



Klaipėdos
universitetas

Sveikatos
mokslų fakultetas

REKREACIJOS IR TURIZMO PLĖTRA

Straipsnių rinkinys

ISSN 2335-8017

Leidinį sudarė:

KU Sporto, rekreacijos ir turizmo katedros lekt. Jurgita Raišutienė

Straipsnių rinkinio mokslinio komiteto nariai:

Prof. dr. Diana Šaparnienė

Prof. dr. Ramūnas Povilanskas

Dr. Mindaugas Brazauskas

Straipsnių rinkinyje publikuojami straipsniai, kuriuose įvairių rekreacijos ir turizmo plėtros Lietuvoje taikomųjų tyrimų rezultatai, rekreacijos ir turizmo plėtros aktualijų, tendencijų ir perspektyvų palyginamosios analizės Lietuvoje bei užsienio šalyse.

Straipsniai recenzuoti.

Straipsnių autoriai atsako už pateikiamą medžiagą.

2020 06 20. Apimtis 122 psl. Tiražas 50 egz.



TURINYS

LIETUVOS KAIP TURIZMO ŠALIES ĮVAIZDIS UŽSIENIO ŠALIŲ KONTEKSTE Lekt. Edgaras Vaškaitis, Marija Buziliauskaitė	4-14
EKOLOGINIŲ TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIŲ PASIŪLA LIETUVOJE Lekt. Edgaras Vaškaitis, Paula Bekerytė	15-29
KULTŪROS KELIŲ PLĖTRA VAKARŲ LIETUVOS DVARUOSE Lekt. Jurgita Raišutienė, Sima Pranaitienė	30-40
INTERNETINĖS RINKODAROS PRIEMONĖS NERINGOS TURIZMO SEKTORIAUS POZICIONAVIMUI Lekt. Jurgita Raišutienė, Erika Juciutė	41-52
TURIZMO E-RINKODARA PANEVĖŽIO APSKRITYJE Lekt. Jurgita Raišutienė, Paulina Lašaitė	53-70
INOVATYVŪS SPRENDIMAI KLAIPĖDOS MIESTO TURIZMO SEKTORIUJE Lekt. Jurgita Raišutienė, Mingailė Skruibytė	71-84
PRAMOGŲ IR EKOTURIZMO PLĖTRA KURTUVĖNŲ REGIONINIAME PARKE Lekt. Edgaras Vaškaitis, Smiltė Preimantaitė	85-98
RESTORANO – SVEČIŲ NAMŲ „PRIE PETERSO TILTO“ VEIKLOS OPTIMIZAVIMO GALIMYBĖS Lekt. Rasa Rupulevičienė, Nijolė Drobnytė	99-109
UAB „ATOSTOGŲ PARKAS“ PADALINIO „NATURA TERMO SPA“ PASLAUGŲ RINKINIŲ PLĖTRA POTENCIALIŲ KLIENTŲ POŽIŪRIU Lekt. Edgaras Vaškaitis, Gintarė Mataitė	110-122

UAB „ATOSTOGŲ PARKAS” PADALINIO „NATURA TERMO SPA“ PASLAUGŲ RINKINIŲ PLĖTRA POTENCIALIŲ KLIENTŲ POŽIŪRIU

Lekt. Edgaras Vaškaitis, Gintarė Mataitė

Socialinių mokslų kolegija

edgaras.vaskaitis@gmail.com; gintare.mataite@stud.smk.lt

ANOTACIJA

Straipsnyje analizuojama sveikatos turizmo ir jo sudedamųjų dalių, turizmo paslaugų bei turizmo paslaugų rinkinių sampratos. Pagrindžiamas tyrimo aktualumas, pateikiama problematika, iškeltas tikslas, uždaviniai, tyrimo objektas, tyrimo uždaviniai, tyrimo metodologija ir naudojami tyrimo metodai.

Pirmoje dalyje analizuojami moksliniai šaltiniai, apibrėžiantys sveikatos turizmo bei jo sudedamųjų dalių sampratą, turizmo paslaugų ir turizmo paslaugų rinkinių samprata bei analizuojamos turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybės. Antroje dalyje analizuojami kokybinio tyrimo (fotofiksacijos, UAB „Atostogų parkas“ padalinio „Natura Termo SPA“ internetinio puslapio analizė, struktūrizuoto ekspertinio interviu), kiekybinio tyrimo (internetinės apklausos) gauti duomenys. Interpretuojami tyrimo rezultatai, kurie atskleidžia realią padėtį ir problemas: Lietuvoje nėra sukurtos strategijos, neskiriamas pakankamas finansavimas, teisiniai draudimai neleidžiantys įstatymiškai teikti paslaugų, kurios kitose šalyse yra priskiriamos prie sveikatinimo, neskiriamos sveikatos turizmo kategorijos. Tikėtina, kad pakeitus šiuos veiksnius sveikatos turizmo plėtra Lietuvoje sparčiai vystytųsi. UAB „Atostogų parkas“ padalinys „Natura Termo SPA“ nėra plačiai žinomas kaip atskiras padalinys, siūlomoms paslaugoms ir paslaugų rinkiniai atliekami tik poilsio ir sveikatinimo komplekso erdvėje.

Apibendrinant tyrimą, galima teigti, kad sveikatos turizmas turi visas galimybes augti ir plėstis Lietuvoje. Poilsio ir sveikatinimo kompleksui UAB „Atostogų parkas“ reikalingos papildomos paslaugos ir paslaugų rinkiniai, kurie vykdomi už poilsio ir sveikatinimo komplekso ribų. Norint didinti padalinio „Natura Termo Spa“ žinomumą, reikalingas papildomas viešinimas

Raktiniai žodžiai: Paslaugų rinkiniai, sveikatos turizmas, „Natura Termo Spa“, sveikatingumas, sveikatinimas.

IVADAS

Aktualumas. Sveikatos turizmas apima tas turizmo rūšis, kurių pagrindinė motyvacija yra indėlis į fizinę, psichinę ir (arba) dvasinę sveikatą vykdant medicininę ir sveikatingumo veiklą. Sveikatos turizmas, kaip besiformuojantis, globalus, sudėtingas ir greitai kintantis segmentas, turi būti geriau suprantamas paskirties vietų, kurios nori pasinaudoti galimybėmis ir spręsti iššūkius. Sveikatingumas ir medicininis turizmas pastaraisiais metais sparčiai auga ir tampa vis aktualesni daugelyje šalių. Tvirtai sutariama yra dėl to, jog sveikatos turizmas gali būti laikoma kaip ekonomikos augimo strategija kiekvienai šaliai, atkreipiant dėmesį į gaunamas pajamas iš atvykstančių turistų sveikatos turizmo tikslais, gaunamais įvertinimais bei kuriamomis naujomis darbo vietomis (Pasaulinė sveikatos organizacija, 2019). Kaip ir kiekviena turizmo rūšis, negalėtų egzistuoti, būti įdomi ar patraukli be siūlomų paslaugų ar sudarytų turizmo paslaugų paketo. Turizmo paslaugų rinkinys, tai turizmo paslaugų ir prekių paketas (paslaugų rinkinys), kurį naudojant sukuriami turistinė kelionė. Turizmo paslaugų rinkinį sudaro, turizmo ištekliai, tokie kaip: gamta, kultūra, architektūra ar kitos istorinės įžymybės, kurios sudomina turistą bei paskatina jį keliauti ir turizmo industrijoje esančios įmonės bei jų teikiamos paslaugos (I. Svetikienė, 2002).

Lietuva, kaip ir dauguma kitų pasaulio šalių šioje rinkoje yra pakankamai nauja, tačiau turi daug perspektyvų, kurios kol kas yra menkai išnaudojamos. Lietuva šioje rinkoje turi ir potencialo, ir spragų, trukdančių jį išnaudoti. Lietuva turi daug kvalifikuotų specialistų, kurie profesionaliai gali suteikti reikiamas paslaugas atvykstančiam turistui sveikatos gerinimo tikslais. Paslaugų kokybe ir sveikatos įstaigų skaičiumi Lietuva yra panašiam lygyje kaip Vokietija ir Singapūras – vienos mėgiamiausių sveikatos turistų krypčių (V. Juškelienė, 2007).

„Atostogų parkas“. Tai poilsio ir sveikatinimo kompleksas, kuris teikia daug įvairių sveikatinimo paslaugų, tokių kaip: baseinai, masažai, pirtys, kūno procedūras, sporto klubas. „Atostogų parkas“ į savo paslaugų spektrą įvedė naują prekinį ženklą – „Natura Termo Spa“. Ši paslauga siūlo rinktis poilsį natūralios gamtos apsuptyje, jaukius apartamentus rąstinėse vilose bei gausybę sveikatinimo paslaugų. „Natura Termo Spa“ išskirtinumas iš visų sveikatinimo įstaigų siūlomų paslaugų, jog šis prekinis ženklas turi licenziją, leidžiančią savo klientams teikti ir su medicina susijusias gydomasias paslaugas. „Natura Termo Spa“ siūlo 7 sveikatinimo programas, kuriomis siekiama efektyviai sustiprinti organizmo veiklą, normalizuoti psichinę bei dvasinę būseną. Šios programos turi unikalų išskirtinumą – visose 7 siūlomose sveikatinimo programose, procedūrose naudojamas tiks ypatingai aukštos mineralizacijos gydomas mineralinis, geoterminis vanduo, kuris išgaunamas iš 2 kilometrų gylio gręžinio. „Atostogų parkas“ pristatydamas šį naują prekinį ženklą nori eiti į naujas užsienio rinkas. Susiduria su problema, jog nežino kokios paslaugos pritrauktų ir būtų įdomios potencialiems „Atostogų parko“ lankytojams.

Problematiciniai tiriamieji klausimai: *Kokios paslaugos yra labiausiai patrauklios „Natura Termo Spa“ padalinio potencialiems lankytojams? Kaip klientai suvokia termino „Natura Termo Spa“ atskiras sudedamąsias dalis? Kokia yra turizmo specialistų nuomonė apie sveikatos turizmo plėtros galimybes Lietuvoje?*

Objektas – „Natura Termo Spa“ siūlomų paslaugų rinkiniai.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti sveikatos turizmo sampratą ir jo sudedamąsias dalis.
2. Išsiaiškinti paslaugų rinkinių sampratą bei plėtros galimybes.
3. Išanalizuoti UAB „Atostogų parkas“ padalinio „Natura Termo Spa“ siūlomų paslaugų rinkinius.
4. Nustatyti „Natura Termo Spa“ teikiamų paslaugų sričių supratimą bei jų plėtros galimybes potencialių klientų požiūriu.

Metodai: mokslinės literatūros apžvalga, turistinių vietovių lyginamoji analizė, fotofiksacija, interviu tyrimas.

Pagrindinės sąvokos: Sveikatos turizmas apima - sveikatą vykdant medicininę ir sveikatingumo veiklą. Turizmo paslaugų rinkinys, tai turizmo paslaugų ir prekių paketas (paslaugų rinkinys), kurį naudojant sukuriama turistinė kelionė. **Turizmo paslaugų rinkinį** sudaro, turizmo išteklių, tokie kaip: gamta, kultūra, architektūra ar kitos istorinės įžymybės, kurios sudomina turistą bei paskatina jį keliauti ir turizmo industrijoje esančios įmonės bei jų teikiamos paslaugos (Sudaryta autorių, remiantis I. Svetikiene, 2002). „Natura Termo Spa“ – UAB „Atostogų parkas“ padalinys, kuriame teikia gydomasias procedūras teikiantis medicininis SPA centras, įkurtas poilsio ir sveikatinimo komplekse „Atostogų parkas“. Stiprinama sveikata, organizmas, kokybiškai ilsimasi. „Natura Termo SPA“ sukurtos gydymo ir reabilitacinės programos, kurių metu taikomos įvairios sertifikuotos gydymo procedūros. **Sveikatinimas** – sveikatos turizmo rūšis, kurio metu turistai vyksta į kitą šalį ar vietovę sveikatos gydymo tikslais. Šioje kategorijoje naudojami medikamentai, gydymo priemonės, ko pasėkoje, kovojama su ligomis bei kitomis sveikatos problemomis. **Sveikatingumas** – sveikatos turizmo rūšis, kurio metu turistai vyksta į kitą šalį ar vietovę sveikatos stiprinimo tikslais. Šioje kategorijoje naudojamos prevencinės priemonės, kuriomis siekiama užkirsti kelią sveikatos problemoms ar ligoms. (Sudarytas autorių, remiantis B. Žuromskaite (2016); H. Muller (2001)).

Sveikatos turizmo samprata

Sveikatos turizmo sritis labai sparčiai auga ir populiarėja visame pasaulyje. Ryšys tarp laisvalaikio ir turizmo stiprėja, nes turistai, orientuoti į sveikatą ir sveikesnį gyvenimo būdą, yra linkę vykti į sveikatos keliones. Dr. L. Puczko (2010) nuomone, turizmo pramonė vis labiau reaguoja į visuomenės poreikį atostogauti, kuomet yra gerinama gyvenimo kokybė ir patenkinamos visos gerovės sritys (pvz. fizinė, emocinė, dvasinė, psichologinė ir intelektualinė sritis). Profesoriai D. Botterill, G. Pennings bei T. Mainil (2013) teigia, jog visame pasaulyje kyla daug klausimų ir nesutarimų dėl sveikatos turizmo termino. Šių profesorių nuomone, tiek medikai, tiek kiti sveikatos specialistai šį terminą mato iš savo profesinės pusės, kurią labiausiai išmano ir su kuria dirba, todėl pagal kiekvieno požiūrį ir supratimą sveikatos turizmo terminas įgauna daug skirtingų reikšmių (žr. 1 pav.).

Sveikatos turizmo klasifikacija



1 pav. Sveikatos turizmo klasifikacija

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis B. Žuromskaitė, 2016

Kaip matyti 1 pav., sveikatos turizmas skirstomas į dvi kategorijas: sveikatingumą ir sveikatinimą. B. Žuromskaitė (2016) pabrėžia, jog sveikatinimas labiau siejamas su kurortų sanatorijose teikiamomis sveikatos gerinimo paslaugomis, o sveikatingumo sąvoka – su profilaktiniu sveikatos palaikymu, sveika gyvensena ir laisvalaikio stiliumi. E. Csirmaz ir K. Peto (2015) sako, jog šiomis dienomis įvairios sveikatos turizmo formos įgauna vis svarbesnį vaidmenį pasaulio turizme ir taip pat, kai kurių šalių ekonomikoje. Pastarąjį dešimtmetį vykstanti sveikatos turizmo plėtra vyko dinamiškai, pirmiausia sveikatingumo turizmo srityje, pradžioje nacionaliniu lygiu, vėliau išaugo į tarptautinį lygmenį.

Sveikatos priežiūros paslaugos yra paslaugos, leidžiančios mėgautis SPA paslaugomis bei suteikiančios galimybę gauti medicinos paslaugų vienoje įstaigoje. Šiomis paslaugomis šiais

laikais žmonės naudojasi priklausomai nuo to, kokios vertės jiems reikia: sveikatos gerinimo ar poilsio bei pasirinkdami, kur nuspręst gauti norimas paslaugas (žr. 1 lent.).

1 lentelė

SPA tipai

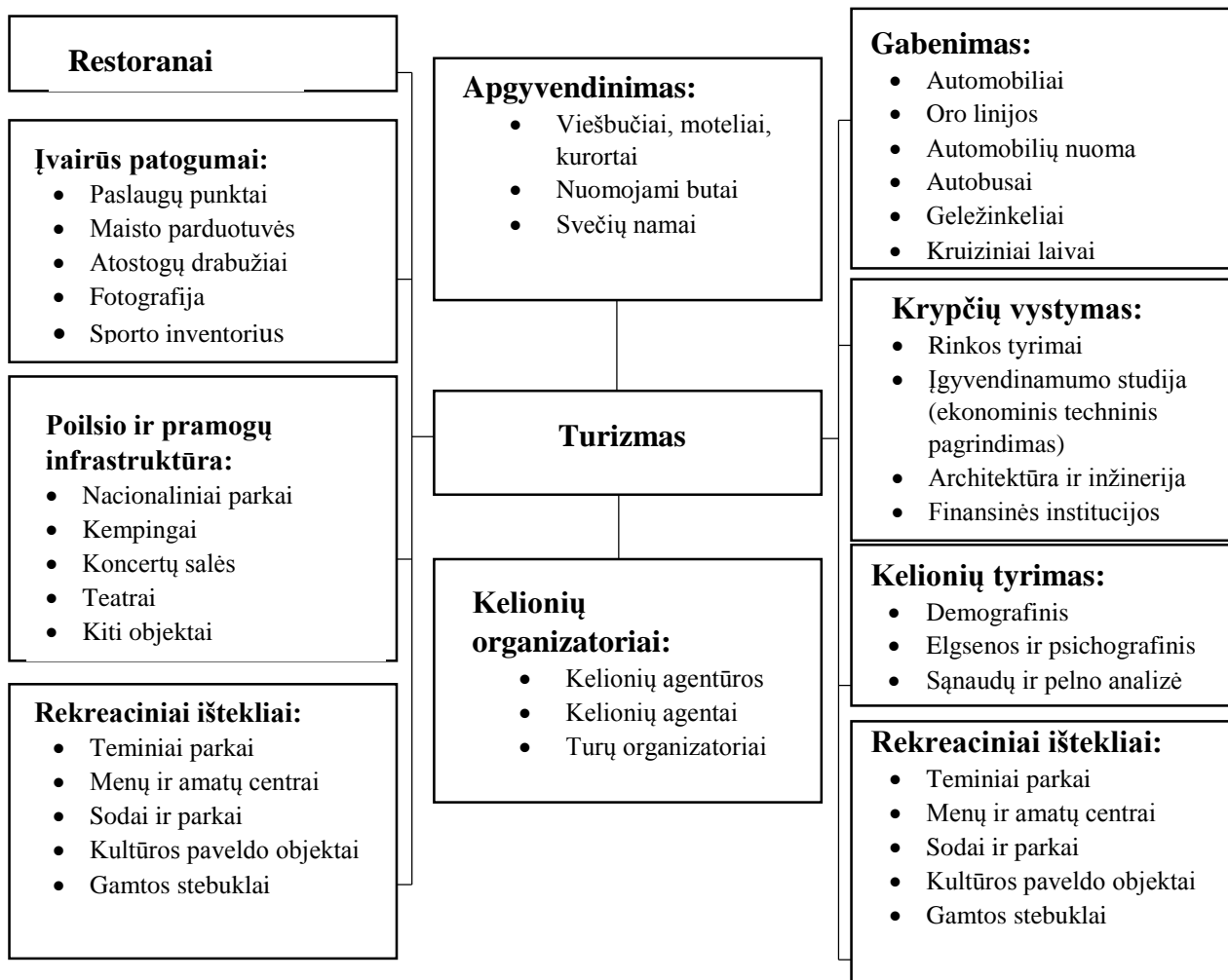
Sporto klubų SPA	Pagrindinis tikslas yra kūno rengyba, taip pat, kasdien siūlo profesionalai administruojamas SPA paslaugas
Dienos SPA	SPA, siūlantis įvairias profesionaliai administruojamas SPA paslaugas klientams dienos metu
Tikslinis SPA	Pagrindinis tikslas yra padėti individualiems SPA lankytojams formuoti sveikus įpročius. Šis gyvenimo būdo pakeitimas gali būti įvykdytas pateikiant išsamią programą, apimančią SPA paslaugas, fizinio pasirengimo užsiėmimus, sveikatingumo mokymą, sveiką mitybą, specialių pomėgių propagavimą.
Medicininis SPA	Įstaiga, visą darbo dieną turinti licencijuotą sveikatos priežiūros specialistą, įgijusį medicinos mokslų daktaro laipsnį.
Mineralinių vandenų SPA	SPA centras, kuriame siūlomas natūralaus mineralinio, terminio ar jūros vanduo, naudojamas hidroterapijos procedūrose.
Viešbučių SPA	Kurorte ar viešbutyje esantis SPA, teikiantis profesionaliai administruojamas SPA paslaugas, kūno rengybos ir sveikatingumo komponentus.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis Tarptautinės SPA asociacijos duomenimis, 2017

Lentelėje matoma, jog SPA daugiau priklauso sveikatingumo sričiai, nei sveikatinimo. Šioje srityje turistai siekia sveikatos gerinimo, prevencinių, labiausiai jiems tinkamu būdu. Tačiau jei procedūrų metu yra įtraukiamos procedūros, kuriomis yra kovojama su tam tikromis ligomis ar problemomis, tuomet SPA priklauso ir sveikatinimo sričiai. Tarptautinė SPA asociacija (2017) labiausiai pabrėžia, kad nesvarbu, su kokia priežastimi yra renkamas naudotis SPA paslaugomis – malšinti stresą, numesti svorio ar tiesiog sustiprinti sveikatą, svarbiausia atsiminti, jog svarbiausias dalykas esi pats sau, o SPA centro pagrindas yra kliento patogumas, tikslai ir ramybė.

Turizmo paslaugos ir turizmo paslaugų rinkinių sampratos

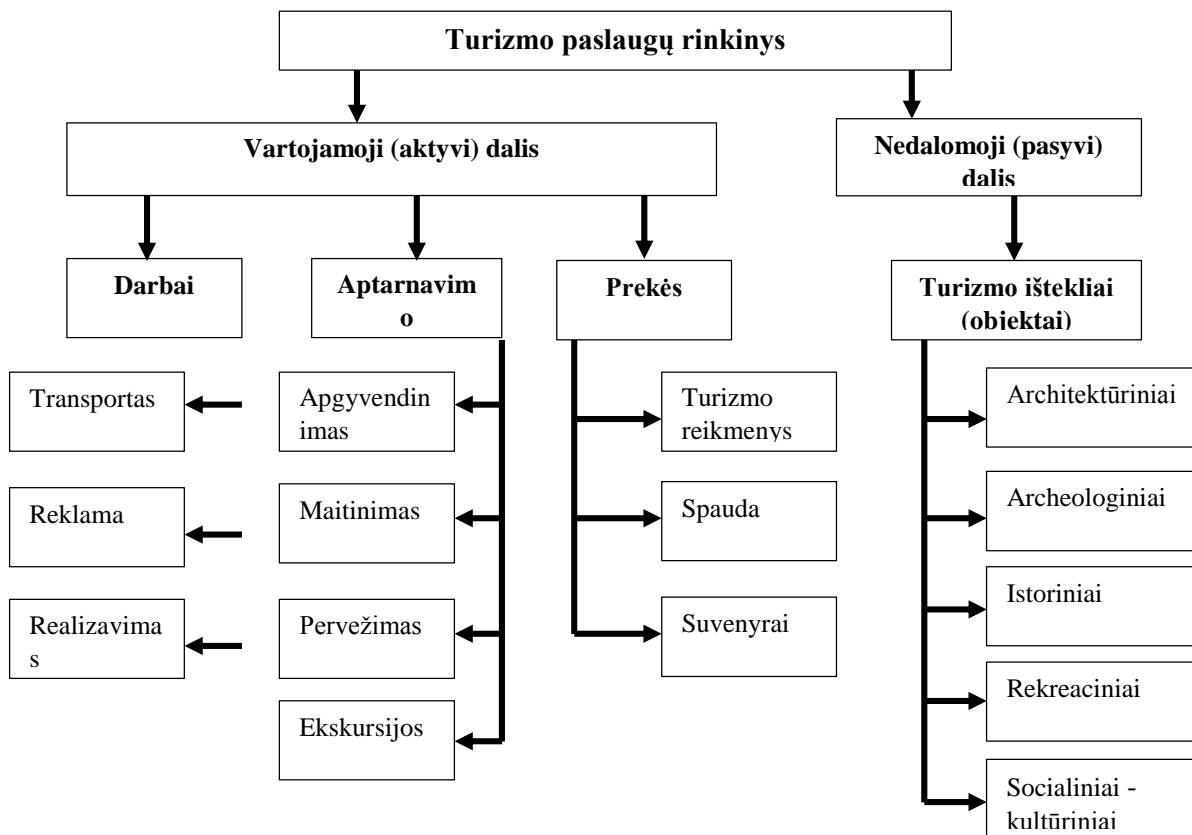
R. Nowacki, T. S. Szopinski, K. Bachnik (2017) teigia, jog paslaugų sektoriaus svarba šiuolaikinėje ekonomikoje nuolat didėja. Šioje srityje gali būti dvi pagrindinės tendencijos. Visų pirma, išsivysčiusių šalių suvokimas, jog paslaugų sektorius yra dominuojantis, o antra, kad klientų poreikiai nuolat kinta, todėl kinta ir būtinybė prisitaikyti prie jų poreikių, taip sudarant įmonėms sąlygas stabiliai funkcionuoti rinkoje su nuolat kintančia aplinka. J. Vijeikis (2016) teigia, kad turizmas, kaip ūkio šaka, apima labai daug ir įvairių veiklos krypčių, kurios yra susijusios su turizmo rinkos ir kelionių tyrimais, vyriausybėmis institucijomis bei teikiamomis paslaugomis. A. Beležentis ir B. Žuromskaitė (2012) knygoje „Turizmo vadyba“ turizmo paslaugų paketo apibrėžimą pateikia: turizmo paslaugų paketas - už bendrą kainą parengtas rinkinys, kurį sudaro ne mažiau, kaip dvi turizmo paslaugos, prie kurių prisideda transporto ir (ar) apgyvendinimo paslaugos ir kai paslaugų trukmė viršija parą.



2 pav. Paslaugų klasifikacija

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis J. Vijeikio sudaryta lentele, 2011

S. Liao, Y. J. Chen, M. Deng (2010) teigia, kad pastaraisiais metais turizmas tapo vienu greičiausiai augančių pasaulio ekonomikos sektorių ir yra plačiai žinomas už savo indėlį į regionų ir šalies ekonominę plėtrą. Turizmo paslaugų rinkinių dizainas ir plėtra tapo svarbia veikla daugelyje sričių / šalių, kaip augančio užsienio ir vidaus pajamų šaltinis. A. Beležentis ir B. Žuromskaitė (2012) teigia, kad turizmo paslaugų rinkiniai - tai prekių ir paslaugų visuma, kuri tenkina turistų poreikius kelionių metu. Turizmo paslaugų rinkiniui priskiriami pavieniai objektai bei paslaugų paketai ir viskas kas gali turėti paklausą tarp turistų (paslaugos, lankytinos vietos, bendruomenės, žmonės, organizacijos) bei pateikia 3 paveikslą, kuriame rodoma iš ko sudarytas turizmo produktas



3 pav. Turizmo paslaugų rinkinys

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis A. Beleženčiu ir B. Žuromskaite, 2012

G. I. Butnaru ir A. Miller (2012) teigia, kad kokybiškų paslaugų įvertinimas yra labai delikatus klausimas, kadangi dauguma turizmo srities specialistų mano, kad ne tik nuo šypsenos, gerumo ir mandagumo priklauso teikiamos paslaugos kokybė. Turizmo veikloje svarbus vaidmuo, didinant kokybę, prasideda nuo kokybiškos etikos ir profesionalios viso personalo kultūros, kuri mokoma personalo motyvavimo programos metu. Didėjančios tarptautinės konkurencijos, kuri yra tiesioginė globalizacijos ir internacionalizacijos pasekmė, kokybė tapo būtina, norint išlikti, augti ir tobulėti. R. Hopenienė ir R. A. Ligeikienė (2002) teigia, kad kokybės kriterijai priklauso nuo kaip identifikuojami vartotojo poreikiai paslaugos teikimo proceso įžanginiame etape, kiek vartotojo poreikiai ir siūlomas paslaugos produktas yra tapatūs ir kaip sumanytas produktas ar paslauga pateikiami vartotojui.

Eksperimentinio interviu analizė

Sveikatos turizmo plėtros galimybių Lietuvoje vertinimas. Sveikatos turizmo plėtros galimybėms ir tikdžiams išsiaiškinti pasirinktas kokybinis tyrimo metodas – ekspertinis interviu. Interviu vyko elektroniniu paštu. Tyrimo dalyviais pasirinkti 3 asmenys, dirbantys turizmo srityje. Kretingos rajono turizmo informacijos centro turizmo vadybininkė, UAB „Atostogų parkas“ komercijos vadovas, kelionių agentūros „Gaublija“ kelionių agentė. Susisteminti tyrimo dalyvių atsakymai pateikiami 2 lentelėje.

Sveikatos turizmo plėtros galimybės Lietuvoje

Klausimas	Atsakymai
Kaip manote kokių veikslių reikėtų imtis, norint labiau vystyti sveikatos turizmą Lietuvoje?	Reikia sukurti vieningą sistemą, numatyti tikslines vartotojų rinkas, vykdyti kryptingą sveikatos turizmo rinkodarą.
	Turėti išskirtines paslaugas, reklamuoti Lietuvą, kaip sveikatos turizmo kryptį.
	Reikia ieškoti palankių vietovių, kur galima sukonzcentruoti sveikatos turizmo paslaugas teikiančių centrų plėtrą. Lietuva neturi tam tikrų gamtinių išteklių, kurie yra kitose šalyse. Bet didžiausias privalumas yra gamta ir tyras oras.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

Sveikatos turizmo paslaugų rinkinių plėtra

Klausimas	Atsakymai
Kaip manote, kas jūsų nuomone turėtų sudaryti sveikatos turizmo paslaugų rinkinį? Ir kaip manote ar būtų sėkminga tokių paslaugų rinkinių plėtra įtraukiant papildomas paslaugas (pvz. lankytini objektai, nauji maršrutai, pramogos ir pan.)?	Būtų gerai įtraukti papildomas paslaugas, žmonės turėtų daugiau laisvalaikio praleidimo galimybių po sveikatinimo procedūrų.
	Apgyvendinimas, gydytojo/specialisto konsultacija, procedūros, maitinimas. Papildomos paslaugos taip pat reikalingos (lankytini objektai ir pan.)
	Tik bandymo būdu galima būtų įvertinti ar pridėtinės paslaugos arba parduodamas paketas galėtų pasiteisinti. Iš esmės jeigu žmogus atvyksta sveikatinintis- jo tikslas ne lankytinus objektus pamatyti. Procedūrų tokie pacientai turi visai dienai ir papildomos paslaugos sukeltą stresą papildomą (nes gi žmogus viską nori vienu sykiu daryti, tik galimybių neužtenka). Jeigu mes tikslinį klientą pasirinkime žmogų, kuris rūpinasi sveikata, nori maloniai praleisti laisvalaikį- tuomet jam paketas bus tinkamas.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

Sveikatos turizmas pamažu pradeda augti ir populiarėti Lietuvoje. Lietuva turi daug įstaigų teikiančių sveikatos turizmo paslaugas, gerai išvystytą susisiekimo infrastruktūrą, tinkamas oro sąlygas ir šiai turizmo sričiai palankias turistines vietas. Tačiau ši turizmo rūšis nėra pilnai įsitvirtinusi Lietuvoje. Kitas eksperimentinio interviu klausimas skirtas išsiaiškinti, kokius trikdžiai ir Lietuvos trūkumus įžvelgia turizmo specialistai sveikatos turizmo vystyme. Susisteminti tyrimo dalyvių atsakymai pateikiami 4 lentelėje.

Trikdžiai sveikatos turizmo plėtrai Lietuvoje

Klausimas	Atsakymai
Kokie pagrindiniai sveikatos turizmo plėtos trikdžiai Lietuvos mastu?	Sveikatos turizmo Lietuvoje įvaizdžio trūkumas, vieningos koordinacijos ir komunikacijos šalies mastu trūkumas, vis dar nepakankamai išvystytas šalies pasiekiamumas ir pan.
	Politiniai santykiai su Rusija.
	Vis dar valstybinėse institucijose neišgyvendintas biurokratinis aparatas, neleidžiantis įstatymiškai teikti paslaugų, kurios kitose šalyse yra priskiriamos prie sveikatinimo. Taip pat daug įvairių teisinių reglamentavimų, mažai apmokamas specialistų darbas, nesilaikymas jų darbo režimo ir dėl to atsiranda kaita. Opi problema gali būti nesugebėjimas atsinaujinti sveikatinimo paslaugų remiantis užsienio praktika (naujovių diegimas) ir tobulinti personalą.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

Kiekvienai turizmo sričiai labai svarbi vyraujanti turizmo aplinka. M. C. Hall ir S. J. Page (2014) teigia, kad turizmo aplinkai turi didelės įtakos tai, kaip miestas save pateikia. Jei miesto aplinkoje stoka objektų, paslaugų ir pramogų gali reikšti, kad turistai nesidomės miestu. Eksperimentinio interviu metu tyrimo dalyvių buvo klausiama, kaip jie mato Lietuvoje esančią turizmo aplinką ir ar ši palanki sveikatos turizmo plėtrai (žr. 5 lentelė) bei kokią įtaką sezoniškumas turi sveikatos turizmo plėtrai Lietuvoje (žr. 5 lentelė).

Turizmo aplinka Lietuvoje

Klausimas	Atsakymai
Jūsų nuomone, ar bendra Lietuvoje esanti turizmo aplinka yra palanki sveikatos turizmo plėtrai?	Lietuva turi konkurencinį pranašumą, lyginant su kitomis šalimis. Ypač – kainos ir kokybės atžvilgiu. Čia yra itin gerų SPA centrų, kurortų, sanatorijų ir reabilitacijos centrų, kurie yra populiarūs tiek tarp vietinių gyventojų, tiek tarp užsieniečių. Tačiau kol kas ne visi Lietuvos miestai ir miesteliai yra pasirengę turistams pasiūlyti sveikatos turizmo paslaugų.
	Visada gali būti geriau, tačiau aplinka esame patenkinti.
	Taip, turizmo aplinka yra palanki šiai turizmo rūšiai, nes mes turime išteklius, turime specialistus, turime pakankamai tinkamą orą ir be abejo infrastruktūrą.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

Sezoniškumas

Klausimas	Atsakymai
Kokią įtaką sezoniškumas daro sveikatos turizmo plėtrai?	Sveikatos turizmo Lietuvoje įvaizdžio trūkumas, vieningos koordinacijos ir komunikacijos šalies mastu trūkumas, vis dar nepakankamai išvystytas šalies pasiekiamumas ir pan.
	Sveikatos turizmo plėtrai, sezoniškumas neturi įtakos.
	Kadangi daugelis paslaugų gali būti teikiamos uždaroje patalpose, tad sezoniškumą galima lengvai išspręsti, tik klausimas ar stengiamasi. Dažniau dejuojama, kad sezoniškumas yra, bet Druskininkai įrodė, kad to galima išvengti.

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

Turistinių vietovių analizė

Išnagrinėti 5 rajonai esantys arčiausiai poilsio ir sveikatinimo komplekso „Atostogų parkas“. Kretingos rajono savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Plungės rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė ir Skuodo rajono savivaldybė. Rajonai nagrinėjami su tikslu išsiaiškinti, kaip būtų galima praplėsti „Atostogų parko“ padalinio „Natura Termo Spa“ teikiamų paslaugų asortimentą ir ką būtų galima pasiūlyti komplekso lankytojams.

Išnagrinėjus visus 5 rajonus išryškėjo, jog kiekvienas rajonas yra unikalus ir turintis daug ką parodyti. Rajonuose vyraujantis klimatas labai panašus, kadangi visi rajonai yra Lietuvos vakarinėje dalyje. Lyginant temperatūrų skirtumus žiemos ar vasaros laikotarpiu temperatūrų skirtumas labai mažas. Tokia pati situacija vyrauja ir su metiniu kritulių vidurkiu. Rajonai taip pat pasižymi ir gamtos turtais. Kretingos rajonas išsiskiria savo miškingumu, kadangi 35 procentai yra miškai. Daugiausia vyrauja spygliuočiai. Vidaus vandenys sudaro 2,25 procentus. Daugiausia sudaro tvenkiniai, kurių Kretingos rajone yra net 30. Yra 5 saugomos teritorijos: Salantų regioninio parko dalis, Grūšlaukės kraštovaizdžio draustinis, Sūdėnų botanikos zoologijos draustinis, Minijos ichtiologinis draustinis, Kartenalės entomologinis draustinis. Lankytinų vietų labai daug, kurių kategorijos taip pat labai įvairios. Žymiausios lankytinos vietos Kretingos rajone: Kretingos grafų Tiškevičių dvaras su Žiemos sodu, Astronominis kalendorius su Saulės laikrodžiu, Kartenos piliakalnio istorinis-archeologinis kompleksas, "BOOM park", Poilsio ir sveikatinimo kompleksas „Atostogų parkas“, Japoniškas sodas. Klaipėdos rajonas – didžiausias iš nagrinėtų rajonų. Miškingumas šiame rajone šiek tiek mažesnis nei Kretingo – 23,8 procento. Tačiau taip pat vyrauja spygliuočių miškai. Vandens atžvilgiu Klaipėdos rajono vienas didžiausių pranašumų, jog turi Baltijos jūrą. Saugomų teritorijų rajonas turi 12. Žymiausios lankytinos vietos: Dinozaurų parkas, Mini Zoo, Kuršių nerijos nacionalinis parkas, Vinetu kaimas, Olando Kepurė. Plungės rajonas išsiskiria ežerų gausa, kadangi rajone yra 34 ežerai. Vyrauja eglynai, pušynai bei mišrieji miškai. Plungės rajone yra 11 saugomų teritorijų: Žemaitijos nacionalinis parkas, Mikytų kraštovaizdžio draustinis, Minijos gamtinis rezervatas, Minijos ichtiologinis draustinis, Minijos kraštovaizdžio

draustinis, Minijos pralaužos kraštovaizdžio draustinis, Platelių kraštovaizdžio draustinis, Reiskių tyras, Salantų regioninis parkas, Užpelkių telmologinis draustinis, Vilkaičių geomorfologinis draustinis. Žymiausios lankytinos vietos: Plungės dvaro sodyba/ Žemaičių dailės muziejus, Šaltojo karo ekspozicija, Energetinių labirintų ir geometrinių figūrų parkas, Platelių dvaro sodyba. Palangos miesto savivaldybė – savo plotu pati mažiausia iš nagrinėtų 5. Kaip ir Klaipėdos, šios savivaldybės išskirtinumas priėjimas prie Baltijos jūros. Vyraujantys miškai – spygliuočių miškai. Saugomų teritorijų turi 4: Pajūrio regioninis parkas, Baltijos jūros talasologinis valstybinis draustinis, Būtingės paukščių pelkės ornitologinis draustinis, Būtingės ažuolas. Žymiausios lankytinos vietos: Gintaro muziejus, Palangos tiltas, Jono Basanavičiaus gatvė, Birutės kalnas, Palangos kurorto muziejus, Palangos kurhauzas, Šunų muziejus, Tremties ir rezistencijos muziejus, Grafų Tiškevičių alėja. Skuodo rajono miškingumas – 16,7 proc. Vyrauja spygliuočių miškai. Saugomų teritorijų Skuodo rajonas turi 4: Salantų regioninis parkas, Žemaitijos nacionalinis parkas, Apuolės kraštovaizdžio draustinis, Šauklių kraštovaizdžio draustinis. Žymiausios lankytinos vietos: Simono Daukanto klėtelė, Barstyčių akmuo, Mosėdis, Šilalės kūlis, Truikinių šaltinėlis, Navidansko parkas. Taip pat visuose rajonuose puikiai išvystyta susiekimo infrastruktūra, tiek miestuose tiek tarp jų.

Internetinės apklausos analizė

UAB „Atostogų parkas“ – didžiausias poilsio ir sveikatinimo kompleksas Vakarų Lietuvoje, įsikūręs Žibininkuose. Komplexas siūlo apgyvendinimą viešbutyje bei rąstinėse vilose, mėgautis vandens pramogomis, kadangi komplekse yra 15 skirtingų baseinų viduje ir lauke, SPA, kuriame teikiamos ir sveikatinimo programos. „Natura Termo Spa“ – gydomasias procedūras teikiantis medicininis SPA centras, įkurtas poilsio ir sveikatinimo komplekse „Atostogų parkas“. Gydymo ir sveikatinimo procedūroms naudojamas ypatingai aukštos mineralizacijos gydomasias mineralinis geoterminis vanduo, išgaunamas iš 2 kilometrų gylio gręžinio. Gydomasias šio vandens poveikis sveikatai ir grožiui įrodytas daugelio Lietuvos ir užsienio mokslininkų bei gydytojų. Internetinės apklausos tyrimas skirtas potencialiems UAB „Atostogų parkas“ padalinio „Natura Termo Spa“ potencialiems lankytojams (t.y. Lietuvos gyventojai). Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kaip tyrimo dalyviai supranta sveikatos turizmo kategorijų skirtumus, nustatyti ar „Natura Termo Spa“ yra žinomas, kaip atskiras UAB „Atostogų parkas“ padalinys“, įvertinti teikiamą padalinio „Natura Termo Spa“ paslaugų įvairovę, kokios paslaugos yra patraukliausios.

Internetinės apklausos tyrimo metu 150 tyrimo dalyviams pateikti klausimai kad jiems asocijuojasi su sveikatingumo bei sveikatinimo terminais. Tyrimo rezultatai parodė, kad šie terminai yra painiojami. Tyrimo dalyvių atsakymai susisteminti ir pateikiami 7 lentelėje.

Apskaičiavus gautus tyrimo rezultatus, teikiamų paslaugų įvairovė įvertinta 4 balais iš 5. Patraukliausios paslaugos – procedūros, skirtos sveikatos gerinimui. Priimtinausia teikiamų programų trukmė iki 3 dienų. Pateikiami susisteminti tyrimo dalyvių atsakymai apie „Natura Termo Spa“ teikiamų paslaugų įvairovę ir patraukliausias paslaugas (žr. 8 lentelė) bei tyrimo dalyvių atsakymai apie padalinio „Natura Termo Spa“ žinomumą (žr. 4 paveiklėlis).

7 lentelė

Sveikatos ir sveikatingumo terminų samprata

Sveikatingumas	Procentai	Sveikatinimas	Procentai
Sveikata	98%	Sveikata	93%
Gydymas	65%	Gydymas	85%
Prevencija	70%	Prevencija	60%

Vandens procedūros	89%	Vandens procedūros	79%
Masažai	93%	Masažai	81%
Kosmetinės operacijos	35%	Kosmetinės operacijos	55%
Fizinis aktyvumas	83%	Fizinis aktyvumas	83%
Ligoninės, klinikos	41%	Ligoninės, klinikos	70%
Joga ir meditacija	89%	Joga ir meditacija	59%

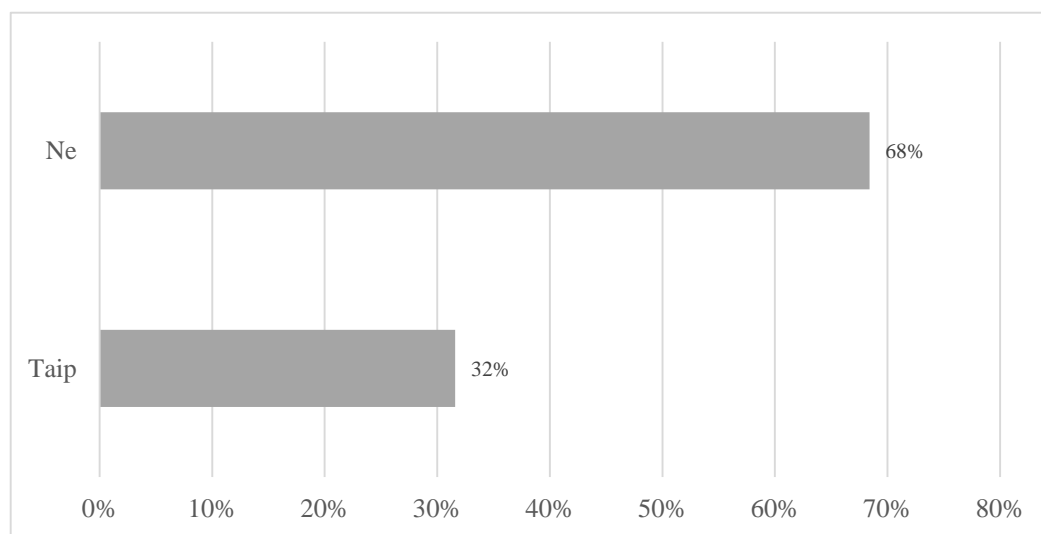
Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis

8 lentelė

Patraukliausių paslaugų ir paslaugų įvairovės vertinimas

Paslaugų įvairovės vertinimas	Procentai	Patraukliausios paslaugos	Procentai	Priimtinausia programų trukmė	Procentai
Labai blogai (1)	0%	Kūno priežiūros procedūros	28%	Iki 3 dienų	54%
Blogai (2)	0%	Veido priežiūros procedūros	21%	Iki 5 dienų	27%
Neutraliai (3)	4%	Procedūros, skirtos sveikatos gerinimui	36%	Iki 7 dienų	15%
Gerai (4)	56%	Grožio paslaugų procedūros	15%	Iki 12 dienų	4%
Labai gerai (5)	40%	Kita	0%		

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis interviu tyrimo duomenimis



4 pav. „Natura Termo Spa“ žinomumas

Šaltinis. Sudaryta autorių, remiantis internetinės duomenimis, 2020

IŠVADOS

Atlikus teorinių aspektų analizę bei kokybinį ir kiekybinį tyrimus galima atsakyti į darbo pradžioje išsikeltus probleminius klausimus. Sveikatos turizmas turi visas galimybes augti ir plėsti Lietuvoje. Lietuvoje ne iki galo suprantami sveikatingumo ir sveikatinimo terminai. Patraukliausios padalinio „Natura Termo Spa“ paslaugos – procedūros, skirtos sveikatos gerinimui.

Sveikatos turizmo tikslas yra stiprinti ir atstatyti sveikatą keliaujant į kitą šalį ar vietovę. Sveikatos turizmas yra skirstomas į sveikatingumo ir sveikatinimo kategorijas. Sveikatingumo turistų tikslas yra atstatyti ar pagerinti savo sveikatą, naudojant tik prevencines priemones. Prevencija naudojama dar prieš rimtų ligų ar problemų atsiradimą, siekiant užkirsti tam kelią. Sveikatinimo turistų tikslas yra sveikatos gydymas, nes šioje sveikatos turizmo kategorijoje yra kovojama su esančiomis ligomis, naudojami medikamentai bei gydymo priemonės.

Turizmo paslaugų rinkinius - sudaryti ne mažiau kaip iš 2 turizmo paslaugų. Dažniausiai apgyvendinimo, maitinimo ar transporto paslaugos. Turizmo paslaugų rinkinių pobūdis dažnai skiriasi, įtraukiant papildomas paslaugas, veiklas, pasiūlymus. Tai priklauso nuo turisto poreikių ar pageidavimų. Turizmo paslaugų ar paslaugų rinkinių plėtrai yra reikalingas geras, mandagus bei profesionalus personalas, kokybiškai atliekamos paslaugos, tinkamas kainos ir kokybės santykis.

UAB „Atostogų parkas“ padalinys „Natura Termo Spa“ teikia 3 rūšių paslaugų rinkinius. Gydomosios programos, Gydomosios dienos programos ir Sveikatinimo programos. Visos paslaugos yra aukščiausios kokybės bei atliekamos savo srities profesionalų. Poilsio ir sveikatinimo kompleksas taip pat teikia maitinimo bei apgyvendinimo paslaugas, todėl komplekse galima pasilikti ilgiau.

Patraukliausios paslaugos potencialių klientų požiūriu yra procedūros, skirtos sveikatos gerinimui. Priimtinausia programų trukmė - iki 3 dienų. Labai svarbu, kad apgyvendinimas būtų teikiamas toje pačioje erdvėje, kur yra teikiamos paslaugos. Tyrimo dalyviai teigia, jog į teikiamus paslaugų rinkinius reikėtų įtraukti papildomas paslaugas už UAB „Atostogų parkas“ ribų. Išanalizavus tyrimo dalyvių demografinius rodiklius, pastebimos pirminės tikslinės grupės, kurios labiausiai domisi UAB „Atostogų parkas“ padalinio „Natura Termo Spa“ teikiamomis paslaugomis. Tai moterys, kurių amžius nuo 19 – 29 arba 40 – 49, gyvenančios Klaipėdos, Šiaulių ir Kauno apskrityse, dirbančios ir uždirbančios didesnę nei vidutinį mėnesio atlyginimą.

LITERATŪRA

- 1) Hall, C. M., & Page, S. J. (2014). *The geography of tourism and recreation: Environment, place and space*. Routledge.
- 2) Pasaulio sveikatos organizacija (2019). Apžvalga [Žiūrėta 2020m. kovo 1d. Internetinė prieiga: <https://www.who.int/bulletin/volumes/93/11/14-146027/en/>.
- 3) Svetikienė, I. (2002) Turizmo marketingas. Vilnius: Vilniaus kolegija.
- 4) Juškelienė, V. (2007). Visuomenės sveikatos įvadas: Sveikatos samprata, sveikatos rizikos ir palaikantys veiksniai. Vilnius: Edukologija.
- 5) PUCZKO, L. (2010) Health, Wellness and Tourism: healthy tourists, healthy business. In: Proceeding of the Travel and Tourism Research Association Europe 2010 Annual Conference. 2010. p. 1-3 .
- 6) Botterill, D., Pennings, G., Mainil, T. (2013) Medical Tourism and Transnational Health Care. Londonas: Palgrave.
- 7) Žuromskaitė, B. (Red.). (2016). TURIZMAS. Vilnius. Mykolo Romerio Universitetas.
- 8) Csirmaz, E., Peto, K. (2015). International trends in recreational and wellness tourism: 755-762.

- 9) Nowackia, R., Szopińska, S. T., Bachnik, K. (2017). Determinants of assessing the quality of advertising services - The perspective of enterprises active and inactive in advertising.
- 10) Tarptautinė SPA asociacija (2017). Apžvalga [Žiūrėta 2020m. sausio 31d. Internetinė prieiga: <https://experienceispa.com/resources/spa-goers>
- 11) Baležentis, A., Žuromskaitė, B. (2012). Turizmo vadyba. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas
- 12) Butnaru, I. G., Miller, A. (2012) "Conceptual approaches on quality and theory of tourism services." *Procedia Economics and Finance* 3 (2012): 375-380.
- 13) Hopenienė, R., ir Ligeikienė, R. A. (2002). Turizmo paslaugų kokybės vertinimo metodologiniai ir praktiniai aspektai. *Socialiniai mokslai*, (2), 68-78.

DEVELOPMENT OF SERVICE PACKAGES IN THE POINT OF VIEW OF POTENTIAL CUSTOMERS IN NATURA TERMO SPA DIVISION OF THE UAB ATOSTOGU PARKAS

Lekt. Edgaras Vaškaitis, Gintarė Mataitė
SMK University of Applied Social
edgaras.vaskaitis@gmail.com; gintare.mataite@stud.smk.lt

SUMMARY

The topic of the Final Thesis is “Development of Service Packages in the Point of View of Potential Customers in Natura Termo Spa Division of the UAB Atostogu Parkas”. It analyzes the concept of health tourism and its components as well as the possibilities of Natura Termo Spa development. Health tourism is a rapidly growing area available all over the world, encompassing the segments of physical, mental and spiritual health.

The main aim of the thesis is to determine the possibilities of development of Atostogu Parkas Natura Termo Spa division service packages from the point of view of potential customers; find out what are the possibilities of health tourism development in Lithuania; Identify which services are the most attractive to potential visitors of the Natura Termo Spa.

The first part of the thesis analyzed the concept of health tourism, the components of health tourism and the concept of service in a theoretical aspect. The second part presents the types of research and methodology. The third part analyzes the provided Natura Termo Spa services, examines the answers of potential customers and interviews of tourism specialists.

Keywords: Service packages, health tourism, Natura Termo Spa, wellness, healthiness.