.

Turizmo sektorius gavo Europos Sąjungos finansavimą kurortų sveikatingumo projektams įgyvendinti, kas skatina ne tik tarptautinį bendradarbiavimą, turizmo vertės grandinę, bet ir sveikatos bei socialinės gerovės stiprinimą.

Anksčiau sveikatingumo turizmo vertės grandinės problema nebuvo plačiai nagrinėjama, nebuvo pastaruoju metu sprendžiamos problemos, susijusios su sveikatingumo turizmo vertės grandinės tobulinimo galimybėmis Lietuvoje. Mokslinė literatūra buvo apžvelgta moksliniuose tyrimuose - VŠĮ Lietuvos kurortologijos tyrimų centro VŠĮ Lietuvos kurortologijų studija (2007), „Mineralinio vandens naudojimo Lietuvos kurortuose sveikatinimo, profilaktikos, gydymo ir reabilitacijos tikslais standartinės metodinės rekomendacijos“(2008). Lietuvos kurortų tyrimų nuo 1990 m. beveik nebuvo atlikta, buvo apžvelgti keli moksliniai tyrimai, atlikti pastaraisiais metais, kur aptariamos kurortų infrastruktūros plėtros galimybės panaudojant turimus gausius gamtos išteklius, skatinama labiau išnaudoti gamtinį turimų išteklių potencialą. „Sveikatingumo ir poilsio kompleksų poreikio ir plėtros Lietuvoje studija“ UAB “BGI Consulting”, moksliniame tyrime apžvelgta sveikatingumo kompleksų pasiūla, konkurencingumas, iširta sveikatingumo kompleksų poreikio Lietuvoje galimybės. Remtasi „Sveikatos turizmo reglamentavimu“ pasiūlymu į Turizmo įstatymą, Jurgita Kazlauskienė, Lietuvos kurortų asociacijos narė parengė pasiūlymus sveikatos reglamentavimui Lietuvos turizmo įstatyme. Iš tikrųjų Lietuvoje šiuo metu situacija tokia, kad Lietuvos turizmo įstatyme trūksta sveikatos reglamentavimo. Neapibrėžtos sveikatingumo, sveikatinimo bei kitos paslaugos susijusios su sveikatingumu. Galima aptikti tik sanatorijos bei kurorto sąvoką. Tuo tikslu kurortų asociacijos direktorė siūlo išsamų sveikatos reglamentavimą pateikiant pasiūlymus.

Tyrimo objektas - sveikatos turizmo vertės grandinės tobulėjimo galimybės Lietuvos rinkoje.

Darbo problema - nepakankamai iširta Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinė.

Darbo tikslas - teorinių ir empirinių tyrimų pagrindu atskleisti vertės grandinės funkcionavimo

ir taikymo aktualumą, suformuluojant bendrąją grandinės vertės koncepciją.

Darbo uždaviniai:

- 1) Remiantis moksline literatūra suformuluoti priimtinausią vertės grandinės modelį;
- 2) Apžvelgti sveikatos turizmo situaciją Lietuvoje.
- 3) Ištirti potencialių vartotojų poreikius sveikatos turizmo paslaugoms.
- 4) Ištirti sveikatos turizmo vertės grandinę Lietuvoje

Apibendrinti praktinę patirtį tiek bendrųjų pastebėjimų, tiek specialios apklausos sąlygomis.

Tyrimo metodai:

Siekiant ištirti sveikatos turizmo vertės grandinės esamą situaciją Lietuvoje bei atskleisti sveikatingumo turizmo vertės grandinės funkcionavimą Lietuvoje, taikomi įvairūs moksliniai metodai:

Teoriniai tyrimo metodai:

- mokslinės literatūros šaltinių apžvalga, analizė ;
- analitinis metodas, taikomas atliekant sveikatingumo, SPA ir sveikatinimo turizmo statistinių duomenų analizę.

Empiriniai tyrimų metodai:

- ekspertų apklausa;
- anketinė apklausa.

Sveikatos turizmo vertės grandinė rašto darbe vertinama pagal kriterijus:

- Kainos ir kokybės santykis;
- paslaugų pasiūlos lygis;
- sveikatinimo paslaugų kokybė;
- geografinė padėtis;
- šalies ekonominė būklė;
- šalies įvaizdis;
- informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas sveikatinimo srityje;
- atvykstamojo turizmo vizų režimas.

Darbo struktūra. Darbą sudaro: turinys, įvadas, trys pagrindinės dalys, išvados, siūlymai, anotacijos lietuvių ir anglų kalbomis, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas.

Darbo apimtis. Viso: 107 puslapiai: 2 priedai, 52 paveikslai, 19 lentelės.

1. VERTĖS GRANDINĖS TEORINIAI ASPEKTAI

Kompanijos konkurencinis pranašumas negali būti suprastas vien studijuojant kompaniją apskritai. Konkurencinis pranašumas kyla iš daugialypės veiklos, kurią kompanija vykdo, atlikdama projektavimo, gamybos, rinkodaros, prekių pristatymo ir paramos funkcijas.

Vertės grandinė yra tokia veikų (darbų, užduočių) seka, kuri sukuria vertingą prekę ar paslaugą. Kiekviena veika turi pridėti vertę, t.y. tokią produkto ar paslaugos savybę, kurią vartotojas vertina ir sutinka už ją mokėti.

Kad geriau išsiaiškinti konkurencinio pranašumo šaltinius M.Porteris (1985 m.) pasiūlė vertės grandinės modelį. Tvaraus konkurencinio pranašumo įgijimas yra pagrindinė įmonių gyvavimo sąlyga ir pagrindinis tikslas, kurio siekimas reikalauja jau dabar atlikti tam tikrus veiksmus. Tokius veiksmus apibrėžia požiūris į konkurencingumą ne kaip į įmonės savybę, leidžiančią dalyvauti konkurencinėje kovoje, o kaip į gebėjimą sukurti ir išnaudoti įmonės augimui palankias sąlygas. Todėl išorės ir vidaus sąlygas atitinkanti įmonės strategija yra prielaida įgyti konkurencinį pranašumą ateityje.

Už pagrindą paimtas operacinis organizacijos veiklos modelis. Jame integruoti visi pagrindiniai aspektai ir pasiūlyta idėja, kad konkurencinis pranašumas gali būti pasiekiamas kiekviename veiklos aspekte, kiekvienoje operacijoje, sukuriančioje vertę vartotojui, taip pat ir jų sąveikoje. Tokių, sukuriančių vertę vartotojui operacijų, visuma ir vadinama vertės grandine. Kartu atsižvelgiama į tai, kad kiekviena organizacija turi savo veiklos ypatumus, atitinkamą struktūrą, santykius ir t.t., kas skiria vieną organizaciją nuo kitos.

Tyrimui atlikti pasirinkti moksliniai straipsniai susiję su nagrinėjama tema.

Toliau yra pateikiama kiekvieno straipsnio veiksniai, kuriuos gali išskirti išanalizavus straipsnius.

Išnagrinėti moksliniai straipsniai susisteminti ir pateikti lentelėje (1 lentelė).

1 lentelė. **Mokslinių straipsnių analizė**

Straisnio pavadinimas, autorius	Straipsnio citata	Išskiriami veiksniai
<p>„Vertės grandinės koncepcija“ Elona Uckutė 2009 m.</p>	<p>„Vertės grandinės koncepcija formuoja sisteminių požiūrį į įmonės veiklą visumą. Leidžia identifikuoti vertę kuriančias veiklas ir jas palaikančias. Įvairių rodiklių pagalba parodo kritines veiklas, kurios lemia įmonės veiklos rezultatą. Vertės grandinės koncepcija žinoma daugiau nei 20 m., tačiau vis dar aktuali, kas parodo jos patrauklumą ir taikymo galimybes integruojant praktikoje ar su kitomis teorijomis.“</p>	<p>Sisteminis požiūris, vertė, veiklos rezultatas, paslaugos.</p>
<p>„Konkurencin gumo išsaugojimo veiksniai globalizacijos sąlygomis,“ R. Keršienė 2009 m.</p>	<p>„Dauguma tyrimų patvirtina, kad daugumai smulkių ir vidutinių įmonių konkurenciniais prioritetais yra projektavimo ir gamybos kokybė, dizainas, pristatymo greitis ir patikimumas, lankstumas ir reagavimas į vartotojo poreikius, kai tuo tarpu kaštai yra mažiau svarbūs.“ „Informacinių technologijų diegimas ir taikymas versle ypač svarbus, nes turi tiesioginės įtakos įmonės konkurencingumui, didina įmonės produktyvumą, padeda spręsti administravimo problemas, skatina plėsti produktų ar paslaugų įvairovę bei gerinti jų kokybę.“ „Įmonių sėkmė priklauso nuo vadybinių gebėjimų, mokymo ir išsilavinimo bei įmonės lyderių asmeninės kvalifikacijos, įmonės vietos ir ypač mokesčių ir valdymo praktikos. Lietuvoje vienas iš svarbiausių sėkmingo verslo veiksnių yra patirtis versle.“</p>	<p>Projektavimo ir gamybos kokybė, pristatymo greitis, patikimumas, kaštai, reagavimas į vartotojo poreikius, dizainas, informacinės technologijos, kvalifikuoti darbuotojai, patirtis versle, vieta, vyriausybės politika</p>
<p>”The Role of Knowledge Process Outsourcing in Creating National Competitiveness in Global Economy“ V. Snieška, A. Drakšaitė 2007 m.</p>	<p>„Nuolatinis poreikis lanksčiai vykdyti įmonės veiklos vykdymo strategiją, ryškus prekės pateikimo rinkai laikotarpio sutrumpinimas, intensyvėjanti konkurencija globalioje rinkoje ir kaštų mažinimo politika yra pagrindiniai veiksniai, lemiantys žinių išorinaudos taikymą kaip išteklių valdymo būdo tobulinimo šaltinį. Žinių išorinaudos taikymo dėka sukuriama geresnė šalies konkurencinė pozicija pasaulinėje rinkoje.“</p>	<p>Kaštų mažinimas, veiklos strategija, paslaugos pateikimas rinkai</p>

Išnagrinėjus straipsnius ir išrinktus veiksnius, juos suskistau į lygius (2 lentelė):

2 lentelė. **Mokslinių straipsnių veiksniai**

Lygiai	I	II	III	IV
Veiksniai	Vidiniai Išoriniai	Veiklos strategija Patirtis versle Vyriausybės įtaka Kitos įmonės	Inovacijos Paslaugų kokybė Paslaugų teikimo Būdai Kaina	Naujos paslaugos Naujų rinkų paieška Informacinės technologijos Projektavimo kokybė Kvalifikuoti darbuotojai Įvaizdis Patikimumas Gamybos kokybė Vieta Paslaugos atlikimo greitis Vartotojų norų paisymas Kaštai

1.1. Konkurencingumo vertinimo metodikos

Pažymėtina, kad ekonominėje literatūroje išskiriamos įvairios konkurencingumo vertinimo metodikos, kurios skiriasi savo aprėptimi, tikslais ir vertinamais objektais. Remiantis G. Ramanausku (2004), konkurencingumo vertinimo metodikos gali būti skirstomos į penkias grupes:

- *Konkurencingumo rodiklių vertinimo metodikos*. Šiai grupei priklausančios metodikos yra dviejų pagrindinių tipų:

1) kainų konkurencingumo vertinimo metodikos (analizuojami užsienio prekybos, valiutų kursų ir kt. rodikliai);

2) ne kainomis grįstos konkurencingumo vertinimo metodikos (analizuojami produkcijos patikimumo, kokybės ir kt. rodikliai). Šių rodiklių analizę ir vertinimą dažniausiai atlieka tarptautinės ekonominės institucijos, pvz., 1961 m. Įsteigta Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros.

- *Ekonomikos sektorių konkurencingumo vertinimo metodikos*. Šiai grupei priskiriamas M. E. Porter „deimanto“ modelis, Milken instituto (Kalifornija, JAV) pasiūlytas Globalus kapitalo prieinamumo indeksas ir kitos metodikos.

- *Regiono/ šalies lygmens konkurencingumo vertinimo metodikos*. Šiai grupei priklauso Masačusetso techno loginio bendradarbiavimo agentūros paskelbtas Masačusetso inovacijų ekonomikos indeksas ir kitos metodikos.

- *Tarptautinio lygmens konkurencingumo vertinimo metodikos*. Pagrindinės šiai grupei priskiriamos metodikos: Pasaulio ekonomikos forumo kasmetinėje Globalios ekonomikos konkurencingumo ataskaitoje skelbiami šalių, pasaulio regionų konkurencingumo indeksai bei

Šveicarijoje įsteigto Tarptautinio vadybos plėtros instituto periodiškai sudaromas Pasaulinio konkurencingumo reitingas.

- *Ekonominės politikos konkurencingumo vertinimo metodikos*. Šiai grupei priskiriamas 1973 m. Masačusetse (JAV) įsteigto Paveldo fondo sukurtas Ekonominės laisvės indeksas ir kitos metodikos.

Iki 2006 m. globaliam pasaulio regionų ir šalių konkurencingumui vertinti buvo taikomos dvi pagrindinės metodikos: augimo konkurencingumo indeksas ir verslo konkurencingumo indeksas. Nuo 2006 m. augimo konkurencingumo indeksą iš esmės pakeitė globalus konkurencingumo indeksas. Augimo konkurencingumo indeksą 2001 m. sukūrė ekonomistai J. Sachs ir J. McArthur. Pirmą kartą šis indeksas, įvertinantis institucijų, struktūrų ir ekonominės politikos įtaką šalių augimui, buvo panaudotas, rengiant 2001–2002 metų Pasaulinės ekonomikos konkurencingumo ataskaitą. Minėtoje ataskaitoje buvo pateiktas 102 pasaulio šalių vertinimas (reitingavimas) pagal J. Sachs ir J. McArthur siūlomą Augimo konkurencingumo indeksą (Blanke *et al.* 2004). Šio indekso esmė – trys kertiniai principai:

Ekonomikos augimo procesą lemia trys pagrindiniai mechanizmai: technologinė pažanga, viešųjų institucijų išsivystymo lygis (veiklos kokybė) ir makroekonominė aplinka.

Technologinė pažanga laikytina kritiniu augimo konkurencingumo veiksniumi (ir vieninteliu ilgalaikio augimo veiksniumi), tačiau technologinės pažangos šaltiniai įvairiose šalyse gali ir skirtis.

Konkurencingumo determinantai priklauso nuo šalies ekonominio išsivystymo lygio, pvz., makroekonominė aplinka, viešųjų institucijų veiklos kokybė – baziniai pažangos veiksniai žemesnio ekonominio išsivystymo šalyse. Tačiau jie laikomi fundamentaliais bei savaimė suprantamais aukštesnio ekonominio išsivystymo šalyse, kuriose pagrindinio ekonominio augimo veiksnio funkciją atlieka technologinė pažanga (McArthur, Sachs 2002).

Verslo konkurencingumo indeksas buvo pasiūlytas M. E. Porter ir pirmą kartą paskelbtas 2000 m. Globalios ekonomikos konkurencingumo ataskaitoje. Pabrėžtina, kad skirtingai nei augimo konkurencingumo indeksas šis indeksas akcentuoja mikroekonominį (įmonių lygmens) bei nacionalinį konkurencingumą, įvertina klasterių poveikį ekonominiam augimui.

Remiantis M. E. Porter (2004) verslo konkurencingumo indeksu matuojama nacionalinė gerovė, kuri išreiškiama kaip BVP, tenkančio vienam šalies gyventojui, lygiu. Šio indekso tikslas – sukurti prielaidas prognozuoti ir įvertinti BVP rodiklio stabilumo bei ateities augimo perspektyvas. Nuo 2006 m. globalios ekonomikos ir šalių konkurencingumui vertinti plačiausiai naudojamas Kolumbijos universiteto (JAV) profesoriaus X. Sala-i-Martin pasiūlytas globalus konkurencingumo indeksas. Pirmą kartą minėtu indeksu pasaulio šalių ekonomikos konkurencingumas buvo įvertintas 2006–2007 m. Globalios ekonomikos konkurencingumo ataskaitoje.

Globalų konkurencingumo indeksą sudaro 113 kintamųjų; 2/3 informacijos indeksui skaičiuoti gaunami iš vadovų nuomonės tyrimų, likusi informacija (1/3) – iš viešai prieinamų informacijos šaltinių. Pabrėžtina, jog visi 113 kintamųjų yra suskirstyti į 12 bazinių kategorijų, atskleidžiančių skirtingus konkurencingumo aspektus (World Economic Forum 2009):

1) institucijos; 2) infrastruktūra; 3) makroekonominis stabilumas; 4) rinkos dydis; 5) sveikatos apsauga ir pradinis švietimas; 6) aukštasis išsilavinimas ir mokymai; 7) technologinė pažanga; 8) inovacijos; 9) darbo rinkos efektyvumas; 10) prekių (paslaugų) rinkos efektyvumas; 11) verslo plėtros lygis; 12) finansų rinkos išsivystymo lygis.

Vertinant konkurencingumą, svarbu atsižvelgti į tai, kad iš esmės konkuruoja atskiros įmonės, o ne ekonomikos sektoriai ar valstybės, tačiau, netgi vertinant konkrečios įmonės veiklą, neįmanoma atsiriboti nuo mezo- ir makrokonteksto.

Plačiausiai taikomos mezolygmens (dažniausia – ekonomikos sektorių) konkurencingumo vertinimo metodikos gali būti suskirstytos į tris grupes (Lietuvos prekybos sektoriaus plėtros gairės 2008–2012 m., 2008):

Makroekonominių ir šakos įmonių ekonominės veiklos rezultatų analizė. Pagal šią metodiką vertinami pagrindiniai makroekonominiai ir ūkio šakos rodikliai (3 lentelė), pvz., šakos pardavimo apimtis, generuojama pridėtinė vertė, darbuotojų skaičius, be to, šie rodikliai lyginami su pasaulio ar ES šalių vidutiniais šakiniais rodikliais. Galima pažymėti, kad ūkio šaka laikoma konkurencinga, jei jos lyginamoji dalis ir rodiklių vertės viršija pasaulio ar ES šalių atitinkamos (pasirinktos) ūkio šakos vidutinę lyginamąją dalį ir rodiklių vertes. Šios metodikos privalumas – galimybė palyginti gautus rezultatus su didesnio ekonominio regiono rodikliais. Siekiant išsamesnių analizės rezultatų, reikėtų stebėti pasirinktų rodiklių dinamiką ilguoju laikotarpiu.

Lyginamoji analizė. Ši metodika remiasi pasirinktų objektų konkurencingumo rodiklių lyginamąja analize (labiausiai paplitusi įmonių ir šalių rodiklių lyginamoji analizė). Pagrindinė metodikos problema – statistinių duomenų patikimumas. Taikyti šią metodiką konkrečių įmonių konkurencingumui vertinti yra sudėtinga, nes sunku gauti agreguotų patikimų šakos duomenų.

M. E. Porter „deimanto“ modelis. M. E. Porter metodika grindžiama pagrindinių keturių susijusių elementų, kurie lemia ekonomikos sektorių ir šalių konkurencinį pranašumą, analize. Šiems elementams priklauso: veiksnių sąlygos, vietinės paklausos sąlygos (rinka), susijusios ir palaikančios šakos (klasteriai, tinklai ir verslo sistemos) bei įmonių strategijos ir valdymas.

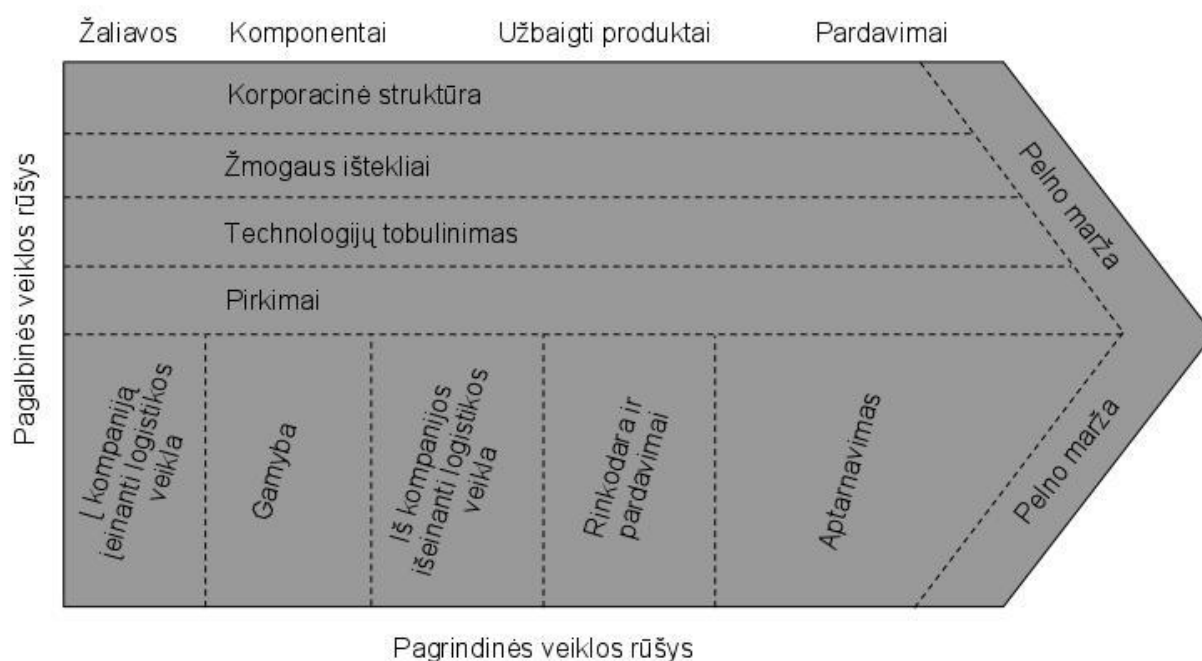
3 lentelė. **Pagrindiniai šakos įmonių ekonominės veiklos rezultatų rodikliai** (sudaryta remiantis LR ūkio ministerijos ir LPJA informacija (2009))

Rodikliai	Papildoma informacija
Šakos įmonių skaičius Mato vnt.: vnt.	Ūkio šakoje veikiančių įmonių skaičius. Įmonė laikoma veikiančia, jeigu joje dirba bent vienas darbuotojas ir (arba) per metus buvo uždirbta pajamų
Šakos darbo jėgos kokybė Mato vnt.: proc.	Šakoje per ataskaitinį laikotarpį sukuriamos pridėtinės vertės ir darbo jėgos kainos santykis
Šakos našumas Mato vnt.: Lt/ val.	Šakoje per ataskaitinį laikotarpį sukuriamos pridėtinės vertės ir darbo valandų santykis
Šakos darbuotojų skaičius Mato vnt.: tūkst.	Įmonių darbuotojai, individualių įmonių savininkai (į darbuotojų skaičių įtraukiami asmenys, dirbantys ne visą darbo dieną, asmenys, kurių darbe nėra trumpą laiką, bei sezoniniai darbuotojai)
Šakos apyvarta Mato vnt.: mln. Lt	Per ataskaitinį laikotarpį iš prekių pardavimo ir suteiktų paslaugų gautos tipinės veiklos pajamos (individualios įmonės atveju šias pajamas sudaro visos įplaukos)
Apyvarta/vienam dirbuotojui Mato vnt.: Lt/ darb.	Šakos ataskaitinio laikotarpio apyvartos, arba pajamų, ir vidutinio šakose dirbančių asmenų skaičiaus santykis
Šakos sukuriama BVP dalis Mato vnt.: proc.	Šakos per ataskaitinį laikotarpį sukuriama BVP santykinė dalis, % šalies BVP. Šakos sukuriama BVP procentinis pokytis skaičiuojamas lyginant einamųjų metų duomenis su praėjusio laikotarpio duomenimis
Šakos sukuriama pridėtinė vertė Mato vnt.: mln. Lt	Šakos per ataskaitinį laikotarpį generuojama pridėtinė vertė skaičiuojama iš sukurtos produkcijos vertės atėmus tarpinio vartojimo vertę
Pridėtinė vertė/vienam dirbuotojui Mato vnt.: Lt/ darb.	Šakos ataskaitinio laikotarpio pridėtinės vertės ir vidutinio joje dirbančių asmenų skaičiaus santykis
Tiesioginės užsienio investicijos į šaką Mato vnt.: mln. Lt	Tiesioginėms užsienio investicijoms priskiriamas ne tik pirminis kapitalo investavimas, bet ir vėlesnės ekonominės operacijos tarp investuotojo bei tiesioginio investavimo įmonės
Materialinės investicijos į šaką Mato vnt.: mln. Lt	Išlaidos ilgalaikiam materialiajam turtui įsigyti, naujam turtui pastatyti ir esamam turtui remontuoti, t. y. pailginti turto naudingo naudojimo laiką ir (arba) pagerinti jo naudingąsias savybes

Be minėtų veiksnių, išskiriami du papildomi elementai, turintys netiesioginę įtaką konkurencingumui – valstybės vaidmuo bei atsitiktinės galimybės, arba „šansai“. Ši metodika sudaro galimybę išsamiai perteikti ūkio šakos konkurencingumo būklę, tačiau siūlomas konkurencingumo vertinimo modelis yra gana imlus laiko ir finansiniams ištekliams, todėl negali būti operatyviai stebima konkurencingumo rodiklių dinamika (Porter 1998, 2004).

Apibendrinant galima teigti, kad konkurencingumo vertinimo metodikos, besiskiriančios savo aprėptimi ir paskirtimi, turi esminį bendrą bruožą – jos leidžia nustatyti vertinamo objekto santykinę poziciją kitų analogiškų (tos pačios rūšies) objektų atžvilgiu, remiantis sukurta vertinimo kriterijų ir rodiklių sistema. Pagrindinės globalios ekonomikos konkurencingumo vertinimo metodikos – įvairūs konkurencingumo indeksai (pvz., globalus konkurencingumo indeksas), mezo- ir mikrolygmeniu plačiai taikomos lyginamosios analizės, M. E. Porter „deimanto“, šakos rodiklių analizės metodikos, kurių vertinimo objektas yra konkrečių įmonių, jų junginių (pvz., klasterių), ekonomikos sektorių ar regionų rodikliai.

1.2. Vertės grandinės modelio efektyvumas



Šaltinis: Verslo edukacijos portalas www.Verslas.in

1 pav. Vertės grandinės modelis

Modelyje (1 pav.) aprašoma prie produkto pridėdamą vertę, kuri atsiranda iš žaliavų ir gatavo gaminio nupirkimo. Žingsnis po žingsnio analizuodami šį procesą, galime nustatyti grandis, kuriose esame konkurencingi arba pažeidžiami.

Į kiekvieną vertę generuojančią veiklos rūšį įeina šios sudedamosios dalys:

- Perkami komponentai;
- Žmogaus ištekliai;
- Technologija;
- Įvairių rūšių informacijos srautai.

Vertę generuojančios veiklos rūšys gali būti suskirstytos į šias dvi klases:

- Pagrindinės veiklos rūšys;
- Pagalbinės veiklos rūšys.

Pagrindinės veiklos rūšys ankstesniame paveikslėlyje yra parodytos didžiosios rodyklės apačioje. Tai veiklos rūšys, skirtos fiziškai sukurti ir parduoti produktą, pristatyti jį pirkėjui ir aptarnauti pardavimų rinkoje:

- Į kompaniją įeinanti logistikos veikla. Tai prekių ar žaliavų priėmimas, sandėliavimas, rūšiavimas, vežimas, atsargų buferio saugojimas, atsargų tvarkymas, transportavimas ir gražinimas.
- Gamyba. Tai visos veiklos rūšys, kurios įeinantįjį gamybos srautą paverčia galutiniais produktais, pavyzdžiui, mašininis apdirbimas, pakavimas, surinkimas, mechanizmų priežiūra ir aptarnavimas, pagamintų produktų išbandymas.
- Iš kompanijos išeinanti logistikos veikla. Tai produktų išsiuntimo, sandėlavimo ir fizinio paskirstymo pirkėjams veikla, į kurią įeina užsakymų apdorojimas, pristatymų grafikų sudarymas, pristatymai, transportavimas ir t.t.
- Rinkodara ir pardavimai. Tai visos veiklos rūšys, skirtos įtikinti pirkėjus priimti produktą ir už jį sumokėti prašomą kainą. Į šią veiklą įeina reklamavimas, pardavimų skatinimas, individualūs pardavimai, pasiūlymų kainų sudarymas, skirstymo kanalų pasirinkimas ir kainodaros veikla.
- Aptarnavimas. Tai visos veiklos rūšys, skirtos išsaugoti arba sustiprinti klientui pristatytų produktų vertę. Į šią veiklą įeina produktų įdiegimas, remontas, žmonių apmokymas, atsarginių dalių tiekimas ir produktų modifikavimas.

Pagalbinės veiklos rūšys ankstesniame paveikslėlyje yra parodytos keturiose viršutinėse eilutėse. Tai:

- Korporacinė struktūra apima keletą veiklos rūšių; tai vadovavimas, planavimas, finansai, apskaita, teisiniai klausimai, ryšiai su visuomene ir kokybės valdymas.
- Žmogaus išteklių vadyba, taigi ir visų kategorijų darbuotojų priėmimas į darbą, mokymas, kvalifikacijos kėlimas bei atlyginimai.
- Technologijų tobulinimas. Naujos technologijos daro įtaką bet kuriai vertę generuojančiai veiklos rūšiai žinių bei patirties, procedūrų ir procesų srityse.

- Pirkimai. Tai veikla, susijusi su medžiagų įsigijimu, t.y. ne su logistiniu medžiagų srautu, o su faktiška tiekimų pirkimų funkcija.

Išanalizavę organizacijos vertės grandinę, galitma atkreipti dėmesį, kad organizacija savo veikloje susijusi su daugeliu kitų organizacijų. Bet kurios kompanijos vertės grandinė dažnai yra sudėtinė dalimi žymiai didesnių grandinių, kurias Porter pavadino “vertės kūrimo grandinėmis” (2 pav.). Ši sistema sudaryta iš tiekėjų, kurie aprūpina įėjimo resursais organizacijos vertės grandinę. Keliaudamas iki vartotojo produktas gali pereiti paskirstymo kanaluose esančių organizacijų vertės grandinėmis. O tai reiškia, kad tvirto konkurencinio pranašumo pasiekimas galimas tik tada, kai yra galimybė valdyti visą sistemą. Sankabos ne tik sujungia veiksmus organizacijos viduje, bet ir sukuria tarpusavio ryšius tarp firmos, jos tiekėjų ir distributorių. Sėkmingesnis veiksmų artimojoje organizacijos aplinkoje koordinavimas ir valdymas gali sukurti konkurencinį arba veiklos rodiklių pranašumą.

1.3. Konfigūracija ir koordinacija

Konfigūracijos terminas reiškia geografinį vertės grandinės grandžių išdėstymą. Grant (1998) vadina tai “tarptautiniu gamybinių pajėgumų išdėstymu”. Pradėdama savo veiklos internacionalizavimą, organizacija turi nuspręsti, kur ji nori dirbti ir kodėl. Vertės grandinės grandžių išdėstymas yra vienas iš svarbiausių tarptautinės strategijos elementų, nes būtent šis išdėstymas apsprendžia, kaip tarptautinė korporacija gauna naudą iš savo operacijų geografinio išdėstymo. Daugelis organizacijų turi platų savo operacijų konfigūracijų pasirinkimą. Konfigūracijų pasirinkimo galimybę organizacija gali ir turi panaudoti kaip konkurencinio pranašumo šaltinį. M. Porter atkreipė dėmesį į konfigūracijos (išdėstymo būdo) ir koordinacijos (valdymo būdo) ir pasiūlė šiuos postulatus:

Jei priimsime požiūrį, kad kokybės suvokimas priklauso nuo vartotojo lūkesčių, kurie savo ruožtu priklauso kaip nuo jo asmeninių vertybių ir kai konfigūracija geografiškai plati, o aukšta koncentracija nėra svarbi ar sunkiai įgyvendinama, svarbesnę reikšmę įgauna koordinacija.

Skirtingi konfigūracijos pasirinkimai tokiu būdu gimdo koordinacijos problemas. Pavyzdžiui, jeigu organizacija nusprendžia tyrimo ir konstruktorinius darbus sukcentruoti vienoje vietoje (kaip tai daro “Tojota”), tai iškyla koordinacijos problemos aprūpinant tokį mokslinių tyrimų centrą informaciniais duomenimis apie vietines rinkas ir tyrimo ir konstravimo darbų bendradarbiavimo su kitomis funkcijomis – gamyba, pardavimu ir t.t. Jei priimamas sprendimas apie tyrimo ir konstruktorinių darbų konfigūraciją, numatant 20 tyrimo – konstravimo biurų įvairiose šalyse įkūrimą tam, kad pagerinti tyrėjų ir konstruktorių informavimą apie vietinių rinkų poreikius, tai iškyla pačios

tyrimo - konstravimo funkcijos koordinavimo problemą. Tokiu atveju organizacija turi užtikrinti, kad 20 tyrimo ir konstravimo biurų pasirenkdami projektus vadovautųsi vieninga prioritetų sistema ir kartu planuotų savo veiklą, kad išvengtų darbų dubliavimosi, dalintųsi pasiekimais darbų pagreitinimui ir t.t. Nepakankama koordinacija gali atvesti prie painiavos ir netekimų. Žinomi pavyzdžiai, kai atskiri filialai konkuruoja tarpusavyje, klientams pateikiami prieštaringi sprendimai ir nesuderinamos kainos.

Taip pat galima pastebėti, kad aukštas koordinacijos lygis reikalauja didelių sąnaudų. Į tai reikia atsižvelgti, kai planuojamas jų kompensavimas, pavyzdžiui globalinės produkcijos standartizacijos sąskaita.

Siūlomi trys plačiausiai paplitę požiūriai į tarptautinės vertės grandinės kūrimą. Vienas jų – **ekonomija dėl mastų**. Šis būdas dažniausiai taikomas gamyboje. Kitas, kiek sudėtingesnis požiūris susijęs su kiekvienos iš vertės grandinės grandžių **efektyvumo maksimizavimu**.

Trečiasis požiūris susijęs su **efektyvumo maksimizavimu kiekvienoje vertės grandinės grandyje ir veiksmų visoje grandinėje koordinavimu**. Gali būti nagrinėjami ryšiai, sankabos, koordinacija, pavyzdžiui, projektavimo ir gamybos, gamybos ir marketingo, logistikos ir pardavimų, aptarnavimo.

2. LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO SEKTORIAUS ANALIZĖ

2.1. Sveikatos turizmo samprata

Sveikatingumo turizmo organizacijos bei įvairūs autoriai sveikatingumo turizmą apibrėžia skirtingai. Pasaulio sveikatos organizacija angl. (WHO definition of Health) sveikatą apibrėžia kaip: „**Sveikata** yra visiška fizinė, protinė ir socialinė gerovė, o ne tik ligos arba negalios nebuvimas“. Saracci (1997) nesutiko su šiuo apibrėžimu, kadangi jo nuomone šis apibrėžimas labiau tinka laimei apibrėžti nei sveikatos apibrėžimui. Jis nesutiko su tuo, kad egzistencinės problemos susijusios su emocijomis, aistromis, asmenine verte bei gyvenimo prasmės klausimas- suteikia laimės. Sweeney and Witmer (2005) sveikatingumą apibrėžia kaip: „gyvenimo būdą, orientuotą tarp optimalaus sveikatos bei geros savijautos būklę kur kūnas, siela, mintys susilieja į natūralią žmogiškąją vienybę, kuri padaro individo gyvenimą pilnavertiškesnį. Lietuvoje sveikatos definicija pateikiama kaip visapusiškos gerovės išraiška“ **Sveikata** – asmens ir visuomenės fizinė, dvasinė ir socialinė gerovė. (LR sveikatos sistemos įstatymas, 2 str. 1 d.) Iki šiol minėta sveikatingumo sąvoka turi kitų panašių sąvokų. Į sveikatos sąvoką įeina ir kiti apibrėžimai kaip: „**Sveikatos turizmas (*Health tourism*)** – turizmo rūšis, kai pagrindinis tikslas yra žmonių keliavimas į kitą šalį ar šalies viduje, siekiant padidinti holistiniu požiūriu subalansuotą fizinį, dvasinį ir socialinį sveikatos potencialą, gaunant sveikatinimo, sveikatingumo ir kitų turizmo paslaugų.“ (LR turizmo įstatymas:bendrosios nuostatos). Sveikata – neatsiejama sveikatingumo koncepcijos dalis, siejanti su sveikatingumo turizmo rūšimi. Sveikatos nebuvimas ar laikinas negalavimas bet kuriuo atveju teikia tiesioginę ekonominę naudą sveikatingumo turizmo verslui. LR turizmo įstatymas „**Sveikatingumo paslaugą apibrėžia** - sveikatos stiprinimo ir ligų profilaktikos paslauga, atliekama specialisto, įgijusio teisės aktų nustatyta tvarka kvalifikaciją ir turinčio sertifikatą šiai veiklai bei teikiama tam specialiai įrengtose patalpose“. Taigi, galima teigti, kad sveikatos ir sveikatingumo definicijos yra labai glaudžiai tarpusavyje susijusios. Dar viena neatsietina sąvoka - tai sveikatinimas. Sąvoka aplinkos sveikatinimas plačiąja prasme siejasi su tais žmogaus sveikatos ir ligų aspektais, įskaitant ir gyvenimo kokybę, kuriuos lemia fizikiniai, cheminiai, biologiniai, socialiniai, psichologiniai ir estetiniai aplinkos veiksniai, turintys tiesioginį ar netiesioginį poveikį žmogaus sveikatai ir gerovei, taip pat su aplinkos veiksniais, kurie gali neigiamai paveikti dabartinės kartos ir kitų populiacijos kartų sveikata, su įvertinimo, koregavimo ir prevencijos teorija bei praktika (PSO, 1993 – 1995). Sveikatinimo sąvoka apibrėžiama ne tik kaip asmens, bet ir visuomenės sveikatos priežiūra LR Sveikatos sistemos įstatyme (patv. 1994 m. liepos 19 d. Nr. I-552) yra pateikta sveikatinimo veiklos sąvoka – tai „asmens sveikatos priežiūra, visuomenės sveikatos priežiūra, farmacinė ir kita sveikatinimo veikla, kurios rūšis ir reikalavimus ją vykdantiems subjektams nustato Sveikatos apsaugos ministerija“. Sveikatingumo atšakos SPA definicija yra apibrėžta kaip kvalifikuotų specialistų atliekama sveikatingumo ar sveikatinimo paslauga. Šios definicijos papildymas Lietuvos turizmo įstatyme

siūloma papildyti kaip galimų susirgimų prevenciją, suvokiamą ne tik kaip paslaugas atliekamas su vandeniu kaip atsipalaidavimo priemonė, bet ir galimų susirgimų prevencija.

SPA (sanitas per aqua, sveikata per vandenį) paslauga – tai kvalifikuotų specialistų specialiai įrengtose patalpose atliekamos ir/ar prižiūrimos procedūros, kurių atlikimui turi būti naudojamas vanduo ir kurios skirtos fizinės ir psichinės sveikatos gerinimui, galimų susirgimų prevencijai, atsipalaidavimui, geros savijautos skatinimui, kūno gražinimui ir lepinimui.

Kadangi SPA sektorius Lietuvoje yra pakankamai jaunas, Lietuvos turizmo teisiniuose dokumentuose, pvz.: medicininis/sveikatos turizmas – „medical/health tourism“ „tikslinė vietovė“ – angl. destination, gyvenimo kokybė – angl. „well being“, ir pan. dar pakankamai neįsitvirtinę ir nėra plačiai vartojamos šios sąvokos, iš jų svarbiausios ir jau patvirtintos yra: SPA, aukštos kokybės SPA (angl. wellness/SPA), sveikatinimas (angl. healthness, health treatment). (Lietuvos Turizmo Įstatymas). SPA paslauga apibrėžiama kaip sveikatingumo ar sveikatinimo atšaka: „ **SPA paslauga** – sveikatinimo ar sveikatingumo paslauga, kuri teikiama naudojant natūralius gamtinius veiksnius. (LR turizmo įstatymas: bendrosios nuostatos).“ Sveikatingumo ir poilsio kompleksų poreikio ir plėtros Lietuvoje studija SPA apibrėžia kaip protą, kūną ir sielą puoselėjantį turizmo sektorių: SPA – tai protą, kūną ir sielą puoselėjantis sektorius ir žmonės renkasi SPA siekdami pagerinti fizinę būklę, mažinti stresą, minties ramybės, pasilepinimo ir malonumų, poilsio ir relaksacijos paslaugų. („Sveikatingumo ir poilsio kompleksų poreikių ir plėtros Lietuvoje studija“, 2007 m.). Sveikatingumo įstaiga apibrėžiama kaip sanatorijų ir reabilitacijos centrų objektas „apima apgyvendinimo paslaugas teikiančias sveikatos stiprinimo ir sveikatos priežiūros įstaigas, pvz.: mineralinių vandenų kurortus, terminių vandenų kurortus, sanatorijas, kalnų sanatorijas, reabilitacijos įstaigas, sveikatingumo ūkius ir kitas panašias įstaigas. Ligoninių veikla neįskaitoma“.

SPA definicijos problematika. Lietuvoje kol kas yra painiojami šie terminai ir sveikatinimo turizmo paslaugą dažnai supainioja su sveikatingumo paslauga, ir tik neseniai pradedama teikti SPA įmonėms sveikatingumo paslaugas atitinkančius sertifikatus. Kongrese bus pristatyti du ESPA patvirtinti sertifikatai: „EUROPESPA med“ – skirtas sanatorinėms gydykloms ir „EUROPESPA wellness“ – orientuotas į bendrąsias sveikatingumo paslaugas teikiančias įstaigas. Šie sertifikatai ateityje galėtų tapti Europos sveikatinimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybės garantais.” (NKO). “Įstaigos, kurios tvirtina teikiančios SPA paslaugas, šiuo metu Lietuvoje skaičiuojamos dešimtimis, tačiau Luko Mackevičiaus, SPA asociacijos vadovo, teigimu, tik kelios jų atitinka tarptautinius reikalavimus.” (www.vz.lt, “Neaiškios paslaugos klaidina vartotojus. Gauti SPA vardą bus sunkiau”). Šiuo metu vis labiau orientuojamasi į SPA paslaugų užtikrinimo kokybę siekiant atitikti Europos kriterijus. „Šiuo metu vienas iš svarbiausių ESPA uždavinių – užtikrinti aukštą kurortinio gydymo ir SPA paslaugų kokybę, Europos Sąjungos gyventojams ir svečiams suteikti galimybę rinktis paslaugas pagal objektyvius, visose šalyse vienodus kriterijus.“ (NKO).

Reikia tik tikėtis, kad ateityje atsiras vis daugiau sveikatingumo paslaugas teikiančių objektų, ir nebebus

įmonių, teikiančių sveikatingumo paslaugas kaip SPA paslaugas teikiančios, bet neturinčios teisiškai sveikatingumo paslaugas patvirtinančio dokumento. Tokiu atveju viešbučiai bei kiti sveikatingumo paslaugas teikiantys objektai sveikatingumo turizmo rinkai galės pasiūlyti daugiau SPA paslaugų, vietiniams viešbučiams bei sveikatingumo centrams reikės labiau pasistengti siūlant kokybiškas paslaugas. Tai, beabejo, turėtų paskatinti ir inovacijų kūrimą bei vietos konkurencingumą tarp sveikatingumo centrų. Ne tik vietos vartotojai turės galimybę rinktis iš didesnės pasiūlos, bet ir užsienio turistai turėtų labiau susidomėti teikiamų paslaugų įvairove bei SPA centrų teikiamų paslaugų aukšta kokybe.

Pasaulio sveikatos turizmo rinkoje medicinos turizmas Indijoje užima geriausią poziciją, kadangi kainos ir kokybės santykis tenkina kitų šalių gyventojus, atvykusius gydytosi tikslais. Nors švara ir higiena Indijos šalis nepasižymi, bet sulaukia daugybe turistų iš viso pasaulio, ypač iš Amerikos. Deja, Lietuvoje medicinos turizmas tik pradėdamas vystyti. Nors šiuo metu medicininis turizmas tik „žengia pirmuosius žingsnius“, ateities prognozės žada medicininio turizmo plėtrą Lietuvoje, teigia Lidija Lukšytė, Lietuvos valstybinio turizmo departamento atstovė. (Medicinos, 2004).

Svarbus aspektas medicinos turizmo vertės grandinėje tai yra pozicionuoti Lietuvą kaip medicinos turizmo paslaugų tiekėją. Užsienio turistai turi mažai informacijos apie mūsų šalį, apie Lietuvą sužino tik iš draugų, pažįstamų. Gydytis į Lietuvą atvyksta emigrantai lietuviai, iškeliavę į užsienį, tai dažniausia būna Airijoje ar Anglijoje gyvenantys lietuviai, kurie atvyksta pasinaudoti būtiniausiomis medicininėmis paslaugomis, tokiomis kaip odontologija. Toks užsieniečių dėmesys Lietuvos sveikatos rinkai yra nepakankamas, todėl aktualu yra išspręsti šią problemą.

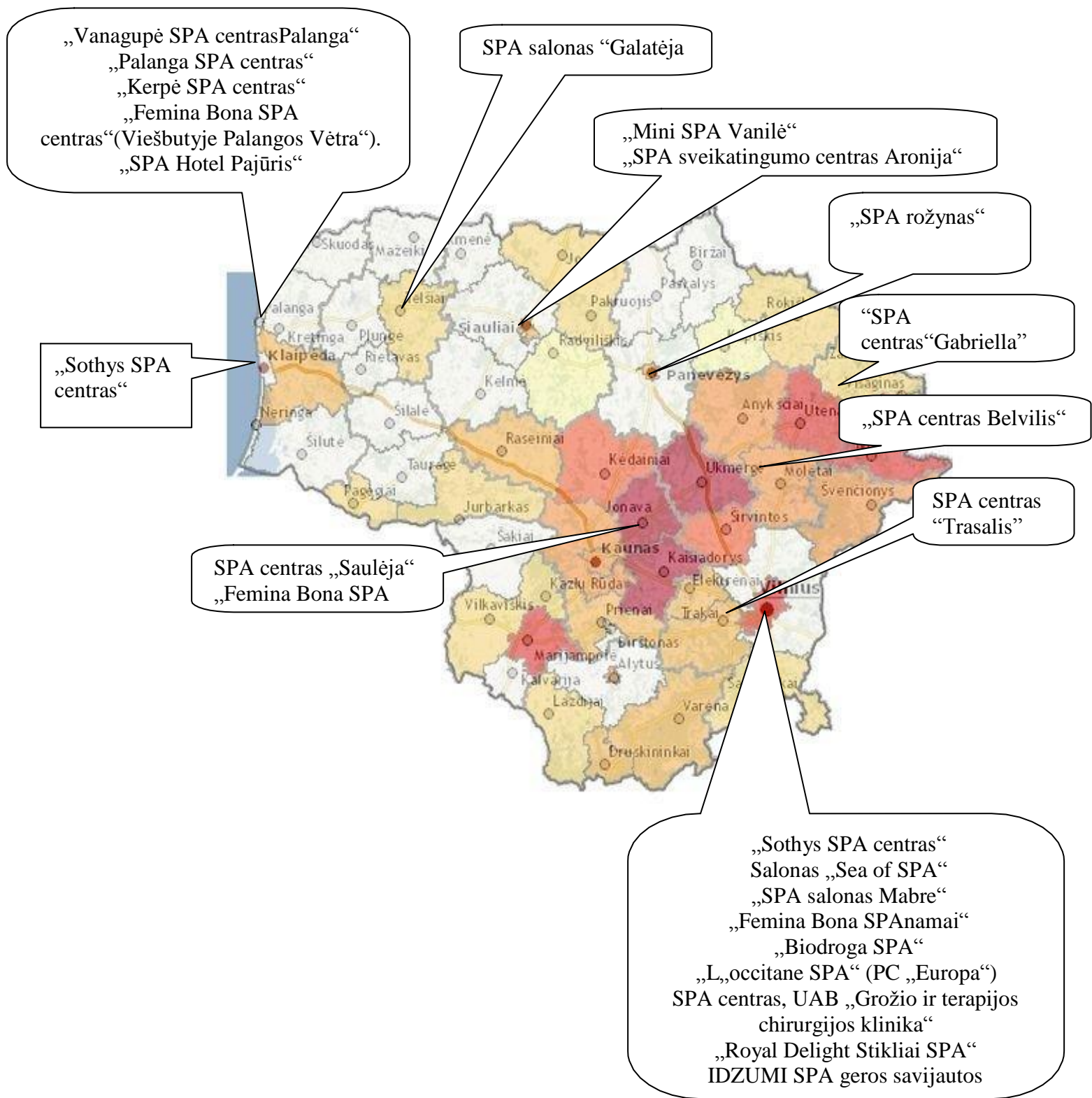
2.2. Sveikatingumo, sveikatinimo centrų pasiūla Lietuvoje

Sveikatingumo turizmo klientams yra siūlomas visas sveikatingumo kompleksas: *sporto klubas kartu su SPA procedūromis*, tai *EOLA* sporto klubas su SPA centru Klaipėdoje, *IMPULS* sporto klubas Vilniuje su SPA kompleksu, sveikatingumo ir sporto centras Šilutėje - *OAZIS*, sporto ir sveikatingumo centras *AŽUOLYNAS* Kaune ir t.t. Šiuose sveikatingumo ir sporto centruose ne tik galima pasportuoti, bet ir pasilepinti SPA procedūromis, kai kur taikoma ir dietinė mityba, taigi sveikatingumo ir sporto klubų pasiūla Lietuvoje nors ir nepakankamai didelė, bet tokie centrai egzistuoja ir kuriasi.

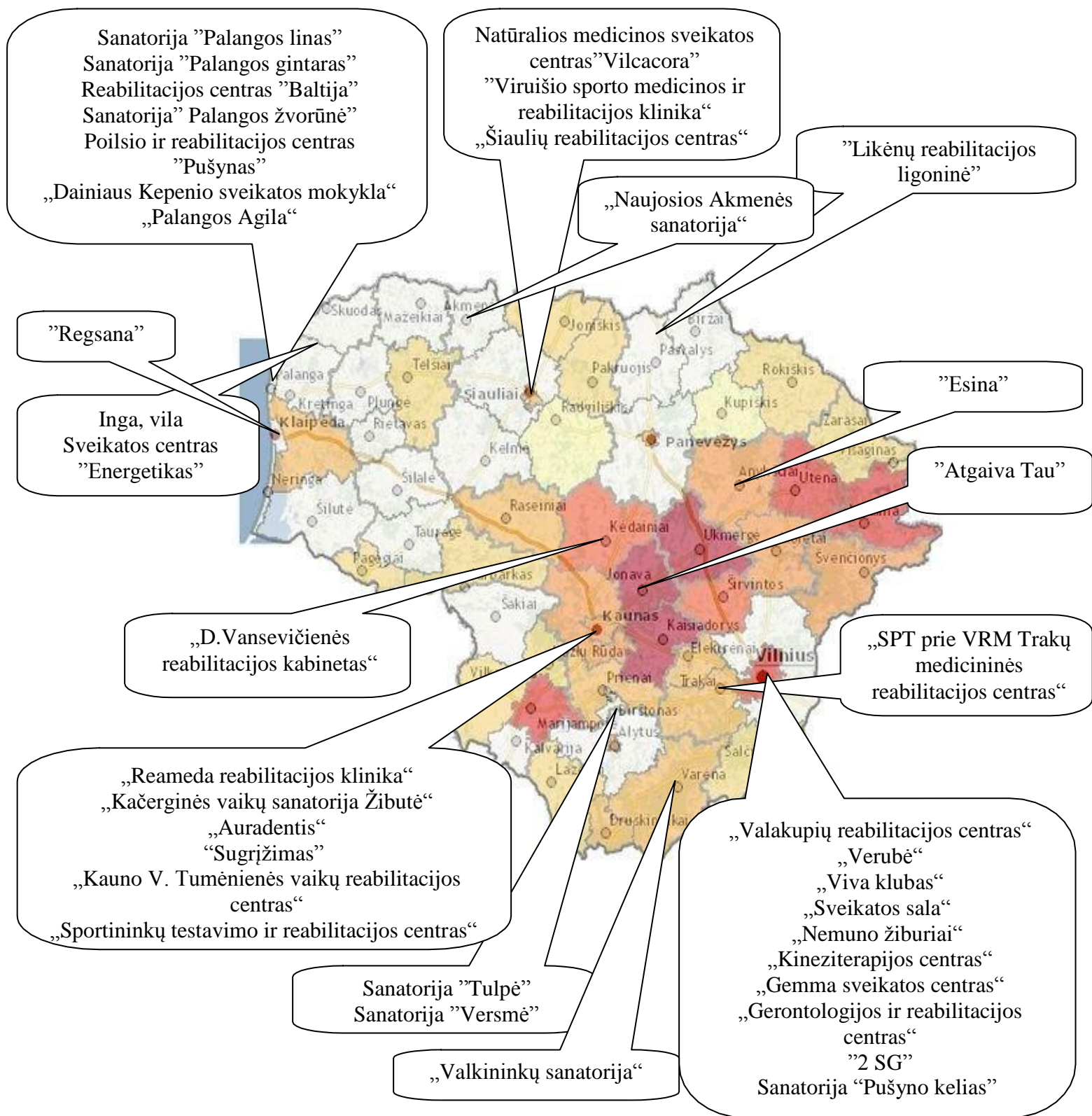
Dienos SPA, priešingai nei grožio salonuose, duodamas chalatas, rankšluostis, šlepetės. Tokiuose salonuose atliekami įvairūs sveikatinimo masažai, kūno ir veido priežiūros procedūros, įvairūs terapijos seansai atliekami naudojant vandenį. Turi būti siūloma bent viena iš tokių paslaugų: aromaterapija, hidromasažai, sauna ar garinė vonia. Taip pat – mitybos programa, svorio reguliavimo paslaugos, meditacija, SPA virtuvė. Turi būti galimybė apsikirpti, pasidaryti manikiūrą, pedikiūrą, depiliaciją. (Tarptautinė SPA asociacija (ISPA). “Tokių centrų pasaulyje yra daugiausia, jie yra populiariausi.” (Wikipedia. The article of

SPA therapeutic.). Erika Miller teigia (1996) - tokie centrai yra ateities perspektyva skubantiems žmonėms, kurie nori atsipalaiduoti, atgauti jėgas, nuimti stresą, patirti dvasinį pasitenkinimą ir visa tai padaryti per vieną dieną- idealus variantas žmonėms, neturintiems daug laiko skirti poilsiui. (Sallovations,, day SPA operations ,19 p.) Jie savo paslaugų pasiūla panašūs į aukšto lygio grožio salonus, bet SPA dienos centruose yra galimybė praleisti visą dieną bei mėgautis aukščiausios klasės aptarnavimu gaunant aukščiausio lygio paslaugas ne tik pasilepinant grožio procedūromis, bet ir suderinant mitybą bei svorio reguliavimo programą, tai galima interpretuoti kaip aukšto lygio SPA paslaugų pasiūla suderinant mitybos, grožio, svorio reguliavimo, visiško atsipalaidavimo, dvasinio bei fizinio kompleksas. *Dienos SPA* centrai Lietuvoje ne tokie populiarūs kaip pasaulyje, bet Lietuvoje *DIENOS SPA* centrų įsikūrusių nemažai. Daugiausiai *DIENOS SPA* įsikūrusių didžiuose miestuose, tokiuose kaip Vilnius. Tai *EAST ISLAND SPA CENTRAS*, teikiantis virš šimto procedūrų, gamtiniai resursai: žolelės. Teikiamos ypatingos papildomos procedūros tokios kaip hamamas, SPA su Kingalo žuvimis, vakuminis masažas, mezoterapijos gydymas be adatų. *SPA VILNIUS DIA* dienos SPA centras, įsikūręs Vilniuje siūlo 125-ias procedūras, labiau orientuojas į grožio paslaugas bei sveikatingumo paslaugas, įdomūs SPA ritualai plaukams. *FEMINA BONA SPA namai* - įkurtas Kaune, siūlo 91 procedūrą, įrengtas poilsio kambarys, yra SPA parduotuvė. Pvz. *TRASALIS Trakai & SPA* - pripažintas vienu geriausių SPA Lietuvoje savo paslaugų pasiūlos įvairove bei kokybe aplenkiantis ne vieną SPA centrą, bet galėtų vadintis kurorto/viešbučio SPA, kadangi SPA ir sveikatinimo centras įsikūręs viešbutyje ir siūlomas kaip papildomos paslaugos, suderinamos su specialia mityba bei mankšta. *SPADiDO* - dienos SPA Vilniuje siūlo įvairių sveikatingumo paslaugų, bet siūlomų paslaugų kiekybe neprilygsta *TRASALIO* sveikatingumo centrui, vadinasi dienos SPA. *TRASALIO* sveikatingumo centro gamtiniai resursai: negyvosios jūros vanduo bei purvas. *MARGIS* taip pat priskiriamas viešbučio/kurorto tipui, bet paslaugų kiekiu negali konkuruoti su *TRASALIO* sveikatingumo, pramogų ir biznio centru, tačiau *MARGIS* siūlo didesnę pasirinkimą aktyvių lauko pramogų, tuo tarpu *TRASALIS* siūlo daugiau vidaus pramogų, kaip grožio salonas, boulingas, fitneso klubas, SPA parduotuvė, vandens pramogų parkas, VIP vonios ir t.t. *MARGIO* verslo ir pramogų centras teikia 40 procedūrų. Natūralūs gamtiniai resursai: mineralinė druska, terapinis purvas bei žolelės. Skirtingai nei dienos SPA, kurorto arba viešbučio SPA tiksliniai klientai – turistai, dažniausiai būna verslo klientai. (2 pav.). Kurorto / viešbučio SPA (Resort / Hotel SPA) veikia viešbutyje arba kurortinėje vietovėje. SPA procedūros - ne pagrindinė, o papildomai teikiama paslauga viešbučio svečiams, dažniausiai - verslo turistams. SPA terapija derinama su mankšta, restorane galima užsiskyti tradicinių SPA virtuvės patiekalų. Daugiausia Lietuvoje galima rasti viešbučio/kurorto tipo SPA, kadangi daugiausia medicininės paskirties ir viešbučio tipo SPA centrų įrengta kurortuose, tiek Palangos, tiek Druskininkų kurortuose. Dienos SPA, club SPA (sporto klubas su SPA procedūromis) galima būtų priskirti antrai vietai. Medicininės paskirties SPA įsikūrę terminius šaltinius teikiančiuose sveikatingumo centruose.pvz. Druskininkuose- „Eglės sanatorija“, kur teikiama 131 procedūra, balneoterapija, mineralinis vanduo bei gydomasis molis. *SPA VILNIUS SANA* - medicinos ir

sveikatingumo centras taipogi įkurtas Druskininkuose siūloma net 250 įvairiausių procedūrų. Natūralūs resursai: natūralus mineralinis vanduo, terapinis purvas, žolelės. Išskirtina paslauga: žiemos sodas su biblioteka. (3 pav.).



2 pav. SPA centrų išsidėstymas Lietuvoje



3 pav. Sanatorių išsidėstymas Lietuvoje

2.3. Sveikatos turizmo paslaugų vartotojai

Sveikatingumo paslaugų vartotojai gali būti kelių tipų, kitaip vadinamos kelios kartos: X ir Y kartos, kurios skirtingai mėgaujasi spa malonumais. Kartos X (gimę nuo 1965 iki 1980) ir kartos Y (gimę nuo 1981 iki 1995) mėgaujasi SPA malonumais skirtingai, kadangi prioritetai su laiku keičiasi. Jaunesnio amžiaus atstovams svarbios šiuolaikinės technologijos, be kurių šiuolaikinis gyvenimas tiesiog neįsivaizduojamas. Tuo tikslu viena iš numatomų tendencijų kaip ir neišvengiama rekomendacija būtų šiuolaikinių technologijų pritaikymas dabartinės kartos poreikiams. Spa paslaugos – tai ne prabanga, o būtinybė, tačiau didelė dalis vartotojų yra gaunantys aukštas pajamas. Šių kartų atstovai dažniau renkasi vykti į SPA grupelėmis, nei atskirai ir vadinama socialiniu SPA. Pirmenybę teikia ne medicininėms paslaugoms, o prevencinėms paslaugoms – sveikatingumo, sveikatinimo tikslais, daugiau naudojasi kosmetinėmis, grožio, geros savijautos atstatymo procedūromis, nei medicininėmis, gydomosiomis paslaugomis.

2008 metais atlikta vartotojų apklausa „Įžvalga apie pasaulinį SPA lankytoją“, analizuojanti 15 šalių SPA lankytojų įpročius, per pastaruosius 10 metų ištyrė, kad SPA lankytojai dažniausiai lankosi SPA centre norėdami numalšinti stresą, tai ir yra pagrindinė apsilankymo SPA centre priežastis, o masažai buvo pati populiariausia paslauga. Ši tendencija pasitvirtina visame pasaulyje. SPA paslauga vartotojams dažniausiai susideda iš masažo ir kūno ar odos priežiūros procedūros. 20 % ir daugiau sudaro neaktyvūs vartotojai, kurie per pastaruosius 12 mėn. nesilankė SPA centre. Nustatyta, kad SPA rinkoje SPA vartotojas lankosi aktyviai, vidutiniškai keturis kartus per metus. Pagrindinė nesilankymo SPA centre priežastis buvo neįkandamos kainos ir kita priežastis - laiko trūkumas. Nesilankantieji SPA centre žmonės pagrindine nesilankymo priežastimi įvardijo „netikrumo“ faktorių. Krizės laikotarpiu žmonės lankosi SPA centruose, tik naudojasi pigesnėmis, trumpesnėmis procedūromis. SPA centrai prisitaikydami prie krizės laikotarpio siūlo suasmenintas SPA paslaugas, šeimos, pusės dienos, laiko patikrintas, trumpesnes procedūras. (pr. SPA tendencijos).

Pagrindinės SPA paslaugų vartotojos – moterys. Tačiau Tarptautinė SPA asociacija neseniai paneigė šiuos įsitikimus. Pavyzdžiui, JAV daugiau kaip trečdalis visų SPA klientų yra vyrai. Rusijos ekspertų duomenimis, čia 60% klientų sudaro moterys, o 40% vyrai. Šiais metais Rusijoje SPA centruose besilankančių vyrų skaičius išaugo dvigubai (lyginti su praėjusiais metais).

SPA centrų pasirinkimą sąlygoja ir tokie veiksniai kaip dizainas, interjeras, ne tik paslaugų pasiūla ir kokybė, bet ir personalo bendravimo įgūdžiai. Malonus darbuotojų bendravimas visada suteikia labai didelių privilegijų SPA centrai. Ypatingai svarbu šiuolaikinių technologijų pritaikymas

SPA centruose bei užsakymo sistemoje bei kiti rinkodaros sprendimai, susiję su šiuolaikinėmis technologijomis.

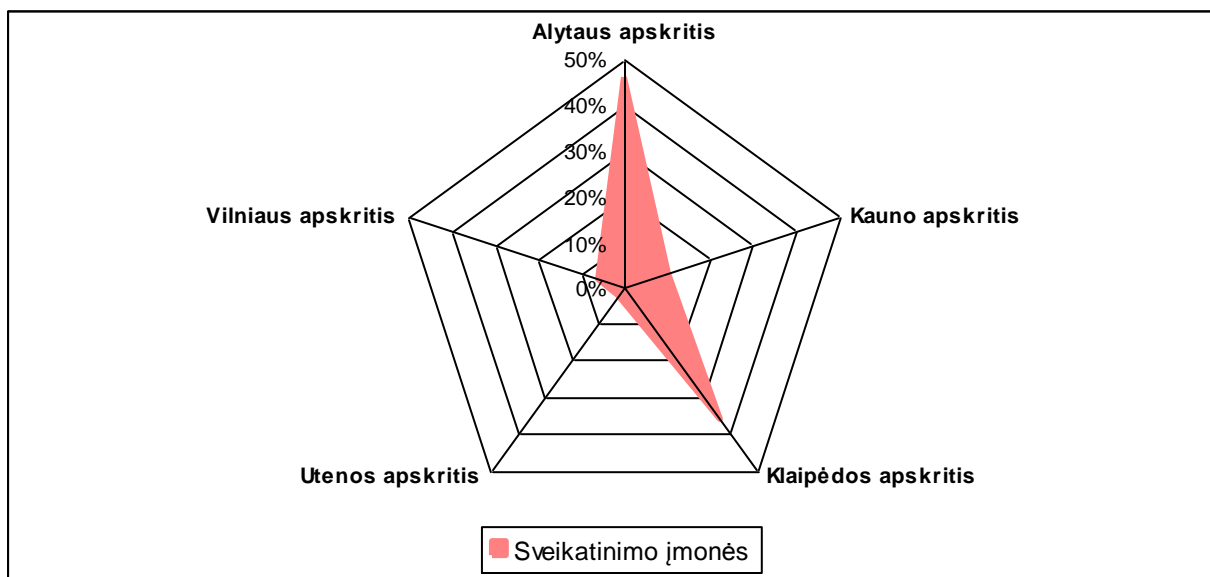
2.4. Sveikatos turizmo sektoriaus statistinė analizė

Siekiant išsiaiškinti sveikatinimo turizmo vertės grandinės efektyvumą, pirmiausia reikia išsiaiškinti sveikatinimo sektoriaus dabartinę situaciją ir atlikti lyginamąją statistinę analizę. Remiantis statistikos duomenimis šiame skyriuje siekiama ištirti sveikatinimo įstaigų apgyvendintų asmenų skaičių sveikatinimo įstaigose, apgyvendinimo įstaigų skaičių bei išsiaiškinti dirbančiųjų skaičių sveikatinimo įstaigose įskaitant ir pajamų, gautų iš sveikatinimo sektoriaus. Palyginimui išanalizuotas sveikatingumo sektorius Lietuvos bei užsienio turistų kontekste. Lyginamoji sveikatinimo ir sveikatingumo statistinių duomenų analizė atskleidžia dabartinę Lietuvos sveikatos turizmo situaciją.

Žinant dabartinę sveikatos turizmo situaciją Lietuvoje, bei lyginant dabartinius duomenis su ankstesnių metų duomenimis, matyti pagrindinės sveikatos turizmo problemos, trūkumai, silpnosios vietos, veiksniai stabdantys sveikatos turizmo veiklą tiek Lietuvos, tiek užsienio mastu. Matyti ir sveikatos turizmo stipriosios pusės, kurias aktualu toliau plėtoti atrandant naujų nišų sveikatingumo bei sveikatinimo turizme. Ši informacija bus reikalinga tolimesniam tyrimui atlikti, susumavus rezultatus pateikti aktualias išvadas tolimesniam sveikatos turizmo vertės grandinės plėtojimui.

Norint išsiaiškinti sveikatinimo turizmo dabartinę situaciją, tikslinga suskaičiuoti sveikatinimo įstaigas, pirmiausia pagal Lietuvos apskritis. Remiantis Lietuvos Statistikos Departamento duomenimis, viso 2011 metais veikė 25 sveikatinimo įstaigos, o tai viena įstaiga mažiau nei 2010 metais. Galima daryti prielaidą, kad sveikatinimo įstaigų veiklą riboja mokesčiai valstybei ar kiti ekonominiai veiksniai. Net 14 sveikatinimo įstaigų įsteigtų Lietuvos kurortuose. Tai Druskininkuose (6), Birštone (2) ir Palangoje (6). Birštone įkurtos savivaldybėms priklausančios sanatorijos, tai „Versmė“ ir „Tulpė“. 3 paveiksle matyti, kad Alytaus apskrityje yra daugiausia sveikatinimo įstaigų, tai beveik puse visų sveikatinimo įstaigų. Nieko stebėtina, kadangi Alytaus apskričiai priklauso Alytaus savivaldybė ir Druskininkų savivaldybė. Tiksliau galima įvardinti, kad daugiausia sveikatinimo įstaigų yra Druskininkuose, tai (6) sveikatinimo įstaigos, Alytaus apskrityje viso (7). Didžiausios sanatorijos yra Druskininkuose, tai „Lietuvos“ sanatorija, „Eglės“ sanatorija, „Draugystės“ sanatorija, „Nemuno“ sanatorija, vaikų reabilitacinė sanatorija „Saulutė“, sanatorija „Belorus“. Antroje vietoje galima būtų įvardinti Klaipėdos apskritį, kurioje Klaipėdoje ir Neringoje nėra sveikatinimo įstaigų, yra (6) įstaigos, kurios priklauso Palangos miesto savivaldybei. Palangoje yra kelios sanatorijos, kurios priklauso valstybei, tai „Palangos gintaras“ ir „Baltijos poilsio

namai“, visos kitos sanatorijos yra privačios. Vilniaus ir Kauno mieste, nors tai vieni didžiausių miestų, Vilniuje (3), Kaune (1). Iš to galima daryti išvadą, kad daugiausia sveikatinimo įstaigų įsikūrę Lietuvos kurortuose, kur natūralu, kad gydomsi ar reabilituojasi ne tik Lietuvos bet ir užsienio turistai. Sveikatinimo įstaigos – tai ne tik sveikatos stiprinimo, bet ir sveikatos priežiūros įstaigos, sanatorijos ar reabilitacijos centrai, daugiausia iš jų vadinamos sanatorijomis. Dar vienas pastebėjimas, kad visos šios sveikatinimo įstaigos dirba visus metus, todėl sezoniškumas jose neturėtų žymiai įtakoti turistų apsilankymą jose.



Šaltinis: Statistikos departamentas. 2011 m. leidinys “Viešbučių ir turizmo įmonių statistika 2011 m.”

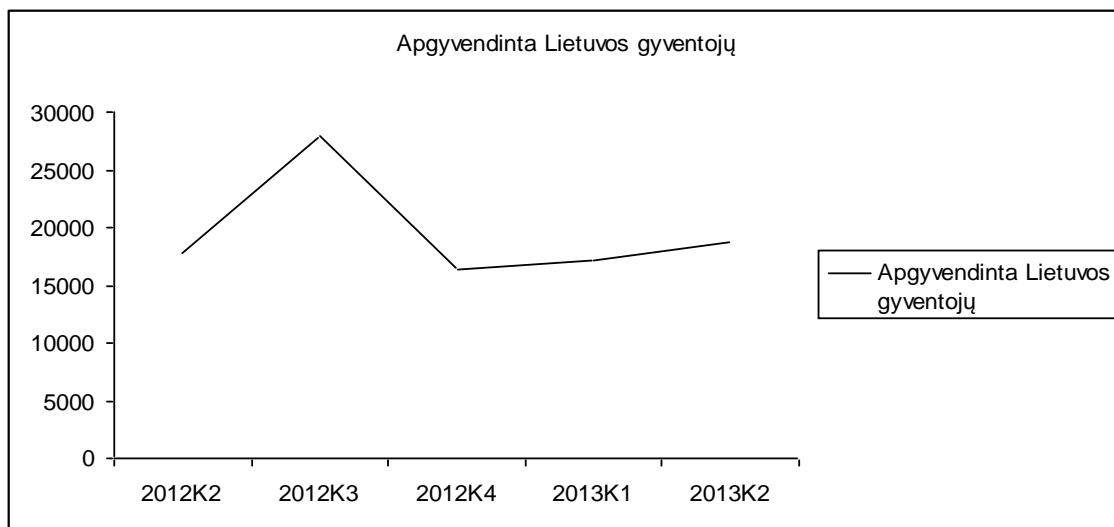
4 pav. 2011 m. balandis-birželis. Apyvaidinta Lietuvos svečių sveikatinimo įmonėse

Norint įvertinti sveikatingumo įmonių sezoniškumą, tikslinga įvertinti sveikatingumo įmonėse apsilankiusių turistų skaičių ketvirčių laikotarpyje.. Sveikatingumo įmonėse 2012 - 2013 metais apsilankiusių Lietuvos gyventojų vidurkis siekia 20 000. (4 pav.). Didžiausias vietinių gyventojų antplūdis matomas 2012 m. trečiąjį ketvirtį. Iš to galima daryti išvadą, kad sezoniškumas vis dėl to yra ir įtakoja vietinių turistų apsilankymo priežastį. 2012 metų trečiąjį ketvirtį vietinių gyventojų skaičius siekia 27980, mažiausias Lietuvos gyventojų apsilankymų skaičius matomas 2012 metų paskutinįjį ketvirtį – 16333. Taigi, daugiausia Lietuvos gyventojų vyksta poilsiauti bei atstatyti savo jėgas, protinę būseną - vasaros laikotarpiu, t.y. liepos - rugsėjo mėn. Mažiausiai Lietuvos gyventojų keliauja pailsėti šaltuoju metų sezonu, t.y. spalio – gruodžio mėnesiais. Taigi, Lietuvos gyventojai vyksta poilsiauti daugiausiai vasaros metu, galbūt todėl, kad tai atostogų metas, kai yra laiko pasirūpinti savimi.

Sezoniškumo kaitos palyginimui tikslinga iširti užsienio turistų pasiskirstymą pagal

ketvirčius. Sezoniškumas užsienio turistams daro taip pat didelę įtaką užsienio turistų keliavimo motyvui.

Daugiausia užsienio turistų naudojosi sveikatingumo paslaugomis 2012 metų trečiąjį ketvirtį, matoma ta pati keliavimo tendencija, kaip ir 5 pav.. užsienio turistai taipogi mažiausiai keliauja šaltuoju metų sezonu. 6 pav.



Šaltinis: Statistikos departamentas

5 pav. **Apgyvendinta Lietuvos gyventojų sveikatingumo įmonėse 2012 - 2013 m.**

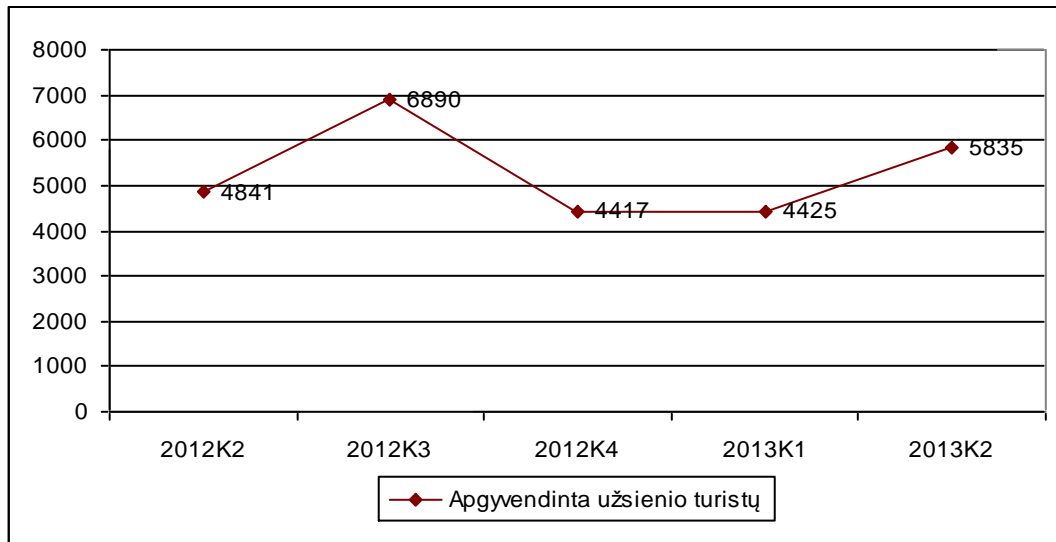
Lyginant Lietuvos gyventojų ir užsienio turistų kaitą, matomas ryškesnis paskutiniojo 2013 metų trečiojo ketvirčio kilimas. Nuo 2013 metų tiek prieš tai esančiame tiek šiame paveiksle matomas kilimas. Galima daryti išvadą, kad užsienio turistai sveikatingumo paslaugomis yra labiau linkę naudotis vasaros metu, kaip ir Lietuvos gyventojams – tai atostogų metas, kai galima sau leisti pasimėgauti sveikatingumo turizmo teikiamomis paslaugomis. Taigi, užsienyje taikoma tendencija, kad sveikatingumo turizmui mažiausiai gresia sezoniškumo problema, Lietuvoje nepasitaisina. Vasaros sezonas vis dar išlieka patraukliausiu ir aktyviausiu metų sezonu. Reziume: reikia atkreipti dėmesį į sezoniškumo problemą ir ją kuo greičiau spręsti mažinant sezoniškumą. Šiai problemai spręsti reiktų didinti paslaugų įvairovę žiemos sezonu, pvz. įrengti daugiau slidinėjimo trąsų, kaip tai padarė Birštono savivaldybė bei didinti paslaugų kiekį. Tikslinga diferencijuoti paslaugas, suteikiant atvykstantiems turistams didesnę ir įvairesnę paslaugų pasirinkimą. Tokiu būdu, turistai turės galimybę pailsėti ir atgauti jėgas ne tik vasaros sezonu, bet ir žiemos ar rudens metu. Turistai turi turėti galimybę turėti kuo užsiimti bet kuriuo sezono metu, o tai beabejo tik paskatintų atvykstantįjį turizmą, kas paskatintų kasmetinį pajamų augimą.

Kitas ypatingai svarbus turizmo vertės grandinės veiksnys, tai ekonomika. Norint išsiaiškinti sveikatinimo įmonių pelningumą, kas yra labai svarbu norint pakelti šalies ekonomikos lygį, reikia

ištirti koks sąnaudų ir pajamų santykis. (7 pav.).

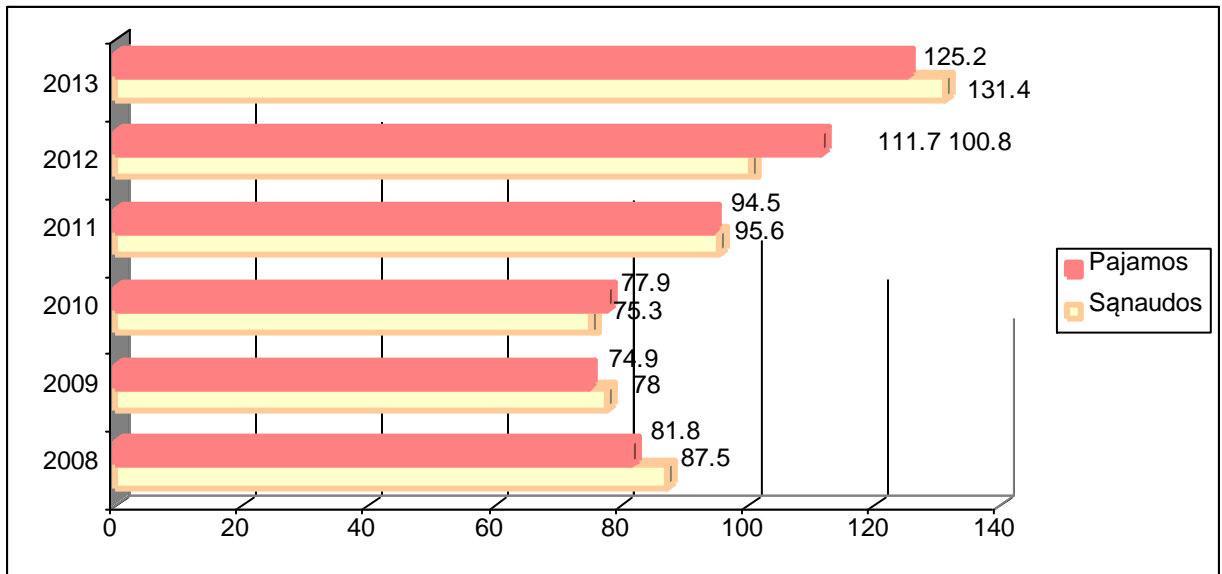
Lietuvos statistikos duomenimis sąnaudos viršijo pajamas 2005, 2006, 2008, 2010 metais, ir tik 2007, 2009 dirbo nenuostolingai, kai pajamos viršijo sąnaudas. Nuo 2006 metų pajamos tik augo, nuo 74.9 iki 125.2 mln litų. Sąnaudos taip pat tendencingai augo nuo 2007 metų, tik nuo 2005 metų krito iki 2007 metų, nuo 2007 metų sąnaudos didėjo, ypatingai nuo 2007 iki 2008 metų. Deja, pastaruoju metu sveikatingumo įmonės dirbo nepelningai, nuostolingai. Didžiausias pajamų ir sąnaudų pokytis sveikatingumo įmonėse pastebimas 2009 metais. Didžiausias nuostolis buvo 2005 ir 2010 metais. Iš gautų rezultatų galima daryti prielaidą, kad situacija Lietuvoje blogėjo, o 2010 metais pasiekė maksimumą patirdama didžiausią nuostolį.

Sveikatingumo įstaigų veikla pagal 2011 metų balandį – birželį. 2011 metais sveikatingumo įstaigų veikla žymiai pelningesnė, nei sveikatinimo įstaigų 2010 metais. (8 pav). Pajamos visu tūkstančiu lenkia sąnaudas. Pelningą sveikatingumo įmonių veiklą gali lemti sveikatingumo įmonių populiarėjimas, sveikatingumo turizmo didėjanti paklausa ir sveikatingumo įmonių plėtra.



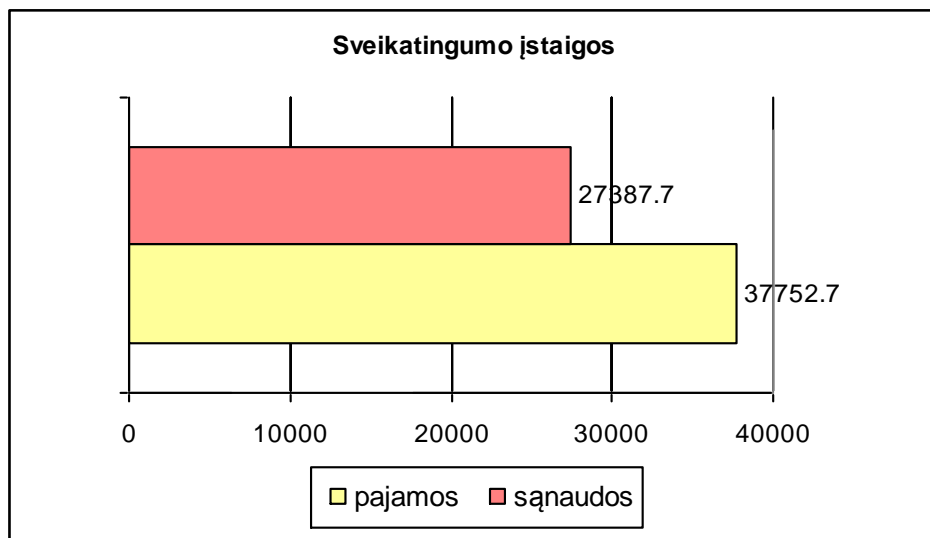
Šaltinis: Statistikos departamentas

6 pav. Apgyvendinta užsieniečių sveikatingumo įmonėse 2012- 2013 m Lietuvoje



Šaltinis: Statistikos departamentas

7 pav. Sveikatinimo įstaigų pajamų ir sąnaudų palyginimas 2008-2013 metais, mln. Lt. Lietuvoje



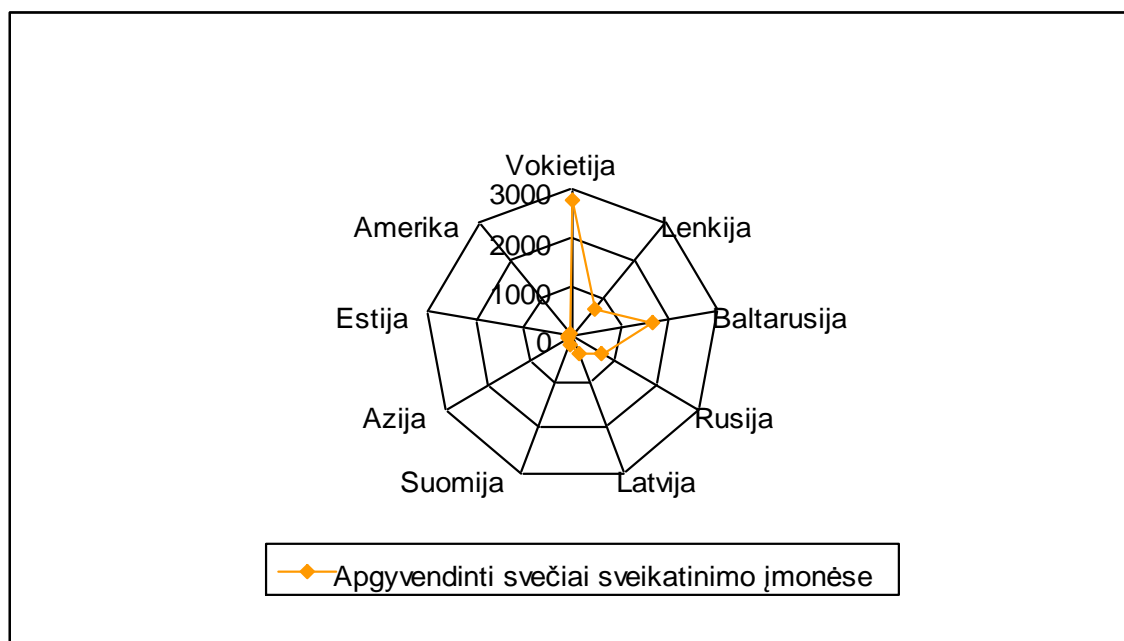
Šaltinis: Statistikos departamentas. 2013 m. leidinys "Viešbučių ir turizmo įmonių statistika 2013 m."

8 pav. Apgyvandinimo įstaigų veikla Lietuvoje 2013 m. balandis-birželis

Tai sudaro beveik tiek, kiek sudaro 15 Europos sąjungos šalių, t.y. 2973 (iš 15 Europos sąjungos šalių). Antroje vietoje yra Baltarusija, o tai yra 1702 turistų, trečioje vietoje Lenkija ir ketvirtoje – Rusija.

Išvada – daugiausia turistų atvyksta į sveikatinimo įstaigas iš didžiųjų ir turtingesnių šalių, tokių kaip Vokietija, Lenkija. Vokietijos turistai daug keliauja, o tokį didelį vokiečių srautą į Lietuvą įtakoja geografinė Lietuvos padėtis, vokiečiams yra lengvai prieinama, pigios ir kokybiškos paslaugos, kurias gali gauti netoli nuo namų. Sveikatingumo turizmo samprata ir teikiamų sveikatingumo paslaugų

kokybė yra panašaus, vokiečiams priemamo pobūdžio. Baltarusija – kaimyninė šalis, į Lietuvą traukia greičiausiai paslaugų kokybė, tuo pačiu galimas ir giminių lankymas. Iš Rusijos bei Latvijos taip pat sulaukiama turistų. Galima daryti išvadą, kad didžiausią potencialą kaip tikslinė rinka, į kurią reikia orientuotis teikiant ne tik sveikatinimo bet ir sveikatingumo paslaugas, yra Vokietija. Mažiausią potencialą turi tokios šalys kaip Airija, Jungtinė Karalystė, Austrija, Belgija, Slovakija, Kipras ir kitos šalys, kurioms sveikatinimo turizmas nėra populiarus arba renkasi kitą alternatyvą. Saulėtųjų šalių gyventojai labiau renkasi jiems priimtinesnę alternatyvą.

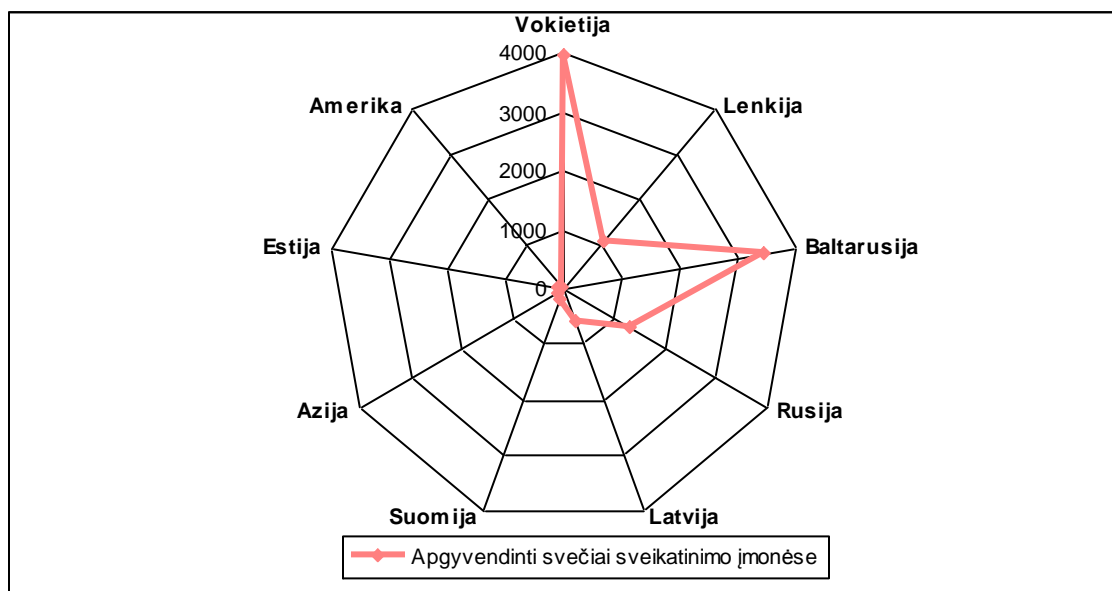


Šaltinis: Statistikos departamentas

9 pav. **Apgyvendintų svečių sveikatinimo įstaigose pagal šalis 2011 balandžio- birželio mėnesiais Lietuvoje**

Sveikatinimo turizmo vertės grandinėje mažas turistų skaičius gali turėti ir kitą reikšmę, t.y. rinkodaros trūkumas. Lietuva turi didelį potencialą kainų ir kokybės atžvilgiu. Didelį poveikį daro Lietuvos kaip nepatrauklios bei mažai žinomos šalies įvaizdis, kuris susiformavęs neigiamai taip pat dėl spragos rinkodaroje. Prieš tai išanalizavus apgyvendintų svečių skaičių pagal šalis sveikatinimo įstaigose 2011 balandžio – birželio mėnesiais, matomas ryškus pokytis 11 pav. Vokietijos, Baltarusijos šalių, beveik dvigubai padaugėjo turistų. Kitų šalių apgyvendintų svečių skaičius pasikeitė nežymiai, šiek tiek padidėjo. Pastebima sparti Baltarusijos ir Vokietijos augimo tendencija ilgesniu laikotarpiu. Tai pagrindinės sveikatinimo turizmo tikslinės rinkos, į kurias orientuojantis, pozicionuojant Lietuvos šalį

kaip sveikatos turizmui patrauklią šalį, atsižvelgiant į šias dvi pagrindines rinkas, rezultatai turėtų būti dar geresni. Taigi, sveikatingumo turizmo tikslinės rinkos yra Vokietija, Baltarusija ir Lenkija.

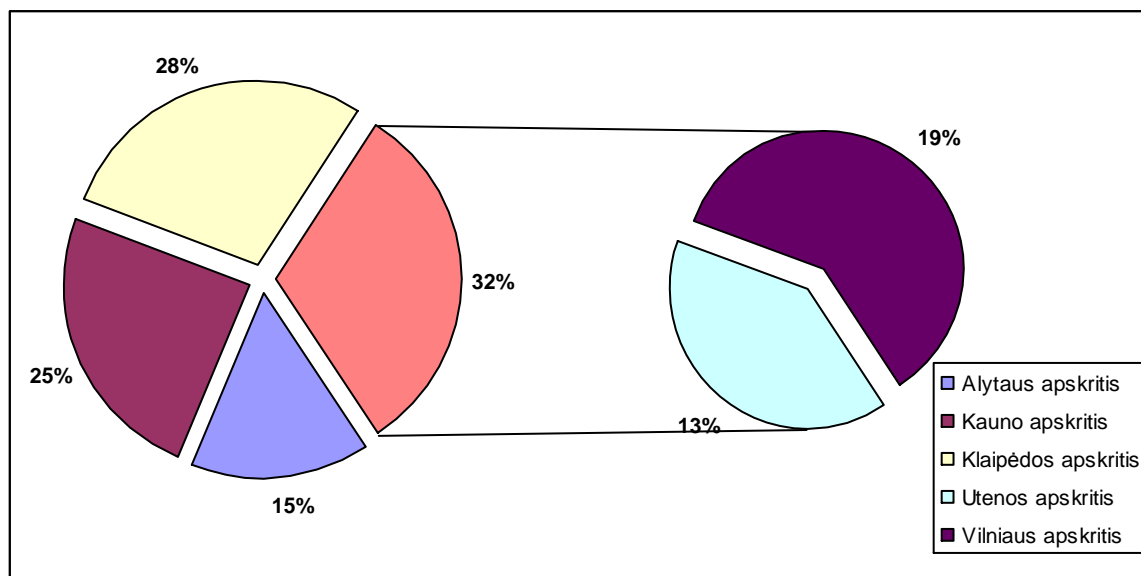


Šaltinis: Statistikos departamentas

10 pav. Apgyvendintų svečių sveikatinimo įstaigose pagal šalis 2011 sausio- birželio mėnesiais

Norint išsiaiškinti ne tik užsienio, bet ir vietinę turizmo rinką, aktualu sužinoti kiek vietinių gyventojų apsilanko Lietuvos apskrityse. Daugiausia vietinių gyventojų vienai dienai lankosi Klaipėdos apskrityje, tai Klaipėdos miesto savivaldybėje, Neringos ir Palangos savivaldybėse. Klaipėda, Neringa, Palanga – miestai, esantys prie jūros, todėl natūralu, kad dauguma vietinių gyventojų važiuoja poilsiauti ar aplankyti giminių į Klaipėdos apskritį (11 pav). Antroje vietoje – Kauno apskritis, t.y. Kauno ir Birštono savivaldybės. Birštonas – vienas iš kurortų, Kaunas – patrauklus miestas savita architektūra, turintis istorinių - kultūrinių paminklų. Trečioje vietoje – Vilniaus apskritis, traukia lankytojus vien tai, kad yra Lietuvos sostinė, vienas didžiausių Lietuvos miestų, žavus ne tik savo senamiesčiu, bet ir savo kultūra. Ir ketvirtoje vietoje Alytaus apskritis. Alytaus apskričiai priklauso Alytaus ir Druskininkų savivaldybės. Druskininkai – vienas didžiausių ir populiariausių Lietuvos kurortų, pasižymintis tvarka bei išvystyta infrastruktūra, klestintis sveikatingumo, SPA, sveikatinimo paslaugų pasiūla bei siūlomų paslaugų kokybe. Druskininkai paslaugų kainos ir kokybės atžvilgiu gali konkuruoti ir su Europos rinka. Taigi, galima daryti išvadą, kad vienadieniai vietiniai lankytojai daugiausia lankosi Klaipėdos apskrityje ne tik giminių lankymo tikslais, bet ir poilsio, jėgų atstatymo tikslais, nors trumpam atritrūkstant nuo

kasdienių rūpesčių.



Šaltinis: Statistikos departamentas. 2011 balandis-birželis.

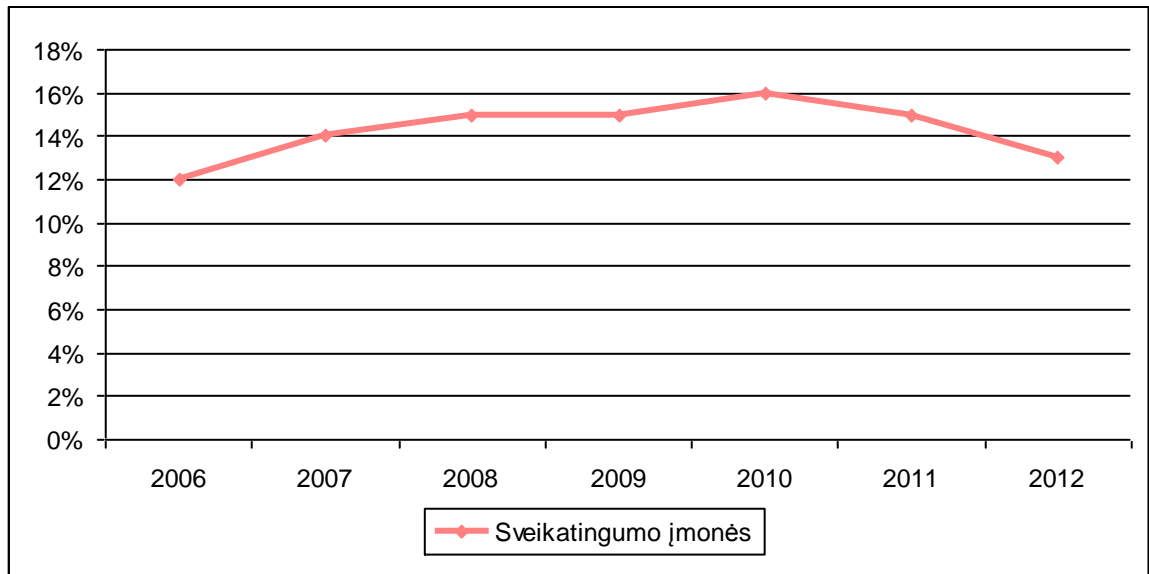
11 pav. Vietinių viendienių lankytojų kelionės pagal kelionės tikslą Lietuvoje

Siekiant ištirti sveikatos turizmo sektorių, tikslinga ištirti sveikatinimo ir sveikatingumo sritis. Ištyrus sveikatinimo įmonių veiklą, pajamų ir sąnaudų santykį, sveikatinimo įmonių skaičių, bei pagrindines tendencijas, tikslinga ištirti lygiagrečią šaką sveikatinimui, tai kita turizmo sudedamoji dalis – sveikatingumas. Lietuvos statistikos duomenimis sveikatingumo įmonių viso 2013 metais - 22 (12 pav.).

Sveikatingumo įmonių skaičius 2006 metais buvo mažiau, kaip ir 2012 metais, skiriasi tik 1%, 2006 – 12%, 2012 – 13 %. Didžiausias augimas buvo nuo 2006 – 2010 metų, 2%. Didžiausias įmonių sumažėjimas matyti nuo 2011 – 2012 metų. 2008 – 2009 metais sveikatingumo įmonių skaičius išliko toks pats, 2010 metais padaugėjo įmonių, 2011 metais vėl krito sveikatingumo įmonių skaičius ir toliau tendencingai mažėjo iki pat 2012 metų.

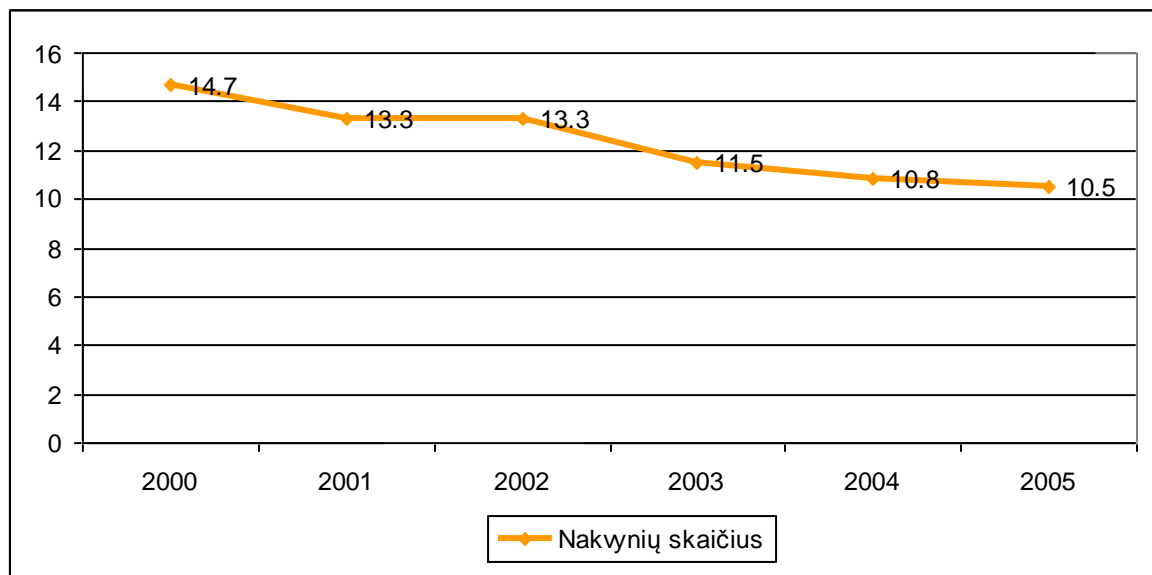
Norint kuo daugiau pritraukti užsienio turistų, būtina išanalizuoti ne tik ilgesniam laikotarpiui apsistojuusių turistų trukmę, bet ir trumpesniam laikotarpiui apsistojuusių turistų trukmę. Svarbūs yra tiek trumpam tiek ilgam laikotarpiui apsistoję turistai. Dėl to aktualu yra įvertinti ne tik ilgam laikotarpiui atvykusių turistų bet ir kiek vidutiniškai turistai apsistoja sveikatingumo įstaigose.

Iš 13, 14 pav. galima spręsti, kad tiek Lietuvos, tiek užsieniečio, apsistojusio sveikatingumo įstaigoje, vidutinė trukmė yra daugiau nei 10 dienų. Matyti, kad užsienio turistų apsistojimo sveikatingumo įstaigoje trukmė yra didesnė, nei Lietuvos gyventojų.



Šaltinis: Statistikos departamentas

12 pav. Sveikatingumo įmonių skaičius pagal metus nuo 2003- 2012 m.

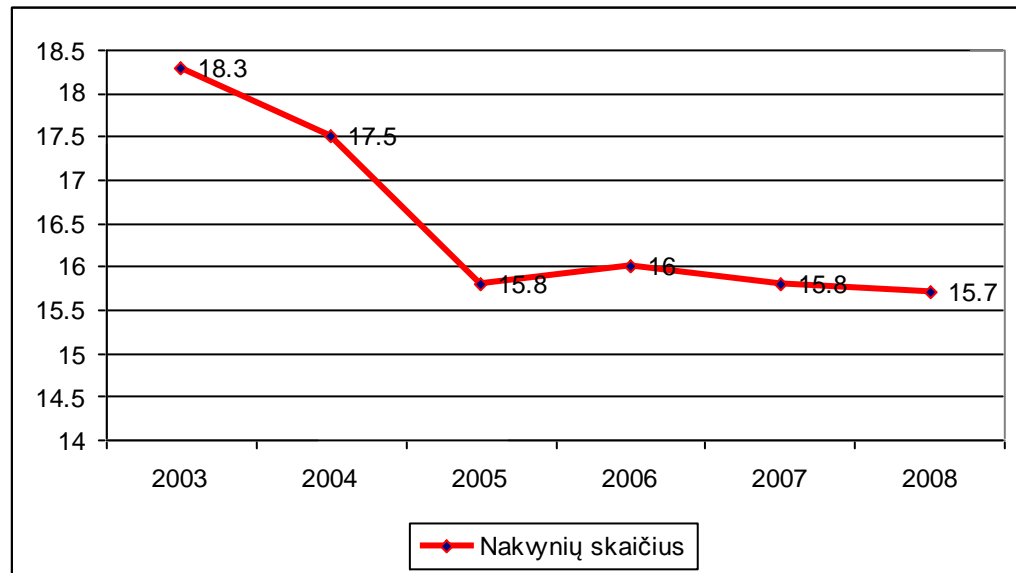


Šaltinis: Statistikos departamentas

13 pav. Lietuvos gyventojų vidutinis nakvynių skaičius sveikatingumo įstaigose vieno vizito metu 2003- 2008

Tiek užsieniečio, tiek Lietuvos gyventojų vidutinė nakvynės trukmė sveikatingumo įmonėje turi tendenciją mažėti. Galima daryti išvadą, kad tiek Lietuvos, tiek užsienio turistai linkę apsistoti vis trumpesniajam laikotarpiui, galbūt todėl, kad vyksta į sveikatingumo įmones ne tik gydytis, bet ir

relaksuoti, labiau poilsiauti, nei gydytis, dėl to trukmė ir trumpėja. O tai labai svarbu sveikatingumo turizmo plėtrai. Užsienio turistai po truputį užima ne tik sveikatinimo bet ir sveikatingumo rinką.

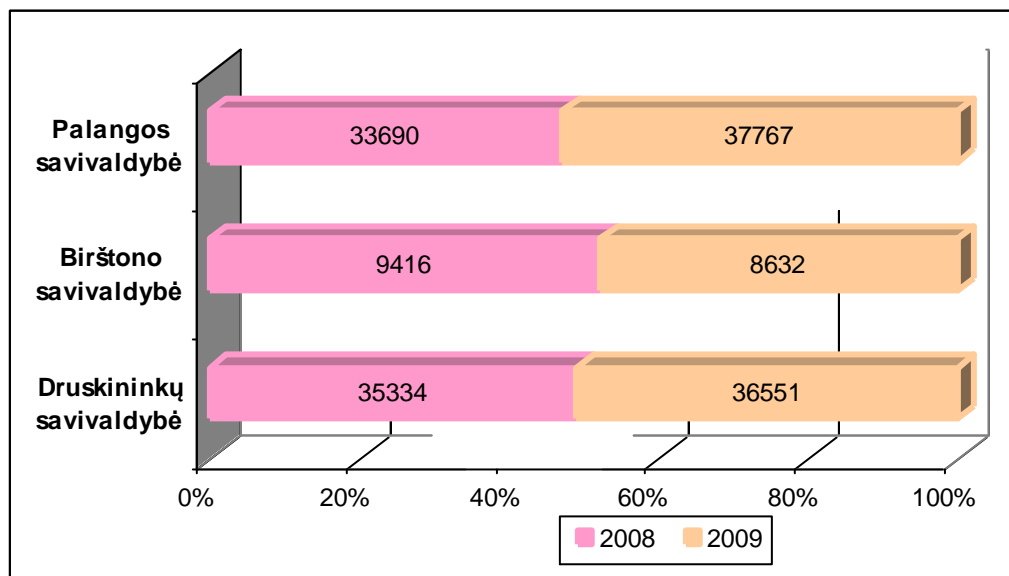


Šaltinis: Statistikos departamentas

14 pav. Užsienio turisto vidutinis nakvynių skaičius sveikatingumo įstaigose vieno vizito metu

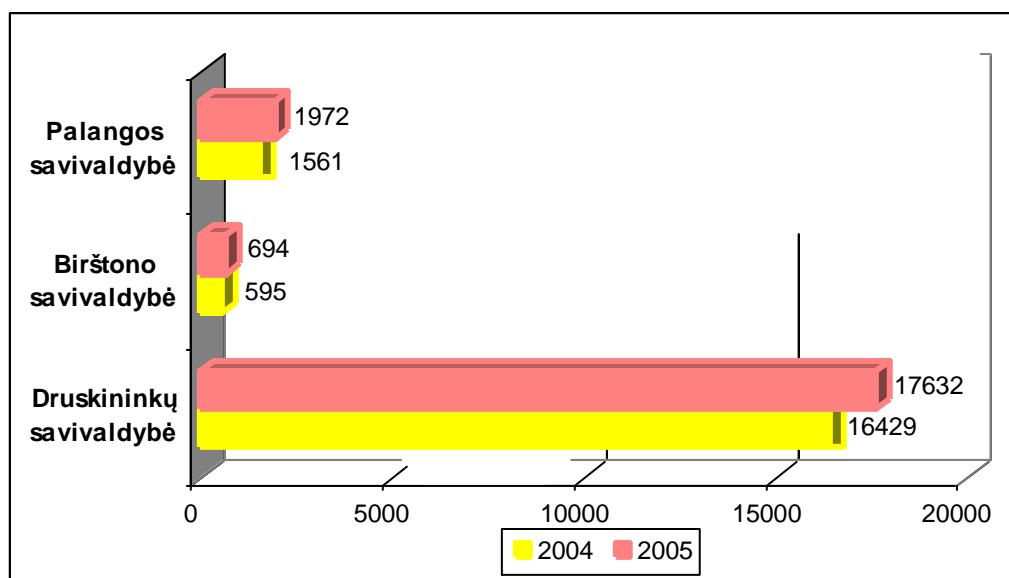
Lyginant sveikatinimo įstaigų klientų sudėtį, ryškėja tendencija, kad Lietuvos gyventojų daugiausia lankosi Druskininkuose ir Palangoje. 15 pav. matyti – Druskininkuose daugiausia lankosi ir užsienio turistų, kadangi tai vienas populiariausių ir daugiausiai sveikatinimo bei kitų paslaugų teikiantis kurortas, tvarkingas bei sutvarkytas miestas kasmet pritraukiantis tūkstančius užsienio turistų. Skirtingų paslaugų spektrą Druskininkuose parodo siūlomų paslaugų, teikiamų sveikatingumo įmonėse, diferenciacija. Sveikatingumo įmonėse daugiau teikiama gydymo bei relaksacijos paslaugų. Tuo tarpu reabilitacijos paslaugų teikiama mažai, reabilitacijai skiriama daugiau dėmesio kituose kurortuose, tokiuose kaip Birštonas, Palanga. Druskininkai turi tik vieną vaikų reabilitacijos sanatoriją, visos kitos sanatorijos teikia daugiau relaksacines gydomasias paslaugas. Galima teigti, kad iš gydomųjų kurortų Druskininkai užima pirmą vietą, tuo tarpu Palanga užima pirmą vietą iš pajūrio kurortų. Birštone kaip matyti 15 ir 16 pav. lankosi mažiausiai tiek Lietuvos tiek užsienio turistų, bet daugiau lankosi Lietuvos gyventojų, nei užsienio turistų. Birštonas – nedidelis kurortas, kuris paklausa atsilieka nuo kitų didžiųjų kurortų kaip Palanga ir Druskininkai. Birštono kurorto savivaldybė, suprasdama realią padėtį, sprendžia sezoniškumo problemą, norėdama daugiau pritraukti ne tik užsienio, bet ir Lietuvos gyventojų. Tai vienintelis iš kurortų, kuriame įkurta slidinėjimo trasa. Be to Birštono “Tulpės” sanatorija vienintelė visoje Lietuvoje teikia savitarnos purvo terapijos procedūras bei yra vienintelis kurortas Lietuvos pačioje širdyje,

40 km nuo Kauno. Tai galima būtų teigti, kad atstumo atžvilgiu didžiųjų miestų gyventojams – Vilniui, Kaunui tai artimiausias kurortas, į kurį turėtų plūsti didžiųjų miestų gyventojai. Deja, tai ne pats populiariausias Lietuvos kurortas.



Šaltinis: Statistikos departamentas

15 pav. Kurortų sveikatingumo įstaigose apgyvendintų Lietuvos gyventojų skaičius 2008-2009 m.



Šaltinis: Statistikos departamentas

16 pav. Lietuvos kurortų sveikatingumo įstaigose apgyvendintų turistų iš užsienio skaičius 2008-2009 m.

Statistinės analizės rezultatai. 20 metais daugiausia lankytojų sveikatinimo įstaigose lankėsi Alytaus apskrityje, kadangi daugiausia sveikatingumo įstaigų yra Alytaus apskrityje – net 7 sanatorijos – Alytaus apskrityje ir 6 sanatorijos – Druskininkuose.

2005 – 2010 metais augantis pajamų ir sąnaudų santykis 2010 metais pastebimas sąnaudų ir pajamų ryškus skirtumas, kai sąnaudos viršija pajamas, sveikatingumo įmonės dirbo nuostolingai. Lietuvos statistikos duomenimis lankytojų skaičius sveikatingumo įstaigose 2013 metų pirmoje pusėje turi tendenciją augti, vadinasi Lietuvos turizmo rinka po truputį atsigauna, turėdama puikias perspektyvas sveikatos turizmo plėtrai.

Padaryta išvada – sezoniškumas sveikatingumo įstaigose egzistuoja, nors ir buvo manyta, kad sezoniškumas sveikatingumo įstaigose neįveikiamas, kadangi sveikatingumo įstaigos dirba visus metus. Tokia hipotezė nepasitvirtino, kadangi Lietuvos statistikos duomenimis didžiausias vietinių gyventojų antplūdis buvo 2012 metų trečiąjį ketvirtį – vasaros sezono metu – 27980, mažiausias vietinių gyventojų apsilankymo sveikatingumo įstaigoje skaičius – 2012 metų paskutinįjį ketvirtį – 16333.

Sveikatingumo įstaigoje apsilankusių sveikatingumo paslaugų vartotojų vidutinė apsilankymo trukmė – 10 dienų.

Vietinių vienadienių lankytojų kelionės dažniausios Klaipėdos apskrityje (28 %), kadangi yra galimybė pabūti prie jūros gerai praleidžiant laiką pramogų tikslu. Kauno apskrityje – Kaunas, Birštonas, Rumšiškės ir kitos patrauklios lankytinos vietos. Alytaus apskrityje – daugiausia sveikatingumo įstaigų, bet vietinių vienadienių lankytojų nesilanko, nes sveikatingumo įstaigose vidutinė apsilankymo trukmė – 10 dienų.

2008, 2009 metų Lietuvos statistikos duomenimis – Palanga pritraukė daugiausiai Lietuvos gyventojų, 2009 m. – 37 767. Druskininkų savivaldybė atsiliko tik 1 tūkst. – 36551. Birštono savivaldybės sveikatingumo įstaigose apsilankė mažiausiai Lietuvos gyventojų – 8632.

Užsieniečių populiariausias sveikatingumo kurortas 2009 m. – Druskininkai (17632). Mažiausiai populiarius 2009 m. – Birštonas (694).

Pastebima tendencija, kad daugiausiai užsienio turistų atvyksta iš Vokietijos, Baltarusijos ir Lenkijos. Tai pagrindinės turizmo rinkos, į kurias reikėtų orientuotis vystant sveikatos turizmą. Kaimyninės šalys turi didžiulį potencialą būti tikslinėmis rinkomis, kuriose galimas sveikatos turizmo vystymas.

3. LIETUVOS SVEIKATOS TURIZMO VERTĖS GRANDINĖS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodika

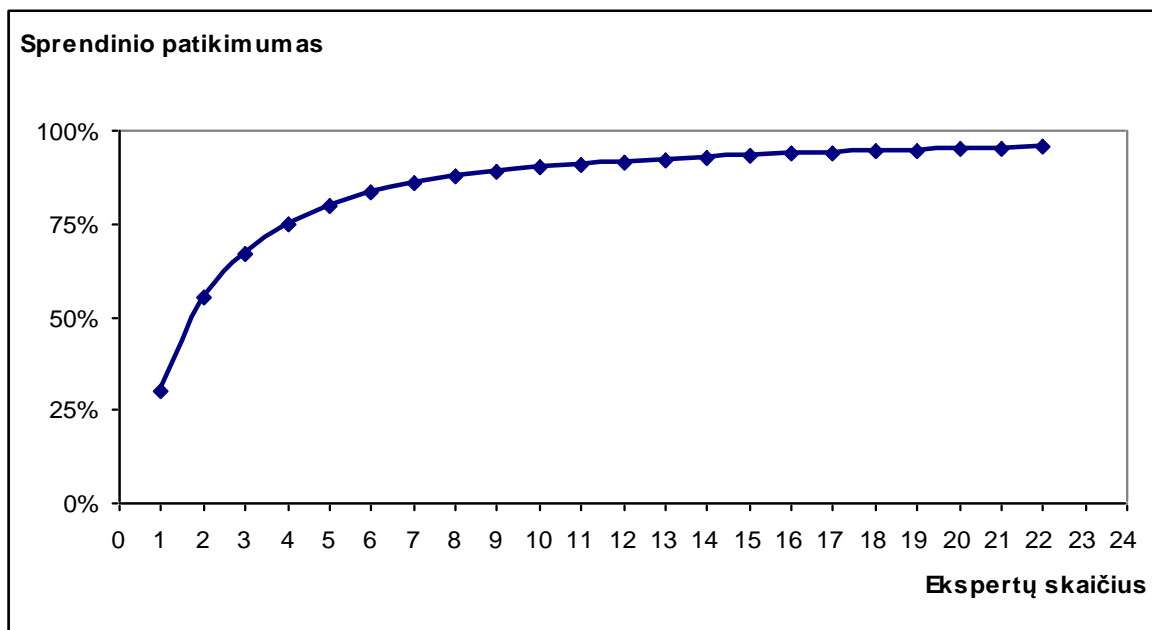
Ištirus sveikatingumo turizmo vertės grandinės efektyvumą Lietuvoje iš profesionaliosios pusės, apklausiant ekspertus, tikslinga buvo ištirti sveikatingumo turizmo situaciją iš vartotojų pusės. Keli minėtieji pasirinkti tyrimo būdai buvo pasirinkti su tikslu kuo išsamiau ištirti sveikatingumo turizmo dabartinę situaciją bei sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti Lietuvos vartotojų poziciją sveikatos paslaugų vertės grandinėje. Svarbu ištirti koks vartotojų santykis su sveikatos sferos **objektais** – sveikatingumo, sveikatinimo srityse, kokia dabartinė sveikatos sektoriaus situacija Lietuvoje. Lietuvos gyventojų ir užsieniečių požiūris į sveikatingumo paslaugas, padės atskleisti esamą sveikatos t u r i z m o vertės grandinės būklę ir padaryti išvadas, padėsiančias sveikatos turizmovertės grandinės tolimesniam tobulinimui. Pagal pasirinktus kriterijus buvo pasirinkta apklausiamoji grupė, kurią sudarė 20 - 35 ; 35 - 55; 55 - 75 amžiaus Lietuvos gyventojai ir užsieniečiai .

Tyrimo metodas: apklausos metodas anketavimo būdu. Anketa buvo sudaryta iš 22 klausimų, iš kurių 18 klausimų buvo uždari ir 4 klausimai buvo atviri, į kuriuos atsakydami Lietuvos gyventojai ir užsieniečiai galėjo pareikšti savo nuomonę. Anketa buvo sudaryta lietuvių, anglų, rusų kalbomis. Labiausiai užsienio kalba sudarytos anketos buvo akcentuojamos į viešbutyje gyvenančius svečius, sanatorijų bei SPA centrų paslaugų vartotojus. Klausimai buvo susiję su sveikatos sektoriaus (sveikatingumo, sveikatinimo) sritimis, skirti išsiaiškinti respondentų nuomonę. Anketos buvo išdalintos sanatorijoje, viešbutyje, SPA centre ir pavieniams respondentams. Apklausa buvo vykdoma keliais būdais: anketos buvo pildomos raštu ir interviu metodu, kadangi ne visose įstaigose buvo tikslinga pildyti anketas vartotojams, į specialius klausimus atsakė telefonu. Telefonu buvo skambinta į Birštono, Palangos, Druskininkų sanatorijas, buvo skambinta į Neringos SPA centrą, įkurtą viešbutyje, kur maloniai sutiko atsakyti į anketos klausimus.

Socialinės - demografinės respondentų charakteristikos. Aptariant tyrimo rezultatus, svarbu aprašyti respondentų bendruosius duomenis. Respondentų, dalyvavusių tyrime amžius siekia nuo 19 iki 75 metų. Toks amžiaus skirtumas pasirinktas dėl skirtingų kartų savito suvokimo. Jaunosios ir vyresniųjų kartų skirtumai svarbūs tyrimo apibendrinimo išsamumui. Didžiausią dalį atsakiusiųjų sudaro 46 - 58 m. - 30 % , bet visos amžiaus grupės pasiskirsto da ugmaž po lygiai – 19 - 36 m. - 28%, 58 – 76 m. – 26%.nuo 36 - 46 m. sudaro 16%. Daugiausiai atsakiusiųjų sudarė Vilniaus

miesto respondentai.



Šaltinis. Mokslinių tyrimų analizė – ekspertiniai metodai.

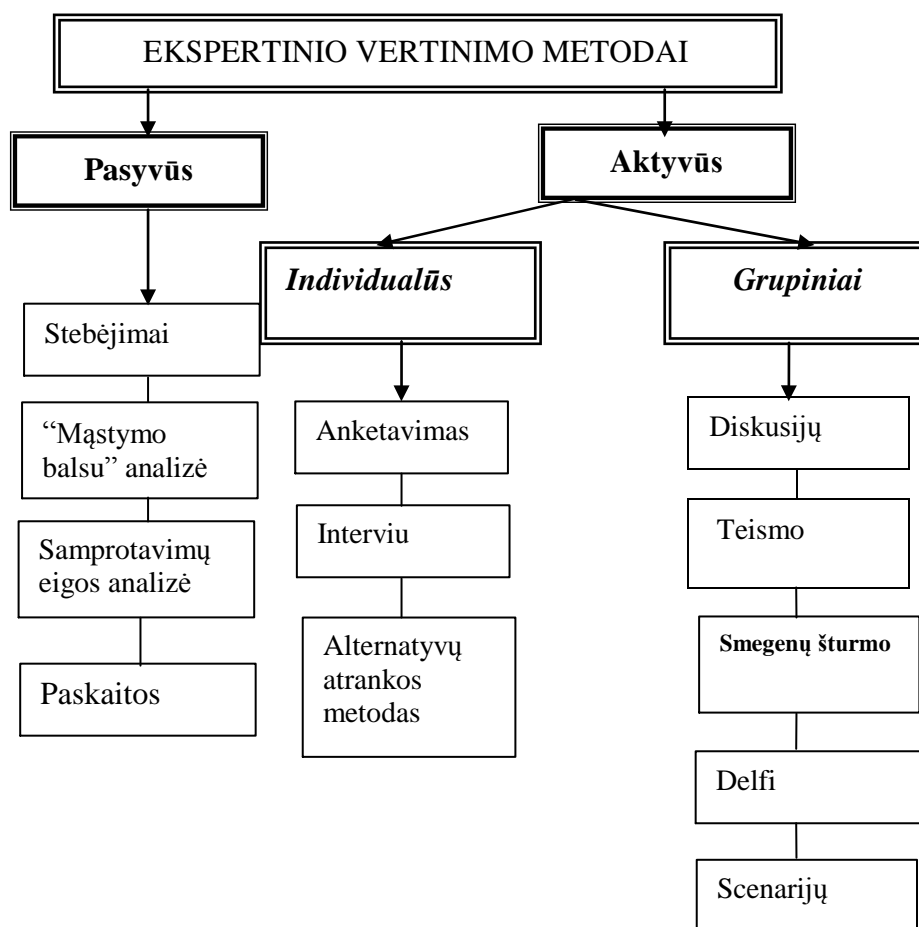
17 pav. Ekspertų vertinimų standartinio nuokrypio priklausomybė nuo ekspertų skaičiaus

Sveikatos turizmo vertės grandinės analizė. Siekiant ištirti sveikatos turizmo vertės grandinę Lietuvoje, reikėjo ištirti esamą Lietuvos situacijos analizę. Šiam tyrimui atlikti buvo pasirinktas apklausos metodas anketavimo būdu apklausiant Lietuvos ekspertus, susijusius su sveikatos turizmu. **Tyrimo tikslas:** ištirti sveikatos turizmo vertės grandinės galimybes Lietuvoje. **Tyrimo objektas:** sveikatos turizmo vertės grandinės galimybės Lietuvos perspektyvoje (į sveikatos turizmo sąvoką įeina sveikatingumo ir sveikatinimo sąvokos, SPA sąvoka priklauso sveikatingumo ir sveikatinimo sąvokoms). **Tyrimo metodo pasirinkimą** įtakojo siekis išsamiai ištirti sveikatos turizmo galimybes. Pasirinktas pasyvus individualus ekspertinis metodas. **Ekspertų apklausa** galima išnagrinėti sveikatos turizmo vertės grandinės galimybes iš profesionaliosios ekspertų pusės. Ekspertų kompetencija padės atskleisti sveikatos turizmo vertės grandinės galimybes Lietuvos perspektyvoje kitu aspektu, įvertinant situaciją kaip iš gamintojų ar stebėtojų pusės. Pagal pasirinktus kriterijus buvo pasirinkta kompetentinga ekspertų grupė, kurie į klausimus atsakinėjo elektroniniu būdu. Toks būdas buvo pasirinktas įvertinus pagrindinius įvairių būdų privalumus ir trūkumus. Ekspertų grupė buvo sudaryta iš 60 ekspertų – iš Sveikatos ir apsaugos ministerijos, Turizmo departamento, Lietuvos kurortų asociacijos, Kurortologijos tyrimų instituto, Lietuvos SPA asociacijos, Lietuvos Druskininkų sveikatingumo asociacijos Lietuvoje. Pagrindiniai reikalavimai, keliami apklausiamųjų ekspertų grupei buvo aukštasis išsilavinimas ir ryšys su turizmu.

Tyrimo anketa buvo sudaryta iš 16 klausimų, kurių sudarė 3 uždari ir likusieji 13 atviri klausimai. Į šiuos klausimus atsakydami ekspertai turėjo galimybę ne tik pasirinkti iš galimų variantų, nurodyti savo variantą ir suskirstyti atsakymus pagal 5 balų sistemą, bet ir išreikšti savo nuomonę apie sveikatos turizmo dabartinę būklę bei sveikatos turizmo vertės grandinės galimybes Lietuvos perspektyvoje, įvertinant pagrindinius veiksnius, stabdančius bei skatinančius sveikatos turizmo plėtrą.

Anketų grįžtamumo statistika sudaro 15 %, todėl galima daryti prielaidą, kad ekspertai, savos srities specialistai - Sveikatos ir apsaugos ministerijos, Turizmo departamento, ir kitų asociacijų atstovai yra pernelyg užsiėmę.

Tyrimo imtis buvo pasirinkta apklausti 150 respondentų, iš jų į 100 anketas atsakė, užsieniečių, užpildžiusių anketas sudaro labai mažas procentas.



Šaltinis: Mokslinių tyrimų analizė- ekspertiniai metodai.

18 pav. Ekspertinių vertinimo metodai

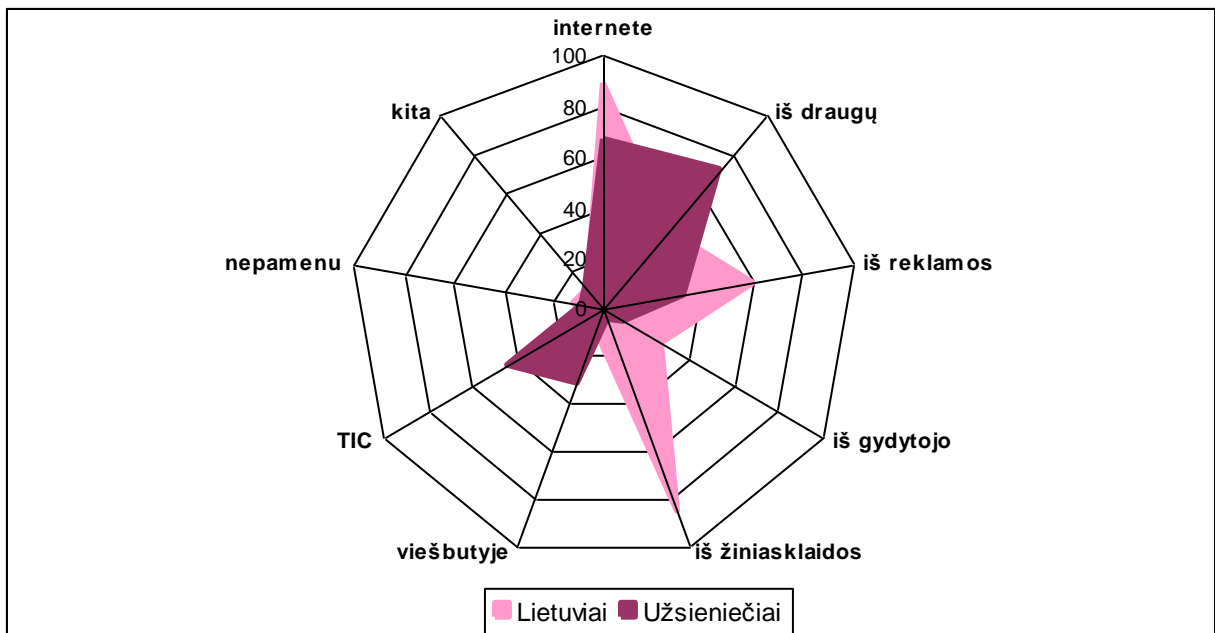
3.2. Sveikatos turizmo paslaugų vartotojų tyrimas

Informacijos šaltinis. Norint išsiaiškinti iš kur respondentai sužino apie sveikatos paslaugas, tikslinga buvo sužinoti informacijos šaltinį. Kaip matyti 19 paveiksle – net 26 % respondentų apie sveikatos paslaugas sužino iš interneto. Ir 24 % respondentų sužino iš žiniasklaidos, trečioje vietoje – iš reklamos. Pункte, kuriame reikėjo nurodyti kokioje reklamoje sužinojo apie sveikatos paslaugas, tai dauguma nurodė, kad sužinojo apie sveikatos paslaugas iš televizijos, žurnalų, laikraščių. Mažiausiai respondentų apie sveikatos paslaugas sužinojo gyvendami viešbutyje. Iš draugų ir gydytojų apie sveikatos paslaugas sužinojo ne tiek daug kiek iš interneto ar žiniasklaidos. Galima daryti prielaidą, kad naujausios technologijos, ne draugų rekomendacijos užima pirmą vietą. Anksčiau rekomendacijas apie paslaugų kokybę galima buvo sužinoti iš draugų, pažįstamų, šiuo metu situacija keičiasi ir vis labiau pasikliaujama šiuolaikinėmis technologijomis – internetu. Internete šiais laikais gali gauti bet kokią aktualią informaciją, netgi kitų žmonių rekomendacijas, komentarus, atsiliepimus. Žiniasklaida ir reklama taip pat atlieka svarbų vaidmenį populiarinant sveikatos paslaugas, taip žmonės yra informuojami apie sveikatos paslaugas.

Apsilankymo tikslas. Respondentų tikslai pasirenkant sveikatos paslaugas labai skiriasi pagal respondentų amžių ir turimas pajamas. Mažiausias pajamas turintys respondentai ir vyresnio amžiaus renkasi gydomąsias procedūras, jaunesni respondentai renkasi poilsio, relaksacines procedūras ir mažiausiai respondentų renkasi aktyvias pramogas – kurias daugiausiai renkasi jaunimas.

20 paveiksle matyti – daugiausiai respondentų renkasi ne tik poilsiui skirtas, relaksacines procedūras su tikslu pailsėti ir profilaktiškai atlikti sveikatingumo procedūras, bet ir gydomąsias procedūras-daugiau respondentai lietuviai vyksta gydymosi tikslais. Gydymosi tikslais dažniausiai vyksta vyresnio amžiaus respondentai su gydytojo siuntimu, pagal ligos pobūdį, paskiriama sanatorija su specifinėmis procedūromis.

Respondentai linkę apsilankyti ir sveikatingumo tikslais SPA centre, esančiame viešbutyje ar sveikatingumo centre. Tokiuose centruose, kur teikiamos sveikatingumo paslaugos, klientai lankosi tik poilsio ar relaksacijos bei pramogų tikslais. Pavyzdžiui Druskininkų vandens parke galima suderinti ir poilsį ir pramogas, kadangi Druskininkų vandens parkas siūlo ne tik vandens pramogas, bet turi ir kelis sveikatingumo – SPA centrus bei kavinių, barų kompleksą. Daugiausiai respondentų pasirinktų atsakymų buvo poilsio ir pramogų tikslai apsilankant sveikatingumo įstaigoje. Taigi, dažniausiai jaunesnioji karta 19 – 26 m. ir 26 – 36 m. renkasi sveikatingumo paslaugas poilsio ir pramogų tikslais, 36- 46 metų ir 46 – 55 metų karta prioritetą teikia poilsio ir gydymo tikslams, vyresnioji karta 55 –75 metų prioritetą teikia gydymosi tikslams.



19 pav. **Informacijos šaltinis sužinant apie sveikatingumo paslaugas.**

Pramogos vyresnio amžiaus respondentams neatrodo tokios aktualios, bet kaip papildoma paslauga yra neatmestina. Net 89 % užsieniečių atsakė, kad daugiausia klientų atvyksta gydytis, o ne sveikatos profilaktikos tikslais, poilsio, relaksacijos ir pramogų tikslais.

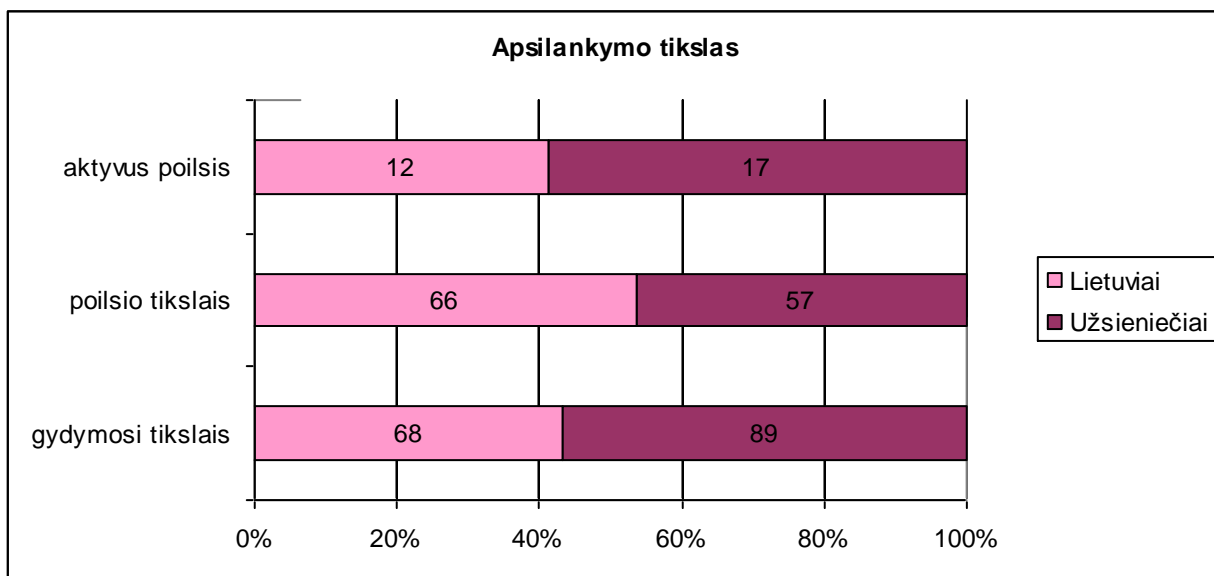
Akivaizdu, kad Lietuvos gyventojų ir užsieniečių tikslai ir panašūs ir skiriasi, poilsio tikslais daugiau linkę vykti lietuviai, kadangi užsieniečių pagrindinis tikslas vykimo į sanatoriją – gydymosi tikslas.

Galima daryti išvadą, kad sveikatingumo turizmas su laiku darosi vis populiariesnis užsieniečių tarpe, kai galima suderinti gydymosi ir poilsio tikslus.

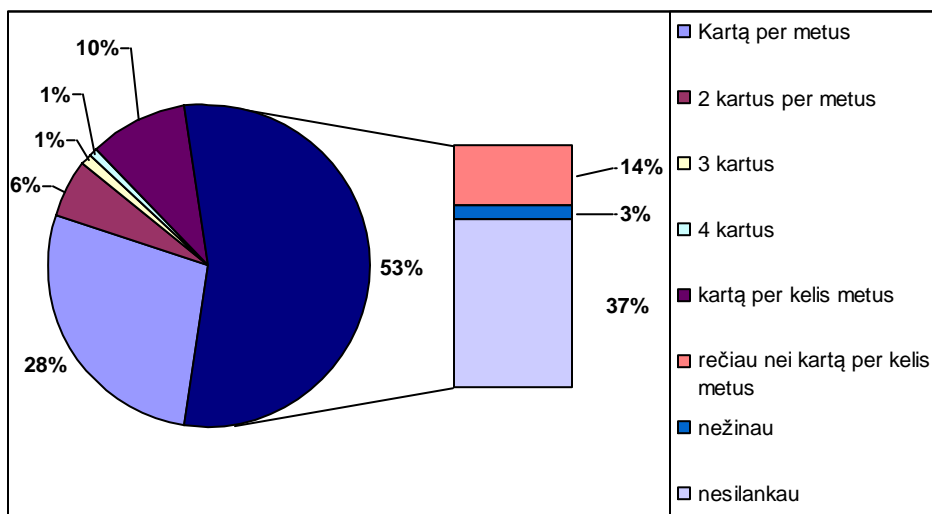
Apsilankymo SPA centre dažnumas. Kaip matyti 21 paveiksle daugiau nei pusė, atsakiusių respondentų, išvis neteko lankytis SPA centre. Galima daryti prielaidą, kad nesilankę SPA centre respondentai negali skirti pinigų brangioms sveikatingumo paslaugoms arba tiesiog nemato poreikio lankytis SPA centruose. Tolimesniuose atsakymuose bus matyti pagrindinės priežastys nesilankymo SPA centruose. Kita respondentų dauguma atsakė, kad lankosi bent kartą į metus SPA centre. Respondentų, kurie lankosi SPA centruose kelis kartus per metus ir dažniau sudarė mažumą.

Taigi, galima daryti išvadą, kad Lietuvos gyventojai nelinkę lankytis SPA centruose. 22 paveiksle matyti – užsieniečių respondentų didžioji dauguma atsakymų, net 86 % lankosi SPA centruose – pagrindė Anglijos, Vokietijos, Rusijos piliečiai.

Skirtingai nei Lietuvos gyventojai, užsieniečiai labiau linkę naudotis sveikatingumopaslaugomis, kadangi gali sau leisti skirti pinigų atsipalaidavimo procedūroms.

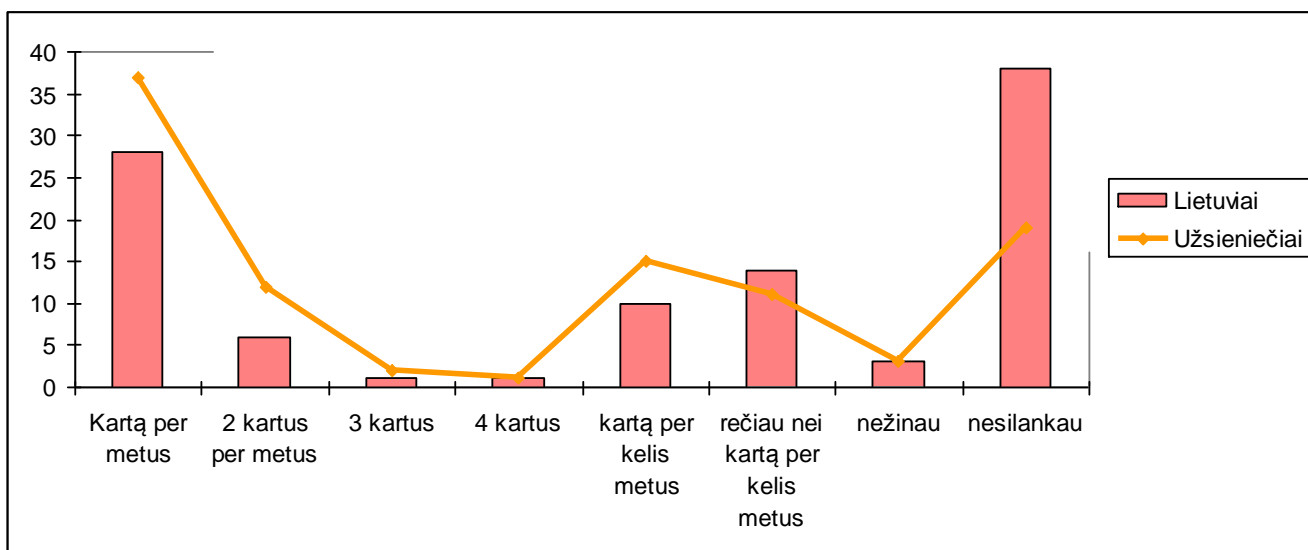


20 pav. Respondentų apsilankymo tikslas sveikatingumo įstaigoje



21 pav. Respondentų, apsilankymo dažnumas SPA centruose

Apsilankymo sanatorijoje dažnumas. 23 paveiksle – respondentų apsilankymo sanatorijoje dažnumas. Net 38 % respondentų išvis neteko lankytis sanatorijoje, didžiausia dauguma nesilankusių sanatorijoje sudarė jaunimas nuo 19 – 26 metų ir 28 % respondentų atsakė, kad tenka lankytis kartą per metus sanatorijoje.



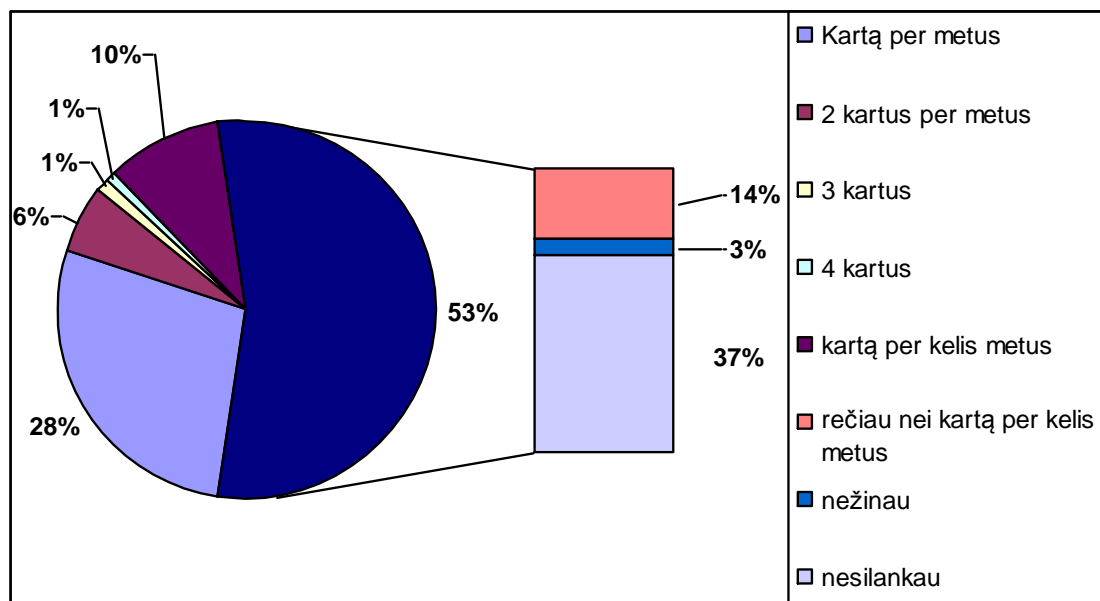
22 pav. Lietuvos ir užsieniečių apsilankymo kartų skirtumas SPA centruose

Tie, kurie lankosi sanatorijose kartą per metus, dažniausiai turi problemų su sveikata ir gaudami gydytojo siuntimą važiuoja į sanatoriją gydymosi tikslais, tai vyresnio amžiaus respondentai, o jų sudarė dauguma – 85 %, kurių amžius 55 – 75 metai. Rečiau nei kartą per metus ir rečiau nei kartą per kelis metus tenka lankytis sanatorijoje – daugiausiai atsakė jaunimas ir vyresnio amžiaus respondentai iki 55 metų. Užsieniečių – 19 % atsakė, kad neteko lankytis sanatorijoje, o tiems kuriems teko, tai rečiau nei kartą per kelis metus, o galbūt tik kartą (24 pav.).

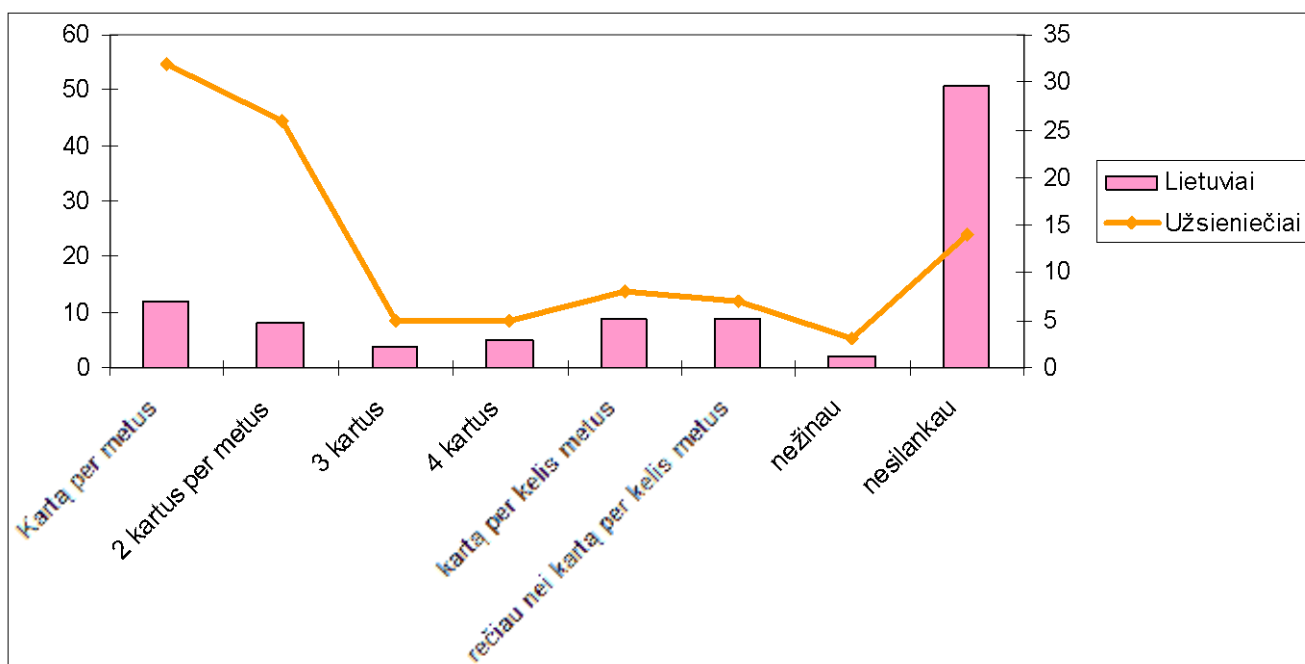
Sezoniškumas sanatorijoje. Sezoniškumas yra labai svarbus faktorius turizmo sektoriuje. Kaip matyti iš 25 paveikslo sezoniškumas sanatorijoje jaučiamas, priklausomai nuo sanatorijos. Daugiausiai respondentų atsakė, kad sanatorijoje lankosi vasarą – 44 % ir žiemą – 32 %, o mažiausiai rudenį – 13 % ir pavasarį – 11 %. Galima daryti prielaidą, kad rudens sezonu prasideda šildymas ir pavasarį, ir rudenį būna mažiausiai atostogų ir žmonės šio sezono metu daugiausiai dirba, dėl to ilsėtis ne gydymo tikslais gali daugiau skirti laiko atostogų metu. Respondentai, vykstantys į sanatoriją gydymosi tikslais, vyksta bet kuriuo sezono metu ir sezoniškumas nesijaučia, pastovių klientų ratas nesukelia sezoniškumo svyravimų. Jei ne ambulatorinis gydymas ar sanatorinis gydymas pagal gydytojo siuntimą – sanatorijų lankytojai patys renkasi sanatoriją ir laiką, priešingu atveju gydytojas paskiria laiką ir sanatoriją.

Jei pastovus sanatorijos klientas vykstantis gydymosi ir poilsio tikslais pats renkasi laiką, kada vykti į sanatoriją, tai labiau renkasi ramesnį sezoną – rudenį ar pavasarį.

Užsieniečių lankymosi sanatorijoje tendencija – daugiausiai užsieniečių lankosi vasarą – 69 % respondentų ir žiemą – 19 %, atostogų metu.

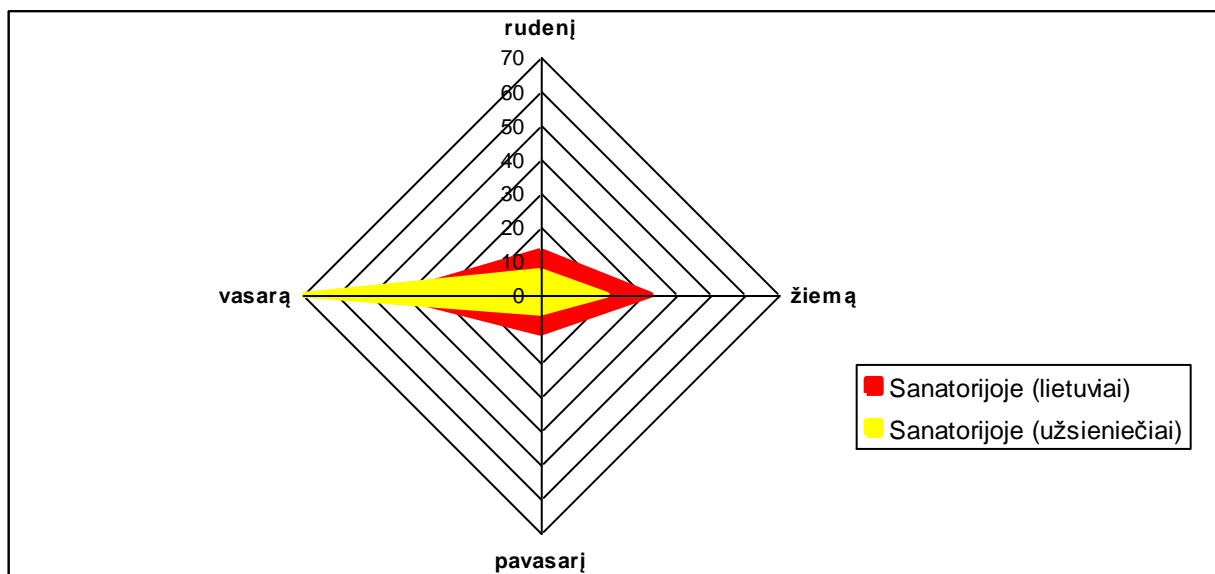


23 pav. Respondentų, apsilankusių sanatorijoje dažnumas

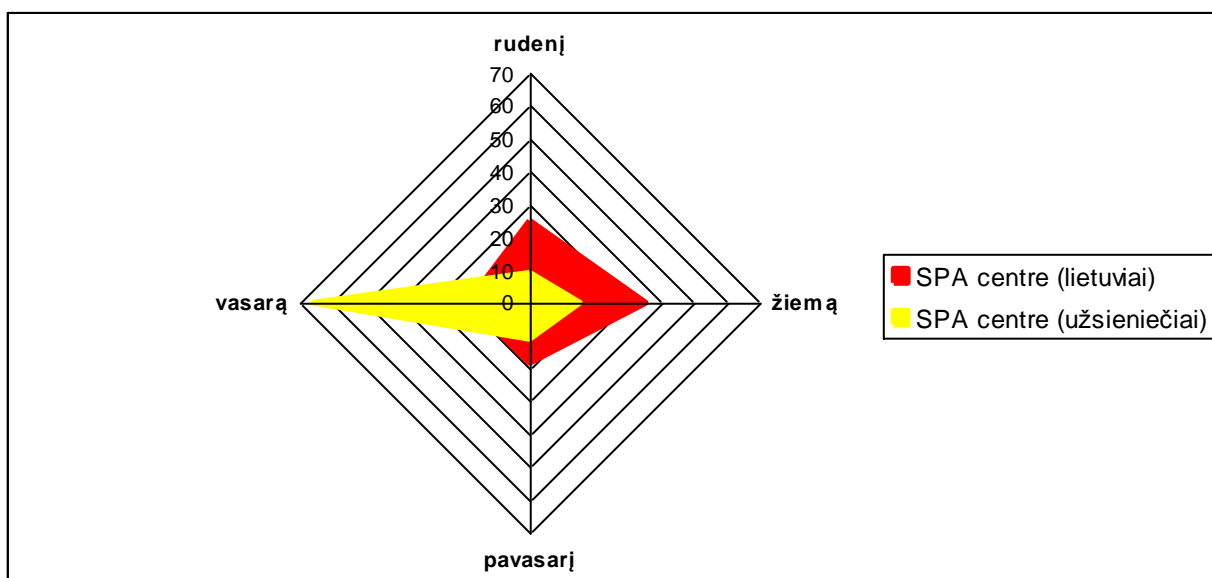


24 pav. Užsieniečių ir lietuvių apsilankymo sanatorijoje kartais skirtumas sanatorijose

Sezoniškumas SPA centre. Sezoniškumo kaita SPA centre – akivaizdi. 25 paveiksle matyti – net 35 % respondentų lietuvių atsakė, kad žiemą SPA centre lankosi dažniausiai. Šaltuoju metų sezonu žmonės lankosi SPA centre norėdami atgauti jėgas, pasilepinti atpalaidavimo procedūromis, mažiausiai SPA procedūromis naudojasi pavasarį –18% ir vasarą 19 % (25 pav.). SPA centre apsilankyti užtenka vienos dienos, todėl galima tai padaryti ir savaitgalio metu, todėl toks ryškus skirtumas tarp SPA ir sanatorijose apsilankymo laikas.



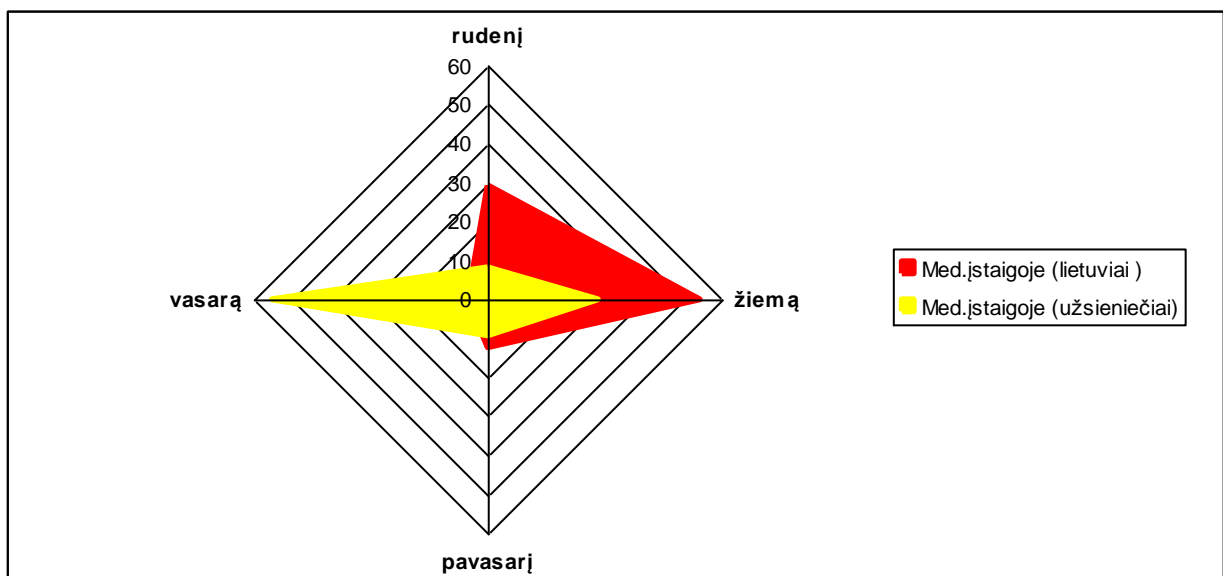
25 pav. Užsieniečių ir lietuvių sezoniškumo svyravimų skirtumas sanatorijoje



26 pav. Lietuvių ir užsieniečių sezoniškumo svyravimų skirtumas SPA centre

26 paveiksle matyti – užsieniečiai dažniausiai SPA centre apsilanko vasarą – tai sudaro net 65 % visų respondentų. Mažiau respondentų SPA centre apsilanko rudeni, pavasari ir žiemą, kadangi sezono metu atvyksta daugiausiai užsieniečių, tuo pačiu apsilankydami ir SPA centre.

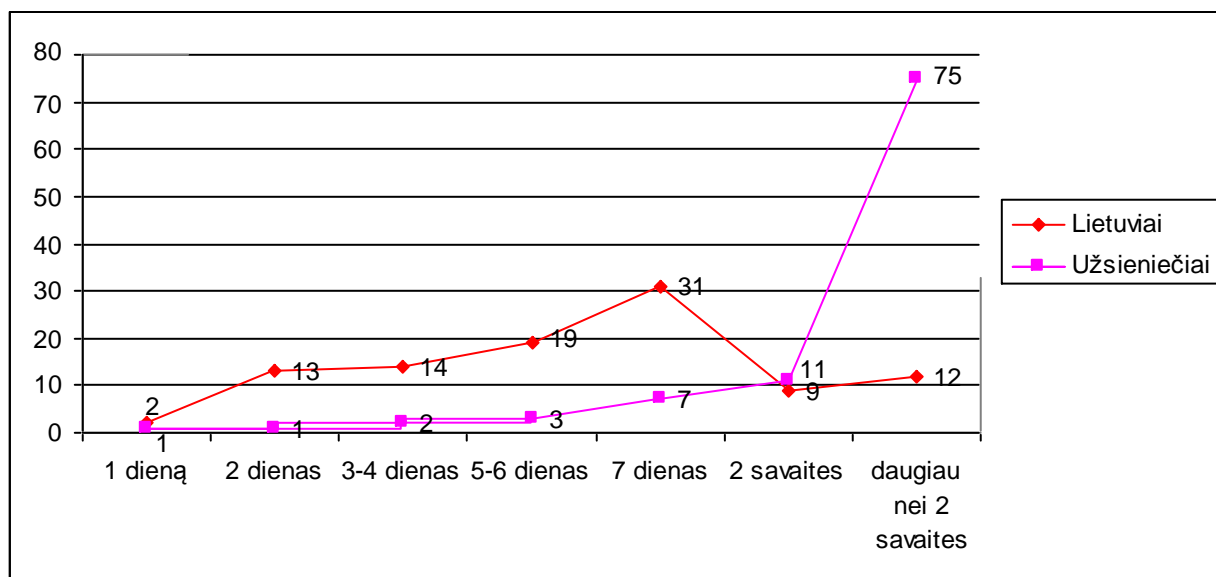
Sezoniškumas medicinos įstaigoje. Iš 27 paveikslo matyti respondentų lietuvių ir užsieniečių sezoniniai svyravimai. Esminis skirtumas – lietuviai medicinos įstaigoje linkę apsilankyti žiemos laikotarpiu, kadangi šiuo metų laiku daugiausiai pasitaiko susirgimų. Ne tik susirgimai, bet ir profilaktiniai patikrinimai dažniausiai atliekami žiemos ir rudens sezonais. Vasarą lietuviai daugiau linkę sveikatintis, gydytis sanatorijose, nei gydytis medicinos įstaigoje. Užsieniečiai labiau linkę apsilankyti vasaros sezonu, o tai sudaro net 55 % visų respondentų, ir žiemos sezonu – 28 %. Iš gautų rezultatų galima daryti išvadą, kad užsieniečiai linkę gydytis Lietuvoje atostogų metu. Į užsieniečių skaičių taip pat įeina emigrantų lietuvių skaičius, atvykstantys į Lietuvą taisyti dantų ar profilaktiškai pasitikrinti, t.y. atvyksta gydymosi tikslais ir renkasi Lietuvą vien dėl puikios kainos ir kokybės santykio.



27 pav. Sezoniškumas Lietuvos medicinos įstaigoje

Apsistojimo sanatorijoje trukmė. Kaip ilgai respondentai apsistoja sanatorijoje (se), 28 paveiksle išvelgiamas ryškus skirtumas. Daugiausiai respondentai apsistoja 7 dienas, atsakė net 31 % respondentų, 5 - 6 dienas – 19 %, 3 – 4 dienas – 14 %. Ryškėja tendencija, kad žmonės vis trumpiau apsistoja sanatorijose ir daugiau nei dvi savaites apsistoja 12 % respondentų. Pagal respondentų amžių galima daryti išvadą, kad jaunesni respondentai, nuo 26 – 36 metų ir nuo 36 – 40 metų į sanatoriją keliauja trumpesniai laikui ne gydymosi tikslais, o sveikatingumo tikslais, pagerinti savijautą, atstatyti jėgas. Vis daugiau žmonių vyksta į sanatoriją kelioms dienoms, savaitgalio metu, pasimėgauti sveikatingumo procedūromis. Vidutinio amžiaus respondentai nuo 40 – 58 metų vyksta į sanatoriją savaitei laiko, tokių respondentų – dauguma, net 31 %. Vyresnio amžiaus respondentai, nuo 58 metų daugiau vyksta į sanatoriją gydymosi tikslais ir praleidžia sanatorijoje daugiau nei 2 savaites.

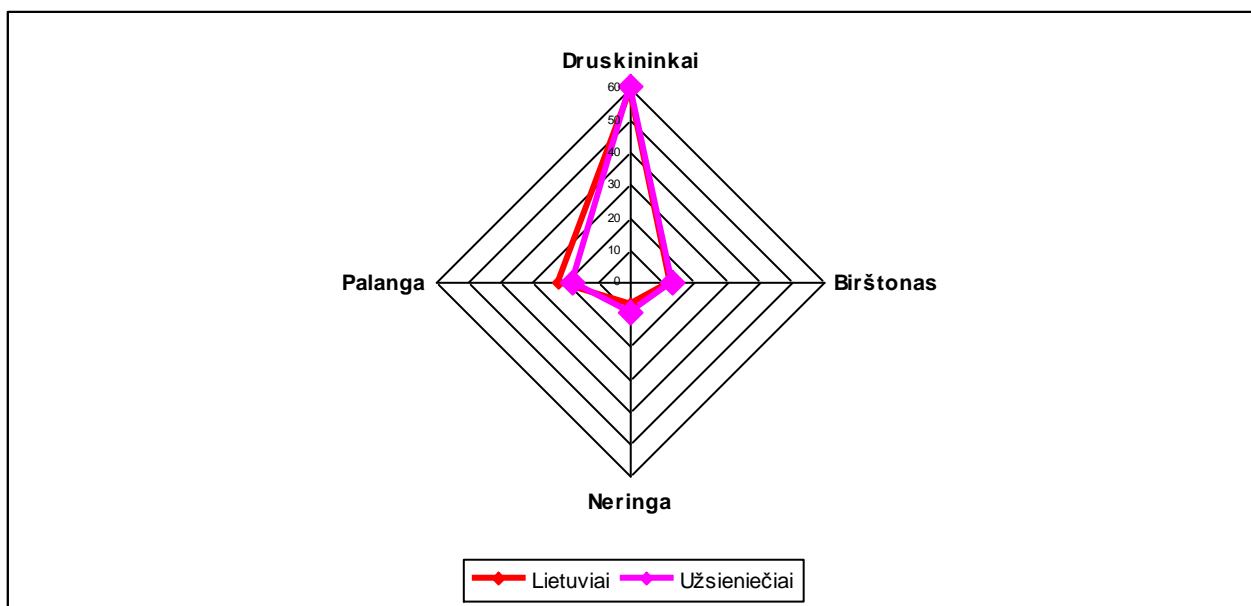
Užsieniečių dauguma - 75 % atsakė, kad į sanatoriją vyksta daugiau nei trims savaitėms gydymosi tikslais, mažiau nei trims savaitėms vykti nenaudinga, nes neatsiperka kelionė. Dalis respondentų užsieniečių keliauja trumpesniam laikui – 2 savaitėms ir trumpiau, jei turi giminių atvykstančioje šalyje ar vyksta tik poilsio tikslais, sanatorijos procedūras renkasi kaip sveikatingumo paslaugas ligų prevencijai.



28 pav. Respondentų apsistojimo Lietuvos sanatorijoje trukmė

Patraukliausi Lietuvos kurortai buvo renkami iš teisiškai įtvirtintų, kurorto statusą turinčių Lietuvos miestų, tai Palanga, Druskininkai, Birštonas, Neringa. 29 paveiksle matyti, kad daugiau nei pusė visų respondentų, o tai sudaro 59 %, pasirinko Druskininkų kurortą. Druskininkų kurortas išties patrauklus – sutvarkytas, ramus, švarus, su puikiai išvystyta infrastruktūra. Druskininkų kurorto savivaldybė ir privatūs asmenys žino kaip Druskininkų miestą padaryti patrauklų, pasitelkiant ir rinkodaros priemones. Sudarytoje anketoje prie klausimo: kuris kurortas Jums atrodo patraukliausias, reikėjo įvardinti priežastį, kuo šis kurortas yra patraukliausias. Atsakymų būta įvairių, bet daugiausiai atsakė, kad Druskininkai pasižymi sveikatos paslaugų kokybe, sveikatos paslaugų įvairove, įvairios specializacijos kvalifikuotais darbuotojais. Taip pat pastebėjo, kad Druskininkai – ramus, švarus kurortas, turintis daugybę poilsio centrų ir sanatorijų, turingas kurortas savo gamtos ištekliais – mineraliniais vandenimis ir pan. Palangos kurortą pasirinko – 22% respondentų. Dauguma respondentų pasirinko Palangos kurortą dėl jūros. Neringą pasirinko tik 7 % respondentų, dauguma savo pasirinkimą motyvavo tuo, kad Neringa – švarus, gražus, unikalus kampelis, nepaliesta gamta ir ramybė. Birštoną pasirinko 12 %, respondentų įvardindami Birštoną kaip unikalų, savitą, ramų, ypatingai gražų kampelį. Daugelį respondentų pasirinkimą galėjo įtakoti nebuvimas Birštone, tai mažas miestelis, garsėjantis kaip ramus kurortas, bet Birštono,

kaip kurorto rinkodara labai prasta. Birštono kurortą dažniausiai renkasi lenkai. Druskininkų kurorto vadovai pasitelkę rinkodaros priemones ypatingai išpopuliarino Druskininkų kurortą, todėl nenuostabu, kad didžioji dauguma pasirinko Druskininkų kurortą. 29 paveiksle matyti – net 60 % užsieniečių įvardijo taip pat Druskininkų kurortą – kaip patraukliausią Lietuvos kurortą, tai tik patvirtina, kad indėlis į Druskininkų kurorto sutvarkymą ir naujų statybų bumą bei išvystytą infrastruktūrą kasmet pritraukia vis daugiau užsienio turistų. Neringos kurortas ypatingai mėgstamas vokiečių turistų, iš atsakiusių vokiečių turistų – net 68 % vokiečių turistų pasirinko Neringos kurortą, antroje vietoje – Druskininkai ir Palanga. Vokietijos 29 %, Rusijos 22 %, Lenkijos 15 %, Baltarusijos 12 % pasirinko Druskininkų kurortą, dalis baltarusų renkasi „Belorus“ sanatoriją nostalgijos ir pripratimo sumetimais, kadangi Druskininkų geografinė padėtis baltarusams yra dėkinga, kainų atžvilgiu dauguma baltarusų renkasi savo šalį, „Belorus“ sanatorija priklauso baltarusams.

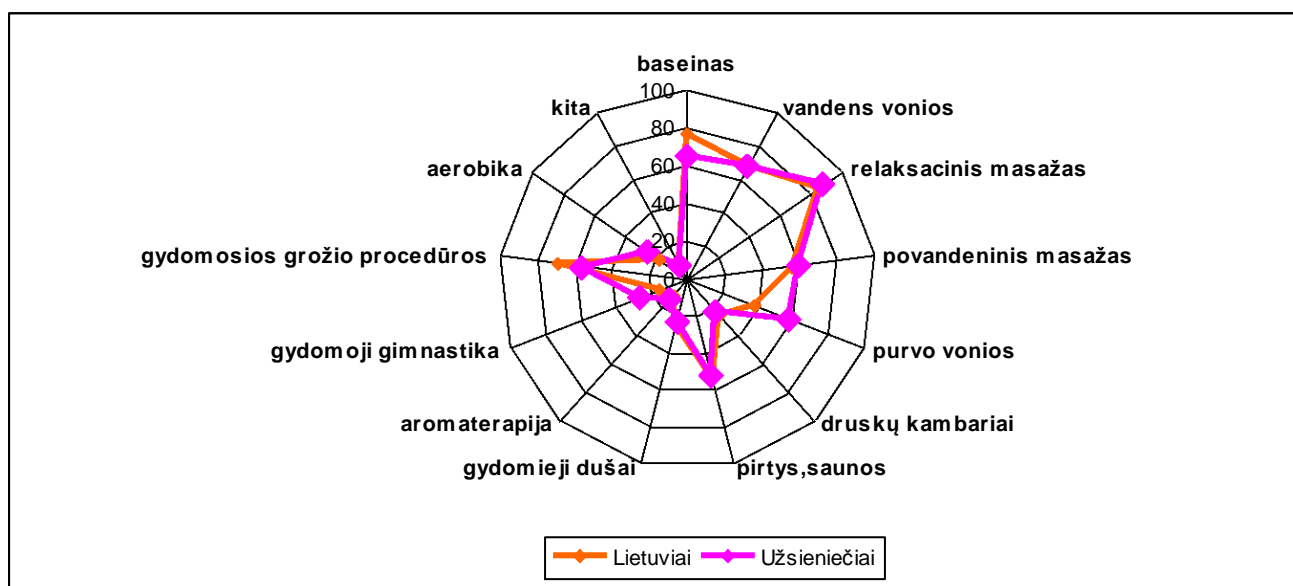


29 pav. Respondentų išrinkti patraukliausi Lietuvos kurortai

Populiariausios procedūros. Įvardijant populiariausias procedūras, daugiausia respondentų pasirinko gydomąsias grožio procedūras – 14 %, kadangi daugiausiai atsakiusių respondentų sudaro moterys, o moterims grožio procedūros su gydomosiomis savybėmis ypatingai svarbu kuo ilgiau išlaikant natūralų grožį. Atkreiptas dėmesys į grožio procedūrų specifiką. Nemažai grožio paslaugų vartotojų anketoje prie grožio procedūrų prirašė grožio procedūras su gintaru, šiuo metu vis didesnį populiarumą įgyjanti grožio procedūra. 31 paveiksle matyti – kiek mažiau, bet populiarios procedūros – vandens vonios ir relaksacinis masažas sudaro 13 %. Šios pagrindinės procedūros, kurios įeina beveik į kiekvieną gydymosi kursą, kurias rekomenduoja gydytojai. Komerciniai klientai taipogi dažniausiai renkasi šias procedūras, kadangi šios procedūros ir

atpalaiduojančios ir gydančios. Pirtys, sauna sudaro 12 % visų pasirinktų procedūrų, matyti, kad dauguma Lietuvos gyventojų mėgsta pirčių, saunos procedūras. 31 paveiksle – užsieniečių pasirinkimas galima teigti analogiškas lietuvių respondentų pasirinkimui, didžiausią procentą sudaro vandens procedūros –31 % ir masažai, rusai, vokiečiai pirtis taip pat labai noriai renkami – net 29 % sudaro pirtys,sauna.

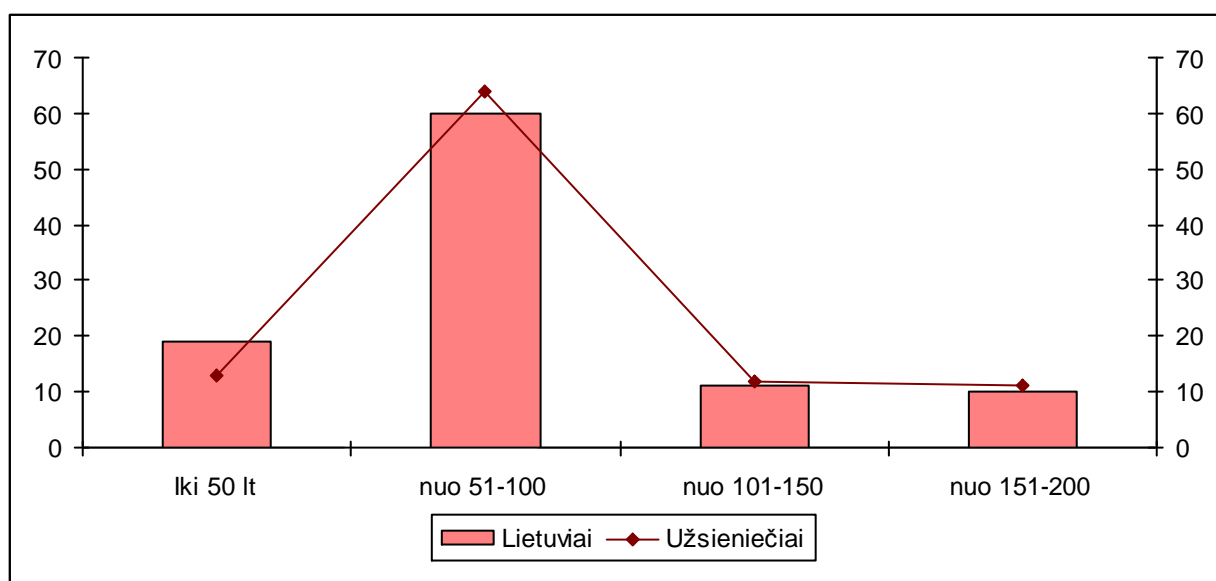
Į klausimą kodėl šias procedūras renkami respondentai, dauguma atsakė, kad tai labiausiai atpalaiduojančios procedūros ir didžiausią malonumą teikiančios. Likusias procedūras pasirinkę respondentai atsakė, kad pasirinko šias procedūras dėl to, kad gydytojas skyrė šias procedūras, pasirinktos procedūros tinkamiausios respondentų ligai gydyti. Procedūrų pasirinkimą įtakoja ir respondentų amžius, kadangi ne visos procedūros yra tinkamos pagal amžių. Vyresnio amžiaus respondentai pasirinko vandens vonias, povandeninį masažą, gydomuosius dušus ir gydomąją gimnastiką.



30 pav. Populiariausios procedūros, kurias renkami užsieniečiai ir lietuviai respondentai

Išlaidos per dieną sanatorijoje. Patirtų išlaidų skirtumas sanatorijoje matomas 31 paveiksle. Net 60 % respondentų atsakė, kad per dieną sanatorijoje išleidžia nuo 51 - 100 Lt, tokią išlaidų sumą galima būtų priskirti vidutinio dydžio išlaidomis per dieną. Anksčiau buvo įmanoma gauti nemokamą kelialapį pagal siuntimą iš gydytojo, šiais laikais nemokamų kelialapių neišduoda, už visas procedūras reikia mokėtis patiems, yra tik kai kurios išimtys po tam tikrų operacijų ar rimtų ligų – sanatorinis gydymas arba ambulatorinis gydymas, kai reikia mokėti už apgyvendinimą ir maitinimą,

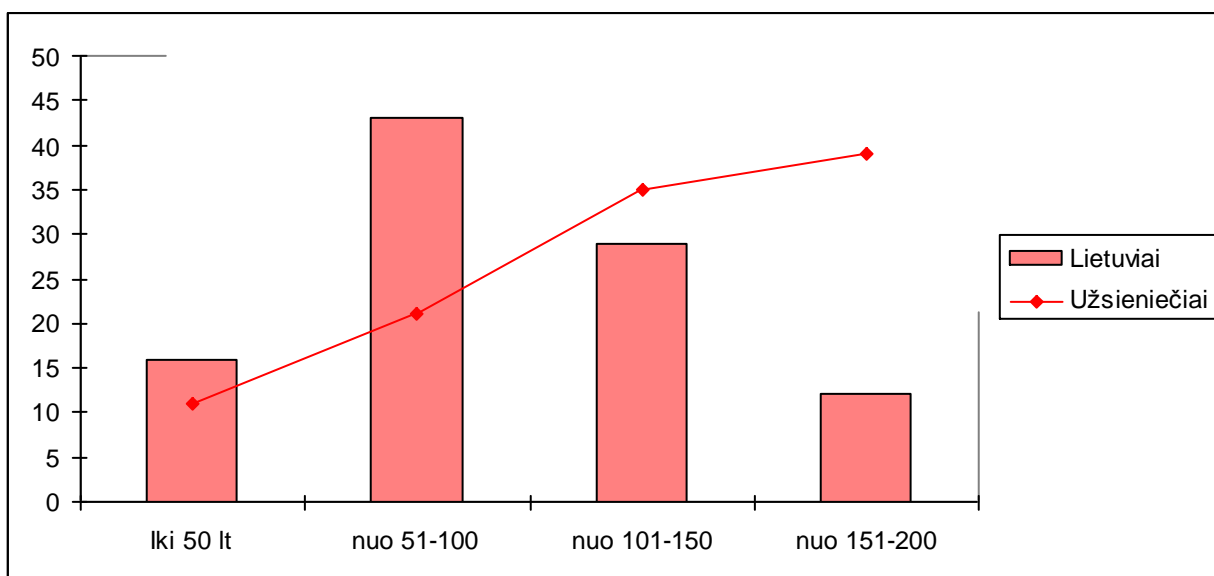
ligonių kasos sumoka tik už procedūras. Daugiausiai išlaidų pagal amžių patiria 36 – 46 metų respondentai, kurie sau gali leisti daugiau išleisti nusiperkant papildomų procedūrų, iki 50 Lt išleidžiančių respondentų – 19 %, didžioji dauguma sudaro pensininkai nuo 65 iki 76 metų. Taigi, galima daryti išvadą, kad lietuviai linkę rinktis ir mokėti už būtiniausias ir reikalingiausias procedūras, paskirtas gydytojo, o papildomas, daugiau relaksacinio pobūdžio paslaugas renkasi rečiau, tik tie asmenys, kurie gali sau leisti daugiau išlaidų. Šią dalį sudaro ne pensininkai ar studentai, o vidutinio amžiaus respondentai. Vidutinio amžiaus daugumą sudaro net 64 % užsieniečių ir 60 % lietuvių. Tai vidutines pajamas gaunantys asmenys, kurie procedūroms išleidžia vidutinę dalį pajamų.



31 pav. Užsieniečių ir lietuvių išlaidų per dieną sanatorijoje skirtumas

Išlaidos per dieną SPA centre. Respondentų patirtos išlaidos SPA centre 32 paveiksle matyti, kad sudaro tolygų procentą – po 42 % tiek iki 50 Lt patirtų respondentų išlaidų, tiek virš 50 Lt – iki 100 Lt patirtų išlaidų. Galima daryti išvadą, kad SPA paslaugų vartotojai užima vidutinę dalį pajamų gaunančių asmenų vietą rinkoje, kaip ir sanatorijos klientų sudėtis. Taigi, Lietuvos gyventojai negali sau skirti daugiau nei 100 Lt per dieną ne tik sanatorijos paslaugoms, bet ir SPA paslaugoms. To pasekmė gali būti sunkmečio periodas Lietuvoje.

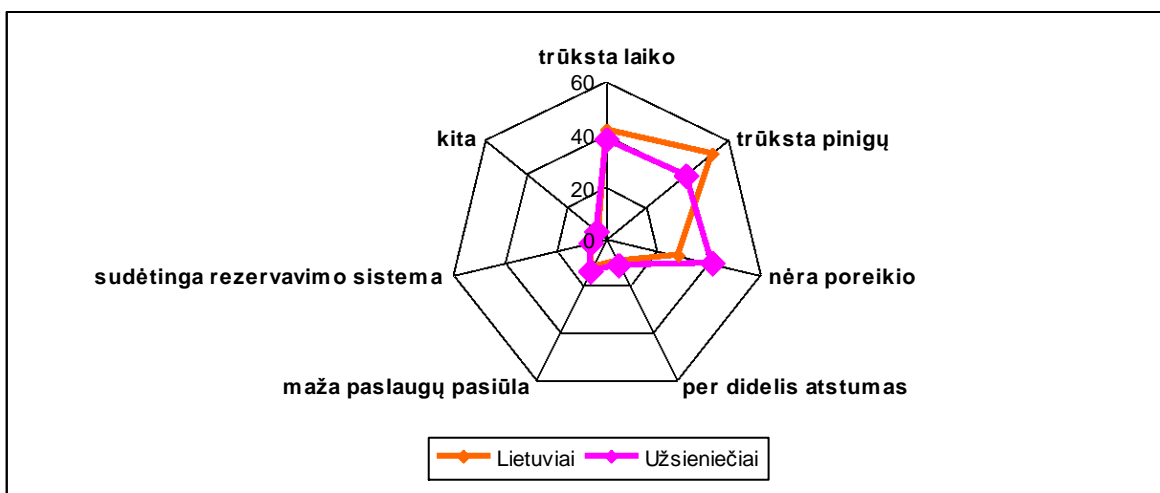
Kodėl sveikatingumo paslaugomis nesinaudojate dažniau? Pagrindinė respondentų įvardinta priežastis, kodėl sveikatingumo paslaugomis nesinaudoja dažniau – pinigų trūkumas. Iš 31 ir 32 paveikslo buvo matyti respondentų minimalios ir vidutinės išlaidos sveikatos paslaugoms sanatorijoje ir sveikatingumo paslaugoms SPA centre, todėl nuostabos nekelia 33 paveiksle pirmoje vietoje nurodytas pinigų stygius – 33 %.



32 pav. **Lietuvių ir užsieniečių išlaidos per dieną SPA centre**

Respondentai lietuviai nemato poreikio dažniau negu naudojami naudotis sveikatingumo paslaugomis, reiškias ši grupė respondentų naudojami sveikatingumo paslaugomis pakankamai, o tai sudaro 18 % visų respondentų atsakymų. Net 27 %, nedaug atsilieka nuo respondentų pasirinkusių esmine priežastimi, laiko trūkumą. Ši grupė respondentų sudaro 26- 46 ir 46 - 55 metų grupės, kadangi tokio amžiaus grupėms būdingas didelis užimtumas. 34 paveiksle matyti užsieniečių pasirinktos pagrindinės priežastys užima pirmąsias tris vietas. Pirmoje vietoje – poreikio nebuvimas sudaro net 41 %, antroje – pinigų trūkumas, aktualu tiek Lietuvos gyventojams, tiek užsieniečiams – 39 % ir trečioje vietoje – laiko trūkumas, sudaro 38 %. Didžiąją daugumą sudaro pinigų trūkumas ir laiko trūkumas, užsieniečiams daugiau imponuoja poreikio nebuvimas. Galima daryti išvadą, kad didžioji dauguma užsieniečių nemato poreikio dažniau naudotis sveikatingumo paslaugomis, kadangi naudojami užtektinai arba išvis nemato poreikio naudotis sveikatingumo paslaugomis, jiems to paprasčiausiai nereikia. Lietuvių respondentams – trūksta pinigų ir laiko dažniau naudotis sveikatingumo paslaugomis. Taigi, lietuvių respondentai naudotųsi sveikatingumo paslaugomis dažniau, jei turėtų pakankamai pajamų ir laiko.

Poilsio kokybė. Įvertindami poilsio kokybę keliaudami vieni, su partneriu ar su vaikais, ar be vaikų, ar su draugais – daugiausiai respondentai atsakė, kad geriausiai pailsi su partneriu ir be vaikų ir su partneriu ir su vaikais, atsakė beveik po lygiai – su partneriu ir be vaikų 38 % ir 31 % pasirinko poilsį su partneriu ir su vaikais. Užsienyje vyraujanti tendencija, kad vis daugiau žmonių keliauja vieni į sveikatos įstaigas (35 pav.), nepasitvirtino, užsienio vyraujantis socialinis turizmas Lietuvoje kol kas nepasiteisina. Po vieną ilsisi tik 19 % visų respondentų, o su draugais tik 12 % (34 pav.).



33 pav. **Lietuvių ir užsieniečių pagrindinės priežastys, kodėl respondentai nesilanko dažniau sveikatingumo įstaigoje**

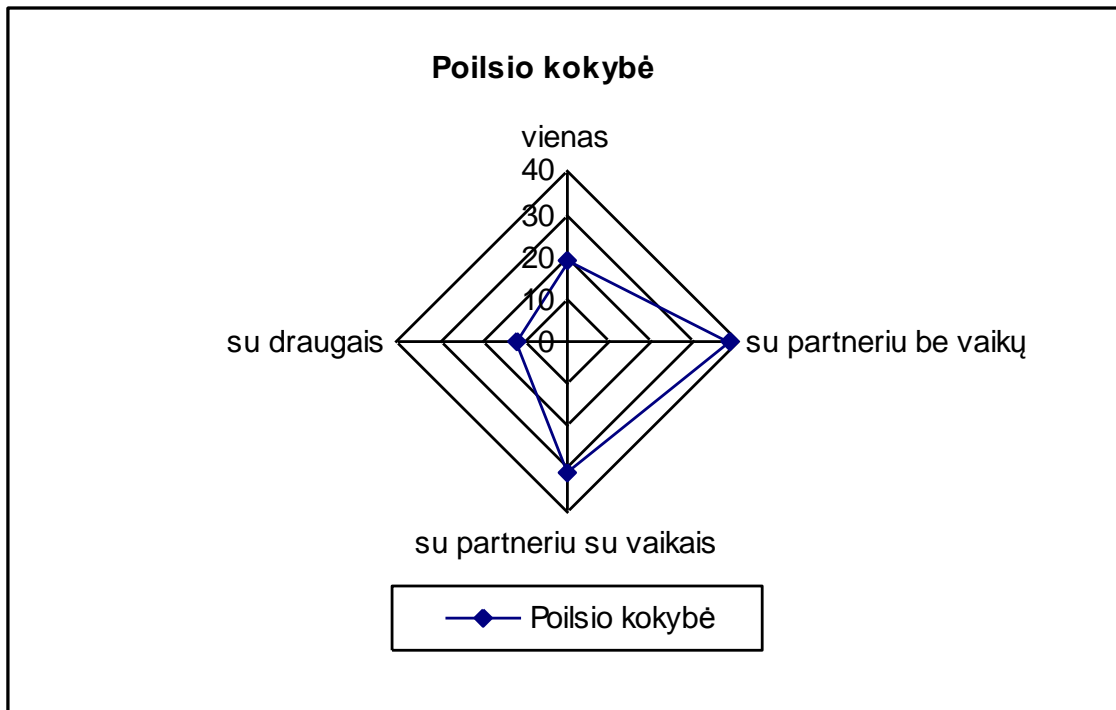
Didžioji dauguma užsienio respondentų renkasi poilsiauti vieni – net 39 %. Su partneriu su vaikais ir be vaikų – sudaro beveik po lygiai – 26 % be vaikų ir 24 % su vaikais. Iš gautų rezultatų galima daryti išvadą, kad daugiausiai respondentų linkę ilsėtis su partneriais, tik vieni supranta poilsį su vaikais, o kitiems geriau ilsėtis be vaikų.

36 paveiksle matomi papildomų paslaugų prioritetai – apgyvendinimas – 43 %, pramogos – 32 % ir maitinimas – 29 %. Didžiausias lietuvių respondentų prioritetas – apgyvendinimas ir pramogos. Maitinimą gali rinktis ne tik toje sanatorijoje, kurioje gyvena.

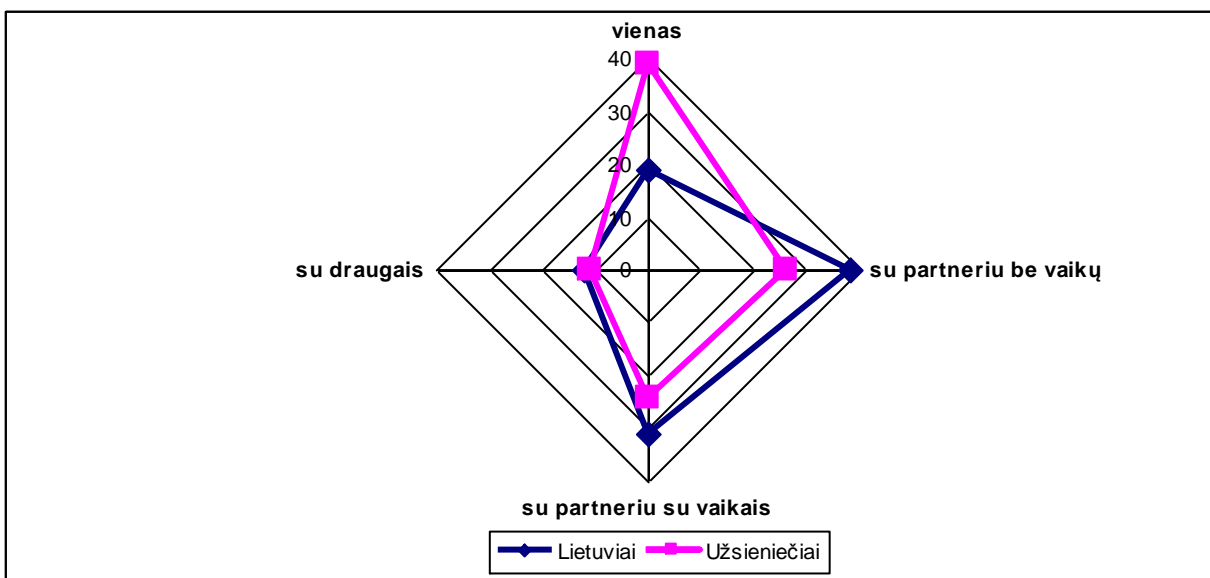
Užsieniečių prioritetai – apgyvendinimas – 44 %, pramogos – 38 % ir maitinimas – 42 %, svarbu ir aktyvus poilsis ir kultūriniai renginiai.

Apgyvendinimas sudaro didžiausią prioritetą, beveik tolygiai su maitinimu ir pramogomis. Vadinasi, užsienio respondentams vienodai reikalingas apgyvendinimas, maitinimas ir pramogos. Dalis užsieniečių respondentų, gyvenančių Vokietijoje, Lenkijoje, Rusijoje renkasi apgyvendinimą pas giminaičius, ar nuomojasi būstą netoli sanatorijos ir į sanatoriją ateina tik procedūrų atlikti ir pavalgyti, maitinasi nebūtinai toje sanatorijoje, kurioje gyvena, tokiu būdu užsieniečiai taupo. Papildomos paslaugos pagal svarbumą.

Veiksnių svarbumas renkantis sveikatos įstaigą. 37 paveiksle matyti respondentų prioritetai renkantis sveikatos įstaigą. Pagrindinis prioritetas renkantis sveikatos įstaigą – paslaugų kaina – 26 %, rami aplinka – 18 % ir paslaugų įvairovė – 15 %.

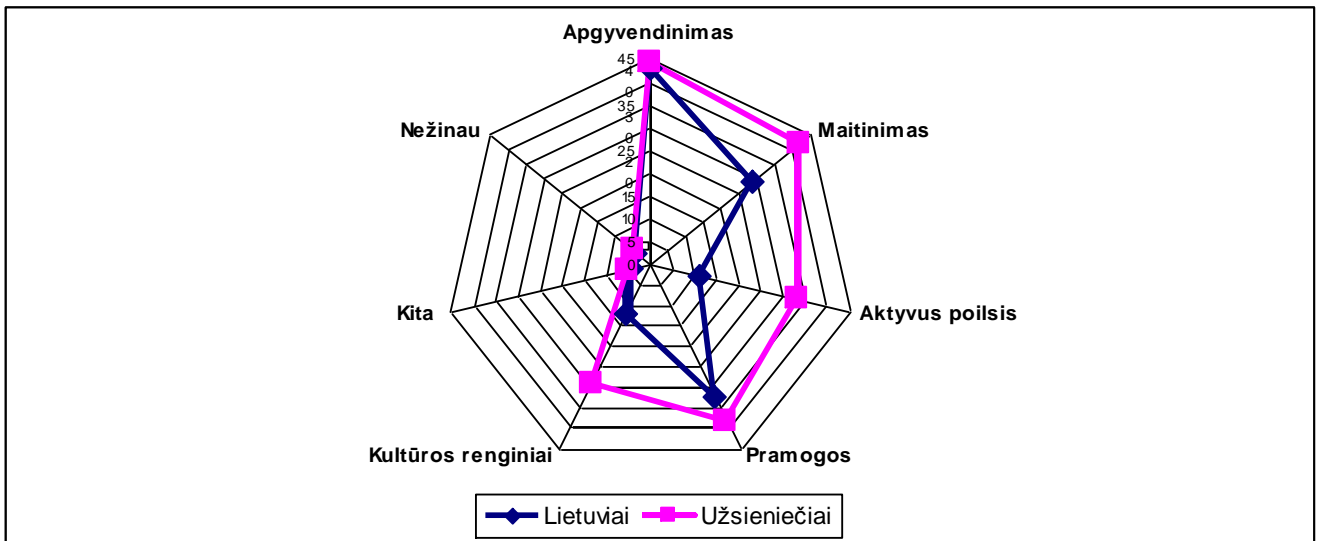


34 pav. Respondentų poilsio kokybės suvokimas



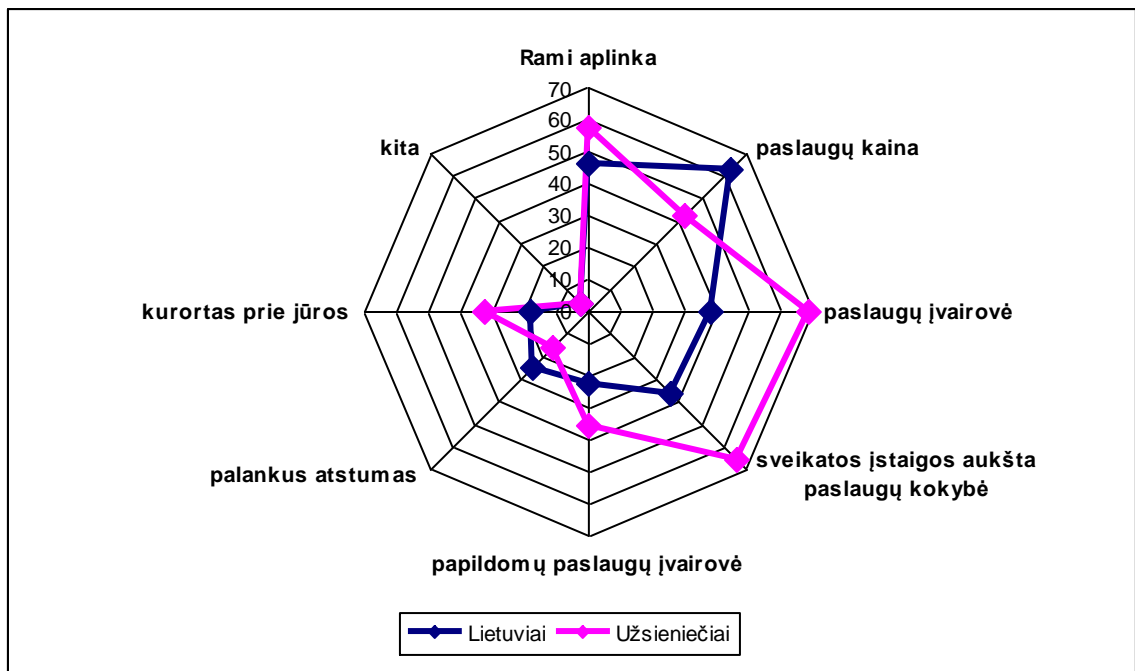
35 pav. Respondentų lietuvių ir užsieniečių poilsio suvokimas

Sveikatingumo paslaugų kokybė užima tik ketvirtą vietą – 14%, galima daryti išvadą, kad lietuviams respondentams kokybė nėra itin svarbus veiksnys, pagal kurį rinktųsi sveikatos įstaigą, šiuo metu yra svarbiau paslaugų kaina ir rami aplinka, kurioje galima būtų pigiai ir ramiai pailsėti. Tokį respondentų pasirinkimą gali įtakoti dabartinė ekonominės stagnacijos būklė Lietuvoje. 37 paveiksle matyti respondentų užsieniečių prioritetai renkantis sveikatos įstaigą. Esminis prioritetas – sveikatos paslaugų įvairovė ir sveikatos paslaugų kokybė.



36 pav. Lietuvos ir užsieniečių papildomų paslaugų prioritetai renkantis sveikatos įstaigą

Užsieniečiai vertina kokybę labiau už lietuvius respondentus, svarbu – paslaugų įvairovė, kur daugiau sveikatos paslaugų, tenkinančių užsieniečių, tą sveikatos įstaigą užsienietis bus labiau linkęs pasirinkti. Kaina – renkantis sveikatos įstaigą nėra pats svarbiausias veiksnys. Už gerą kokybę ir paslaugų įvairovę užsienio atstovas pasiryžęs sumokėti atitinkamai.



37 pav. Lietuvos ir užsieniečių respondentų prioritetai renkantis sveikatos įstaigą

Tyrimo rezultatai. Pateikiant sveikatos turizmo paslaugų vartotojų rezultatus – respondentų nuomone sveikatos turizmas labiausiai plėtojamas Druskininkų, Birštono ir Palangos kurortuose. Sveikatingumo paslaugų vartotojų nuomone patraukliausi Lietuvos kurortai yra Druskininkai ir Palanga. Šiuose kurortuose sveikatingumo paslaugų vartotojai naudojami minėtomis paslaugomis. Neringos kurortas į sveikatos turizmą nepretenduoja.

Apie sveikatingumo paslaugas daugiausiai respondentų sužino iš interneto ir draugų, pažįstamų. Pažengusios informacinės technologijos lenkia draugų rekomendacijas.

Dažniausias užsieniečių ir lietuvių respondentų apsilankymo tikslas sveikatingumo įstaigoje – gydymosi tikslais (89) užsieniečiai ir (68) lietuviai, poilsio (57) užsieniečiai ir (66) lietuviai, gydymosi tikslais. Užsieniečiai dažniausiai į sveikatingumo įstaigą užsienyje vyksta gydymosi tikslais, kadangi tai būna pagrindinis tikslas vykstant į sveikatingumo įstaigą.

Sveikatingumo įstaigos pasirinkimą įtakoja paslaugų kaina, vadinasi, Lietuvos gyventojams sveikatingumo paslaugos – neprioritetinės paslaugos. Sveikatingumo paslaugoms sanatorijoje ir SPA centre lietuviai respondentai išleidžia iki 100 lt.

Didžiausias respondentų procentas (51 %) atsakė, kad SPA centre nesilanko. Galima prielaida, kad SPA paslaugos – prabangos dalykas, kurį ne visi gali sau leisti, ypač sunkmečiu. Užsieniečiai labiau linkę naudotis SPA paslaugomis, ypač Anglijos, Rusijos, Vokietijos piliečiai.

38 % respondentų lietuvių teigė, kad sanatorijoje neteko lankytis. Likusi respondentų dalis, kurie lankėsi sanatorijoje – rečiau nei kartą per kelis metus, o galbūt tik kartą. Užsieniečių, nesilankančių sanatorijoje sudaro 19 %, apsilankusių sanatorijoje sudaro didesnis procentas. Galima daryti išvadą, kad užsieniečiai labiau linkę naudotis sveikatingumo paslaugomis rūpinantis savo sveikata.

Sezoniškumas sanatorijoje jaučiamas. Daugiausiai respondentų lankosi vasarą – 44 %, žiemą – 32 %, mažiausiai rudenį – 13 % ir pavasarį – 11 %. Užsieniečiai dažniausiai lankosi vasarą – atostogų metu (69 %). Žiemos metu – tik 19 %. Medicinos įstaigoje dažniausiai lankomasi žiemą ir rudenį. Užsieniečiai linkę apsilankyti medicinos įstaigoje vasaros sezonu. (55 %).

Sanatorijoje lietuviai respondantai apsistoja 7 dienas – 31 %. Užsieniečių dauguma – 75 % atsakė, kad sanatorijoje apsistoja daugiau nei tris savaites, kadangi gydymosi tikslais vykti į sanatoriją trumpesniai laikui neapsimoka.

Dauguma respondentų atsakė, kad sveikatingumo paslaugomis nesinaudoja dažniau, nes trūksta pinigų ir laiko, o tai reiškia, kad dauguma lietuvių respondentų trūksta pajamų naudotis sveikatingumo turizmo paslaugomis. Likusi respondentų dalis atsakė, kad sveikatingumo paslaugomis nesinaudoja dažniau dėl poreikio nebuvimo.

3.3. Sveikatos turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas

Sveikatingumo turizmo vertės grandinės dabartinę situaciją įvertino ekspertai (4 lentelė). Atliktos literatūrinės analizės pagrindu buvo atrinkti pagrindiniai kriterijai, apibūdinantys sveikatingumo turizmo vertės grandinės dabartinę situaciją. Lietuva pagal ekspertus – kainos ir kokybės santykis įvertintas geriausiu balu ir užima pirmą vietą. Paslaugų pasiūlos lygis – antroje vietoje (19 pav.). Sveikatingumo paslaugų kokybė, pagal ekspertus – trečioje vietoje. Stipriausios sveikatingumo pusės tai sveikatingumo paslaugų kokybė, sveikatingumo paslaugų pasiūla ir sveikatingumo paslaugų kainos ir kokybės puikus santykis. Labiausiai sveikatingumo turizmo vertės grandinės dabartinę situaciją blogina atvykstamojo turizmo vizų režimas, ypač Rusijos ir Baltarusijos piliečiams. Supaprastinus vizų režimą Lietuvoje – potencialus Rusijos turistų antplūdis, o Rusijos rinka yra ypatingai didelė ir Lietuvai gali atnešti didelės naudos, daugiau įplaukų į valstybės biudžetą, kas neabejotinai padėtų atsigaivinti Lietuvos turizmo rinkai. Šalies ekonominė būklė ir Lietuvos įvaizdis neatneša pelno Lietuvai ir sudaro sveikatingumo turizmo neigiamą pusę, susisiekimas yra prastoje padėtyje. Norint pagerinti Lietuvos sveikatingumo turizmo vertės grandinę, būtina stiprinti silpnąsias puses ir stiprinti šalies įvaizdį, o tuo susirūpinti turėtų Lietuvos valdžia. Šalies tinkamas pozicionavimas ir patrauklus šalies įvaizdis turėtų pritraukti vis daugiau užsienio turistų, o tai pakeltų šalies lygį. Lietuvos žinomumas užima ne blogiausią vietą, bet Lietuvos žinomumą reikia didinti, norint pritraukti daugiau užsienio turistų. Vienas iš ekspertų paminėjo personalo užsienio kalbų nemokėjimą, vienas iš komentarų, daugelis ekspertų taip nemano.

Atvykstamojo turizmo vizų režimas stabdo sveikatingumo ir sveikatinimo turizmo vertės grandinę (20 pav.). Skirtumas tas, kad apie sveikatinimo turizmą mažiau informacijos, nei apie sveikatingumo turizmą.

Dar palyginti nedaug atvyksta turistų gydymosi tikslais, to pasekmė greičiausiai informacijos stoka. Užsienio atstovai per mažai turi informacijos apie šalį, kaip sveikatinimo turizmo šalininkę, kurioje puikus kainos ir kokybės santykis.

Sveikatingumo ir sveikatinimo turizmas pasižymi puikiu kainos ir kokybės santykiu, kokybė puiki, o kainos palyginti su ES nėra didelės. Daugelis medicinos paslaugų yra žymiai, net kelis kartus pigesnės nei kitose išsivysčiusiose Europos sąjungos šalyse. Jei susisiekimas būtų patogesnis, reali tikimybė, kad užsienio turistų atvyktų dar daugiau.

4 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas

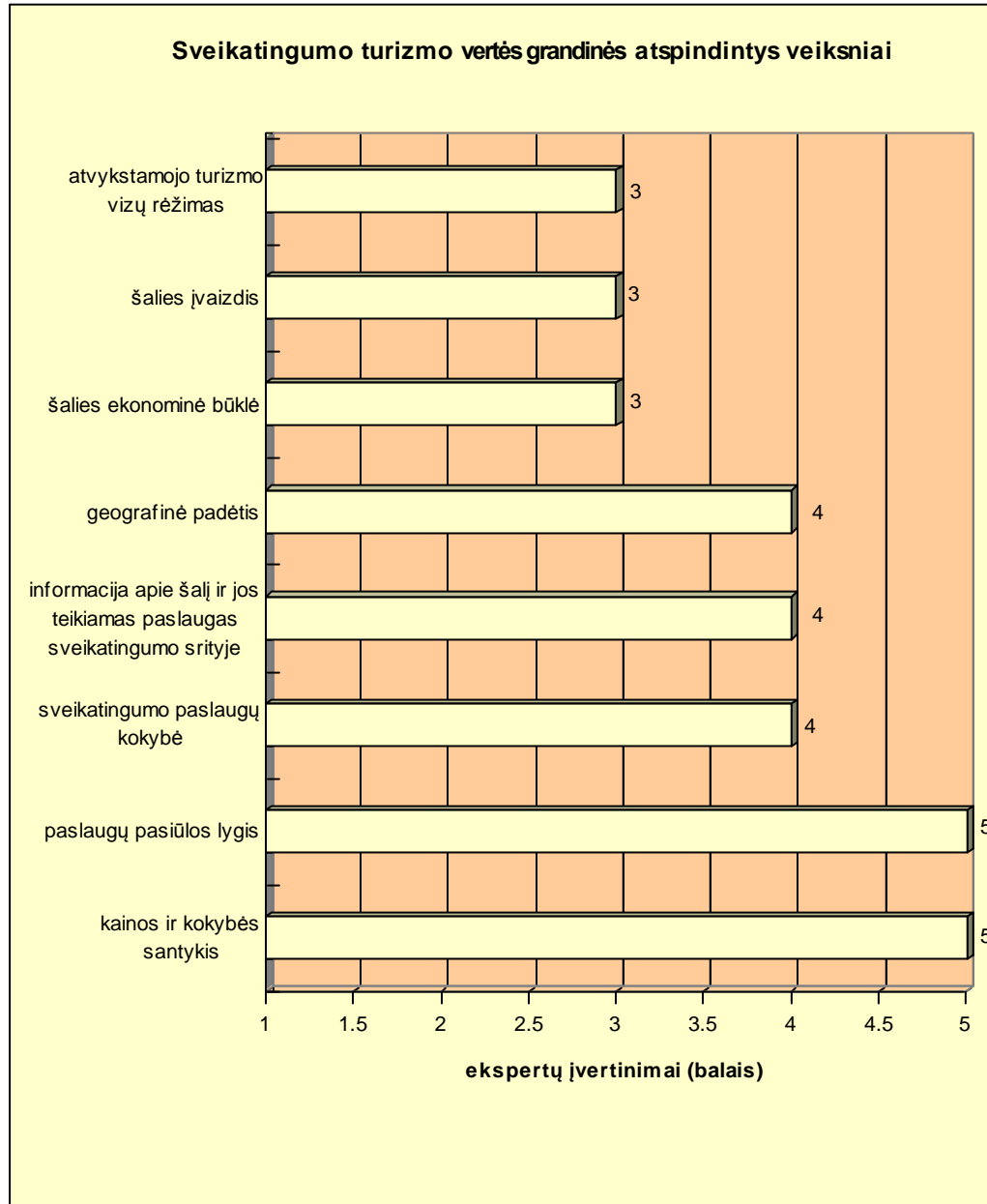
Klausimas ir atsakymai	Ekspertai										Vidurkis	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	Viso:			
Sveikatingumo turizmo vertės grandinės dabartinė situacija Lietuvoje? Įvertinkite 5													
balų sistemoje.													
a) informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas sveikatingumo srityje.	4	4	4	4	3	4	4	4	2	33	4	4	
b) šalies įvaizdis	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3	6/7	
c) geografinė padėtis (susisiekimas)	2	4	4	4	4	3	4	4	3	32	4	5	
d) šalies ekonominė būklė	2	4	3	4	4	4	3	3	2	29	3	6/7	
e) atvykstamojo turizmo vizų režimas	3	3	3	3	3	3	3	3	1	24	3	8	
f) sveikatingumo paslaugų kokybė	5	4	5	4	4	5	5	4	4	40	4	3	
g) paslaugų pasiūlos lygis	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42	5	2	
h) kainos ir kokybės santykis	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43	5	1	

Rusijos piliečiai, jei nebūtų tokio sudėtingo vizų režimo, vyktų dažniau ir po daugiau Rusijos turistų. Paslaugų pasiūla anot ekspertų medicinos srityje pakankamai didelė ir ekspertų vertinimo lentelėje – užima antrą vietą po kainos ir kokybės santykio (39 pav.).

Kainos ir kokybės santykis – pirmoje vietoje, SPA paslaugų kokybė ir paslaugų pasiūla antroje ir trečioje vietos kaip ir sveikatingumo ir sveikatinimo turizmo srityse paslaugų kokybė, kaina ir paslaugų pasiūla pirmose vietose (39 pav.). Sveikatingumo, sveikatinimo paslaugų kokybė yra aukšto lygio – sveikatingumo ir sveikatinimo specialistai yra pasiruošę plėstis savo srityje, bet valstybės vykdoma, tiksliau nevykdoma kryptingai politika – konkrečiai atvykstamojo turizmo vizų režimo sunkumai, bloga šalies ekonominė būklė, rinkodaros priemonių trūkumas populiarinant Lietuvą, nepakankamai informacijos apie mūsų šalį ir šalies galimybes. Nepakankamai išnaudojamas šalies potencialas (40 pav.).

Lietuvos kurortų dabartinė būklė visumoje įvertinta patenkinamai (41 ir 42 pav.).

Gerai įvertinta ir pirmąsias vietas užėmė paslaugų diferenciacija ir geras kainos ir kokybės santykis.

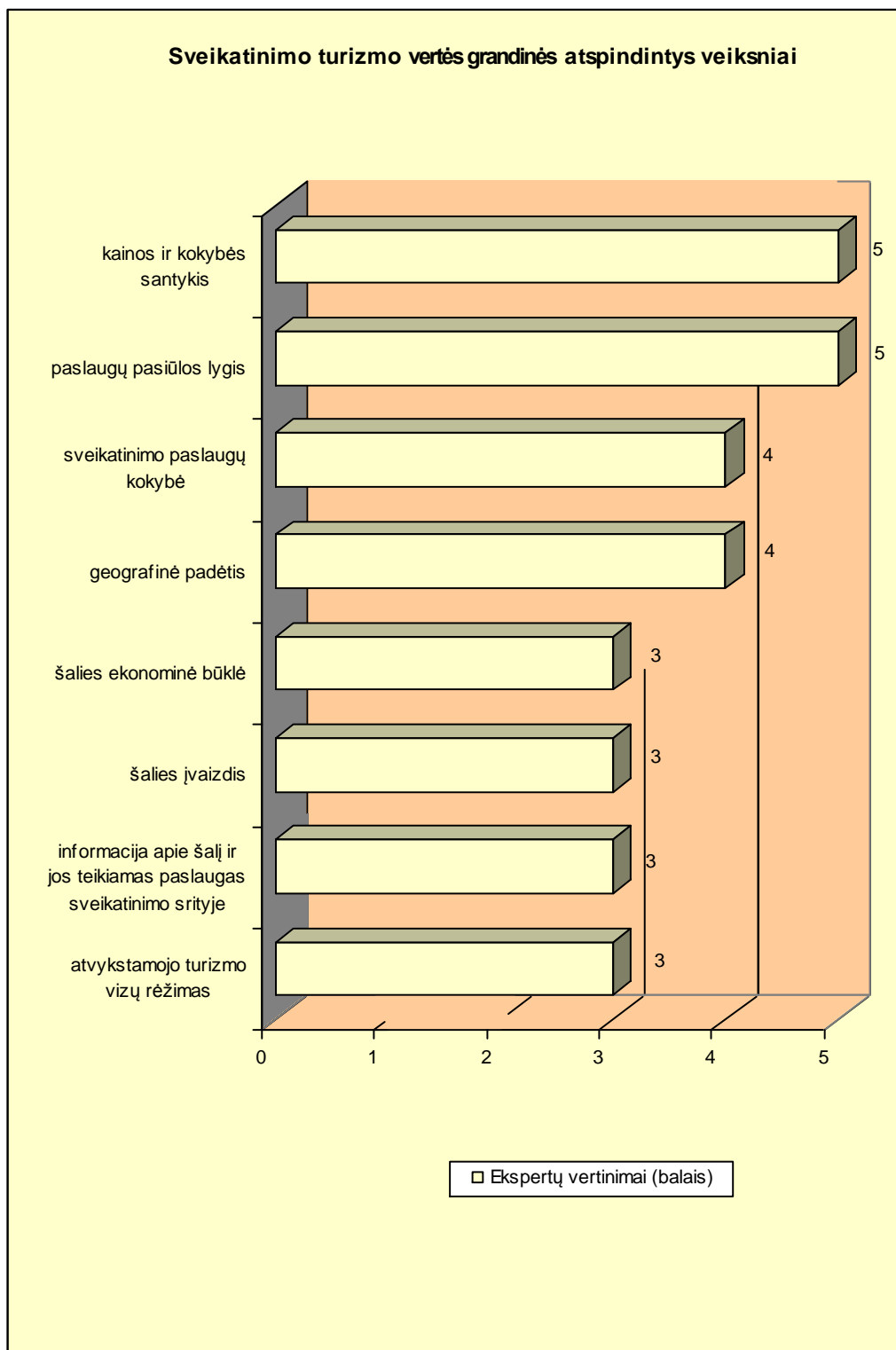


38 pav. **Dabartinės sveikatingumo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas**

Vadinasi, bendra kurortų būklė nebloga, tik reikia užsiimti kurortų plėtra ir kurortų būklės gerinimu. Didžiausias trūkumas – įstatyminės bazės spragos, stabdo kurortų plėtrą, neišnaudojamos pajūrio galimybės. Taigi, valstybės politika stabdo kurortų plėtrą. Kurortų unikalumas, specifika ir gamtos unikalus grožis bei švara – be tinkamos valstybės politikos stovi vietoje.

Kurortų individualus įvertinimas pateiktas 6 lentelėje. Atsakymų variantams buvo pasirinkti keturi oficialūs Lietuvos kurortai – Druskininkai, Palanga, Neringa ir Birštonas (8 ir 9 lent.).

Iš keturių galimų variantų nei vienas ekspertas neįvardijo Druskininkų kurorto. Buvo pažymėti Birštono, Neringos ir Palangos kurortai.



39 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės Lietuvoje ekspertinis vertinimas

5 lentelė. Medicininio turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso	Vidurkis	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Medicininio turizmo vertės grandinės dabartinė situacija Lietuvoje. Įvertinkite 5 balų sistemoje.												
informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas sveikatinimo srityje.	2	3	3	2	3	4	4	4	2	27	3	7
šalies įvaizdis	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3	6
geografinė padėtis (susisiekimas)	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	4	4
šalies ekonominė būklė	4	3	3	4	4	4	3	3	2	30	3	5
atvykstamojo turizmo vizų režimas	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	3	8
sveikatinimo paslaugų kokybė	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40	4	3
paslaugų pasiūlos lygis	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	5	2
kainos ir kokybės santykis	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43	5	1

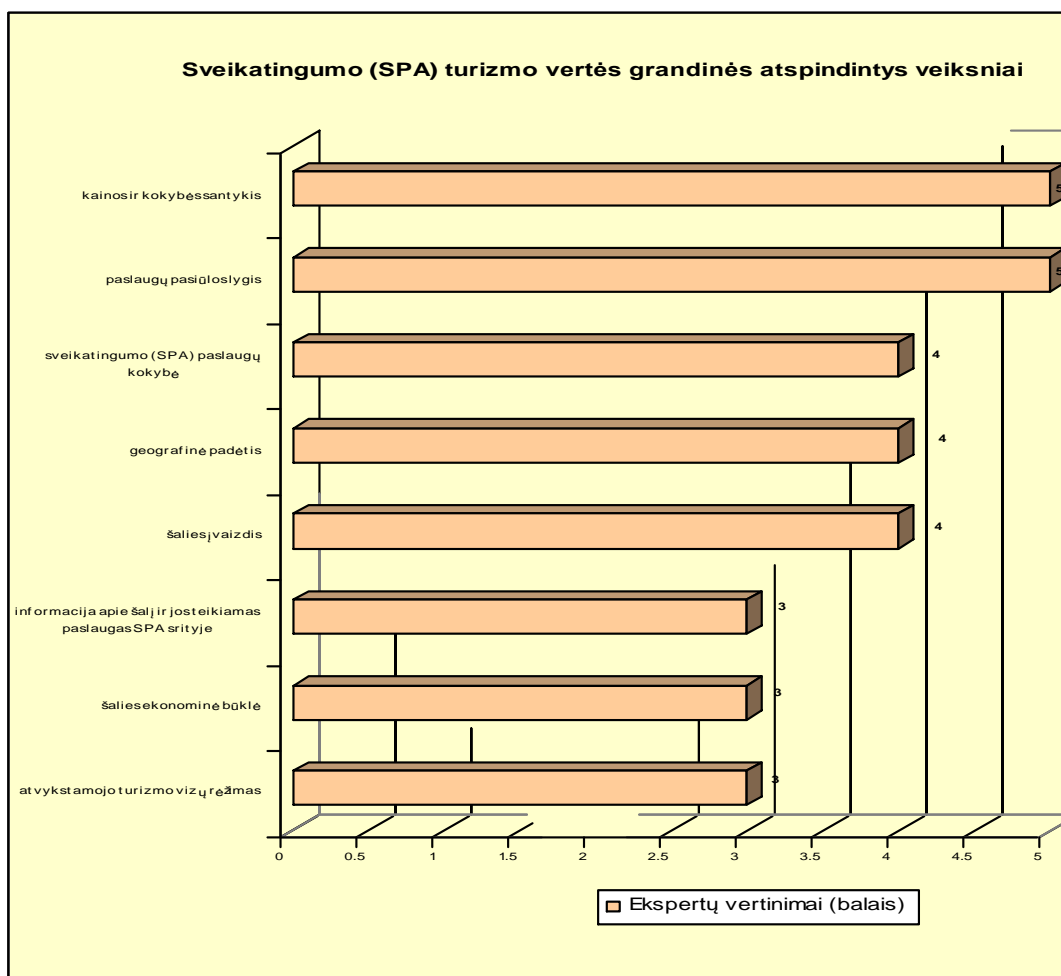
Daugiausiai neigiamų įvertinimų sulaukė Neringos kurortas – net šeši ekspertai įvardijo Neringos kurortą kaip kurortą, kuriame neišnaudojamas pajūrio potencialas, įvairūs draudimai kultūros paveldo pakitimams, draudžiamos statybos, Neringos regioninio parko draudimai vykdant Neringos plėtrą. Palangą paminėjo keturi ekspertai iš devynių. Palangoje, kaip ir Neringoje visiškai nepanaudojamos pajūrio galimybės, jaučiamas ryškus sezoniškumas, trūksta kultūrinių renginių ir pramogų ne sezono metu. Neringoje taip pat kaip ir Palangoje jaučiamas labai ryškus sezoniškumas, ne sezono metu Neringos kurortas apmiręs. Neringoje ne sezono metu nėra nei pramogų, nevyksta kultūrinių renginių, nėra veikiančių SPA centrų ir sanatorijų. Sveikatingumo ir sveikatinimo turizmas Neringoje nepraktikuojams ir nevystomas. Neringa pasižymi tik kaip unikalus, ramus, švarus kurortas nepaliesta gamta ir kitokia kultūra, sala atskirta nuo kitų Lietuvos miestų.

Birštono kurortą pasirinko trys ekspertai manydami, kad Birštono kurortui reikia daugiausiai lėšų ir įdirbio. Birštono kurortui Birštono savivaldybė išties skiria daugiausiai lėšų kurorto plėtrai, bet rezultatų kol kas nematyti. Birštonas sutvarkytas, gražus, ramus miestelis su nuostabia gamta, puikus kurortas tinkantis tiems, kurie nori ramaus poilsio, bet Birštone neišvystyta pramonė. Taigi, daugiausia įdirbio ir lėšų reikia Neringos, Birštono ir Palangos kurortams.

Daugiausiai – net devyni ekspertai atsakė, kad Druskininkai turi didžiausias perspektyvas. (7 lentelė).

6 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės situacijos SPA srityje ekspertų vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso	Vidurkis	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9				
Sveikatingumo turizmo vertės grandinė SPA srityje dabartinė situacija Lietuvoje. Įvertinkite 5 balų sistemoje.													
informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas spa srityje.	4	4	4	2	4	3	4	4	2	31	3	6	
šalies įvaizdis	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	4	5	
geografinė padėtis (susisiekimas)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	
šalies ekonominė būklė	3	4	4	4	4	3	3	3	2	30	3	7	
atvykstamojo turizmo vizų režimas	3	3	4	3	3	3	3	3	1	26	3	8	
sveikatingumo (SPA) paslaugų kokybė	3	5	3	5	5	5	4	5	4	39	4	3	
paslaugų pasiūlos lygis	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	5	2	
kainos ir kokybės santykis	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43	5	1	



40 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinės Lietuvoje ekspertinis vertinimas

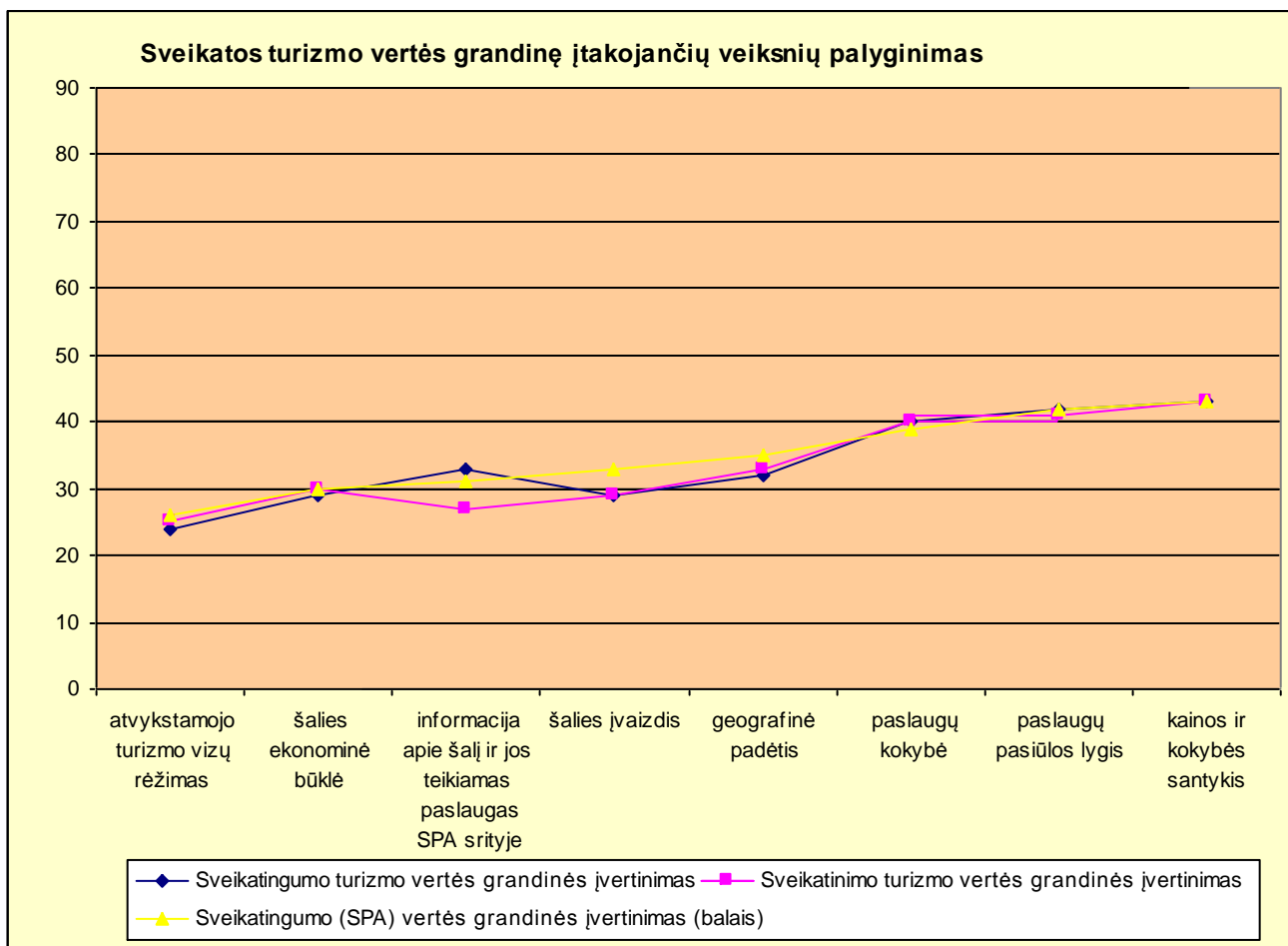
Dabartinė Druskininkų situacija pati geriausia, lyginant su kitais Lietuvos kurortais. Druskininkuose puikiai išvystyta infrastruktūra, Druskininkų savivaldybė ir privatūs asmenys ar Europos sąjungos remiami projektai. Valstybė nelinkusi užsiimti kurortų plėtra, taigi pats didžiausias įdirbis Druskininkuose – privačių asmenų ir savivaldybės indėlis, kadangi beveik visos sanatorijos ir kiti reabilitacijos centrai yra privatizuoti, todėl Druskininkų kurortas yra sutvarkytas, turintis daugiausiai sanatorijų ir SPA centrų, turintis didžiausią vandens pramogų kompleksą – Druskininkų vandens parką – teigia ekspertas Druskininkų kurorto sveikatinimo asociacijos prezidentas. Keturi ekspertai įvardijo kaip perspektyviausią kurortą – Palangą. Palangos kurortas patrauklus – jūra ir terminiais šaltiniais, turintis puikius sveikatingumo ir sveikatinimo kompleksus. Mažiausiai perspektyvų turintys – Neringos ir Birštono kurortai dėl prieš tai išvardintų priežasčių 6 lentelės komentaruose.

Ekspertai, įvertinę Neringos ir Birštono kurortų perspektyvas, omenyje turėta visų keturių Lietuvos kurortų puikios perspektyvos, reikia tik įdėti daug darbo ir skirti Lietuvos kurortų plėtrai daugiau lėšų, skatinant atvykstantįjį turizmą kryptingai vykdoma valstybės politika, pirmiausia įteisinus sveikatingumo ir sveikatinimo turizmo sąvokas, numatant ilgalaikę Lietuvos kurortų vertės grandinės strategiją.

Į klausimą kokie veiksniai stabdo sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje – pagrindiniai ekspertų įvardinti veiksniai – devyni. Net septyni ekspertai atsakė, kad pagrindinis veiksnys, stabdantis sveikatingumo turizmo vertės grandinę – valstybės politika, politiniai veiksniai.

Trūkumai įstatyminėje bazėje – nereglamentuotos sveikatingumo turizmo ir sveikatinimo turizmo sąvokos, teisiškai nepatvirtinti, kol kas dar nesertifikuoti gamtiniai natūralūs išteklių – gydomasis purvas ir kiti gamtiniai išteklių, kurie be sertifikacijos naudojami sanatorijose, gydyklose, reabilitacijos centruose, nenumatyta ilgalaikė Lietuvos kurortų plėtros strategija, sunkiai gaunama parama Europos sąjungos remtiniams projektams.

Valstybė neskiria lėšų sveikatingumo turizmo vertės grandinės plėtrai, privatūs asmenys patys turi verstis kurortų plėtra. Apibendrinus veiksnius, stabdančius sveikatingumo vertės grandinę, visumoje pagrindiniai – septyni veiksniai (40 pav.). Ekspertų vertinimu net septyni pagrindine priežastimi įvardijo politinius veiksnius (41 pav.). Kaip jau buvo minėta prieš tai labiausiai sveikatos turizmo stagnaciją įtakoja valstybės politikos neveiknumas, atvykstantojo turizmo vizų režimo trukdžiai – įvardijo net keturi ekspertai. Keturi veiksniai dalijasi trečiąją vietą, tai sveikos gyvensenos nepropagavimas – tai žmonių sąmonė, kitas veiksnys – pasiekiamumas ir nacionalinio vežėjo nebuvimas, nepakankamai diferencijuotos kainos ir draudimai infrastruktūros plėtrai. Žmonių sąmonė ir valstybės vykdoma politika yra pagrindiniai veiksniai stabdantys sveikatingumo ir sveikatinimo turizmo vertės grandinę.



41 pav. Sveikatos turizmo vertės grandinę įtakančių veiksnių ekspertinis vertinimas

Žmonės sveikatą suvokia kaip dabartinę būseną, nesusimąstydami apie ateities padarinius. 40 - 50 amžiaus žmonės ypatingai turėtų susirūpinti savo sveikatos profilaktika. Sveikatos profilaktika – kol kas nėra labai populiarus darinys, žmonės nelinkę skirti per daugiausiai pinigų sveikatingumui. Valstybė turi tokią pačią nuomonę .

Žmonių švietimui neskiriama pinigų, žmonės dažniausiai net nesusimąsto apie sveikatą tol, kol nesuserga, o tada prasideda milžiniški pinigai, skiriami gydymui. Ligų prevencija turėtų būti ne tik valstybės reikalas, bet ir kiekvieno asmeniškai indėlis, o taip pat ir privačių įmonių reikala (42 pav.).

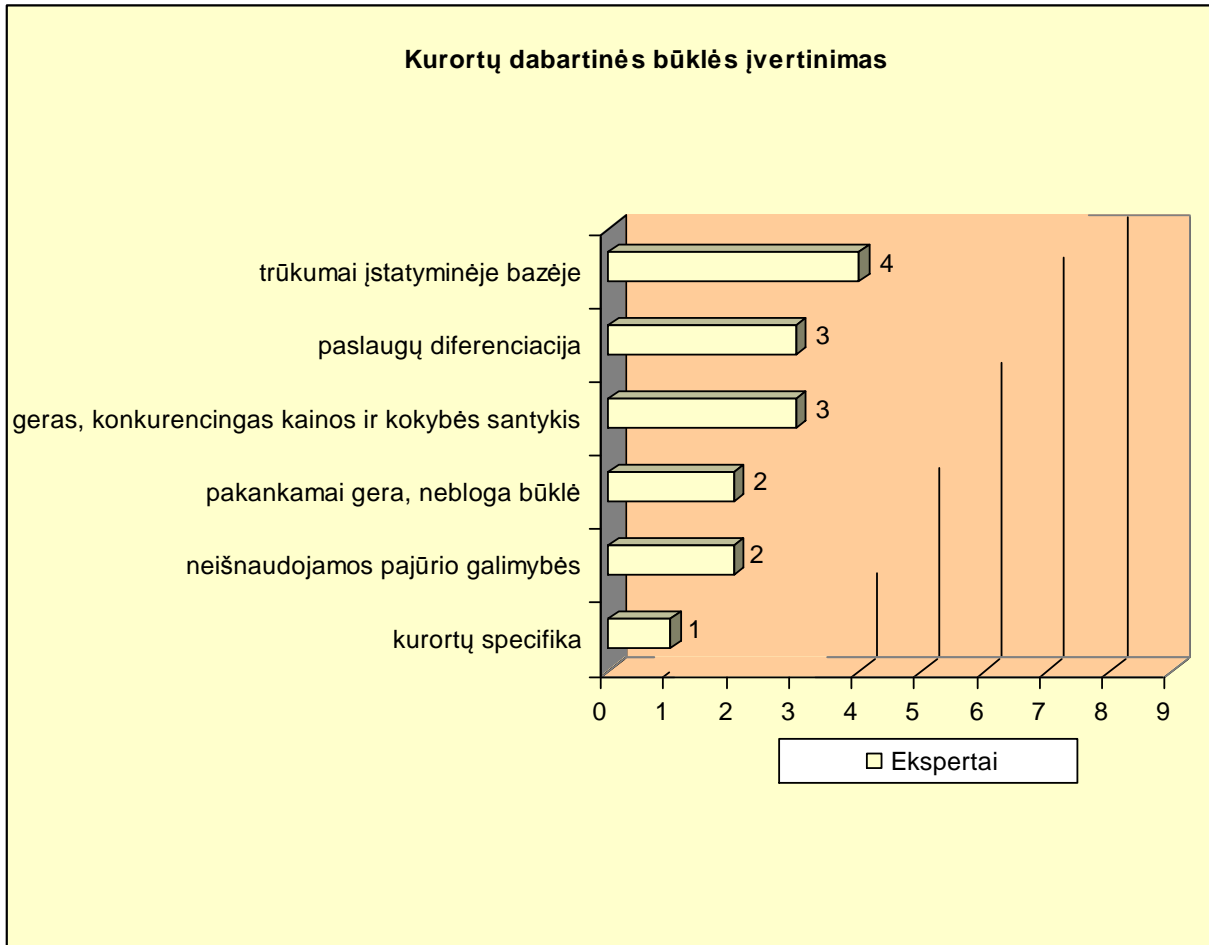
7 lentelė. Kurortų dabartinės būklės ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai										Viso	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Įvertinkite prašau kurortų esamą būklę.												
paslaugų diferenciacija	+	+				+					3	2/3
geras, konkurencingas kainos ir kokybės santykis Europos atžvilgiu	+								+	+	3	2/3
kurortų specifika		+									1	6
neišnaudojamos pajūrio galimybės			+							+	2	4/5
pakankamai gera, nebloga būklė				+	+						2	4/5
trūkumai įstatyminėje bazėje	+					+	+	+			4	1

Deja, kadangi visos šios sritys yra tarpusavyje susijusios – privačios įmonės yra priklausomos nuo valstybės mokesčių, o tai savo ruožtu stabdo privačių įmonių norą – skirti lėšų darbuotojų sveikatingumui. Darbuotojų sveikatos profilaktika visiškai neapsimoka darbdaviui, net dalinai apmokant išlaidas, kadangi darbdaviui išlaidos apsieitų dvigubai. Dėl to užsienyje taikoma praktika susijusi su darbuotojų sveikatos profilaktika Lietuvoje kol kas netaikoma.

Lietuvos turizmo departamentas daugiau dėmesio skiria turizmui, o ne sveikatingumui. Sveikatos apsaugos ministerija vengia prisiimti atsakomybę už kurortų bei kurortologijos sertifikavimą, sanatorijų bei SPA centrų veiklą. Sveikatos apsaugos ministerija turėtų susirūpinti sveikatingumo reikalais, tačiau vis dar delsiama sertifikuoti kurortus, sveikatingumo paslaugas bei sveikatingumo įstaigoje dirbančius darbuotojus. Kaip užsienyje taikoma praktika, Lietuvoje taip pat galėtų būti taikoma mokesčių mažinimas, mokesčių kompensavimas. Deja, Lietuvoje tai dar nėra taikoma. Galima būtų teigti, kad yra didelė spraga sveikatos teisinėje sistemoje. Taigi, žmonių sąmoningumas, valstybė yra pagrindiniai „stabdžiai“ plėtojant sveikatingumo turizmo vertės grandinę. Žmonės dar kol kas nesuvokia, kad kiekvienas litas, įdėtas į žmogaus sveikatos prevenciją, pvz. į sveikatingumo paslaugas, su kaupu, net dvigubai atsiperka žmogui.

Kol žmogus sveikas, reikia susirūpinti sveikata, nes po to pinigai, reikalingi sveikatos atstatymui kainuoja dvigubai, o gal jau ir nepataisomai. Kol kas Lietuvos žmonių sąmonė mato tik dabartį, kol esu sveikas, tol skirti pinigų sveikatai stiprinti netikslinga, nėra būtinybės skirti tam pinigų. Kol vyraus tokia nuomonė, tol padėtis negerės nei valstybės lygiu nei privačiame bei vartotojų lygmenyse. Ne tik visuomenė nėra linkusi apsidrausti sveikatos gerbūviu ateityje, bet ir valstybė bei privatus sektorius nėra linkę sutaupyti gydymui, išvengiant ligų bei įvairių susirgimų, taikant sveikatingumo priemones (43 pav.).



42 pav. Kurortų dabartinės būklės ekspertinis vertinimas

8 lentelė. Lietuvos kurortų individualus ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Kuriam Lietuvos kurortui, Jūsų nuomone, reiktų daugiausia įdirbio ir lėšų? Kodėl?												
Neringai	+			+	+	+		+	+	6	1	
Birštonui	+	+	+							3	3	
Palangai					+		+	+	+	4	2	
Druskininkams										0	4	

Sveikatingumo paslaugomis SPA centre ar sanatorijoje gali ne tik sveikatos sutrikimų turintys asmenys, bet ir bendrai sveikatos profilaktikai atlikti gali bet kuris asmuo – komercinis klientas.

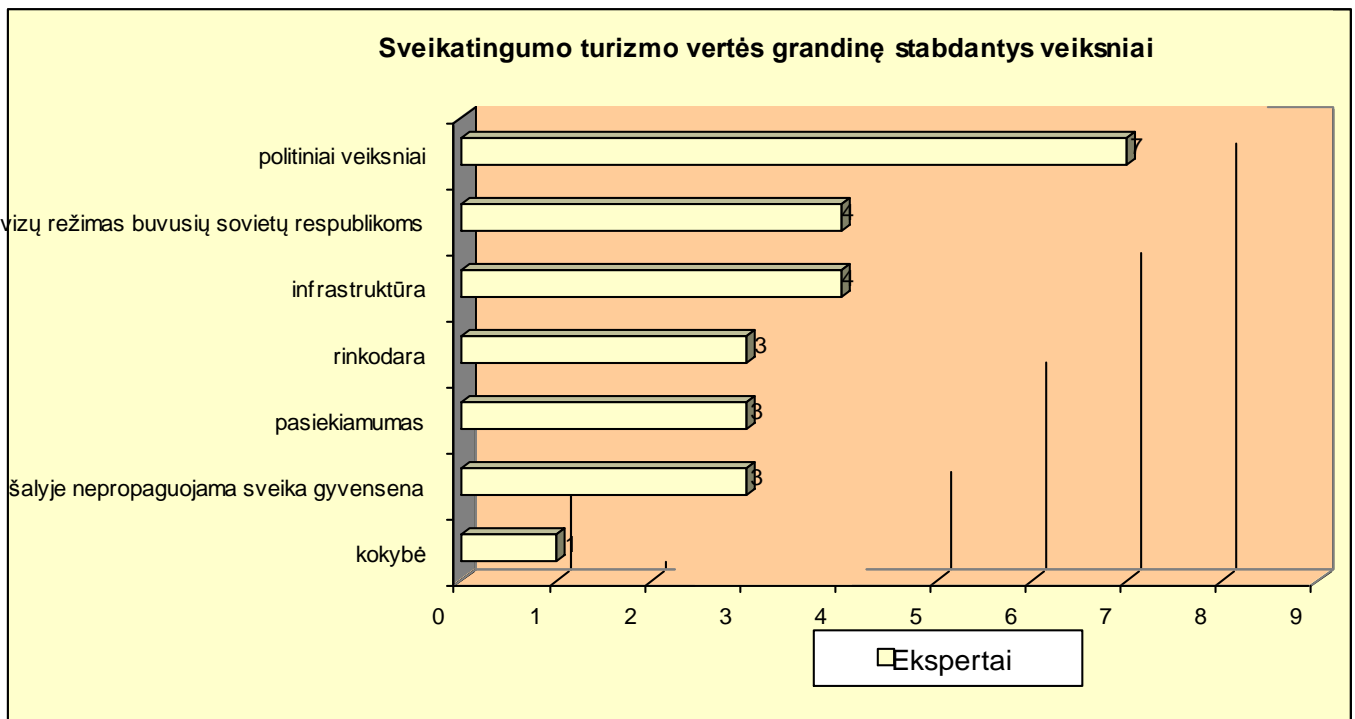
Visos sanatorijos, turinčios Sveikatos apsaugos ministerijos sertifikatus verstis sveikatingumo veikla, privalo priimti ne tik sveikatos sutrikimų, turinčius klientus, bet ir komercinius pavienius klientus, kurie rūpinasi savo sveikata.

9 lentelė. Didžiausias perspektyvas turinčių kurortų ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Kuris Lietuvos kurortas, Jūsų nuomone, turi didžiausias perspektyvas? Kodėl?												
Druskininkai	+	+	+	+	+	+	+	+	+	9	1	
Birštonas	+			+						2	3/4	
Palanga		+		+		+		+		4	2	
Neringa				+					+	2	3/4	

10 lentelė. Veiksnių stabdančių sveikatingumo turizmo vertės grandinę ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Kokie veiksniai stabdo sveikatingumo turizmo plėtrą Lietuvoje?												
politiniai veiksniai	+	+			+	+	+	+	+	7	1	
šalyje nepropoguojama sveika gyvensena	+						+	+		3	4/5/6	
nacionalinio oro vežėjo nebuvimas(pasiekiamumas)				+		+			+	3	4/5/6	
kokybė				+				+		2	7	
infrastruktūra				+		+	+	+		4	2/3	
rinkodara						+		+	+	3	4/5/6	
vizų režimas buvusių sovietų respublikoms			+	+	+	+				4	2/3	



43 pav. Sveikatingumo turizmo vertės grandinę stabdančių veiksnių ekspertinis vertinimas

Pasiekiamumas, šalies geografinė padėtis ir nacionalinio oro vežėjo nebuvimas – didelis trūkumas sveikatos turizmo vertės grandinėje, kadangi stabdo atvykstantį turizmą, kurio plėtra atneštų didelę dalį pajamų ir būtų didelis indėlis į BVP ir bendrą valstybės biudžetą. Nacionalinio oro vežėjo sukūrimas padidintų šalies pasiekiamumo galimybes, tikslinga skatinti konkurenciją tarp tarptautinių oro vežėjų.

Sveikatingumo turizmo vertės grandinę stabdo draudimai infrastruktūros plėtrai užkertant kelią naujų projektų statybai Neringoje. Nerijos nacionalinio parko draudimai stabdo sveikatingumo turizmo vertės grandinę Neringos kurorte (43 pav.).

Rinkodara tiek vietiniu lygmeniu tiek tarptautiniu vykdoma nepakankamai, silpna, todėl būtina atkreipti dėmesį į silpnąją pusę – rinkodarą ir jos vystymą populiarinant Lietuvą ir Lietuvoje teikiamas sveikatingumo, sveikatinimo paslaugas. Sveikatingumo, sveikatinimo paslaugų kokybė – mažiausią įtaką sveikatos turizmo vertės grandinę stabdantis veiksnys. Ekspertų nuomone, sveikatos paslaugų kokybė – aukšto lygio, sveikatos paslaugų tiekėjai yra pasiruošę permainingoms, kurių laukiama iš valstybės tolimesnei sveikatos turizmo vertės grandinei vystyti.

Sveikatinimo turizmą nepakankamai išvystyta infrastruktūra įtakoja mažiausiai, kadangi medicinos įstaigos gali būti steigiamos ne tik kurortuose, dažniau didžiuosiuose Lietuvos miestuose. Vieta medicinos įstaigoms nėra itin svarbus veiksnys, tik infrastruktūros nebuvimas ar nepakankamas išvystymas gali apsunkinti medicinos įstaigų steigimą.

Vienas iš ekspertų pastebėjo, kad medicininis turizmas tik pradamas vystyti, visos galimybės medicininio turizmo vertės grandinei tik priešakyje (44 pav.). Ekspertų nuomone – rinkodara medicininio turizmo atžvilgiu pakankama, tik reikia dar daugiau įdirbio ir lėšų iš valstybės privačiam medicininio turizmo vertės grandinės vystymui. Atvykstamojo turizmo, ypač buvusių sovietų respublikoms, vizų režimas itin sugriežtintas ir stabdo medicininį turizmą, kaip sveikatingumo ir sveikatingumo (SPA) turizmą.

Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinę labiausiai riboja politiniai veiksniai, lyginant su kitomis sveikatos turizmo šakomis (atsakė net septyni ekspertai), kadangi sveikatingumo turizmo vertės grandinei SPA srityje labiausiai trukdo SPA sąvokų neapibrėžtumas (45 pav.).

11 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Kokie veiksniai stabdo sveikatinimo turizmo vertės grandinę Lietuvoje?											
politiniai veiksniai	+	+			+	+	+		+	6	1
nacionalinio oro vežėjo nebuvimas(pasiekiamumas)				+		+				2	3
kokybė				+						1	4/5/6/7
infrastruktūra				+						1	4/5/6/7
rinkodara						+				1	4/5/6/7
medicinos turizmo pradžia								+		1	4/5/6/7
vizų režimas buvusių sovietų respublikoms			+	+	+	+			+	5	2

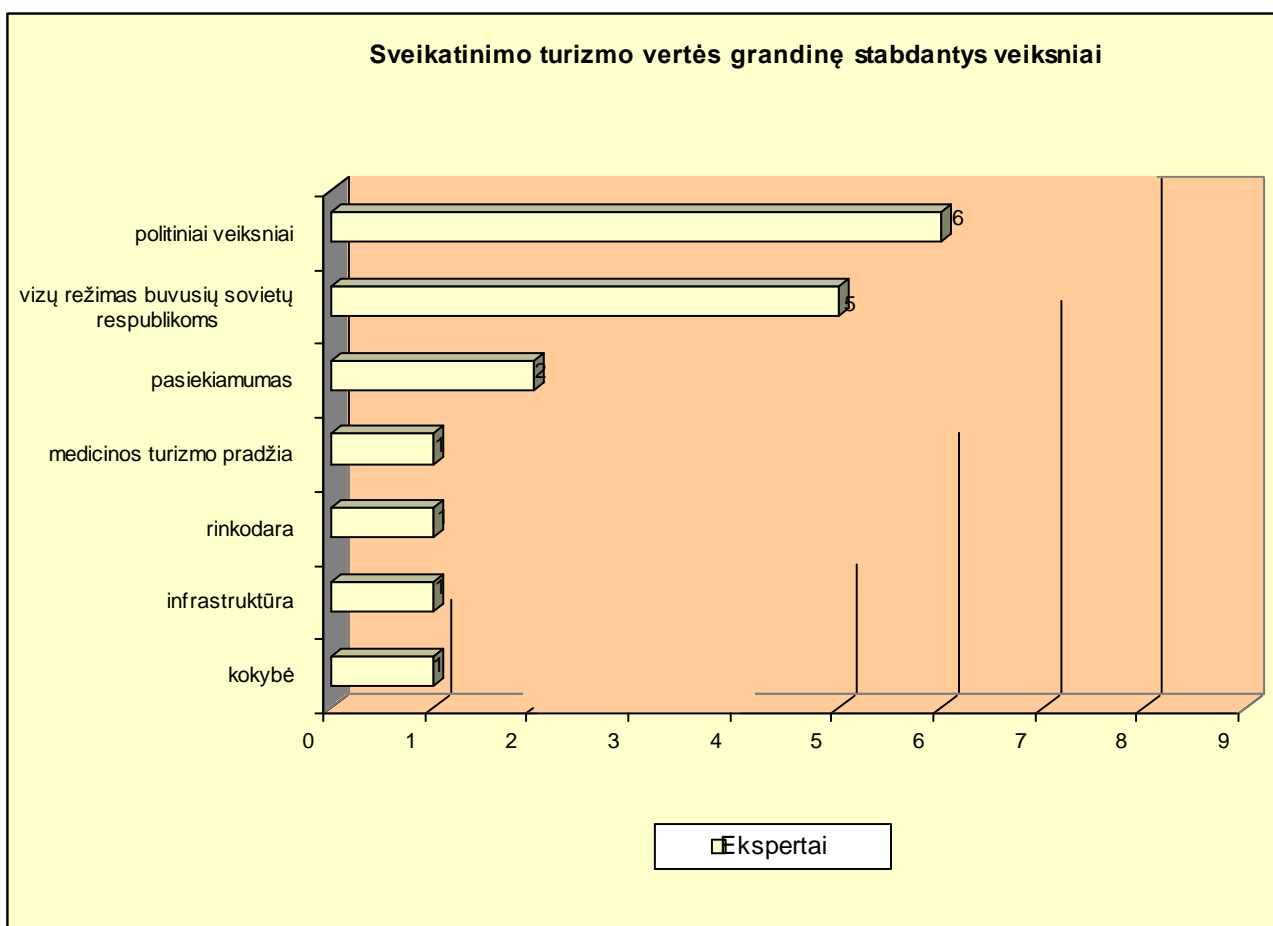
Vizų režimas ir politiniai veiksniai – minėti sveikatingumo turizmo kontekste. Sveikatingumo (SPA) ir sveikatinimo (medicininio) turizmo rinkodara – aktyviausiai vykdoma ir labiausiai išvystyta. Infrastruktūros nepakankamumas daro didelę įtaką sveikatingumo ir sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinei.

Labiausiai skatinantys veiksniai sveikatingumo turizmo vertės grandinėje – ekonominiai veiksniai. Ekonominių veiksnių pagrindą sudaro paklausa, siejanti vietinės rinkos paklausą ir užsienio bendradarbiavimą, pakankamas lėšų disponavimas, atsigaunanti vidaus rinka, bei tinkamas Lietuvos pozicionavimas pritrauktų ne tik daugiau užsienio investuotojų, bet ir skatintų atvykstamąjį turizmą.

Atvykstamasis turizmas paskatintų didesnę turistų srautą su didėjančiu įplaukų kiekiu į šalies BVP. Net devyni ekspertai atsakė, kad ekonominiai veiksniai labiausiai skatina sveikatingumo ir

sveikatinimo turizmą. Išaugantis pajamų skaičius padidintų galimybes skirti daugiau lėšų infrastruktūros plėtrai, turizmo paslaugų kokybės gerinimui ir medicininio personalo kvalifikacijos tobulinimui. Ilgalaikės kurorto gydymo tradicijos, medicinos personalo aukštas kvalifikacijos lygis gerina sveikatingumo turizmo paslaugų kokybę, kurortų infrastruktūros plėtra pritraukia daugiau vietinių ir užsienio turistų – paminėjo aštuoni ekspertai.

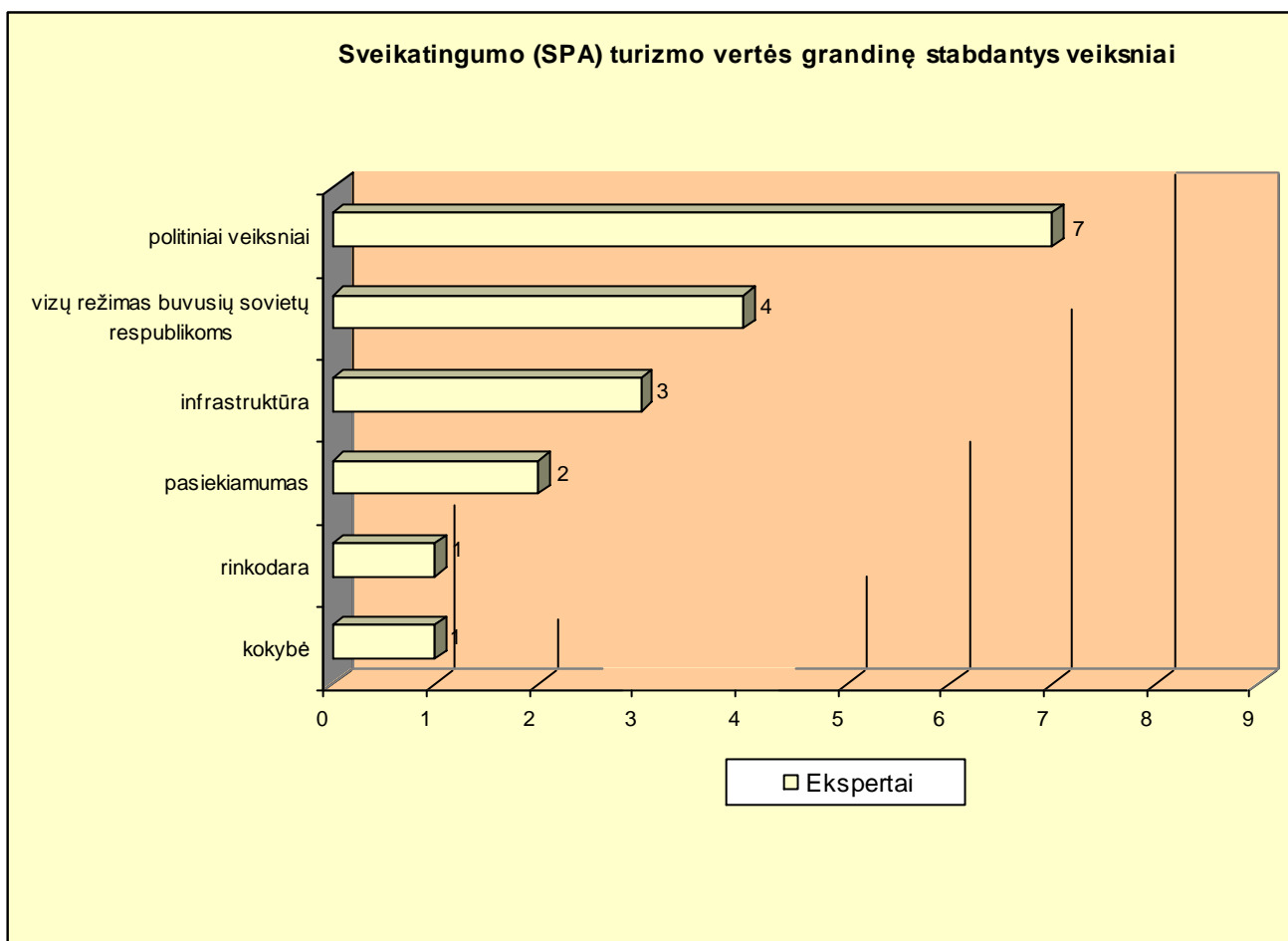
Anot ekspertų konkurencinga kaina ES šalyse, Lietuvos tikslingas pozicionavimas, tarptautinis bendradarbiavimas ir atsigaunanti vidaus rinka, užsienio rinkų paklausa – svarbūs veiksniai, skatinantys sveikatinimo turizmo vertės grandinės tobulinimą. Susisiekimai, turizmo produkto kokybės gerėjimas, verslo patrauklumas ir pakankamai išvystyta sveikatos turizmo infrastruktūra (Druskininkai, Palanga) nereikalauja papildomų investicijų.



44 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas

12 lentelė. Veiksniai, stabdantys sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje. Ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Kokie veiksniai stabdo sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje SPA srityje?												
politiniai veiksniai	+	+			+	+	+	+	+	7	1	
nacionalinio oro vežėjo nebuvimas(pasiekiamumas)				+		+				2	4	
kokybė				+						1	5/6	
infrastruktūra				+		+	+			3	3	
rinkodara						+				1	5/6	
vizų režimas buvusių sovietų respublikoms			+	+	+	+				4	2	

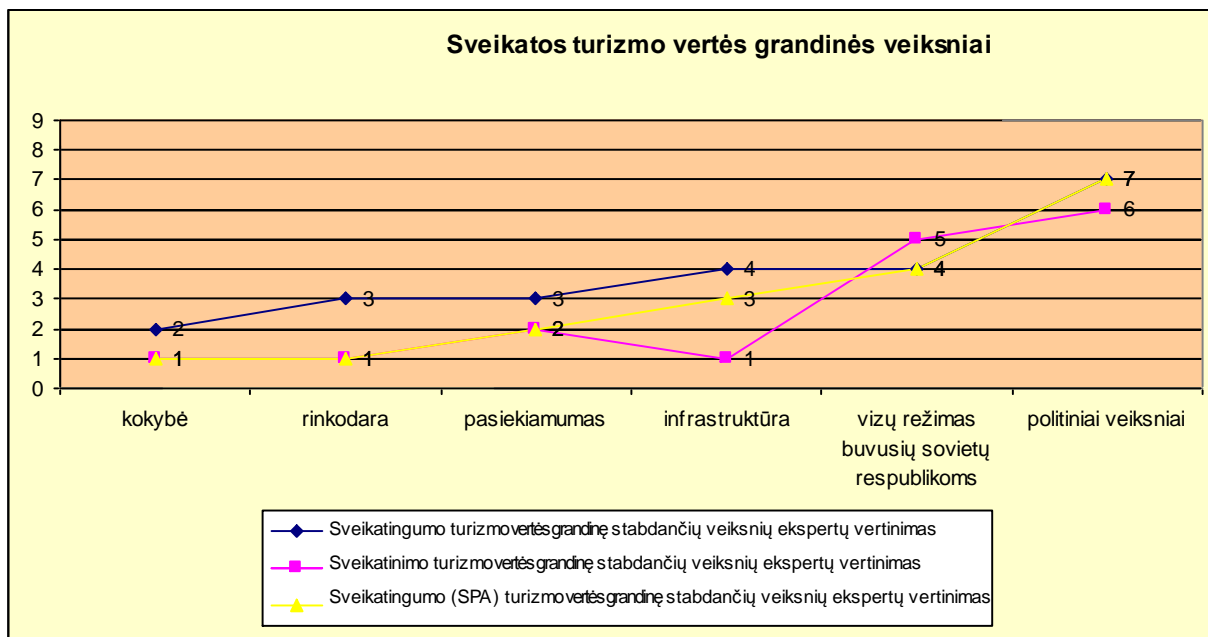


45 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai. Ekspertinis vertinimas

Sveikatingumo turizmo ir sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinės skatinančių veiksnių palyginimas labiausiai sutampantis, kadangi tai ta pati sveikatos turizmo atšaka, tai sveikatingumo turizmo vertės grandinę skatinantys veiksniai labiausiai sutampantys.

Išsiskiria sveikatinimo turizmas, sutampantis tik su sveikatingumo (SPA) turizmo atšaka kokybės, rinkodaros ir pasiekiamumo taške (46 pav.)

Pirmą ir antrą vietas užima Rusijos ir Lenkijos rinkos, į kurias Lietuvai labiausiai reikėtų orientuotis. Antrą ir trečią vietas užima Vokietija ir Baltarusija (47 pav.). Žemiausią balą surinko Estija ir Izraelis. Ekspertų dauguma paminėjo kaimynines šalis, neatmesdami būtinybės orientuotis į daugelį Europos šalių. Aktualu orientuotis į mažai gamtinių išteklių turinčias šalis. Svarbu atkreipti dėmesį į šalis, nevystančias sveikatingumo turizmo, sveikatos turizmui prioriteto neteikiančias šalis. Lietuva kainos ir kokybės santykiu gali konkuruoti su kitomis išsivysčiusiomis Europos šalimis, teikiančiomis sveikatos paslaugas.



46 pav. Sveikatos turizmo vertės grandinę stabdančių veiksnių palyginimas remiantis ekspertų vertinimu

Visos sveikatos turizmo rūšys turi vienodai galimybių išsiplėsti ateities perspektyvoje, tačiau daugiausiai lūkesčių, anot ekspertų, žada sveikatingumo (SPA) turizmas.

Dauguma ekspertų įvardijo, kad sveikatingumo turizmas turės puikias perspektyvas, jei valstybė suteiks daugiau galimybių plėstis ir nestabdys sveikatingumo turizmo vertės grandinės nekryptinga valstybės politika – Sveikatos Apsaugos ministerija labiau atkreips dėmesį į sveikatos turizmo vertės grandinę.

Kita dalis ekspertų įvardijo puikias perspektyvas tuo atveju, jei bus įdėta daug darbo (48 pav.).

Saikingas kurortų plėtojimas išsaugojant gamtos išteklius, išlaikant architektūrinį ir kultūrinį paveldą skatins sveikatingumo turizmo plėtrą. Didėjantis žmonių susirgimas, žmonių savimonė skatins plėstis sveikatingumo turizmui.

13 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinę skatinančių veiksnių ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Kokie veiksniai skatina sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje?											
Užsienio rinkų paklausa konkurencinga kaina ES šalyse atsigauanti vidaus rinka tarptautinis bendradarbiavimas Lietuvos pozicionavimas	+	+	+	+	+	+	+	+	+	9	1
verslo patrauklumas turizmo produkto kokybės gerėjimas papildomų paslaugų	+	+				+	+	+		5	3/4
ilgametės kurortinio gydymo tradicijos sveikatingumo srities atstovų entuziazmas aukštos kvalifikacijos medicininis ir kitas personalas kurortų ir sveikatos įstaigų išplėtotą infrastruktūrą	+	+	+	+	+	+	+	+		8	2
natūralūs gamtiniai sveikatos veiksniai sveikatos veiksnių panaudojimo potencialas procedūrų įvairovė, gamtos unikalumas ir švarumas kurortuose		+		+		+	+		+	5	3/4

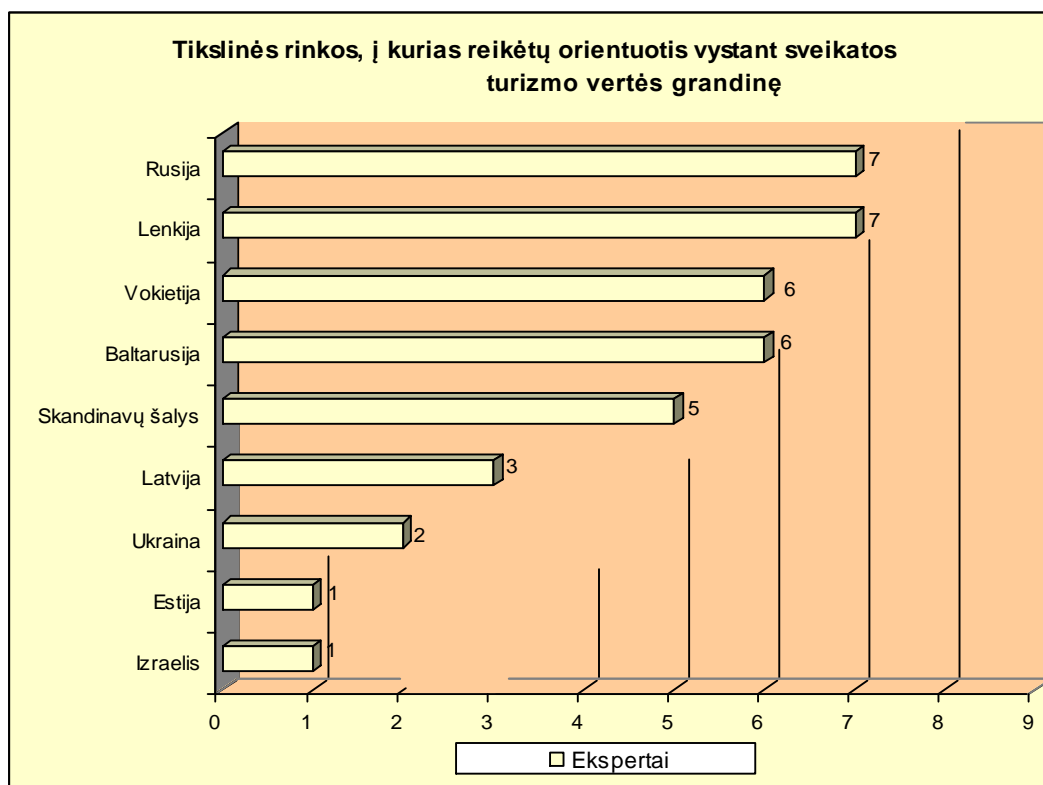
Personalo išsilavinimas – kalbų mokėjimas, auganti paklausa, Rusijos rinkos augantis atvykstantis turizmas, mažesnė, konkurencinga kaina ES šalių lygmenyje taipogi skaitina sveikatingumo turizmo vertės grandinę. Ekspertų patarimai sveikatingumo turizmo vertės grandinei vystyti – neperkrauti sveikatos rinkos sveikatingumo paslaugomis ir orientuotis ne į kiekybę, o – kokybę. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės perspektyvoje teigiami padariniai – sezoniškumo mažinimas. Kita dalis ekspertų įvardijo prastas medicininio turizmo vertės grandinės perspektyvas dėl aukštų medicinos paslaugų kainų (49 pav.). Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinė ateities perspektyvoje įvertinta analogiškai sveikatinimo ir sveikatingumo turizmo vertės grandinei (50 pav.). Išskirta buvo vieno eksperto komentaras – suteikti sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinei daugiau savitumo ir išskirtinumo.

14 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinę skatinančių veiksnių ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Kokie veiksniai skatina sveikatinimo turizmo vertės grandinę Lietuvoje?											
Užsienio rinkų paklausa tarptautinio bendradarbiavimo plėtojimas Lietuvos pozicionavimas konkurencinga kaina ES šalyse atsigauanti Lietuvos vidaus rinka	+	+	+	+	+	+	+	+		8	1
turizmo produkto kokybės gerėjimas Lietuva patogi susisiekimui prasme verslo patrauklumas sveikatos turizmo plėtra nereikalauja papildomų investicijų	+	+				+	+	+	+	6	2
sveikatos veiksnių panaudojimo potencialas, procedūrų įvairovė gamtos unikalumas bei švarumas kurortuose		+	+	+		+	+			5	3
kurortų ir sveikatos įstaigų išplėta infrastruktūra aukštos kvalifikacijos medicininis ir kitas personalas		+		+		+	+			4	4

15 lentelė. Tikslinės rinkos, į kurias reikėtų orientuotis vystant sveikatos turizmo vertės grandinę

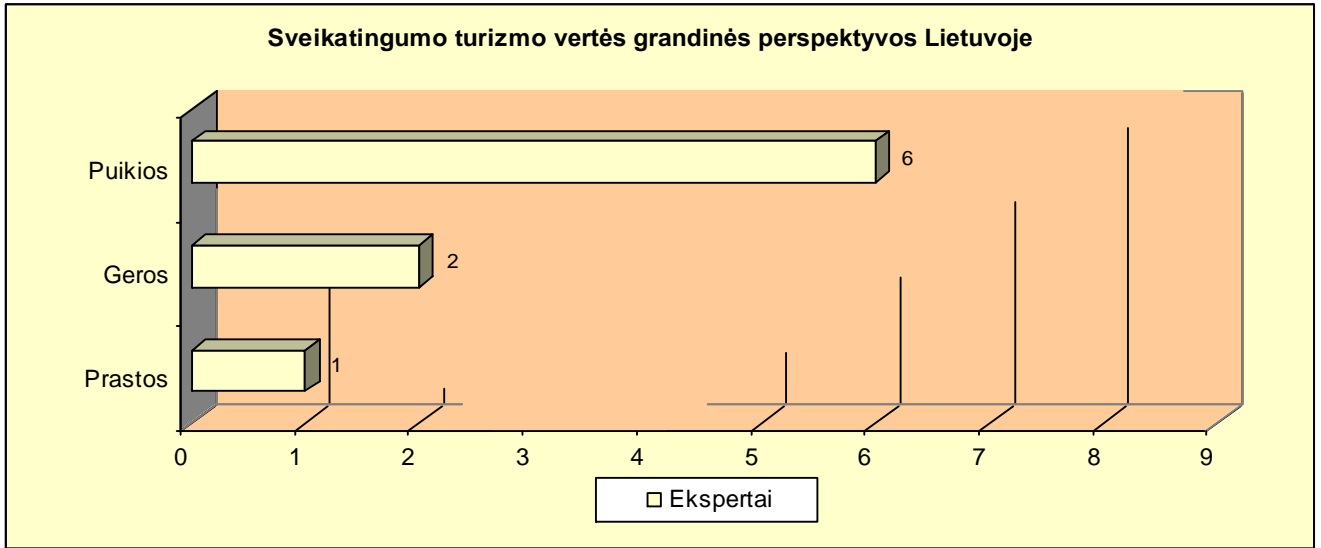
Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Kokios, Jūsų nuomone, yra tikslinės rinkos, į kurias reikėtų orientuotis vystant sveikatos turizmo vertės grandinę?											
Rusija	+		+	+	+	+	+	+		7	1/2
Baltarusija	+		+	+		+	+	+		6	3
Lenkija	+	+	+	+	+	+	+			7	1/2
Vokietija		+	+	+	+	+	+			6	3
Skandinavijos šalys		+		+	+		+	+		5	4
Latvija			+	+			+			3	5
Ukraina					+			+		2	6
Izraelis					+					1	7/8
Estija			+							1	7/8



47 pav. Tikslinių rinkų ekspertinis vertinimas

16 lentelė. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas

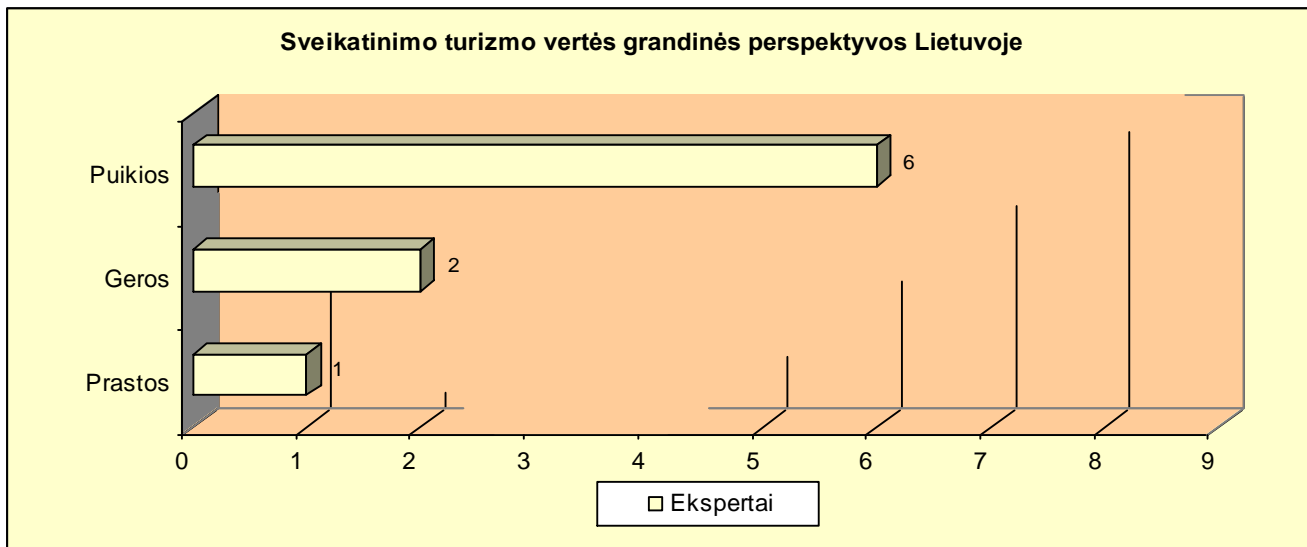
Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Sveikatingumo turizmo vertės grandinės perspektyvos Lietuvoje?												
puikios, reikia dirbti.	+										1	1
geros perspektyvos, jei ateityje Sveikatos ministerija nestabdys sveikatos plėtros		+			+	+					3	2
puikios, jei saikingai plėsimė kurortus išlaikant kultūrinį, architektūrinį, gamtinį paveldą			+								1	1
geros, tik reikėtų neperkrauti rinkos, orientuotis ne į kiekybę, o - kokybę				+							1	2
puikios dėl didėjančių susirgimų skaičiaus ir žmonių savimonės							+				1	1
puikios – kalbų mokėjimas, auga paklausa, mažesnės kainos ES lygiu, didelė Rusijos rinka								+			1	1
puikios perspektyvos, tolimesnė paslaugų plėtra prisidėtų prie sezoniškumo mažinimo									+		1	1



48 pav. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės perspektyvos ekspertinis vertinimas

17 lentelė. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės ekspertinis vertinimas

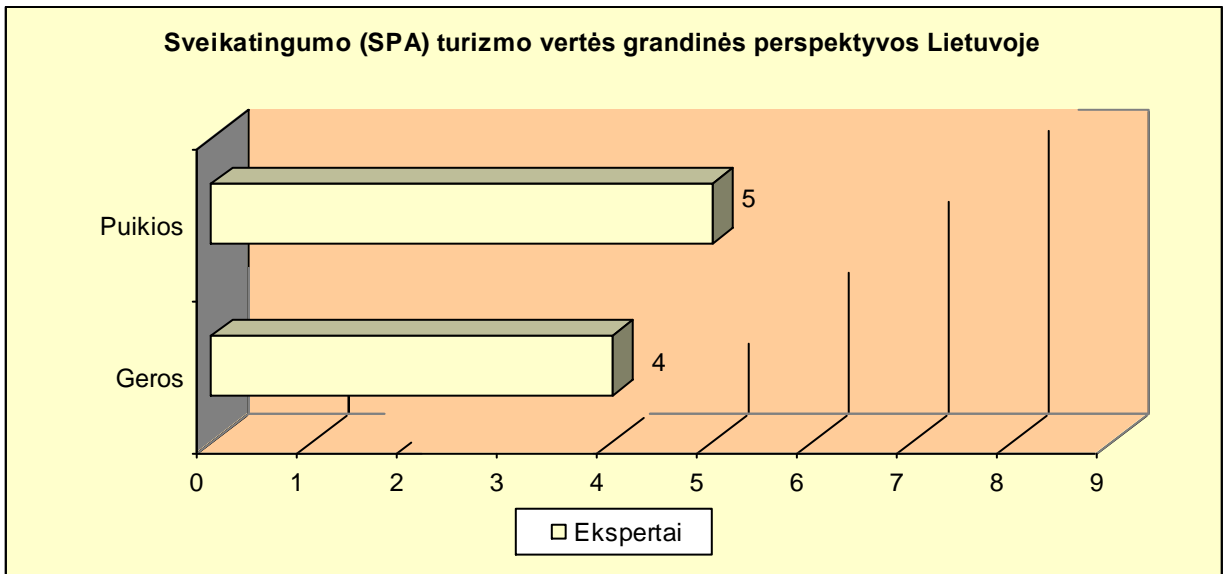
Klausimai ir atsakymai	Ekspertai										Viso:	Vieta
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Sveikatinimo turizmo vertės grandinės perspektyvos Lietuvoje?												
puikios, reikia dirbti.	+									+	2	1/2
geros perspektyvos, jei ateityje Sveikatos ministerija nestabdys sveikatos plėtros		+		+							2	1/2
puikios, jei valstybė suteiks visas sąlygas gydytojams dirbti ir išlaikyti gerus specialistus, didelį dėmesį sutelks ties medicinos personalo tobulinimo ir mokymo			+								1	3/4/5/6/7
kol kas nekokios, nes paslaugų kainos kai kurių medicinos paslaugų yra itin aukštos					+						1	3/4/5/6/7
puikios dėl didėjančių susirgimų skaičiaus ir žmonių savimonės								+			1	3/4/5/6/7
puikios, kalbų mokėjimas, auga paklausa, mažesnės kainos ES lygiu didelė Rusijos rinka							+				1	3/4/5/6/7
puikios perspektyvos, tolimesnė paslaugų plėtra prisidėtų prie sezoniškumo mažinimo ir įplaukiančių didesnių pajamų						+					1	3/4/5/6/7



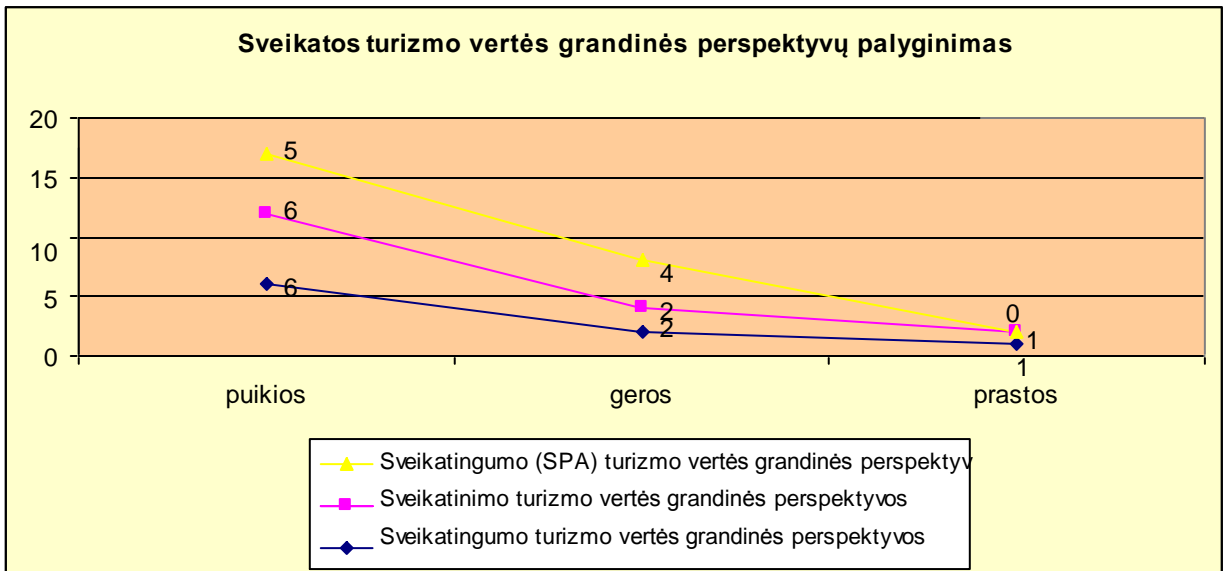
49 pav. Sveikatinimo turizmo vertės grandinės perspektyvos ekspertinis vertinimas

18 lentelė. Sveikatingumo SPA turizmo vertės grandinė Lietuvoje ekspertinis vertinimas

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Sveikatingumo turizmo vertės grandinės perspektyvos Lietuvoje SPA srityje?												
puikios, reikia dirbti.	+										1	1
geros perspektyvos, jei ateityje Sveikatos ministerija nestabdys sveikatos turizmo plėtros		+		+						+	3	2
puikios, jei valstybė suteiks visas sąlygas s dirbti ir išlaikys gerus specialistus, didelį dėmesį sutelks ties medicinos personalo tobulinimo ir mokymo, gamtinio paveldo išsaugojimas			+								1	1
geros, daugiau savitumo ir išskirtinumo					+						1	2
puikios dėl vis didėjančių susirgimų, žmonių savimonės									+		1	1
puikios, kalbų mokėjimas, augs paklausa, mažesnės kainos ES lygiu, didelė Rusijos rinka								+			1	1
puikios perspektyvos, tolimesnė paslaugų plėtra prisidėtų prie sezoniškumo mažinimo ir įplaukiančių didesnių pajamų						+					1	1



50 pav. Sveikatingumo (SPA) turizmo vertės grandinės perspektyvos Lietuvoje

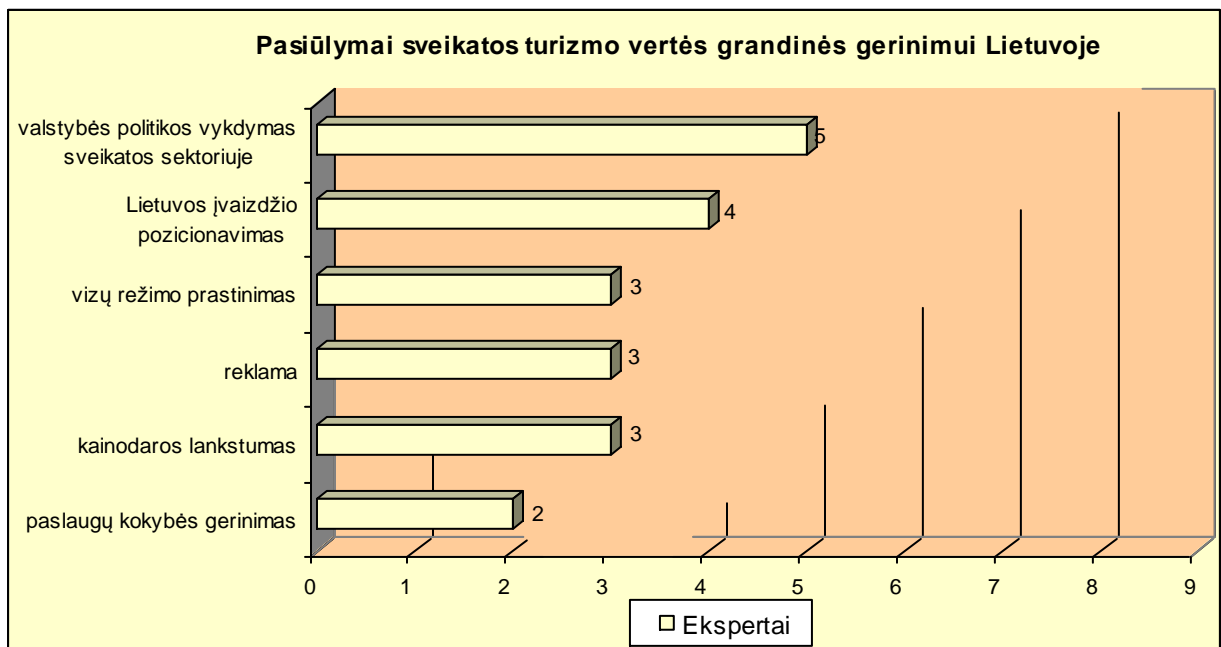


51 pav. Sveikatos turizmo galimybių palyginimas

Pagrindiniai pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimui – valstybės aktyvumas vykdant turizmo politiką sveikatos sektoriuje. Vizų režimo prastinimas, kainodaros lankstumas ir reklamos platinimas sveikatos sektoriuje – ne mažiau svarbūs pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimui. Keletas ekspertų pasiūlė gerinti paslaugų kokybę ir gerinti Lietuvos įvaizdį pozicionuojant Lietuvą kaip sveikatos turizmo, kokybiškas paslaugas konkurencingomis ES šalyse kainomis, teikiančią šalį (52 pav.).

19 lentelė. Pasiūlymai Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinės tobulėjimui

Klausimas ir atsakymai	Ekspertai									Viso:	Vieta	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9			
Jūsų pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimui Lietuvoje?												
vizų režimo prastinimas	+			+		+					3	3/4/5
paslaugų kokybės gerinimas	+							+			2	6
kainodaros lankstumas	+				+			+			3	3/4/5
reklama	+				+		+				3	3/4/5
valstybės politikos vykdymas sveikatos sektoriuje		+	+	+		+			+		5	1
Lietuvos įvaizdžio pozicionavimas		+				+		+		+	4	2



52 pav. Ekspertų pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinei Lietuvoje

Tyrimo rezultatai. Apibendrinant ekspertinio vertinimo rezultatus, galima daryti išvadą, kad sveikatos turizmo vertės grandinė Lietuvoje turi visas galimybes būti patobulinta, kadangi turi didelį potencialą gamtinių natūralių išteklių ir pakankamai išvystytą infrastruktūrą.

Druskininkų ir Birštono gydomųjų kurortų perspektyvos numatomos remiantis ekspertų vertinimais įvertinant realią dabartinę situaciją – dabartinę kurortų būklę ir atlikus Lietuvos kurortų plėtros perspektyvų analizę. Pajūrio kurortuose Palangoje sveikatingumo turizmo rinka yra mažiausia, Neringoje sveikatos turizmas nepropoguojamas, trūksta sveikatingumo įstaigų, sveikatos turizmo sritis yra neplėtojama.

Sveikatos turizmo vertės grandinės dabartinė situacija – geriausiai įvertinta kainos, kokybės santykis (1 vieta), sveikatos turizmo paslaugų pasiūlos lygis (2 vieta) ir sveikatos turizmo paslaugų kokybė (3 vieta). Sveikatos turizmo vertės grandinės tobulėjimą labiausiai stabdo politiniai veiksniai (7 ekspertai) ir vizų režimas buvusių sovietų respublikoms.

Sveikatos turizmo vertės grandinę labiausiai skatina užsienio rinkų paklausa, kainos konkurencingumas ES šalyse, tarptautinio bendradarbiavimo ir Lietuvos pozicionavimo poreikis, atsigaunančios vidaus rinkos požymiai (9).

Tikslinės užsienio turizmo rinkos sveikatos turizmo vertės grandinei – Rusija (7), Lenkija (7), Vokietija (6) ir Baltarusija (6).

Ekspertų pagrindiniai pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinei – valstybės politikos vykdymas sveikatos turizmo sektoriuje.

3.4. Interviu rezultatų analizė

SPA sektoriaus analizė. Interviu su Druskininkų kurorto sveikatinimo asociacijos prezidentu. Lietuvoje SPA sektorius gyvuoja 11 metus. Per tą laiką įsikūrė daugybe SPA centrų, bet tikrųjų SPA centrų, kurie turėtų teisę verstis SPA veikla, yra labai mažai. Dažniausiai SPA centruose dirba nepakankamą kvalifikaciją turintys darbuotojai, o teikiamų paslaugų pasiūla neatitinka SPA vardo, SPA paslaugų kokybė neatitinka klientų lūkesčių, o kaina yra nepalyginamai aukšta. Kalbant apie sveikatingumo turizmo dabartinę situaciją Lietuvoje, tikslinga įvertinti SPA centrų būklę, bei teikiamų paslaugų paklausą bei pasiūlą. Pagrindinis faktorius kalbant apie paslaugų paklausą yra paslaugos vartojimas. Ar Lietuvos gyventojams tai nėra per didelė prabanga? Krizės laikotarpiu ženkliai sumažėjo SPA paslaugų vartotojų skaičius, kadangi ne daug kas galėjo skirti pinigų sveikatingumo paslaugoms.

Sveikatos turizmo vertės grandinę stabdantys veiksniai – žmonių sąmonė. Žmonės sveikatą suvokia kaip dabartinę būseną, nesusimąstydami apie ateities padarinius. 40 - 50 amžiaus žmonės ypatingai turėtų susirūpinti savo sveikatos profilaktika. Sveikatos profilaktika – kol kas nėra labai populiarus darinys, žmonės nelinkę skirti per daugiausiai pinigų sveikatingumui. Valstybė turi tokią pačią nuomonę. Žmonių švietimui neskiriama pinigų, žmonės dažniausiai net nesusimąsto apie sveikatą tol, kol nesuserga, o tada prasideda milžiniški pinigai, skiriami gydymui. Ligų prevencija turėtų būti ne tik valstybės reikalas, bet ir kiekvieno asmeniškai indėlis, o taip pat ir privačių įmonių reikalas. Deja, kadangi visos šios sferos yra tarpusavyje susijusios – privačios įmonės yra priklausomos nuo valstybės mokesčių, o tai savo ruožtu stabdo privačių įmonių norą – skirti lėšų darbuotojų sveikatingumui. Darbuotojų sveikatos profilaktika visiškai

neapsimoka darbdaviui, net dalinai apmokant išlaidas, kadangi darbdaviui išlaidos apsieitų dvigubai. Dėl to užsienyje taikoma praktika susijusi su darbuotojų sveikatos profilaktika Lietuvoje kol kas netaikoma. Lietuvos turizmo departamentas daugiau dėmesio skiria turizmui, o ne sveikatingumui. Sveikatos apsaugos ministerija vengia prisiimti atsakomybę už kurortų bei kurortologijos sertifikavimą, sanatorijų bei SPA centrų veiklą. Sveikatos apsaugos ministerija turėtų susirūpinti sveikatingumo reikalais, tačiau vis dar delsiama sertifikuoti kurortus, sveikatingumo paslaugas bei sveikatingumo įstaigoje dirbančius darbuotojus. Kaip užsienyje taikoma praktika, Lietuvoje taip pat galėtų būti taikoma mokesčių mažinimas, mokesčių kompensavimas. Deja, Lietuvoje tai dar nėra taikoma. Galima būtų teigti, kad yra didelė spraga sveikatos teisinėje sistemoje. Taigi, žmonių sąmoningumas, valstybė yra pagrindiniai „stabdžiai“ plėtojant sveikatingumo turizmą. Žmonės dar kol kas nesuvokia, kad kiekvienas litas, įdėtas į žmogaus sveikatos prevenciją, pvz. į sveikatingumo paslaugas, su kaupu, net dvigubai atsiperka žmogui. Kol žmogus sveikas, reikia susirūpinti sveikata, nes po to pinigai, reikalingi sveikatos atstatymui kainuoja dvigubai, o gal jau ir nepataisomai. Kol kas Lietuvos žmonių sąmonė mato tik dabartį, kol esu sveikas, tol skirti pinigų sveikatai stiprinti netikslinga, nėra būtinybės skirti tam pinigų. Kol vyraus tokia nuomonė, tol padėtis negerės nei valstybės lygiu nei privačiame bei vartotojų lygmenyse. Ne tik visuomenė nėra linkusi apsidrausti sveikatos gerbūviu ateityje, bet ir valstybė bei privatus sektorius nėra linkę sutaupyti gydymui, išvengiant ligų bei įvairių susirgimų, taikant sveikatingumo priemones. Sveikatingumo paslaugomis SPA centre ar sanatorijoje gali ne tik sveikatos sutrikimų turintys asmenys, bet ir bendrai sveikatos profilaktikai atlikti gali bet kuris asmuo – komercinis klientas. Visos sanatorijos, turinčios Sveikatos apsaugos ministerijos sertifikatus verstis sveikatingumo veikla, privalo priimti ne tik sveikatos sutrikimų, turinčius klientus, bet ir komercinius pavienius klientus, kurie rūpinasi savo sveikata.

Lietuvos kurortuose daugiausia suskaičiuojama sanatorijų, sveikatos sektoriui kurortai yra neatsiejamas pajamų šaltinis, kadangi pritraukia ne tik Lietuvos, bet ir užsienio turistus, kas sudaro didžiulę pajamų dalį. Miestas, norintis vadintis kurortu ar kurortine teritorija turi turėti išvystytą infrastruktūrą. Pats perspektyviausias ir labiausiai išvystytą infrastruktūrą turintis kurortas – Druskininkai. 218 metų aukštuomenė ilsėdavosi Druskininkų kurorte. Tai ne tik galias tradicijas turintis, bet ir išvystytą infrastruktūrą turintis miestas su įvairove paslaugų bei pramogų. Druskininkų kurortas buvo išrinktas švariausiu oru pasižyminčiu kurortu iš 10 Europos geriausių kurortų.

Druskininkai pasižymi puikiu mineralinių vandenu, kalcio bei magnio santykiu. **Palanga** – apart jūros, daugiau niekuo ypatingai nepasižymi. Pats didžiausias Palangos turtas – jūra, kuri naudojama sveikatingumo procedūroms atlikti. Viena pagrindinių procedūrų – talasoterapija, vis

labiau taikoma praktikoje, ypatingai taikoma jūriniuose kurortuose, kaip Palangoje ir Neringoje. Jūros jodas taip pat ypatingai svarbus gydymui bei ligų profilaktikai. **Palanga** naudoja terminius šaltinius, geriamajam vandeniui bei išoriniam vartojimui. Terminiais šaltiniais naudojosi dar keltai 16 a. Vengrijoje turkų valdymo laikotarpiu klestėjo baseinai bei maudyklės, kas tuo metu Europoje buvo nebūdinga. **Neringa** – labai gražus, atokus, ramus gamtos kampelis, atskirta sala nuo Lietuvos, kurioje ypatingai neišnaudojama infrastruktūra. Tai unikalus gamtos kampelis, neturintis netgi miesto plano, be civilizacijos. Infrastruktūra minimali, valstybės griežti apribojimai neleidžia nugriauti kultūros objektais pripažintų statybos objektų. Neringoje ypatingai trūksta pramogų: tiek kultūros renginių, tiek vietos pramogų – diskotekų, barų, tiek aktyvaus poilsio pramogų. **Birštonas**, panašiai kaip ir **Neringa**, neturi pramonės. Kita vertus, kai gamta nesugadinta pramonės plėtra, tai būna tik unikalus, ramus, gražus gamtos kampelis, į kurį žmonės traukia pabėgti nuo miesto šurmilio ir išplėtotos infrastruktūros padarinių, o tam tikslui puikiai tinka ramus poilsis **Birštone** ar **Neringoje**.

Vienas iš SPA tipų, labai populiarus Lietuvoje kaip viešbučių SPA - dienos SPA, taip ir medicininis SPA, kitaip vadinamas gydomasis SPA – sanatorija. Sanatorijoms keliami ypatingai aukšti reikalavimai – SPA gydomąsias paslaugas turi atlikti tik medicininį išsilavinimą turintys darbuotojai.

Lietuvos Nacionalinei SPA Asociacijai priklausantys SPA nariai – yra aukštos kokybės SPA centrai, sanatorijos, kuriose dirbantys aukščiausios kvalifikacijos specialistai su medicininio išsilavinimu. Tai specialistai, kurie tiesiogiai aptarnauja klientus ir turi specifinę kvalifikaciją liudijančius pažymėjimus.

Klientų struktūrą sanatorijose sudaro virš 50 % užsieniečiai, 50 % sudaro lietuviai – komerciniai klientai, kurie už paslaugas moka patys. Lietuvių krizės laikotarpiu sumažėjo, užsieniečių skaičius ir toliau tendencingai auga. Druskininkų sanatorijoje klientų kiekis virš 50 % ne sezono metu, klientų nedaugėja, jaučiasi sezoniškumas ne tokiam lygyje kaip Palangoje – kur ne sezono metu turistų skaičius sudaro tik 10%. Padaugėja komercinių klientų atostogų metu, tiek vaikų atostogų metu, tiek žiemos atostogų metu.

„Pušyno kelias“ sanatorijos Vilniuje analizė. Interviu su sanatorijos „Pušyno kelias“ vyr. specialiste.

„Pušyno kelias“ sanatorija Vilniuje teikia ne tik sveikatinimo bet ir grožio procedūras, kuriomis naudojasi 27 – 40 m. vartotojai. Sanatorijos gydomosiomis paslaugomis naudojasi vyresnio amžiaus žmonės, kurie turi problemų su specifinėmis sveikatos problemomis: reabilitacijai po insulto, su judamosios atramos problemomis, su protezais, su kvėpavimo, nefro, odos, lor. sveikatos problemomis. Sezoniškumo Vilniaus sanatorijoje nesijaučia – visais mėnesiais sezoninių svyravimų nesijaučia. Vasarą sanatorijos klientai turi daugiau laiko atostogų metu, naudojasi ne tik sveikatingumo bet ir

grožio procedūromis. Sanatorijos klientai 27 – 40 m. amžiaus žmonės skiria ir laiko ir pinigų sveikatingumo procedūroms. Galima daryti išvadą, kad vis daugiau žmonių susirūpina savo sveikatos gerove ir profilaktika ir pinigų sveikatos gerinimui negaili. Procedūros, kurias renkasi sanatorijoje visos populiaros, kiekvienam klientui pagal poreikį o populiariausios – masažai ir vandens procedūros.

Vaikų reabilitacijai skirtas vaikų reabilitacijos centras prie „Pušyno sanatorijos“. Šiame reabilitacijos centre suteiktos geriausios sąlygos vaikams, nuo pat gimimo iki 18 metų. Vaikų reabilitacijos centre praktikuojamas mokymas sanatorijoje.

Sanatorijos būklės gerinimas yra aktualus klausimas, kadangi sanatorijos būklė panaši į sovietinių laikų sanatoriją, skiriasi tik sanatorijoje teikiamų paslaugų kokybė. Galima daryti išvadą, kad valstybė nepakankamai skiria lėšų sanatorijos būklės gerinimui.

Vilniaus sanatorijoje „Pušyno kelias“ lankosi aplinkinių miestų, rajonų gyventojai, daug siuntimų iš Santariškių ligoninės. Šioje sanatorijoje lankosi specifinių problemų turintys klientai su ligonių teritorinėmis pažymomis.

Vilniaus „Pušyno kelias“ sanatorijos vyr. specialistė aktualizavo SPA centruose medicininį išsilavinimo neturinčius darbuotojus, kurie negali garantuoti sveikatingumo paslaugų kokybės, tuo tarpu sanatorijoje dirba tik medicininį išsilavinimą turintys darbuotojai.

Darbo rezultatai: Sveikatos turizmo vertės grandinė turi visas perspektyvas būti išvystyta. Sveikatos turizmo vertės grandinei reikalingi atlikti uždaviniai, kurie šiuo metu stabdo atvykstantį turizmą ir vietinį turizmą sveikatos srityje Lietuvoje. Ekspertų vertinimu buvo išsiaiškinta ekspertų nuomonė veiksnių, stabdančių sveikatos turizmo (sveikatingumo, sveikatinimo, SPA) vertės grandinę su tikslu spręsti šių veiksnių kaip politinių veiksnių, vizų režimo ar infrastruktūros, rinkodaros klausimus.

Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinės privalumai – konkurencinga kaina ES šalyse, užsienio rinkų paklausa, Lietuvos tikslingas pozicionavimas, verslo patrauklumas, sveikatos veiksnių panaudojimo potencialas, procedūrų įvairovė, aukštos kvalifikacijos medicininis personalas, atsigaunanti Lietuvos vidaus rinka, gamtos unikalumas ir švarumas kurortuose.

Atsižvelgiant į sveikatos turizmo sektoriaus privalumus ir trūkumus, sveikatos turizmo (sveikatingumo, sveikatinimo, sveikatingumo (SPA)) dabartinę situaciją kurortuose ir didžiuosiuose Lietuvos miestuose, ištyrus tikslines rinkas, į kurias tikslinga orientuotis, atlikus interviu metodo analizę, pateiktus ekspertų pasiūlymus sveikatos turizmo rinkai ir įvertinus perspektyvas, galima planuoti tolimesnius veiksmus siekiant patobulinti Lietuvos sveikatos turizmo

vertės grandinę.

Sveikatos turizmo paslaugų vartotojų tyrime buvo nagrinėjama vartotojų nuomonė sveikatos turizmo paslaugoms išsiaiškinant vartotojų poreikius sveikatos (sveikatinimo, sveikatingumo) paslaugoms su tikslu surasti sprendimus vartotojų pateiktiems rezultatams.

Sveikatos turizmo vertės grandinės vystymui pateikti pasiūlymai ir išvados remiantis ekspertų, statistinių duomenų ir vartotojų tyrimu.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Atlikus turizmo ir vertės grandinės literatūros šaltinių analizę, lyginamąją statistikos analizę, ekspertinio vertinimo tyrimą, padarytos tokios **išvadas**:

1. Sveikatos turizmas - holistinė turizmo šaka, apimanti sveikatingumo, (SPA) ir sveikatinimo atšakas.

2. Pagrindinės SPA vertės grandinės tobulinimo problemos:

➤ SPA apibrėžimo nereglamentavimas sukelia problemų steigiant SPA centrus. Kadangi nėra apibrėžta SPA sąvoka, nėra nurodyti reikalavimai SPA centrams. Kuriasi neaiškios paskirties organizacijos, pasivadinę SPA centrais. Šią problemą patvirtina ir Nacionalinė SPA Asociacija.

➤ Respondentai labiausiai naudojami masažo paslaugomis (13%), vandens procedūromis (13%) ir grožio procedūromis (14 %).

➤ 51 % respondentų nesinaudoja SPA paslaugomis, 33 % respondentų įvardijo pinigų trūkumą kaip pagrindinę priežastį kodėl sveikatingumo paslaugomis nesinaudoja dažniau. SPA, medicinos paslaugų kainos yra pakankamai aukštos dviejų ekspertų vertinimu.

3. Pagrindinės sveikatingumo vertės grandinės tobulinimo problemos:

➤ Nereglamentuojama sveikatingumo paslaugų teikimo tvarka ar neapibrėžti kokybės valdymo standartai sukelia rinkoje nepatikimumą ir riboja vartotojams pasirinkimo galimybes, prarandami Lietuvos konkurenciniai pranašumai.

➤ Sveikatingumo programų apmokestinimo tvarka stabdo sveikatingumo programų vystymą darbdavių tarpe siūlant sveikatingumo programas savo darbuotojams. Kol kas sveikatingumo programų teikimas savo darbuotojams darbdaviams neapsimoka, nes yra dvigubas pajamų apmokestinimas. Išvadą patvirtina du ekspertai (Druskininkų kurorto sveikatinimo asociacijos prezidentas ir Nacionalinės Kurortų Asociacijos direktorė).

➤ Nepakankamai suteikiama informacijos apie sveikatingumo paslaugų naudą vietiniame lygmenyje (patvirtina Druskininkų kurorto sveikatinimo asociacijos prezidentas).

4. Pagrindinės sveikatinimo (medicininio) turizmo vertės grandinės tobulinimo problemos:

➤ Sveikatinimo (medicininis) turizmas pradėtas plėtoti 2004 metais, medicininio turizmo pradžia (patvirtina Nacionalinės Kurortų asociacijos direktorė).

➤ Sveikatinimo turizmas Lietuvoje pasižymi puikiu kainos ir kokybės santykiu, kuris buvo įvertintas 5, penkių balų sistemoje. (8 ekspertų vertinimas): sveikatos paslaugų kaina yra konkurencinga ES šalių lygmenyje.

➤ Medicininis turizmas pasižymi aukštu higienos lygiu – švara, kvalifikuotų specialistų atliekamų paslaugų aukšta kokybe. Ekspertų vertinimas – 4, penkių balų sistemoje.

5. Lietuvos sveikatos turizmo pagrindinės tikslinės rinkos – Rusija (7 ekspertai), Lenkija (7 ekspertai), Vokietija (6 ekspertai), Baltarusija (6 ekspertai).

6. Nepakankamai reklamuojama Lietuva kaip šalis, teikianti sveikatos paslaugas: sveikatingumo paslaugas (3 ekspertų nuomonė), sveikatinimo paslaugas (1 eksperto nuomonė), sveikatingumo (SPA) paslaugas (1 eksperto nuomonė).

7. Vizų režimas stabdo atvykstantį turizmą, ypatingai buvusių sovietų respublikoms. Sveikatingumo turizmą: (4 ekspertai), sveikatinimo turizmą – (5 ekspertai), sveikatingumo (SPA) – (4 ekspertai).

8. Nacionalinio oro vežėjo nebuvimas sudaro mažiau galimybių šalies pasiekiamumui (4 ekspertai).

Pagal atliktų tyrimų rezultatus parengti šie **pasiūlymai**:

1. Sveikatingumo turizmo vertės grandinės tobulinimo kryptys:

➤ LR Švietimo ir mokslo ministerijai ir Sveikatos apsaugos ministerijai parengti gamtinių - rekreacinių išteklių apsaugos, kurortologijos tyrimų vykdymui, rekreacijos specialistų ruošimui.

➤ LR Ūkio Ministerijai, Lietuvos Turizmo departamentui parengti sveikatingumo turizmo vystymo programą Lietuvos kurortuose ir kurortinėse teritorijose.

➤ Privačiam sektoriui tikslinga koncentruotis ties populiariausiomis procedūromis, tobulinant jų kokybę ir atsižvelgiant į sveikatingumo paslaugų diferencijavimą.

➤ Privataus sektoriaus (sanatorijom) tikslinga būtų orientuotis į lietuvių ir užsieniečių poreikius pagal apsistojimo sanatorijoje trukmę siūlant sveikatingumo kompleksus savaitei laiko ir daugiau nei trims savaitėms gydomąjį – poilsinį sveikatingumo kompleksą.

➤ Atsižvelgiant į vartotojų poreikius, privačiam sveikatos turizmo sektoriui (sanatorijoms) orientuotis į vartotojų poilsio kokybę, organizuoti sanatorijos klientams vaikų priežiūrą.

➤ LR Ūkio ministerijai pateikti pasiūlymą – dvigubai neapmokestinti sveikatingumo programos pajamų, tokiu būdu vystant darbdavių siūlomų sveikatingumo programų savo darbuotojams.

➤ LR Švietimo ir mokslo ministerijai pagerinti visuomenės švietimą apie sveikatingumo paslaugų naudą ir atsiperkamumą propaguojant ligų prevenciją organizuojant paskaitas švietimo įstaigose.

2. Sveikatinimo (medicininio) turizmo vertės grandinės tobulinimo kryptys:

➤ LR Sveikatos apsaugos ministerijai parengti programą Vyriausybei – vystyti medicinos turizmą remiant ne tik didžiuosius medicinos centrus, bet ir mažesnius, tik pradedančius kurtis medicinos centrus. Reguluoti medicinos paslaugų kokybę.

3. SPA turizmo vertės grandinės tobulinimo kryptys:

➤ Privačiam sektoriui reikėtų labiau atsižvelgti į vartotojų poreikius siūlant akcijines programas, lojalumo programas su tikslu išlaikyti esamą klientą ir įsigyti potencialių klientų.

➤ SPA centrų lankstesnis požiūris: jaunimui ir pensijinio amžiaus žmonėms prieinamesnės SPA paslaugos: Express Spa tipo praktikavimas (trumpesnės ir pigesnės SPA paslaugos).

➤ Sveikatos apsaugos ministerijai reguliuoti SPA centrų veiklą. SPA centruose turėtų dirbti medicinos kvalifikaciją turintys darbuotojai. SPA centrai turi atitikti SPA paslaugų reglamentavimą, bet prieš tai turi būti įteisinti SPA terminai, pareigybių instrukcijos ir SPA veiklos reglamentavimas.

4. LR Sveikatos apsaugos ministerijai, LR Ūkio ministerijai, LR Aplinkos apsaugos ministerijai, parengti programą skatinti ne tik tarptautinio lygio, bet ir vietinio lygmens gydomąjį – poilsinį turizmą.

5. LR Sveikatos apsaugos ministerijai, LR Ūkio ministerijai, LR Aplinkos apsaugos ministerijai, būtina parengti Kurorto įstatymą, reglamentuoti SPA, sveikatingumo ir sveikatinimo turizmo sąvokas ir sveikatingumo paslaugų teikimo tvarką apibrėžiant kokybės valdymo standartus.

6. Valstybiniam Turizmo Departamentui reiktų didinti sveikatingumo, sveikatingumo (SPA), sveikatinimo (medicininio) turizmo žinomumą reklamuojant sveikatingumo, sveikatinimo paslaugas vietiniame ir tarptautiniame lygmenyse.

7. LR Ūkio Ministerijai, LR Turizmo departamentui, Turizmo tarybai parengti Vyriausybei pasiūlymą Lietuvos įvaizdžio gerinimui didinant Lietuvos žinomumą kaip šalį, teikiančią kokybiškas sveikatos paslaugas ir konkurencinga kaina ES lygmenyje.

8. Supaprastinti vizų režimą su Baltarusija 50 km zonoje atvykstantiems turistams, ypatingai sveikatinimo tikslais.

9. Privačiam sektoriui gerinti sveikatos paslaugų kokybę organizuojant vietinius ir tarptautinius seminarus, skiriant lėšų darbuotojų apmokymui, sveikatingumo paslaugų tobulinimui.

LITERATŪRA

1. **Bagdanavičius, Juozas.** Statistikos metodai socialiniuose-ekonominiuose tyrimuose: mokomoji knyga / Juozas Bagdanavičius, Vytautas Šiaudytis, Angelė Vaitelienė ; Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2007
2. **Behrens Anja.** The internationalization process of wellness tourism. 2007 m. Wellness and lifestyle changes. 9-10 p. Development of wellness tourism.10 p.-12 p.
<http://books.google.com/books?id=dEhkscec608C&printsec=frontcover&dq=wellness+tourism&lr=&hl=lt&cd=8#v=onepage&q=&f=false>. [Žiūrėta 2014 01 10].
3. **Berg, Bruce Lawrence.** Qualitative research methods for the social sciences. Boston (Mass.): Pearson, 2007
4. **Bitinas, Bronislovas.** Kokybinių tyrimų metodologija : vadovėlis vadybos ir administravimo studentams / Bronislovas Bitinas, Liudmila Rupšienė, Vilma Žydžiūnaitė. Klaipėda : S. Jokužio leidykla-spaustuvė, 2008
5. **Boumans, Marcel.** Economic methodology: understanding economics as a science / Marcel Boumans and John B. Davis ; with contributions from Mark Blaug, Harro Maas, and Andrej Svorencik. Basingstoke ; New York (N.Y.) : Palgrave Macmillan, 2010
6. **Bryman, Alan.** Social research methods. Oxford: Oxford University, 2008
7. **Charles R.Goeldner J.R.Brent Ritchie.** Tourism.2006 m. ISBN-13:978-0-471-45038-2.
8. **Chillibreeze publication.** Medical tourism: A Bangalore perspective. 2006 m. December. ISBN:81-904055-3-5.
9. **Connell, J.** (2006) Medical tourism: Sea, sun, sun and ...surgery. *Tourism Management* 27(1093-1100 p.). School of Geosciences, University of Sydney, NSW 2006, Australia.2010 01 24.
10. **Creswell, John W.** Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches /

John W. Creswell. Thousand Oaks (Calif.) ; London : SAGE Publications, 2009

11. **Dr. Christine Lee** . Medical Tourism, the Future of Health Services. Tourism Research Unit (TRU), Department of Management, Monash University, Australia.[Žiūrėta 2013 10 04].
12. **Fedotova Elena** . Aromaterapija bevertė sveikatai.
http://www.sveikata.info/aromaterapija_beverte_sveikatai. [Žiūrėta 2013 12 15].
13. **Gartner, William C.**Tourism development: principles, processes, and policies/William C. Gartner. New York (N.Y.) : John Wiley, 1996.xii, 539 p.54 p.
14. **Healthiness tourism development duom. Baze**
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/121552640/PDFSTART> International journal of tourism research. *Int. J. Tourism Res.* **11**, 185–199 (2009) Published online 9 December 2008 in Wiley InterScience (www.interscience.wiley.com) **DOI:** 10.1002/jtr.703 [Žiūrėta 2013 11 20].
15. **Health tourism.** <http://www.essaycustom.com/2009/10/28/health-tourism/> [Žiūrėta 2013 09 24].
16. **Hennink, Monique M.** Qualitative research methods / Monique Hennink, Inge Hutter, Ajay Bailey. London ; Thousand Oaks (Calif.) : SAGE Publications, 2011.
17. „Ispado“ spa terminologijos žodynėlis : <http://www.ispadoplus.lt/lt/apie-spa/spa-terminologija.html> , 2007. [Žiūrėta 2013 12 11].
18. **Jane Crebbin-Bailey, John W. Harcup, John Harrington,** *The Spa Book: The Official Guide to Spa Therapy*. Publisher: Cengage Learning EMEA, 2005. [ISBN 1861529171](https://doi.org/10.1016/B978-0-240-81529-1)
19. **Janice T.S.** Journal of Managerial Psychology, Vol. 12 No. 3, 1997, pp. 177-189.© MCB University Press, 0268-3946 Corporate wellness programmes in Singapore: effect on stress, satisfaction and absenteeism Ho *Division of Human Resource and Quality Management, Nanyang Business School, Nanyang Technological University, Singapore.*
20. **Yin, Robert K.** Qualitative research from start to finish / Robert K. Yin New York (N.Y.); London: Guilford Press, 2011

21. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: Vadovėlis. Kaunas: Technologija, 2007
22. **Kaufmann Lanz, Hansruedi Müller und Eveline Bern**, Schweiz. Wellness –Tourismus: Eine analyse des schweizer marktes und konsequenzen fur die hotellerie (2000).
23. **Kazlauskienė Jurgita.** Sveikatos turizmo reglamentavimas. Pasiūlymai į Turizmo įstatymą. Turizmo taryba prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Lietuvos kurortų asociacijos direktorė.
24. **Klinger, D. and Nalbandian, J.** (1998), Public Personnel Management: Contexts and Strategies, 4th ed., Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ. ISSN: 1363-951X.
25. **“Krašto vitrina“ dienraštis.** „Š. m. spalio 13 d. Palangoje Nacionalinė kurortų asociacija kartu su Europos kurortų asociacija (ESPA) surengė tarptautinį seminarą „Talasoterapija – naujas pasiūlymas Baltijos šalių sveikatos turizmui“, <http://www.kvitrina.com/straipsnis-1909--m-spalio-13-d-palangoje-nacionaline-kurortu-asociacija-kartu-su-europos-kurortu-asociacija-espa-surenge-tarptautini-seminara-talasoterapija--naujas-pasiulymas-baltijos-saliu-sveikatos-turizmui.php>, 2008. [Žiūrėta 2014 02 11].
26. **Kurortinės teritorijos.** <http://www.tourism.lt/upload/Kurortines%20teritorijos.htm> [Žiūrėta 2014 02 11].
27. **Kurortinės rinkliavos Lietuvoje nustatymo galimybių ir pasekmių įvertinimas, praktinių taikymo priemonių parengimas.** Parengta LR Ūkio ministerijos užsakymu Nr. 8-510/4, 2004 10 04. Lietuvos regioninių tyrimų institutas.
28. **Lietuvos valstybinis turizmo departamentas.** Nacionalinė turizmo plėtros programa. - URL: <http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/nntp/NTPP%20studija%20ir%20tyrimas.htm> [Žiūrėta 2014 02 11].
29. **Lietuvos sveikata.** Taikomės į sveikatos turizmo nišą - ar ne per drąsu? <http://www.lsveikata.lt/aktualijos/lietuvoje/63-lietuvoje/1707-taikoms--sveikatos-turizmo-ni--ar-ne-per-drsu.html> [Žiūrėta 2014 03 11].

30. **Lietuvos Turizmo Įstatymas.** [Žiūrėta 2013 12 11].
http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=197451
31. **Mačerinskienė Aida,** Turizmo plėtros institutas „SPA paslaugų klasifikavimo metodinės rekomendacijos”.
32. **Medical tourism advantages and disadvantages.**
<http://www.scumdoctor.com/Lithuanian/medical-tourism/Advantages-And-Disadvantages-Of-Medical-Tourism.html> [Žiūrėta 2014 02 04].
33. **Medical tourism – a ray of light amongst gathering gloom.**
<http://www.hospitalityabc.com/lt/medical-tourism-a-ray-of-light-amongst-gathering-gloom.html> 2008 m. gruodis. [Žiūrėta 2014 02 04].
34. **Monash University.** Medical tourism, an emerging international business..2007 m. Emerald duomenų bazė.
35. **Pečkaitis, Justinas-Sigitas; Mačerinskienė, Irena.** Magistro baigiamojo darbo rengimo tvarka: mokomasis leidinys. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2008
36. **Regioninių tyrimų institutas.** Tarptautinės konferencijos "Regionų plėtra-2001" medžiagos ištraukos. <http://www.lrti.lt/veikla/publikacijos.html>. [Žiūrėta 2013 10 13].
37. **Rienecker L., Jorgensen P. S.** Kaip rašyti mokslinį darbą. Vilnius: Aidai, 2003
38. **Rudzkienė, Vitalija; Burinskienė, Marija.** Plėtros krypčių vertinimo ir valdymo informaciniai modeliai: monografija. Vilniaus Gedimino technikos universitetas. Vilnius: Technika, 2007
39. **Smith Melanie, Laszlo Puczko.** Health and wellness tourism. Typologies of health and leisure tourism. 2009 m. 83-85p.URL:
http://books.google.com/books?id=yxh3ELegawC&printsec=frontcover&hl=lt&source=gbs_v2_summary_r&cad=0#v=onepage&q=&f=false [Žiūrėta 2010 10 10].
40. **Skerstonienė Aldona** .“Lietuvos turizmo ištekliai”, 2002 ISBN : 9955-519-04-5.

41. **Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės** „Turizmas Lietuvoje 2008“,2009. ISSN 1392-9925.
42. **Sveikatingumo ir poilsio kompleksų poreikio ir plėtros Lietuvoje studija. Mokslinio darbo tyrimas.**Vykdytojas UAB “BGI Consulting” Direktorė Rasuolė Andrulienė, projekto vadovė: dr. Aida Mačerinskienė.
43. **T. Choibamroong.** Marketing tourism. Knowledge of Tourists" Behavior: A Key Success Factor for Managers in Tourism Business [Žiūrėta 2014 03 04].
44. **T. Miller Erica,**Sallovations,, day SPA operations. ISBN:1-56 253-255-3, 1996 . **Taikomasis mokslinis tyrimas.** SPA paslaugų klasifikavimo metodinės rekomendacijos.Ūkio ministerija, VŠĮ Turizmo plėtros institutas.
http://www.druskininkai.lt/EasyAdmin/sys/files/SPA_STUDIJA_metodines_rekomendacijos.pdf.
[Žiūrėta 2014 02 22].
45. **The SAGE** handbook of applied social research methods / Leonard Bickman, Debra J. Rog, editors. Los Angeles (Calif.) : Sage Publications, 2009
46. **Valstybinis turizmo departamentas.** Turizmo plėtros planavimo dokumentų, programų, galimybių studijų rengimo ir jų įgyvendinimo stebėsenos metodinės rekomendacijos URL:
www.tourism.lt/lt/dokumentai/TURIZ%20Plan%20metod06-11.doc
47. **Western New England Law Review.** Volume 29, Issue 2 2007 Article 6 Symposium: The politics of health law under – regulated health care phenomena in a flat world:medical tourism and outsourcing. Nicolas P. Terry. Copyright c 2007 by the authors. Western New England Law Review is produced by The Berkeley Electronic Press (bepress). <http://digitalcommons.law.wnec.edu/lawreview>.

ANOTACIJA

Mikuckienė A. Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinė / Verslo sistemų ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. J. Mačerinskas. – Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2014.

Magistro baigiamajame darbe išanalizuota sveikatos turizmo vertės grandinę, sveikatingumo, sveikatinimo turizmo vertę, išanalizuota dabartinė sveikatos turizmo vertės grandinės situacija Lietuvoje, išnagrinėta statistinių duomenų pagrindu. Atlikus sveikatos turizmo empirinius tyrimus, pateiktos sveikatos turizmo vertės grandinės išvados, iškeltos problemos, uždaviniai, ir pateikti pasiūlymai šioms problemoms spręsti. Pirmoje darbo dalyje teoriniu pagrindu nagrinėjami vertės grandinės aspektai. Antroje dalyje – nagrinėjama sveikatos turizmo vertės grandinės situacija Lietuvoje, analizuojama situacija remiantis statistiniais duomenimis, trečiojoje dalyje – nagrinėjamas ekspertų bei vartotojų požiūris į Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinę.

Pagrindiniai žodžiai: sveikatos turizmo vertės grandinė, sveikatingumo turizmo vertės grandinė, sveikatinimo turizmo vertės grandinė, sveikatingumo turizmo vertės grandinės tobulinimas, infrastruktūra, valdžia.

ANNOTATION

Mikuckienė A. The Value chain of Lithuanian health tourism / Master's thesis in economics of business systems. Supervisor assoc. doc. dr. J. Mačerinskas. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economic and Finance Management, 2014.

Master's thesis analyses the value chain of health tourism: wellness, development of health tourism. Current situation concerning the value chain of health tourism in Lithuania is analysed on the basis of statistical data. After empiric research, description of the results of health tourism, problems, goals and suggestions of how those problems may be solved are presented. The first part shows theoretical aspects and principles of value chain. The second part of the thesis deals with the value chain of health tourism in Lithuania, it analyses the situation on the basis of statistical data, the third part of the thesis is dedicated to the outlook of experts and consumers towards the value chain of health tourism.

Key words: value chain of health tourism, health, value chain of wellness tourism, development of the value chain of wellness tourism, infrastructure, government.

SANTRAUKA

Mikuckienė A. Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinė / Verslo sistemų ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. J. Mačerinskas. – Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2014.

Sveikatos turizmo vertės grandinė – turizmo šakos, susidedančios iš sveikatingumo ir sveikatinimo atšakų, veikų (darbų, užduočių) seka, kuri sukuria vertingą paslaugą. Kiekviena veika turi pridėtinę vertę, t.y. tokią produkto ar paslaugos savybę, kurią vartotojas vertina ir sutinka už ją mokėti.

Nagrinėjant sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimą, aktualu buvo ištirti esamą situaciją Lietuvoje. Pagrindinė darbo problema – nepakankamai ištirta tema Lietuvos lygmenyje. Lietuvoje yra įsteigta Kurortologijos Tyrimų Centras, įsteigta nacionalinė SPA Asociacija, įsteigta Nacionalinė Kurortų Asociacija, bet tyrimų atlikta tik keletas, vienas iš jų – ištirta sveikatingumo ir poilsio centrų poreikis ir perspektyvos Lietuvoje, bet to nepakanka, kad būtų kryptingai ir nuosekliai ištirta sveikatos turizmo vertės grandinė. Tikslinei sveikatos turizmo vertės grandinei svarbu sukurti sveikatos turizmo vertės programą ir efektyviai ją plėtoti. Teisinėje Lietuvos sistemoje nėra reglamentuota ne tik sveikatos turizmo sąvokos, trūksta kurortologijos tyrimų kurortų gamtiniais ištekliams reglamentuoti, sveikatingumo centrams nėra nurodytos veiklos gairės, nereglamentuota ir sveikatingumo centrų specialistų kvalifikacijos reikalavimai bet ir kurortų plėtra nėra prioritetas Nacionalinėje Turizmo Plėtros Programoje. Tyrimo tikslas – ištirti Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinę. Toks tikslas lemia sekančius uždavinius: atskleisti sveikatos turizmo vertės grandinės – sveikatingumo, SPA, sveikatinimo (medicininio turizmo) sampratą., apžvelgti sveikatingumo esamą situaciją Lietuvoje, ištirti klientų poreikius sveikatingumo kompleksams, parengti perspektyvų analizę plėtojant sveikatos turizmo sritį Lietuvoje. Siekiant įvertinti Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimą, darbe taikomi keli metodai. Teorinis metodas naudojamas analizuojant sveikatos turizmo vertės grandinės koncepcijas ir sveikatos turizmo vertės grandinės dabartinę situaciją. Siekiant ištirti sveikatos turizmo vertės grandinės esamą situaciją ir jos perspektyvas buvo naudojami empiriniai metodai: vartotojų anketavimas ir ekspertų vertinimas. Remiantis darbe naudotais metodais, nustatyta, kad Lietuvoje sveikatos turizmas vertės grandinė turi visas galimybes būti patobulinta ir išvystyta, su sąlygomis, kad aukščiausieji organai susirūpins sveikatos turizmo plėtra ir skirs tam daugiau lėšų ir įdės daugiau darbo. Pabaigoje pateiktose išvadose ir siūlymuose, rekomenduojama aktyviai vystyti sveikatos turizmą įsitraukiant už sveikatos turizmo vertės grandinę atsakingoms institucijoms parengiant sveikatos turizmo strategiją, Nacionalinėje Turizmo Plėtros Programoje prioritetą teikiant kurortų plėtrai.

SUMMARY

Mikuckienė A. The Value chain of Lithuanian health tourism / Master's thesis in economics of business systems. Supervisor assoc. doc. dr. J. Mačerinskas. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economic and Finance Management, 2014.

The value chain of health tourism – branches of tourism consisting sequence of health and wellness ramifications, deeds and tasks which create a united service. Each act has an added value i.e such feature of product or service which is valued by the customer and he is willing to pay for it.

During the analysis of health tourism opportunities in future prospective, it was useful to investigate current situation in Lithuania in comparison with situation in the world. The main problem of the thesis was the lack of previous research of health tourism in Lithuania. Despite the fact that in Lithuania there are such institutions as Kurortologijos Tyrimų Centras, SPA Asociacija, Nacionalinė Kurortų Asociacija, there are so little research done. One of them is the research dedicated to the need of health promotion tourism, but this is not enough to target and consistently develop the segment of value chain of health tourism. It is important to create a development program for the value chain of health tourism and to develop it effectively. Unfortunately, there is no such concept as health tourism in Lithuanian legal system, there is a lack of resort research to specify natural resources of resorts, also, there are no operational guidelines or requirements of health promotion specialists determined. Resort development is not a priority for the National Tourism Development Programme. The aim of current thesis is to research the value chain of health tourism in Lithuania. Such an aim determines the following goals: to reveal the concept of value chain's of health tourism – health promotion, SPA, wellness (medical) tourism, to overview the current situation of Lithuanian health promotion and resort complexes, to investigate the consumers' needs for health promotion complexes, to prepare a prospective analysis of development of the health tourism area in Lithuania. There were several methods applied in order to evaluate the opportunities of development of value chain of tourism in Lithuania. Theoretical method was employed in analysis of concepts of value chain's of health tourism and presentation of current situation of health tourism over the world. To investigate current situation of the value chain of health tourism and perspectives of its development empirical methods were employed: questionnaires and evaluation of experts. With reference to the employed methods it was discovered, that in Lithuania there are great possibilities for development of the value chain of health tourism, under the condition that the higher institutions will take the responsibility and will provide more resources and put more effort. In the Summary and Suggestions sections it is recommended to actively develop the health tourism, with the help of authorities that are responsible for the value chain of

health tourism. This can be done by developing the tourism strategy, but the priority of the National Tourism Development Programme still based with the development of resorts.

PRIEDAI

Sveikatos* turizmo vertės grandinė Lietuvoje

Prašau Jūsų skirti kelias minutes ir atsakyti į pateiktus klausimus, taip prisidėtumėte prie tyrimo, o tyrimo rezultatai padėtų pateikti pasiūlymus sveikatos turizmo vertės grandinės gerinimui. Viso yra 17 klausimų, kuriuos sudaro atviri ir uždari klausimai, į kuriuos atsakydami neturėtumėte sugaišti daug laiko. Iš anksto dėkoju.

1. Sveikatingumo** turizmo vertės grandinės dabartinė situacija Lietuvoje. Įvertinkite 5* balų sistemoje. (1 balas-labai blogai, 2- blogai, 3- vidutiniškai, 4-gerai,5-labai gerai.)

- a) informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas sveikatingumo srityje 1,2,3,4,5
- b) šalies įvaizdis 1,2,3,4,5
- c) geografinė padėtis (susisiekimas) 1,2,3,4,5
- d) šalies ekonominė būklė 1,2,3,4,5
- e) atvykstamojo turizmo vizų režimas 1,2,3,4,5
- f) sveikatingumo paslaugų kokybė 1,2,3,4,5
- g) paslaugų pasiūlos lygis 1,2,3,4,5
- i) kainos ir kokybės santykis 1,2,3,4,5
- h) kita (įvardinkite).....1,2,3,4,5

2. Dabartinė sveikatinimo*** (medicininio) turizmo vertės grandinė. Įvertinkite 5 balų sistemoje. (1 balas- labai blogai, 2- blogai, 3- vidutiniškai, 4-gerai,5-labai gerai.)

- a) informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas medicininio turizmo srityje 1,2,3,4,5
- b) šalies įvaizdis 1,2,3,4,5
- c) geografinė padėtis (susisiekimas) 1,2,3,4,5
- d) šalies ekonominė būklė 1,2,3,4,5
- e) atvykstamojo turizmo vizų režimas 1,2,3,4,5
- f) paslaugų kokybė 1,2,3,4,5
- g) paslaugų pasiūlos lygis 1,2,3,4,5
- h) kita (įvardinkite).....1,2,3,4,5

*Į sveikatos turizmo sąvoką įeina sveikatingumo, spa, sveikatinimo sąvokos.

**Sveikatingumo įstaiga „apima apgyvendinimo paslaugas teikiančias sveikatos stiprinimo ir sveikatos priežiūros įstaigas, pvz.: mineralinių vandenų kurortus, terminių vandenų kurortus, sanatorijas, kalnų sanatorijas, reabilitacijos įstaigas, sveikatingumo ūkius ir kitas panašias įstaigas.

***Sveikatinimo veiklos sąvoka – tai „asmens sveikatos priežiūra, visuomenės sveikatos priežiūra, far macinė ir kita sveikatinimo veikla, kurios rūšis ir reikalavimus ją vykdančioms subjektams nustato Sveikatos apsaugos ministerija“

3. SPA**** turizmo vertės grandinės dabartinė situacija Lietuvoje. Įvertinkite 5 balų sistemoje. (1

balas- labai blogai,2- blogai, 3- vidutiniškai, 4-gerai,5-labai gerai.)

- a) informacija apie šalį ir jos teikiamas paslaugas SPA srityje 1,2,3,4,5
- b) šalies įvaizdis 1,2,3,4,5
- c) geografinė padėtis (susisiekimas) 1,2,3,4,5
- d) šalies ekonominė būklė 1,2,3,4,5
- e) atvykstamojo turizmo vizų režimas 1,2,3,4,5
- f) paslaugų kokybė 1,2,3,4,5
- g) paslaugų pasiūlos lygis 1,2,3,4,5
- h) kita (įvardinkite)1,2,3,4,5

4. Įvertinkite prašau kurortų esamą būklę.

.....

5. Kuriam Lietuvos kurortui, Jūsų nuomone, reikėtų daugiausia įdirbio ir lėšų? Kodėl?

.....

6. Kuris kurortas Jūsų nuomone turi didžiausias perspektyvas? Kodėl?

.....

7. Kokie veiksniai stabdo sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

8. Kokie veiksniai stabdo sveikatinimo (medicininio) turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

9. Kokie veiksniai stabdo SPA turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

10. Kokie veiksniai skatina vystyti sveikatingumo turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

11. Kokie veiksniai skatina sveikatinimo (medicininį) turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

12. Kokie veiksniai skatina vystyti SPA turizmo vertės grandinę Lietuvoje?

.....

13. Kokios, Jūsų nuomone, yra tikslinės rinkos, į kurias reikėtų orientuotis vystant sveikatos turizmo vertės grandinę?

.....

**** SPA paslauga – sveikatinimo ar sveikatingumo paslauga, kuri teikiama naudojant natūralius gamtinius veiksnius.

14. Sveikatingumo turizmo plėtros galimybės Lietuvos perspektyvoje.

.....
15. Medicininio turizmo plėtros galimybės Lietuvos perspektyvoje.
.....

16. SPA turizmo plėtros galimybės Lietuvos perspektyvoje.

17. Kokie Jūsų pasiūlymai sveikatos turizmo plėtros gerinimui Lietuvoje?
.....

Ačiū už atsakymus.
Gražios Jums dienos.

Jūsų duomenys:

Jūsų amžiusvyras moteris. Jūsų pareigos.....
Ryšys su sveikatos turizmu..... Išsilavinimas.....
Patirtis šioje srityje (metais).....

Mykolo Romerio universiteto
Ekonomikos magistrantė
Anželika Mikckienė

Sveikatos* turizmo vertės grandinės tobulinimas Lietuvoje

Prašau Jūsų skirti kelias minutes ir atsakyti į pateiktus klausimus apie sveikatingumo** sveikatinimo***, SPA**** paslaugas Lietuvoje, taip prisidėtumėte atliekant tyrimą, kuris padėtų pagerinti Lietuvos sveikatos turizmo vertės grandinės būklę Lietuvoje. Iš anksto dėkoju.

1. Iš kur dažniausiai sužinote apie sveikatos paslaugas? Pažymėkite vieną ar kelis variantus.

- a) internete
- b) iš draugų
- c) iš reklamos (nurodykite konkrečiau.....)
- d) iš gydytojo
- e) iš žiniasklaidos
- f) kartą buvau apsistojęs,-(usi) viešbutyje ir pamačiau spa centrą
- g) iš turizmo informacijos centro
- h) nepamenu
- i) kita.....

2. Koks dažniausias apsilankymo tikslas sveikatos įstaigoje? Pažymėkite vieną variantą.

- a) gydymosi tikslais, gydomosios procedūros, rehabilitacija
- b) poilsio tikslais, jėgų atstatymas, relaksacija
- c) aktyvus poilsis, pramogos

3. Kaip dažnai tenka lankytis SPA centre ir naudotis sveikatingumo paslaugomis? Pažymėkite vieną variantą.

- a) kartą per metus
- b) 2 kartus per metus
- c) 3 kartus
- d) 4 kartus
- e) kartą per kelis metus
- f) rečiau nei kartą per kelis metus
- g) nežinau
- h) nesilankau

4. Kaip dažnai tenka lankytis sveikatingumo įstaigoje- sanatorijoje? Pažymėkite vieną variantą.

- a) kartą per metus
- b) 2 kartus per metus
- c) 3 kartus
- d) 4 kartus
- e) kartą per kelis metus
- f) rečiau nei kartą per kelis metus
- g) nežinau
- h) nesilankau

***Į Sveikatos sąvoką įeina: sveikatingumo(SPA) ir sveikatinimo (SPA) sąvokos.**

****Sveikatingumo įstaiga** „apima apgyvendinimo paslaugas teikiančias sveikatos stiprinimo ir sveikatos priežiūros įstaigas, pvz.: mineralinių vandenų kurortus, terminių vandenų kurortus, sanatorijas, kalnų sanatorijas, rehabilitacijos įstaigas, sveikatingumo ūkius ir kitas panašias įstaigas.

***** SPA paslauga** – sveikatinimo ar sveikatingumo paslauga, kuri teikiama naudojant natūralius gamtinius veiksnius. ******Sveikatinimo veiklos sąvoka** – tai „asmens sveikatos priežiūra, visuomenės sveikatos priežiūra, farmacinė ir kita sveikatinimo veikla, kurios rūšis ir reikalavimus ją vykdančiams subjektams nustato Sveikatos apsaugos ministerija“.

5. Kokių metų sezonu dažniausiai lankotės sveikatingumo įstaigoje – sanatorijoje ar

reabilitacijos centre? Pažymėkite vieną variantą.

- a) vasarą
- b) rudenį
- c) žiemą
- d) pavasarį

6. Kokių metų sezonu dažniausiai lankotės sveikatinimo (medicinos) įstaigoje gydymosi tikslais?

Pažymėkite vieną variantą.

- a) vasarą
- b) rudenį
- c) žiemą
- d) pavasarį

7. Jei teko lankytis SPA centre : kokių metų sezonu dažniausiai lankotės SPA centre?

Pažymėkite vieną variantą.

- a) vasarą
- b) rudenį
- c) žiemą
- d) pavasarį

8. Apsistojimo sveikatingumo įstaigoje-(se) (sanatorijoje, reabilitacijos centre) trukmė:

Pažymėkite vieną ar kelis variantus.

- a) 1 dieną
- b) 2 dienas
- c) 3-4 dienas
- d) 5-6 dienas
- e) 7 dienas
- f) 2 savaites
- g) daugiau nei 2 savaites

9. Kurie kurortai Jums yra patraukliausi? Kodėl? Pažymėkite vieną variantą.

- a) Druskininkai, nes.....
- b) Birštonas, nes.....
- c) Neringa, nes.....
- d) Palanga, nes.....

10. Įvertinkite sveikatos paslaugų patrauklumą 5 balų sistemoje. (1 balas-labai nepatraukli, 2-nepatraukli, 3-vidutiniškai patraukli, 4-patraukli, 5-labai patraukli.)

- a) Jokios
- b) baseinas 1 2 3 4 5
- c) vandens vonios 1 2 3 4 5
- d) relaksacinis masažas 1 2 3 4 5
- e) povandeninis masažas 1 2 3 4 5
- f) purvo vonios 1 2 3 4 5
- g) druskų kambariai 1 2 3 4 5
- h) pirtys, saunos 1 2 3 4 5
- i) gydomieji dušai 1 2 3 4 5
- j) aromaterapija 1 2 3 4 5
- k) gydomoji gimnastika 1 2 3 4 5
- l) gydomosios grožio procedūros 1 2 3 4 5
- m) aerobika 1 2 3 4 5
- n) kita.....1 2 3 4 5

11. Papildomų paslaugų, kuriomis naudojotės sveikatos įstaigose svarbumas. Įvertinkite 5 balų sistemoje. (1 balas- visai nesvarbi , 2- nesvarbi, 3- vidutiniškai svarbi, 4-svarbi, 5-labai svarbi.)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| a) apgyvendinimas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) maitinimas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) aktyvus poilsis (vidaus, lauko žaidimai, dviračiai...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) pramogos (kavinės) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) kultūros renginiai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g) kita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| h) nežinau | | | | | |

12. Kodėl būtent šias papildomas sveikatos paslaugas renkatės? *Irašykite.*

.....

13. Įvertinkite 5 balų sistemoje veiksnių svarbumą renkantis sveikatos įstaigą:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| a) rami aplinka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) paslaugų kaina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) paslaugų įvairovė | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) sveikatos įstaigos aukšta paslaugų kokybė | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) papildomų paslaugų įvairovė | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) palankus atstumas (netoli nuo namų) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g) kurortas prie jūros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| h) kita..... | | | | | |

14. Kuriose sanatorijose teko lankytis? Kodėl būtent šiose sanatorijose? *Irašykite.*

.....

15. Kokią sumą per dieną išleidžiate sveikatingumo paslaugoms lankydamiesi sanatorijoje?

Pažymėkite vieną variantą.

- a) Iki 50 lt
- b) nuo 51- 100
- c) nuo 101-150
- d) nuo 151-200
- e) nežinau

16. Kurioje sveikatinimo įstaigoje tenka dažniausiai lankytis? Kodėl būtent šią įstaigą renkatės? *Irašykite.*

.....

17. Kokią sumą per dieną išleidžiate sveikatingumo paslaugoms lankydamiesi sanatorijoje?

Pažymėkite vieną variantą.

- a) Iki 50 lt
- b) nuo 51- 100
- c) nuo 101-150
- d) nuo 151-200
- e) nežinau

18. Kuriame SPA centre teko lankytis? Kodėl būtent šį SPA centrą pasirinkote? *Irašykite.*

.....

19. Kokią sumą per dieną išleidžiate sveikatingumo paslaugoms lankydamiesi SPA centre?

Pažymėkite vieną variantą.

- a) Iki 50 lt
- b) nuo 51- 100
- c) nuo 101-150
- d) nuo 151-200
- e) nežinau

20. Kodėl sveikatingumo, Spa paslaugomis nesinaudojate dažniau? *Pažymėkite kelis variantus.*

- a) trūksta laiko
- b) trūksta pinigų
- c) nėra poreikio

- d) per didelis atstumas nuo namų
- e) maža paslaugų pasiūla
- f) sudėtinga rezervavimo sistema
- g) kita.....

21. Įvertinkite poilsio kokybę, jei vykstate: *Įvertinkite tuos variantus, kuriuos bandėte.*

- | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| a) vienas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) su partneriu, be vaikų | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) su partneriu, su vaikais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) su draugais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

22. Pasiūlymai sveikatos turizmo vertės grandinės tobulinimui? Įrašykite.

.....
Bendrieji duomenys:

- Jūsų amžius:.....Lytis: M V Šeimos dydis Iš jų vaikų skaičius
 Pareigos.....Išsilavinimas.....
 Jūsų atlyginimas:
 • 500-1000, 1000- 1500, 1500- 2000, 2000-2500; 2500-3000; 3000
 Šalis.....Miestas.....

Ačiū už atsakymus.
 Gražios Jums dienos.

Mykolo Romerio universiteto
 Ekonomikos magistrantė
 Anželika Mikuckienė