MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS

EKONOMIKOS IR VERSLO INSTITUTAS

DOVILĖ ŠINKŪNAITĖ

REKREACINIO TURIZMO PASLAUGŲ RINKOS TENDENCIJŲ ANALIZĖ LIETUVOS KURORTUOSE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

doc. dr. Raimundas Dužinskas

VILNIUS, 2015

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS

EKONOMIKOS IR VERSLO INSTITUTAS

REKREACINIO TURIZMO PASLAUGŲ RINKOS TENDENCIJŲ ANALIZĖ LIETUVOS KURORTUOSE

Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 621L10010

Vadovas

doc. dr. Raimundas Dužinskas

2015 03 30

Recenzentas

2015 04 20

Atliko

VSEmns3-01gr. stud.

D. Šinkūnaitė

2015 04 20

VILNIUS, 2015

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

20 - -
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

_____
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė)_____,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„_____

_____“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____
(parašas) *(vardas, pavardė)*

TURINYS

ĮVADAS **7**

1. REKREACIJOS IR TURIZMO TEORINIAI ASPEKTAI **9**

1.1. Rekreacijos samprata 9

1.1.1 Rekreacija ir turizmas 10

1.1.2 Turizmo ir turistų klasifikavimas 14

1.1.3 Turizmo paslaugų kokybės vertinimas 18

1.1.4 Rekreacinė ir turizmo aplinka 23

2.1. Rekreacijos ir turizmo poveikis ekonomikai, kultūrai, sociokultūrai, aplinkosaugai 27

2. LIETUVOS KURORTŲ SAVIVALDYBIŲ TENDENCIJŲ ANALIZĖ **31**

2.1 Kurorto samprata ir klasifikacija 31

2.2. Kurortinių paslaugų rinka 39

2.3. Rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijos Lietuvos kurortų savivaldybėse (2008-2014) 44

2.4. Kurortų savivaldybių biudžeto formavimas ir naudojimas 59

2.5 Europos Sąjungos struktūrinių fondų parama Lietuvos kurortams 63

3. LIETUVOS KURORTŲ REKREACINIO TURIZMO PASLAUGŲ RINKOS VERTINIMO IR JOS PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMAS **68**

3.1 Empirinių tyrimų, skirtų Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vertinimui ir jos plėtros galimybių numatymui, metodika 68

3.2Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vertinimo ir jos plėtros galimybių tyrimas 72

IŠVADOS IR SIŪLYMAI **84**

LITERATŪRA **87**

ANOTACIJA **93**

SANTRAUKA **95**

SUMMARY **97**

PRIEDAI **99**

PRIEDŲ SARAŠAS

1 Kokybės – spragų modelis (Parasuraman, Zeithalm, Berry 1998) 100
2 Kurorto infrastruktūros modelis 101
3 Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos turizmui pagal prioritetą 102
4 Kendallo konkordacijos koeficientas (Aplinkybių, turinčių daugiausiai įtakos dabartinei turizmo būklei vertinimas 103
5 Kendallo konkordacijos koeficientas (Esminių faktorių Lietuviskurortuose vertinimas) 104
6 Kendallo konkordacijos koeficientas (Kurortuose esančių apgyvendinimo įstaigų vertinimas) 105
7 Trumpa ekspertų charakteristika 106
8 Ekspertinio tyrimo klausimai 107

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Paslaugų vertinimo kriterijai 20
2 lentelė. Lietuvos mokėjimų balansas: kelionių kreditas ir debetas 2008-2014 m. mlrd. eurų. 45
3 lentelė. Turizmo sąskaitų rodikliai: pajamos, pridėtinė vertė 45
4 lentelė. Kurortų savivaldybių biudžetų įgyvendinimo rodikliai, tūkst. eur. 60
5 lentelė. Kurortų savivaldybių pateiktos paraiškos pagal programą 64
6 lentelė. Birštono savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu, pagal veiksmų programos prioriteto priemones 65
7 lentelė. Druskininkų savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu pagal veiksmų programos prioriteto priemones 66
8 lentelė. Palangos savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu pagal veiksmų programos prioriteto priemones 66
9 lentelė. Neringos savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu, pagal veiksmų programos prioriteto priemones 67
10 lentelė. Pagrindinės turistų rinkos šalies kurortuose 78
11 lentelė. Pagrindinės apgyvendinimo įstaigų veiklos efektyvumą gerinančios priemonės 80

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Rekreacinių ir turizmo paslaugų skirstymas 12
2 pav. Sąryšis tarp laisvalaikio, rekreacijos ir turizmo 14
3 pav. Turizmo formos ir kategorijos 15
4 pav. Keliautojų klasifikavimas 16
5 pav. Turizmą reglamentuojanti teisinė aplinka 26
6 pav. Kurortų klasifikavimas pagal tipus 34
7 pav. Turizmo politiką formuojančios grupės 41
8 pav. Kurortinės vietovės veiksnių struktūros modelis 43
9 pav. Apgyvendintų turistų skaičius kurortų apgyvendinimo įstaigose, tūkst. 49
10 pav. Turistų skaičius kurortų apgyvendinimo įstaigose 2014m. 50
11 pav. Kurortuose apgyvendinta turistų pagal apgyvendinimo įstaigą, tūkst. 51
12 pav. Viešbučių numerių užimtumas, proc. 51
13 pav. Suteikta nakvynių visose kurortų savivaldybių apgyvendinimo įstaigose, tūkst. 52
14 pav. Kurortų savivaldybių apgyvendinimo įstaigų rodikliai, vnt. 53
15 pav. Suteiktų nakvynių skaičius kurortuose pagal apgyvendinimo įstaigą, tūkst 54
16 pav. Kurortų apgyvendinimo įstaigose turistams suteiktų nakvynių skaičius, tūkst. 55
17 pav. Lietuvos kurortų turizmo informacijos centrų lankytojai, tūkst. 56
18 pav. Užsienio turistų, apsilankiusių kurortų TIC pasiskirstymas pagal šalis (pateikiami duomenys apie šalis, iš kurių turistų buvo daugiausiai), tūkst. 57
19 pav. Pagrindiniai rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijas Lietuvos kurortuose lemiantys veiksniai (darbo autorės nuomone) 58
20 pav. Dabartinės turizmo būklės vertinimas, pagal respondentų grupes (n=10) 72
21 pav. Aplinkybės, turinčios įtakos dabartinei turizmo būklei Lietuvoje (n=10) 73
22 pav. Turizmo faktorių Lietuvos kurortuose vertinimas (n=10) 74
23 pav. Lietuvos kurortų apgyvendinimo įstaigų vertinimas pagal numatytus aspektus (n=10) 75

ĮVADAS

Tyrimo aktualumas. Kasmet daugiau nei 50 proc. žmonių pasaulyje keliauja laisvalaikio, poilsio ir atostogų tikslais. Praėjusiais metais Lietuvoje rekreacijos tikslais keliaujančių vietinių ir atvykusių turistų bei vienadienių lankytojų kelionių skaičius siekė daugiau nei 4 mln. Pajamos iš atvykstamojo ir turizmo viršijo daugiau nei 1 mlrd. eurų, o sukurta pridėtinė vertė auga. Turizmas tarsi priemonė rekreacijos proceso vystymui ir atvirkščiai. Tai viena iš svarbiausių ūkio šakų visame pasaulyje, turinti tiesioginės įtakos ekonomikos augimui, darbo vietų kūrimui, socialiniam žmonių vystymuisi. Kiekvienoje šalyje ypatingos turizmo traukos objektu yra jos kurortai, siūlantys plačią paslaugų įvairovę. Lietuvoje keturios kurortinės savivaldybės sulaukia didžiausio, rekreacinių pramogų ir sveikatos gerinimo paslaugų išsiilgusių turistų dėmesio. Kasmet šalies kurortuose apsistoja apie 600 tūkst. vietinių ir užsienio turistų, kuriems suteikiama daugiau nei 2 mln. nakvynių. Tačiau visi šalies kurortai - Druskininkai, Birštonas, Neringa bei Palanga iki šiol susiduria su rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vystymo iššūkiais. Tai sąlygoja neišnaudojamas galimybes kurortų plėtrai, Lietuvos turizmo rinkos augimui bei visai šalies ekonomikai. Siekiant išanalizuoti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos kitimo tendencijas Lietuvos kurortuose bei atskleisti potencialias plėtros galimybes buvo pasirinkta ši tema.

Tyrimo naujumas: Mokslinėje literatūroje plačiai analizuojama turizmo tema – Cooperis et al. (2005, 2008), Halloway et al. (2006), Baležentis ir Žuromskaitė (2008), Hopenienė ir Langvinienė (2004), Grecevičius ir kt. (2002). Tačiau rekreacijos sampratos aiškinimas giliau nagrinėjamas tik užsienio autorių darbuose - McLeanas, Hurdas et al. (2015), Cooperis et al. (2005, 2008), Clawsonas et al. (2011). Lietuvoje rekreacijos samprata plačiausiai analizuota Vitkienės (2008). Tačiau darbų, kuriuose būtų giliau nagrinėtas rekreacinis turizmas kaip reiškinys nėra. Rekreacija suvokiama kaip žmogaus fizinių ir dvasinių jėgų atstatymo procesas, pasireiškiantis per žmogaus sąveika su aplinka, todėl buvo nuspręsta analizuoti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vystymą Lietuvos kurortuose.

Tyrimo problema: Nepakankamai išplėtota rekreacinio turizmo paslaugų rinka Lietuvos kurortuose, tai sąlygoja nerealizuojamas turizmo verslo bei šalies ekonomikos augimo galimybes.

Tyrimo objektas: Rekreacinio turizmo paslaugų rinka Lietuvos kurortuose.

Tyrimo tikslas: Išanalizuoti ir įvertinti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos kitimo tendencijas Lietuvos kurortuose ir numatyti plėtros tobulinimo galimybes.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti rekreacijos ir turizmo teorinius aspektus;
2. Pateikti išsamią kurortų savivaldybių charakteristiką;
3. Išanalizuoti rekreacinio turizmo turizmo paslaugų rinkos kitimo tendencijas Lietuvos kurortuose;
4. Charakterizuoti rekreacinės turizmo rinkos pokyčius įtakojusius veiksnius;
5. Atlikti empirinį tyrimą dėl Lietuvos kurortų rinkos vertinimo;
6. Suformuluoti siūlymus Lietuvos kurortų plėtros tobulinimui.

Tyrimo metodika: mokslinės literatūros analizė, teisinių dokumentų analizė, statistinių duomenų analizė, sisteminė analizė, lyginamoji analizė. Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo paslaugų rinkos ir jos plėtros galimybių kokybinis tyrimas atliktas naudojant struktūrizuotos apklausos ir pusiau struktūrizuoto interviu metodą.

1. REKREACIJOS IR TURIZMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Rekreacijos samprata

Mokslinėje literatūroje vyrauja įvairiapusiškas rekreacijos sampratos aiškinimas. Vieni autoriai rekreaciją aprašo kaip reiškinį ar procesą, kiti akcentuoja veiklos, pramogos aspektą, dar atsiranda aiškinimų pabrėžiančių gamtos, jos išteklių panaudojimo svarbą rekreacijos proceso vystymui, tačiau visi apibrėžimai iškelia žmogų kaip svarbiausią rekreacijos proceso dalyvį.

Rekreacija (lot. Re Creato) siaurąja prasme suvokiama kaip žmogaus fizinių ir dvasinių jėgų atstatymo procesas (Gurskienė, Ivavičiūtė 2008, McLean, Hurd 2015). Pasak, Šinkūnienės (2005), **rekreacija** - asmens psichinių, ir sveikatos galių atstatymas, kuris pasireiškia per žmogaus sąveika su aplinka. Tai veikla, kuri "išlaisvina" žmogų nuo jo įprastinių socialinių vaidmenų ir skatina asmens kūrybiškumą. Staniūnas ir Stauskis (2011) **rekreaciją** apibūdina kaip žmogaus fizinių, psichologinių galių atkūrimą, kartu stiprinant sveikatą. Autoriai mintį grindžia tuo, jog individas turi labai daug darbų ir įsipareigojimų, tačiau mažai laiko sau, dėl ko vis daugiau žmonių tampa ligoti, todėl daro išvadą, jog poilsis reikalingas. Vitkienė (2008), taip pat pažymi **rekreacijos** kaip žmogaus ir aplinkos sąveikos proceso svarbą. Tai aktyvi ar pasyvi veikla, kurioje tiesiogiai dalyvauja žmogus, siekiantis atgauti fizines jėgas, psichologinę pusiausvyrą, dvasinę, emocinę būseną, tam tikslui tinkamoje, pritaikytoje, sukurtoje ar specialiai rekreacijai parinktoje aplinkoje, esant unikaliam kraštovaizdžiui, naudojant natūralius gamtos išteklius.

Analizuojant pateiktus apibrėžimus pastebimas glaudus rekreacijos ir laisvalaikio sampratų ryšys, tačiau tai nereiškia visiškai to paties (Clawson, Knetsch, 2011, p. 12). Pasak, Adomaitienės (2000) žodis **laisvalaikis** vartojamas kai kalbama apie laiką, o terminas **rekreacija** – veiklą, kuria užsiimama laisvu laiku. G. Nagle (1999) laisvalaikį apibūdina kaip visas rekreacines ir turizmo veiklas, nepriklausomai jos vyksta namuose ar už jų ribų, o rekreaciją apibrėžia kaip savanorišką veiklą, kuria užsiimama savo malonumui laisvalaikiu (p. 2). Coordes (2013), McLeanas ir Hurdas (2015) **rekreaciją** apibūdina kaip vieną iš laisvalaikio formų, akcentuodami veiklos svarbą. Pasak, McLeano, Hurdo (2015) ir Urbonaitės (2013) rekreacija apima daug ir įvairių, savanoriškai pasirenkamų, socialinių, fizinių, psichinių, protinių veiklų, tokių kaip turizmas, sportas, žaidimai, rankdarbiai, hobis, kelionės, kuriomis užsiima individas ar grupė asmenų. Clawsonas ir Knetschas (2011) teigia, jog apibrėžiant rekreacinės veiklos sritis reikėtų turėti omenyje tai, kad kartais ta pati veikla, gali būti traktuojama kaip darbas, o kitą kartą suvokiama kaip rekreacija (p.6). Kiekvienas asmuo rekreaciją suvokia ir renkasi

skirtingai, priklausomai nuo savo norų ir poreikių, todėl tai ir apibrėžiama kaip savanoriška veikla, kuria siekiama asmeninio pasitenkinimo (p.18). Tai visų pirma turi būti žmogui malonus užsiėmimas, darantis jį tobulesnį, stipresnį fiziškai ir psichologiškai (Turizmo terminų žodynas, 2009).

Rekreacijos procesas apibūdinamas kaip žmogaus fizinio būvio, psichoemocinės būsenos kaita, vystymasis priklausantis nuo asmens jėgų, galimybių ir minčių sukeliančių rekreacijos kaip reiškinio būtinybę. Taip pat nuo aplinkos kaip rekreacijos proceso varomosios jėgos, būtinos žmogaus laisvalaikio ir poilsio vyksmui, sąlygų (Vitkienė, 2008). Pagal pobūdį rekreacinė veikla, gali būti skirstoma į keletą grupių, tačiau svarbiausios yra: kurortinė/gydomoji, savišvieta, apimanti kultūrinę veiklą ir kūrybą, savęs meninio lavinimo ir visuomenės poreikių įgyvendinimo, sportinė rekreacija, pažintinė, pramoginė (Vainienė ir kt., 2001), Klaipėdos rajono savivaldybės bendrasis planas, 2011).

Rekreacija tai žmogaus socializacijos dalis. Socializacijos metu žmogus veikiamas aplinkos įsijungia į veiklą, perimdamas tautai, visuomenei būdingas normas ir kultūros stereotipus. Todėl rekreacija gali būti suvokiama ir kaip visuomenės vystymo funkcija. Visuomenės rekreacija užsiimančios institucijos, naudoja šalies turimus išteklius – žemę, tautos kultūrą, tradicijas, papročius, kraštovaizdį, žmonių darbą, pinigus, statinius, įrengimus ir kita, siekiant sukurti ir suteikti rekreacines paslaugas (E. Vitkienė, 2008).

Rekreacija gali būti vertinama ir kaip socialinė, ekonominė veikla, kuri pasireiškia teikiant rekreacijos paslaugas žmonėms, vystant paslaugų verslą. Rekreacijos paslauga apibrėžiama kaip ekonominė veikla, kuria tenkinami žmogaus laisvalaikio ir poilsio poreikiai – turizmo, apgyvendinimo, maitinimo, sporto, pramogų, sveikatinimo, informavimo ir kita. Ekonomine prasme tenkinant rekreacijos poreikius plėtojama įvairių ūkio šakų pramonė, didinamas šalies bendrasis vidaus produktas.

1.1.1 Rekreacija ir turizmas

Rekreacija ir turizmas suvokiamas kaip daugiafunkcis reiškinys, apimantis socialinius, kultūrinius, politinius, ekonominius ir kitus procesus, plėtojamas gamtos, istorijos, psichologijos ir kitų mokslų kontekste. Turizmas tarsi priemonė rekreacijos proceso vystymui ir atvirkščiai. Keliaudamas asmuo ne tik keičia aplinką, susipažįsta su naujais žmonėmis, kitomis kultūromis, bet keičiasi ir pats - atsiranda socialiniai kontaktai ir formuojasi turistinė kultūra. Paprastai keliaujama verslo, sveikatos, religijos, mokslo tikslais, tačiau, remiantis Jungtinių Tautų pasaulio turizmo organizacijos (toliau PTO) 2013 m. duomenimis galima teigti, kad pasaulyje dažniausia vietinių ir tolimų kelionių priežastis – laisvalaikis ir rekreacija (52 proc.). Turizmas tuo pačiu skatina paslaugų sektoriaus plėtrą ir naujų produktų atsiradimą tam tikrose rinkose, sudarydamas sąlygas šalių ekonomikos augimui. Tačiau, kaip

teigia Vitkienė (2008), žmogaus rekreacijos negalima sutapatinti su turizmo verslu, negalima prilyginti turizmui, pramogoms. Šias dvi sąvokas reikėtų analizuoti su jungtuku „ir“ kas reiškia, kad nėra lygybės ženklo tarp rekreacijos ir turizmo sąvokų, jos nors ir panašios, tačiau turi kiek skirtingas interpretacijas.

Ilgainiui buvo bandoma apibrėžti turizmo sąvoka, tačiau iki šiol vyrauja skirtingos sampratos, kurių kiekviena gali būti kritikuojama, priklausomai nuo veiklos, kuria užsiimama keliaujant, kelionės trukmės, nukeliauto atstumo ir kitų veiksnių. Kaip teigia Cooperis et. al. (2005), **turizmas** gali būti suvokiamas vertinant paklausos ir/arba pasiūlos aspektu. Turizmo paklausą galima suvokti kaip poreikį keliauti tam tikru tikslu, tam tikrą laiką, šalyje ar už jos ribų. Juntginių Tautų pasaulinė turizmo organizacija (toliau - PTO) 1991m., suformulavo **turizmo apibrėžimą**, siūlydama turizmu laikyti, bet kokį individų keliavimą ir apsistojimą už nuolatinės gyvenamosios vietos ribų, ilgiau nei vieną parą, bet trumpiau nei kalendorinius metus, laisvalaikio, verslo ar kitais tikslais. Pagrindiniais turizmo paklausos veiksniais gali būti laikomi:

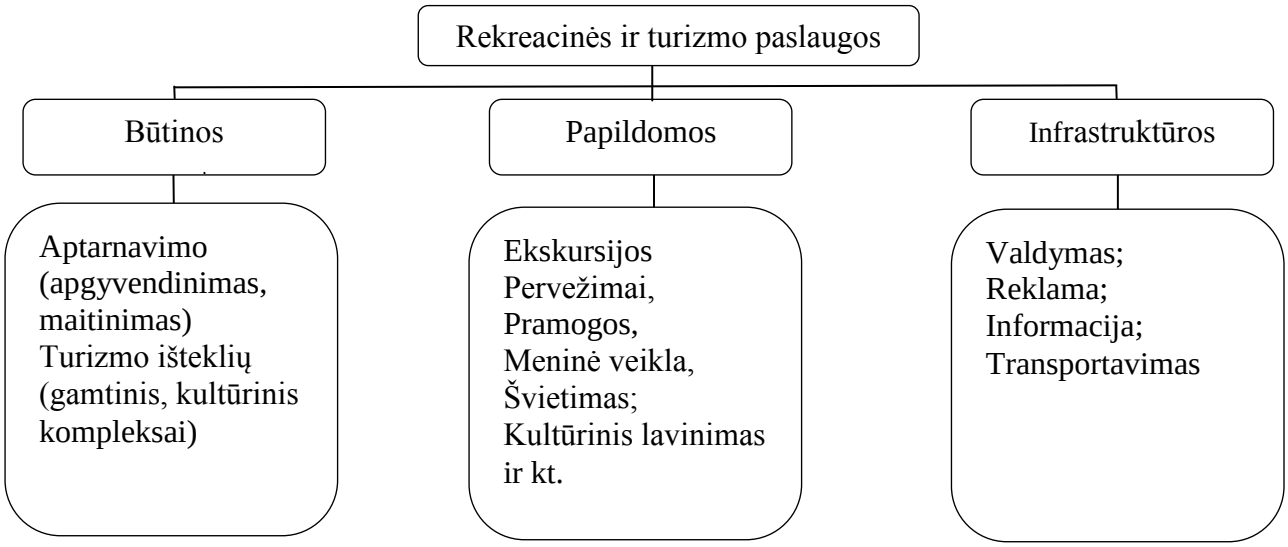
- **Ekonominiai:** disponuojamos pajamos, bendrasis vidaus produktas, tenkantis vienam gyventojui, vartotojų kainų indeksas, mokėjimų balansas, valiutų kursų kaita, paklausos ir pasiūlos sąlygotos turizmo produktų kainos;
- **Sociopsichologiniai:** demografiniai, motyvaciniai, kelionės tikslai, psichologiniai, įsivaizduojama reali nauda ir pasitenkinimas, sveikata, atostogų trukmė ir apmokėjimas už jas, patirtis;
- **Išoriniai:** ekonomikos stabilumas, augimas, politinė ir socialinė situacija šalyje, technologinis išsivystymas ir pažanga, saugumas (Page, 2006, p.58).

Turizmo paklausos rezultatas – turistų srautas. Individualių turizmo paklausų suma, esant idealios ekonomikos sąlygoms, turi būti lygi rinkos pasiūlai. Turizmo paklausą sąlygoja turizmo produktų kaina, individo pajamos, įpročiai, kelionės tikslas, motyvacija ir kiti veiksniai (Cooper, 2006).

Daugelis analizuotų autorių (Holloway, Humphreys 2006, Sharpley, Telfer 2002; Middleton et al. 2009, Simanavičienė 2011, Vitkienė 2008) savo darbuose remiasi WTO pasiūlytu jau minėtu apibrėžimu. Damulienė (2011) turizmą visų pirma suvokia ne tik kaip keliavimą ir su darbu nesusijusią veiklą, tačiau kaip vieną iš ekonomikos sektoriaus variklių: esant paklausai plėtojamas paslaugų sektorius, geriau panaudojama šalies infrastruktūra, didinamas darbo efektyvumas, kuriamos naujos darbo vietos, vyksta aktyvesnė užsienio valiutos apyvarta, mažų ir vidutinių įmonių augimas, ryšium su turizmo plėtra kyla ir kiti sektoriai.

Kaip teigia Stulpinaitė (2013), šiuolaikinio turizmo prigimtis dvejopa – tai kartu rekreacijos dalis ir specifinis paslaugų verslas. **Turizmo paslauga**, Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (Žin., 2011,

nr. 85-4138) 2 str. 34 d. (toliau – Turizmo įstatymas), apibrėžiama kaip „savarankiška, už užmokestį turistams teikiama, kelionių organizavimo, apgyvendinimo, maitinimo, vežimo, turistų informavimo, pramogų ar kita paslauga". Dažnai turizmo paslauga apibūdinama kaip darni produktų ir paslaugų visuma (Murdick, Rendel, Russell, 2009), kadangi analizuojant paslaugas teikiamas turizmo srityje, vertinamas paslaugų paketas siūlomas klientui, kurį sudaro realiai apčiuopiami (prekių) ir neapčiuopiami (paslaugų) komponentai bei jų sąveika su paslaugos teikėjais. Pasak, Navickienės ir Danilevičienės (2011), paslauga ir produktas yra glaudžiai susiję, dažnai paslaugos turi produkto savybių. Turizmo paslauga gali būti suteikta naudojantis daiktais, t.y. materialiomis prekėmis arba žmogaus darbu. Langvinienė ir Vengrienė (2005) paslaugą apibūdina kaip naudingą veiklą, už kurią, ją gaunantieji sumoka pinigus. Turizmo paslaugos naudingumas išryškėja paslaugos teikimo metu, turistui išvykus už įprastos gyvenamosios vietos ribų, kadangi paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla ir rezultatas, kuris priklausomai nuo kliento ir pardavėjo visada kitoks. Paslaugos negali būti teikiamos kai nėra konkretaus paslaugos gavėjo, todėl yra būtinas kliento kaip gamybos veiksnio dalyvavimas. Paslaugą kuria teikėjas ir klientas, o ji pati yra kūrimo proceso rezultatas, todėl turizmo paslaugoms būdingas heterogeniškumas, priklausomai nuo to, kas, kada ir kokią ją kuria. Kadangi paslaugos yra kintančios ir neapčiuopiamos, todėl negalimas ir jų kaupimas, be to, klientas naudodamasis turizmo paslauga tik patenkina savo poreikius, tačiau jokios konkrečios nuosavybės neįgyja. Rekreacinės ir turizmo paslaugos gali būti skirstomos į būtinas, papildomas ir infrastruktūros (žr. 1 pav.)



Šaltinis: Grecevičius ir kt., Turizmas, 2002, p. 22

1 pav. Rekreacinių ir turizmo paslaugų skirstymas

Būtinos apgyvendinimo ir maitinimo paslaugos dar kitaip vadinamos svetingumo industrija, be kurių rekreacija ir turizmas sunkiai įsivaizduojami. Papildomos paslaugos, dažniausiai gaunamos už

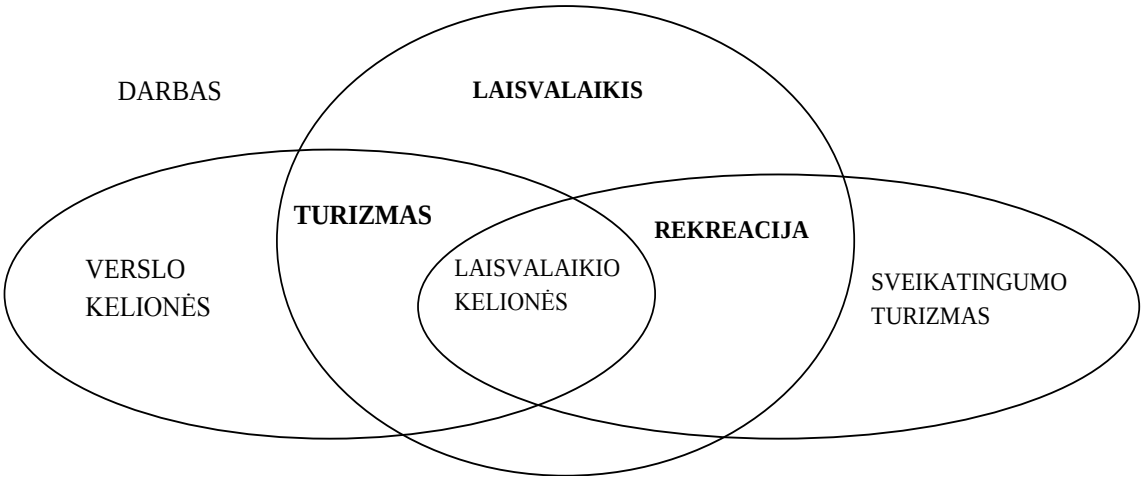
papildomą mokestį, kurios gerina turistinės vietovės patrauklumą ir rekreacijos srautų augimą. Infrastruktūros paslaugos aprėpia visus paslaugų objektus į sistemą, palengvinant naudojimąsi paslaugomis.

Cooperis (2005) analizuodamas turizmą pasiūlos aspektu išskiria du požiūrius: konceptualų ir techninį. Konceptualiu požiūriu turizmas apibrėžiamas kaip prekių ir paslaugų darni visuma, pasiūlą prekių ir paslaugų, kurias siūlo įvairios firmos, organizacijos ir kiti verslo subjektai, siekiant patenkinti lankytojo poreikius. Techniniu požiūriu turizmo koncepcija paremta turizmo satelito sąskaitomis (angl. Tourism satellite account, toliau - TSA), kurios matuoja prekes ir paslaugas, kurias įsigyja turistai ir taip vertina turizmo pramonės sektorių. Remiantis turizmo departamento duomenimis, turizmo sąskaitų sudarymo tikslas – įvertinti turizmo sektoriuje sukuriamą pridėtinę vertę, produkciją ir dirbančių asmenų skaičių. TSA matuoja tuos ekonomikos sektorius, kurie nėra įtraukti į nacionalinių sąskaitų statistiką kaip atskira pramonės dalis. Šiuo atveju turizmas susideda iš tokių pramonės šakų kaip: apgyvendinimas, transportavimas, maitinimas, rekreacijos ir laisvalaikio bei kelionių agentūrų paslaugos ir kita. TSA suteikia informaciją apie ekonomikos poveikį turizmui (bendrasis vidaus produktas, investicijos, poveikis mokesčiams ir mokėjimų balansui, darbo statistika ir kt.).

Apibendrinant nagrinėtą mokslinę literatūrą galima išskirti pagrindinius aspektus dažniausiai naudojamus turizmui apibrėžti:

- Turizmas apibūdinamas kaip tikslinga veikla;
- Kelionė ir apsistojimas už nuolatinės gyvenamos vietos ribų;
- Įvairovė, paslaugų kompleksai, kuriais turistas naudojasi už gyvenamosios vietos ribų skiriasi nuo įprastinių;
- Laikinumas (veikla ne mažiau nakties ir iki vienerių metų, su tikslu grįžti į gyvenamąją vietą)
- Įvairių prekių ir paslaugų visuma, sudaranti turizmo paslaugų paketą.

Turizmas tai viena iš rekreacinės veiklos vystymo formų laisvu laiku – savanoriškas keliavimas už nuolatinės gyvenamosios vietos ribų, geografinės įvairovės pažinimas, dalyvavimas kintančioje gamtinėje, socialinėje ir kultūrinėje bei ekonominėje aplinkoje, fizinių ir dvasinių jėgų atgavimas, savęs kaip asmenybės tobulinimas bei pramogų veikla kelionės metu, todėl kartais sunku apibrėžti kur baigiasi rekreacijos procesas ir kur prasideda turizmas ir atvirkščiai (Grecevičius et al., 2002). Sąsaja tarp laisvalaikio, rekreacijos ir turizmo pavaizduota 2 pav.



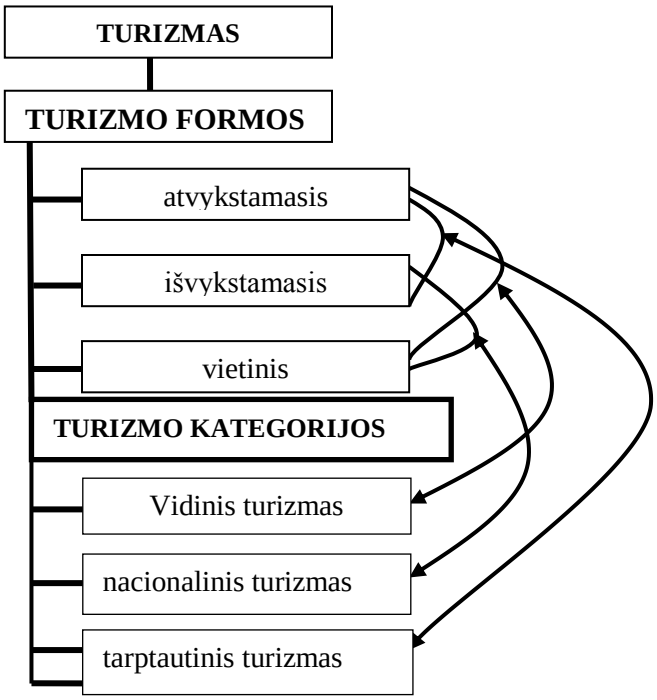
Šaltinis: sudaryta autorės

2 pav. Sąryšis tarp laisvalaikio, rekreacijos ir turizmo

Rekreacija ir turizmas tradiciškai siejamas su asmens poilsiu laisvu nuo darbo metu. Turizmas daugiau orientuotas į pačią kelionę, pažinimą, smalsumo tenkinimą, o rekreacija į poilsį, atsipalaidavimą, pramogas ar kitą panašią veiklą tam tikroje teritorijoje. „Rekreacinė teritorija apibrėžiama kaip gamtines, kultūrines aplinkos savybes, tinkamą infrastruktūrą ir kitas sąlygas turinti teritorija, visaverčiam fiziniam bei dvasiniam poilsiui organizuoti, kurios žemės panaudojimas yra nustatytas kaip rekreacinio naudojimo prioritetas ir suteiktas teritorijų planavimo dokumentais ar teisės aktais“ (Ivavičiūtė, Gurskienė, 2008, p.3). Kelionė už gyvenamosios vietos ribų gali būti šalies viduje arba kelionė į užsienį ne ilgiau kaip dvylikai mėnesių, todėl esminis dalykas šiuo atveju yra laike ir erdvėje vykstantys reiškiniai - vietos pasikeitimas bei rekreacinės veiklos pasirinkimas laisvalaikio metu.

1.1.2 Turizmo ir turistų klasifikavimas

Turizmo paslaugų veikla labai įvairi, todėl atsiranda būtinybė šias veiklos sritis suklasifikuoti - paslaugų veiklos rūšis suskirstyti į tam tikras grupes pagal jas jungiančius požymius. Kiekvienu skirtingu klasifikavimo atveju kriterijus parenkamas priklausomai nuo tyrimo tikslų, nuo to, koks socialinis ar ekonominis turizmo paslaugų veiklos aspektas nagrinėjamas. Šiuo atveju, tikslinga išskirti pagrindines turizmo formas ir kategorijas, kurias pagal organizavimo pobūdį pateikia Baležentis ir Žuromskaitė (2008) (žr. 3 pav.).



Šaltinis: Baležentis, Žuromskaitė, 2008

3 pav. Turizmo formos ir kategorijos

Kaip matoma iš 3 pav. egzistuoja glaudus ryšys tarp visų turizmo formų, o jas derinant išskiriamos ir pagrindinės turizmo kategorijos:

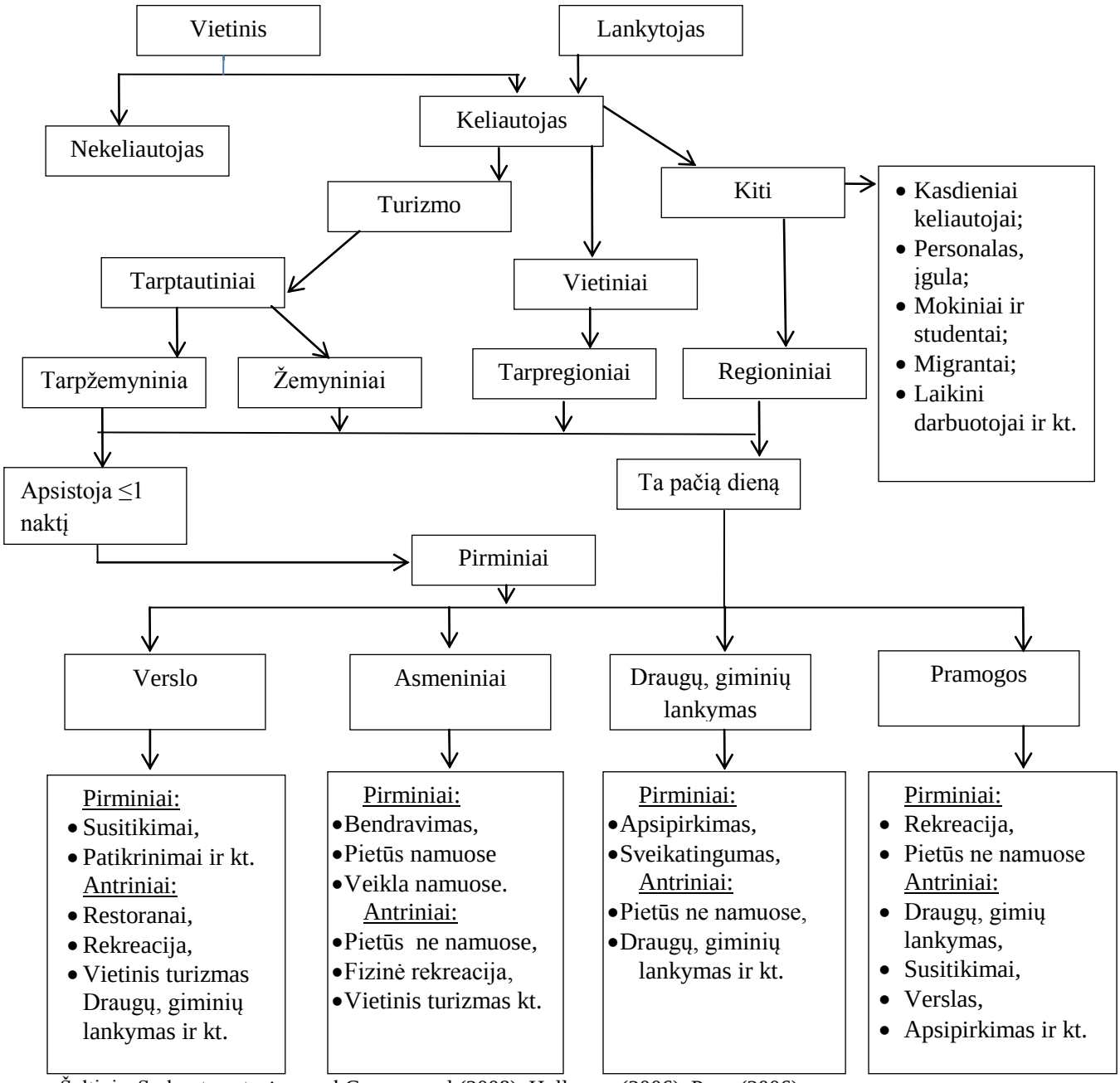
- Atvykstamasis turizmas apima kitos šalies gyventojus, keliaujančius priimančioje šalyje, toks keliavimas į kitą šalį apimant išvykstamąjį turizmą traktuojamas kaip tarptautinis turizmas;
- Išvykstamasis turizmas apima tos šalies gyventojus, kurie keliauja kitoje šalyje, ši forma priskiriama nacionalinio turizmo kategorijai;
- Vietiniu turizmu užsiimantys šalies gyventojai keliauja gyvenamojoje šalyje, kartu su atvykstamuoju turizmu priskiriama vidaus turizmo kategorijai.

Turizmas taip pat gali būti klasifikuojamas pagal turisto kelionės tikslus ir organizavimą, priklausomybę socialinei grupei, aplinką, turistų ar nakvynių skaičių, transportą, kuriuo keliaujama ir kita.

Turistus, kaip svarbiausius rekreacijos ir turimo proceso dalyvius, taip pat galima klasifikuoti pagal kelionės trukmę, tikslus, motyvus ir kita. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 32-852, 1998 m. kovo 19 d. nr. VIII-667, Vilnius) turistą apibrėžia kaip fizinį asmenį, kuris pažintiniais, profesiniais, dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatinimo, sveikatingumo,

religiniais ir kitais tikslais keliauja po savo šalį ar į kitas šalis bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienerius metus apsistoja ne savo nuolatinėje gyvenamojoje vietoje, tačiau veikla neturi būti mokymasis ar mokamas darbas lankomoje vietovėje.

Užsienio autoriai Cooper et.al (2008), Holloway (2006), Page (2006) aiškindami turisto sąvokos sampratą, pateikia turistų klasifikavimo schemą, kuria remiantis galima išskirti turistus pagal vietą iš kurios keliaujama, laiką kiek keliaujama, kelionės tikslus ir kita (žr. 4 pav.).



Šaltinis: Sudaryta autorės pagal Cooper et.al (2008), Holloway (2006), Page (2006)

4 pav. Keliautojų klasifikavimas

Atkreiptinas dėmesys, kad keliautojai skirstomi pagal kelionės tikslą. Jei tai kasdienės išvykos į darbą, mokinių ir studentų kelionė į mokyklą, migrantų judėjimas, personalo, įgulos judėjimas kelionės metu – tokie keliautojai skiriami į atskirą kategoriją, kadangi tai nuolatinės kelionės, kurias ekonomiškai sunku išmatuoti, jos neišvengiamos.

Turistai turintys kelionės tikslą gali būti skiriami į vietinius, keliaujančius savo regione ar už jo ribų, bei tolimuosius turistus – atvykstančius iš kito ar to paties žemyno. Tarptautinis turistas – lankytojas, kuris keliauja ir apsistoja kitoje šalyje ne mažiau nei vienai nakčiai ir neilgiau nei metus, pagrindinis kelionės tikslas neturėtų būti apmokamas darbas. Egzistuoja tipas žmonių, kurie vadinami ekskursantais, jie keliauja bet tiesiogiai nėra traktuojami kaip turistai, kadangi išvyka yra trumpesnė nei viena para, ne samdomu ir/ar apmokamu tikslu (pvz. kruizo keliautojai) (Page, 2006).

Tarptautinio ar vietinio, turisto ar ekskursanto išskyrimas klasifikuojant turistus padeda lengviau vertinti turizmą kaip atskirą pramonės sektorių, kadangi paprasčiau išmatuoti turistų srautus, užsienio valiutų apyvartą, išskirti tikslus, kuriais keliaujama. Tiesa, suskaičiuoti pajamas iš vietinio turizmo yra gerokai sudėtingiau nei iš tarptautinio, kadangi turizmo produktą, kurį naudoja keliaujantiejį sudaro grupė prekių ir paslaugų, kurios nebūtinai tiesiogiai susiję su turizmu. Užsienio turistas naudojasi apgyvendinimo įstaigų, maitinimo, transporto ir kitomis paslaugomis priešingai nei vietinis, kuris dažnai apsistoja pas draugus ar gimines, turi savo transportą, apsiperka savo mieste, gamina pats, mažiau skiria pramogoms ir kt., dėl šių priežasčių sumą, kurią išleidžia tarptautinis turistas yra vidutiniškai 5 kartus didesnė nei vietinio.

Analizuojant turisto sampratą svarbus tampa turizmo paklausos motyvas, kodėl žmonės keliauja vienu ar kitu tikslu arba kodėl nekeliauja. Turizmo paklausą, pasak Cooperio (2005), galima vertinti remiantis ekonominiu, psichologiniu, geografiniu ir kt. požiūriais, kurie sąlygoti trijų esminių komponentų:

- Tikroji paklausa. Efektyvi paklausa apima tuos žmones, kurie keliauja, perka prekes ir paslaugas (pagal tikslą).
- Nutylėta paklausa. Apima žmones, kurie dėl vienokių ar kitokių priežasčių nekeliauja (pvz. pinigų, atostogų trūkumas)
- Nėra paklausos. Asmenys, kurie nenori ir negali keliauti (pvz. nėra poreikio, liga).

Kiekviena rekreacinė ir turizmo veikla, ar veiklų komplektas priklauso tik nuo paties žmogaus, jis pats kuria savo rekreacinės veiklos modelį. Asmuo pagal savo poreikius renkasi kuo užsiims. Vainienė (2001) pateikia keletą motyvų, kurie turi įtakos renkantis rekreacinę veiklą:

- Fiziologinė būtinybė. Žmogus negali nuolat dirbti be poilsio, poilsis neišvengiamai privalomas.
- Ilgaamžiškumo siekimas. Poilsis padeda išvengti kai kurių ligų ar stiprinti sveikatą, todėl besiilsintys žmonės gyvena ilgiau.
- Darbingumo siekimas. Tik pailsėjęs žmogus gali būti darbingas, tai priežastis nedarbo dienų ir atostogų.
- Asmeninės savybės. Pasirinkimą lemia kiekvieno žmogaus amžius, išsilavinimas, padėtis darbo rinkoje, charakteris ir kt.
- Medikų rekomendacija. Dažnai rekreacinė veikla rekomenduojama reabilitacijos metu ar kaip profilaktikos priemonė prieš ligas.
- Mada ir reklama. Dažnai viena ar kita veikla renkamasi dėl jos populiarumo tuo metu, kadangi reklama skatina bent kartą išbandyti siūlomą veiklą (Vainienė, 2001).

Kaip pateikia Baležentis ir Žuromskaitė (2008) žmonės keliauja siekdami pažinti gamtą, kultūras, tradicijas, patirti nuotykių, įspūdžių, naudotis naujomis ir įvairiomis rekreacinėmis erdvėmis, išbandyti organizmo galimybes ekstremaliomis sąlygomis, pakeisti nuolatinę gyvenamąją vietą ir kita.

Turisto demografinė padėtis, kultūrinės vertybės, socialinė patirtis, asmeniniai bruožai, stereotipai veikia kaip pagrindiniai motyvatoriai renkantis turizmo tikslą. Veikla, kuria užsiims, įrengimai, aptarnavimas, kainos ir kiti veiksniai, lemiami motyvų, formuoja turisto patirtį. Svarbiausi asmeniniai turisto siekiai kelionės metu yra pasitenkinimas, tobulėjimas, žinios, sveikatinimas ir kt. Priimanti turistus šalis, siekia ekonominio pakilimo pajamų ir pelno prasme, darbo vietų augimo, vadybinio – organizacinio darbo tobulėjimo, socialinio-kultūrinio poveikio – bendravimo kultūros ir kalbų mokėjimo. Svarbiausias aspektas yra visų šių tikslų ir motyvų samplaika, supratimas, siekis visapusiškai tenkinti – šalies – verslo – turisto poreikius.

1.1.3 Turizmo paslaugų kokybės vertinimas

Intensyvėjanti konkurencija, nepalankios ekonominės ir verslo sąlygos turizmo rinkoje verčia verslo subjektus vertinti savo galimybes kokybiškomis paslaugomis tenkinti klientų poreikius bei generuoti naujas idėjas numatant veiklos strategijas. Todėl viena iš sėkmingo turizmo verslo vystymo prielaidų yra vartotojų poreikių ir lūkesčių patenkinimas, turizmo paslaugų kokybės užtikrinimas ir nuolatinis jos gerinimas.

Kokybė, pasak Rosander, (1989) (Bagdonienė, Hopenienė, 2004), gali būti suvokta objektyviai ir subjektyviai. Subjektyvus kokybės suvokimas susijęs su išoriniais, apčiuopiamais, apskaičiuojamais, išmatuojamais faktais. Subjektyviai kokybė vertinama iš vartotojo pusės – kai suveikia vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai ir kt. Lietuvos vartotojų teisių gynimo centras teigia, kad kokybiškos paslaugos savybės neturi būti blogesnės nei yra numatyta tai paslaugai taikomame techniniame reglamente (jei jis yra) ir paslaugų teikimo sutartyje. Teigiama, jog paslaugų savybės turi atitikti paslaugų teikimo sutarties sąlygas jei paslauga atitinka paslaugos teikėjo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus, atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį ir viešai skelbiamus pranešimus dėl paslaugos kokybės[1]. Pasak, Vitkienės (2008), įmonė norėdama pasiekti tam tikrą kokybės lygį, turi laikytis standartų, nes kokybė tai garantija, kad paslauga galima naudotis.

Tačiau iki šiol nėra tikslaus ir vieningo turizmo paslaugų kokybės apibrėžimo, nes turizmas traktuojamas kaip sudėtinga sistema apimanti vartotojus, geografinius elementus ir turizmo verslo subjektus, kurie glaudžiai sąveikauja vieni su kitais ir su įvairialype aplinka. Be to turizmo paslaugos dažnai teikiamos ne tik kaip turizmo produkto dalis, bet veikia kaip atskiri verslai. Tenkinant turizmo paklausą vienos paslaugos yra būtinos turistų poreikiams patenkinti, o kitos yra tik paremiančios ar papildančios. Siekiant paslaugų kokybės įmonėse ar organizacijose, iki šiol iškyla esminis klausimas kas yra kokybė, kadangi skiriasi vartotojo ir paslaugos teikėjo kokybės traktavimas (Hopenienė, Ligeikienė 2004).

Paslaugų kokybės vertinimas Kinderio ir kt. (2011) nuomone, gali būti atliekamas grupuojant pagal lygmenis, kategorijas, kriterijus, veiksnius, rodiklius, tipus ir būkles (p.88). Pasak, Žalimienės (2003), paslaugos kokybės vertinimas gali vykti: individo, paslaugų teikėjo, savivaldybės, valstybės lygmenimis. PTO suformulavo dešimt turizmo paslaugų kokybės kriterijų: rezultatai, procesai, pasitenkinimas, teisiniai elementai, poreikiai, produkto reikalavimai, paslaugų reikalavimai, lūkesčiai, vartotojui priimta kaina (Kinderis ir kt., 2011, p.88). Galima išskirti ir bendruosius paslaugų kokybės veiksnius, kuriais turėtų remtis turizmo paslaugų vartotojas ir teikėjas: saugumas ir apsauga, higiena, pasiekiamumas, autentiškumas, harmonija ir suprantamumas. Paslaugų kokybei vertinti gali būti naudojami ir rodikliai, kaip: atitikimas numatytiems standartams, klientų vertinimas, atsiliepimai, paslaugų teikėjų patirtis. Kokybės definicija gali kisti priklausomai nuo kiekvieno suvokimo, situacijos, tačiau pasak, Hopenienės ir Ligeikienės (2002), Mikalauskienės, Tijūnaitinės, Vekterytės (2002)

[1]http://www.vartotojucentras.lt/istatymas.php?id=680

vartotojai paslaugų kokybę apibūdina penkiomis pagrindinėmis paslaugų kokybės dimensijomis (žr.1 lent.).

1 lentelė. Paslaugų vertinimo kriterijai

Kriterijus	**Apibūdinimas**
Apčiuopiamumas	Įranga, personalo apranga ir kt. kriterijai, kuriuos vartotojas įvertina prieš įsigydamas paslaugą.
Patikimumas	Žadėtų paslaugų tinkamas išpildymas
Jautrumas	Noras padėti vartotojui ir suteikti kokybišką paslaugą
Tikrumas/pasitikėjimas	Personalo žinios ir sugebėjimai, bei vartotojo žinios apie konkrečią paslaugą.
Empatija/ reagavimo intensyvumas	Komunikacija, kliento rūpesčių kaip savų priėmimas ir sprendimas)

Šaltinis: Sudaryta autorės remiantis: Hopenienė, Ligeikiene (2002), Mikalauskiene, Tijūnaitiene, Vekterytė (2002).

Remiantis Gronroos (2000), galima išskirti šešias pagrindines vartotojo vertinamas savybes: profesionalumas ir įgūdžiai (personalo įgūdžiai ir kompetencija), požiūris ir elgsena (personalo požiūris ir elgesys), prieinamumas ir lankstumas (informacijos kanalai apie paslaugą ir patogumas ją gauti), patikimumas (tikslus ir patikinimas paslaugos įvykdymas), kompensavimas (problemos sprendimas esant nenumatytai situacijai), kreditabilumas (teikiama vertė atitinka mokamus pinigus).

Pasak Bagdonienės ir Hopenienės (2002), kiekvienas vartotojas kokybę vertina remdamasis savais kokybės vertinimo kriterijais, suteikdamas kiekvienam individualų turinį ir svarbą, todėl vartotojo lentelėje šie įgyja tam tikrą hierarchiją. Kiek žmonių tiek gali būti ir nuomonių, todėl tai dar viena priežastis, dėl kurios nėra tikslo suvienodinti vartotojų kokybės vertinimo kriterijus.

Mokslinėje literatūroje pateikiama įvairių kokybės vertinimo modelių, jų gausa rodo, jog kokybės vertinimas tikrai sudėtingas reiškinys, ieškant vieno visuotinai priimto modelio.

Bendrai suvoktos kokybės modelis (Gronroos, 1984). Paslaugų įmonės įvaizdis svarbus kokybės veiksnys. Bendroji kokybė turi techninę dalį – tai ką vartotojas gauna paslaugos metu (pvz. lova, maistas), tai išorinė kokybės pusė bei funkcinę kokybę – tai būdas kaip techninė kokybė teikiama. Tačiau techninės kokybės parametrai negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės. Paslaugų teikėjo elgsena, dėmesys, pagarba, mandagumas, problemų sprendimas, kitų vartotojų poveikis, žinios apie paslaugą – tai veiksniai, turintys įtakos funkcinės kokybės suvokimui. Veikiant šiems dviems veiksniams formuojasi du kokybės lygiai – laukiama ir patirta kokybė. Kinderis ir kt. (2009) išskiria keturias vartotojo suvoktos paslaugų kokybės būkles: bloga – žemiau tikėtinos kokybės, priimtina – atitinka tikėtiną, gera – geriau nei tikėtiną, aukšta – gerokai pranoksta tikėtiną kokybę. Kuo

didesnis lūkesčių ir realybės atotrūkis, tuo mažiau šansų, kad vartotojas čia dar sugrįš. Modelio trūkumas – vartotojo asmeninių savybių, poreikių kaita ir paties vartotojo kaip išorinio veiksnio ignoravimas, vertinant kokybę. Pliusas- modelis naudingas paslaugų kokybės dimensijoms suvokti, paslaugų teikimo procesui įvertinti, bet turi minimaliai įtakos siekiant ištirti paslaugų kokybę (Hopenienė, Ligeikienė, 2004 p. 70).

4Q kokybės modelis (Gummesson, 1987). Modelis orientuotas į vartotoją ir procesą. Suvokiama kokybė veikiama vartotojų lūkesčių, patirties, paslaugų teikėjo įvaizdžio, o pagrindiniai kokybę lemiantys procesai: projektavimas (produktas kuriamas, kad nuo pradžių būtų patrauklus), gamyba, pateikimas (pažadas vartotojui pateikti geros kokybės galutinį produktą), ryšiai (santykiai tarp gamintojų ir vartotojų, tiekėjų, tarpininkų ir darbuotojų). Trūkumas, jog modelis dažniausiai taikomas paslaugoms, turinčioms materialų baigtinį rezultatą, be to modelis į procesą neįtraukią vartotojo tik daro poveikį jo suvokimui apie paslaugos kokybę (Hopenienė, Ligeikienė, 2004).

Muller kokybės modelis (1993). Kokybė vertinama iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Dėmesys į vartotoją, nuo jo pasitenkinimo ar nepasitenkinimo paslauga, priklauso lojalumas, skundai ir kitiems skleidžiama informacija (Hopenienė, Ligeikienė, 2004).

Kokybės – spragų modelis (Parasuraman, Zeithalm, Berry 1988). Kokybę formuoja vartotojas ir paslaugų teikėjas, spragos atsirandančios paslaugų teikimo procese veikia vartotojo kokybės suvokimą (žr.1 priedą).

Priklausomai nuo rezultatų vartotojas gali jausti pasitenkinimą ar nepasitenkinimą paslauga – tai jausmas, atspindintis malonumo ar nusivylimo pojūtį, kylantį palyginus produkto funkcionavimą su lūkesčiais (Pileikienė, Grigaliūnaitė 2014). Kokybės spragos remiantis šia metodika gali būti tokios:

1.Vartotojo lūkesčių ir teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitikimas (dėl rinkodaros tyrimo trūkumų, nepakankamo ir netikslaus informavimo į viršų);

2. Paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes neatitiktis (informacijos apie vartotojo lūkesčius ir poreikius trūkumas, netinkami kokybės vertinimo kriterijai);

3. Paslaugos teikimas nukrypsta nuo numatytų standartų (personalo spraga);

4.Paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitiktis (realybės ir reklamos nesutapimas).

5. Vartotojų lūkesčių ir realiai gautos paslaugos neatitiktis (skirtumas tarp patirtos ir tikėtinos paslaugos) (Pileikienė, Grigaliūnaitė 2014).

Egzistuoja ir kiti modeliai, kuriais remiantis galima suvokti paslaugų kokybę, tačiau pasak, Kinderio ir kt (2011), Hopenienės, Ligeikienės (2002) kaip geriausias tiriant paslaugų kokybę visuotinai pripažintas **SERVQUAL** modelis, autoriai Parasuraman, Zeithalm, Berry (1988). Paslaugos vartotojai gali būti paprašyti išreikšti savo nuomonę kaip turėtų būti teikiamos paslaugos ir ką jie patyrė susidūrę su paslaugų teikėjais realiai. Suvokiama paslaugos kokybė nustatoma kaip balų, kuriais vertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas. Tai lūkesčių, sietinų su idealu paslaugos teikėju, iki paslaugos teikimo ir patirtos realios paslaugos kokybės santykis. Modelis leidžia įvertinti vartotojo lūkesčius prieš paslaugos suteikimą, bei paslaugos kokybę po jos suteikimo. Pirminis SERVQUAL kokybės modelis rėmėsi dešimt kokybės dimensijų:

- apčiuopiamumas (elementai patvirtinantys paslaugos realumą);
- patikimumas (paslauga laiku ir kokybiška, pažadų tesėjimas);
- reagavimas (personalo pastangos ir noras aptarnauti vartotoją);
- tikrumas (įmonės atvirumas ir garbingumas);
- empatija (pastangos suvokti vartotojo poreikius);
- kompetetingumas (personalo žinios ir įgūdžiai);
- prieinamumas (kontaktų užmezgimas, kliūčių nebuvimas);
- paslaugumas (malonus personalo elgesys);
- komunikabilumas (bendravimas su vartotoju, išklausymas, norų supratimas);
- saugumas (grėsmės, rizikos nebuvimas).

Šiuo laiku SERVQUAL versiją sudaro penkios pagrindinės kokybės dimensijos: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, tikrumas, empatija, kurios turi 22 elementus, kuriais vertinami vartotojų lūkesčiai ir patirta kokybė.

Servqual metodika galima išmatuoti: lūkesčių ir patirtos kokybės bendrąjį nuokrypį, atskiro parametro ir patirtos kokybės nuokrypį, paslaugos kokybės indeksą SQI (lūkesčių balų ir patirtos kokybės balų sumų santykį).

Apibendrinant turizmo paslaugų kokybės vertinimą galima daryti išvadą, jog nėra vieningai priimtų kokybės standartų, kadangi skiriasi paslaugų pobūdis ir kiekvieno individo kokybės suvokimas remiasi ne tik objektyviais ir išmatuojamais kokybės parametrais, apibrėžtais kokybės matais, bet ir subjektyvia asmenine nuomone, kuri dažniausiai dominuoja. Kaip geriausias, tiriant turizmo paslaugų kokybę ir dažniausiai naudojamas Berry, Zeithaml, Parasuraman SERVQUAL (1998) modelis, padedantis nustatyti vartotojo lūkesčių ir patirtos kokybės neatitikimus. Vertinti paslaugų kokybę labai svarbu – mokslininkų apskaičiavimais, paslaugų organizacijose daugiau nei trečdalis sąnaudų skiriama

klaidų taisymui (Kinderis ir kt., 2011), be to kokybiškos paslaugos lemia vartotojų atsiliepimus ir kartu lojalumą, palankumą, praplečia rinkos dalį, pritraukia daugiau investicijų, darbuotojai susikoncentravę kokybiškam darbui, organizacijos tampa mažiau pažeidžiamos, spragos tuo tarpu lemia turistų nepasitenkinimą, skundų gausą, įmonės vardo menkinimą, klientų ir investicijų mažėjimą. Todėl labai svarbu užtikrinti turizmo paslaugų kokybę siekiant sėkmingo organizacijos vystymosi bei klientų grįžtamojo ryšio, nes paslaugų įmonėse klientai svarbiausi, kadangi paslauga negali būti suteikiama kai nėra konkretaus paslaugų gavėjo, o vartotojo ir teikėjo glaudus bendradarbiavimas užtikrina aukštą paslaugų kokybę ir plėtrą.

1.1.4 Rekreacinė ir turizmo aplinka

Sėkmingam rekreacijos ir turizmo vystymui bei plėtrai būtina tinkama aplinka. Rekreacijos procesas priklauso nuo individo asmenybės bruožų (amžius, lytis, asmeninės vertybės, sveikata ir kt.) ir tiesioginės įtakos individui turinčių veiksnių (informacija, ekonominė padėtis ir kt.) bei nuo tam tikslui individualiai pasirinktos, parinktos, natūralios ar specialiai žmogui suprojektuotos rekreacinės aplinkos.

Pasak, Gurskienės ir Ivavičiūtės (2008) rekreacinė aplinka gali būti tiriama ir vertinama pagal keletą aspektų, kurių svarbiausi yra socialiniai ir ekonominiai, teritoriniai, išteklių, ekologiniai, gamtiniai bei klimatiniai (p.11). Svarbiausi aplinkos tipai yra:

Gamtinė aplinka – aplinka, kurioje vyrauja natūralios gamtos elementų visuma: klimatas, atmosfera, vandenys, reljefas, augalija, gyvūnija (Grecevičius ir kt., 2002, p.60). Formuojant turizmo sistemas, teikiant paslaugas gamtinė aplinka dažniausiai apibūdinama gamtinių rekreacinių išteklių sąvoka. Juos sudaro tokie komponentai kaip žemės paviršius, atmosfera, hidrosfera, flora, fauna, kraštovaizdis (Baležentis, Žuromskaitė 2008, p.77). Svarbiausios gamtinių išteklių grupės yra saugomos teritorijos, miškai ir kitos gamtinės teritorijos, vandens telkiniai ir kitos gamtinės vertybės. Vertinant aplinką ir jos privalumus turizmui dėmesys kreipiamas į: rekreacines teritorijas, oro grynumą, klimato palankumą, aplinkos vaizdingumą, ramybę, laisvę, pasirinkimo galimybę (Grecevičius, 2002, p.61). Svarbu pabrėžti, jog gamtiniai ištekliai pasidaro rekreaciniais tik tada, kai juos galima tiesiogiai ar netiesiogiai panaudoti turizmui ir poilsiui.

Lietuva maža šalis, tačiau jos gamtinė aplinka palanki rekreacijai. Šalyje svarbiausi yra pajūrio rekreacinis turistinis regionas ir pietryčių Lietuvos rekreacinis turistinis regionas. Miškai užima apie 28 proc. Lietuvos teritorijos, iš jų apie 30 proc. svarbūs rekreacijai, yra apie 10 tūkst. vandens telkinių. Lietuvoje apie 200 parkų ir daugiau nei 500 valstybės saugomų gamtos paveldo objektų. Svarbių

gamtinių rekreacinių išteklių zonos suformuotos rekreacijai ir turizmui palankiose vietose, kur yra galimybė maudytis, žvejoti, slidinėti, mėgautis saule ir kt. Bendras pajūrio juostos ilgis siekia 90,6 km. Pajūrio regione yra saugomų teritorijų (Kuršių nerijos nacionalinis parkas, kuris turi didžiausią rekreacinį potencialą, taip pat pajūrio ir Nemuno deltos nacionaliniai parkai ir kt.) gausūs vandens ištekliai (Baltijos jūra, Kuršių marios - net 41,3 ha ploto šiaurinės Kuršių Marių dalies priklauso šaliai), miškingos teritorijos (Kuršių nerijos pušynai ir kt.). Neringos miestas įsikūręs Kuršių nerijos nacionaliniame parke – siaurame pusiasalyje, kuris skiria Kuršių marias nuo Baltijos jūros, miškai sudaro daugiau nei 83 proc. savivaldybės teritorijos, o užstatyta vos 0,7 proc. viso ploto. Birštonas apibūdinamas kaip vienas seniausių balneologinių kurortų Lietuvoje, net 82 proc. Birštono savivaldybės yra Nemuno kilpų regioninio parko teritorijoje. Druskininkai kaip ir Palanga akcentuojamas kaip balneologinis, purvo ir klimato terapijos kurortas. Palangoje labiausiai iš visų kurortų apstatyta teritorija – daugiau nei 12 proc., miškai sudaro apie 40 proc. viso ploto.

Kultūros aplinka - apibūdinama kaip žmogaus ir visuomenės sąveikos produktas, jos formos ir sistemos, kurių tinkamas veikimas leidžia kurti, panaudoti ir perteikti materialines ir dvasines vertybes. Remiantis 2008 m. duomenimis Lietuvoje buvo apie 25 tūkst. kultūros paveldo objektų, daugiau nei 17 tūkst. kultūros vertybių iš jų daugiau nei 6 tūkst. paskelbti valstybės saugomomis. Dažniausiai kultūros paveldo objektai pritaikomi pažintiniam turizmui, edukacinei veiklai, rekreacinių erdvių įrengimui ir kt. Pagrindiniai kultūros paveldo objektų tipai yra:

- archeologinis paveldas – jų pajūrio regione daugiausia, tačiau didžioji dalis neeksponuojama viešai, kadangi nėra paruošti rodymui patys objektai, nėra įrengta priėjimo ir informacijos apie juos;
- urbanistinis ir architektūrinis paveldas – šio paveldo objektai dažniausiai naudojami kultūrinio, aktyvaus poilsio, ekologinio – pažintinio, sveikatingumo turizmo plėtrai. Tai tokie objektai kaip Nidos, Preilos, Pervalkos, Juodkrantės gyvenvietės, Palangos miesto istorinė dalis, Tiškevičių rūmai ir parkas, Birutės kalno koplyčia, Grūto parkas, Jundeliškių dvaras ir kt.;
- technikos paveldas – tai tokie objektai kaip švyturiai, tiltai, arsenalai, fortų liekanos ir kt. Šiuos objekus galima naudoti pritaikant edukacinių paslaugų teikimui, kultūriniam ir vandens turizmui.

Apibendrinant galima teigti, kad kultūros aplinką apima tokie ištekliai kaip dvarai, muziejai, paminklai ir kt., kurių populiarumas priklauso nuo jų amžiaus, skaičiaus, išdėstymo patrauklumo ir objektų svarbos. Taip pat neatsiejama kultūrinės aplinkos dalis yra amatai ir muzikinė kultūra –

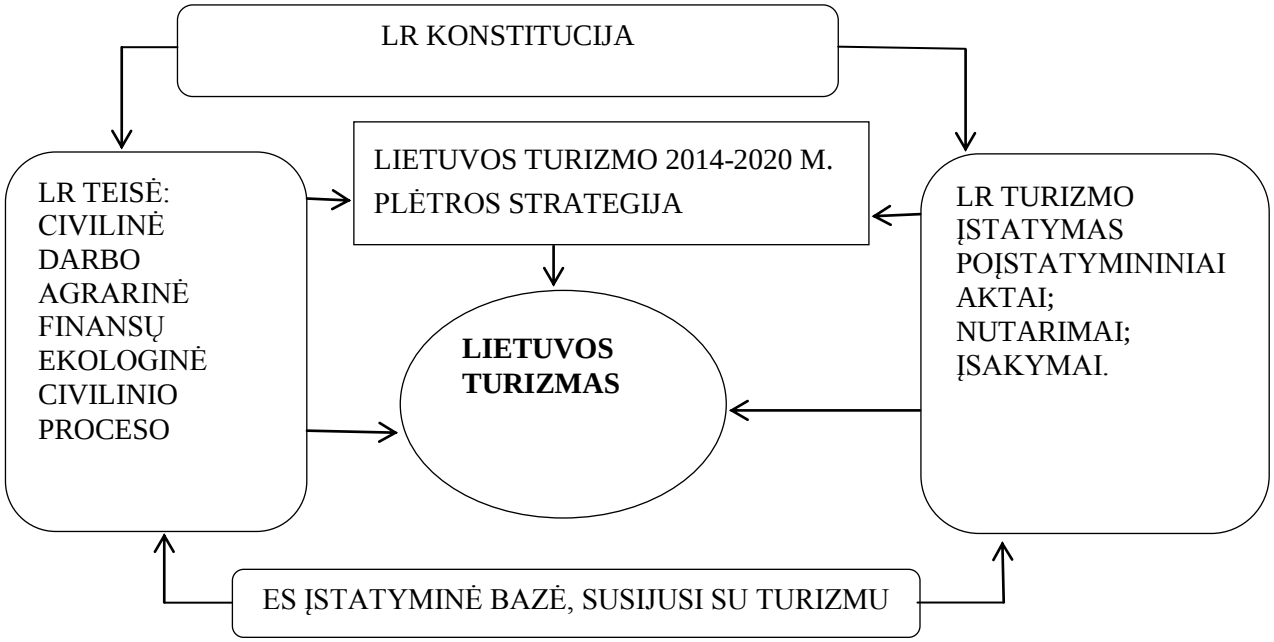
šventės, renginiai ir kt. Žinomiausi jų: pučiamųjų muzikos koncertai Botanikos sode, Tarptautinis Druskininkų teatrų festivalis, kasmetinis Birštono poezijos festivalis, Thomo Manno festivalis ir kt.

Socialinė aplinka – ją sudaro sociodemografiniai veiksniai, sveikatos ir aplinkos saugumas, subkultūriniai dariniai, svetingumas (Grecevičius ir kt., 2002, p.70). Saugumas tai vienas iš svarbiausių socialinės aplinkos veiksnių turinčių labai didelę įtaką šalies įvaizdžiui.

Turizmo vystymui ir plėtrai nemažiau svarbi ir žmogaus sukurta ar turizmui pritaikyta aplinka, dar kitaip vadinama **antrine arba dirbtine**. Ją apima:

Struktūriniai ištekliai – turizmo reikmėms pritaikyti ištekliai ir/ar sukurta infrastruktūra – kompleksinėse turistinėse traukos vietovėse, tokiose kaip kurortai ir kurortinės teritorijos, saugomos teritorijos ir kt. Rekreacinė ir turizmo infrastruktūra suprantama kaip rekreacinei veiklai organizuoti reikalingi viešosios turizmo infrastruktūros įrenginiai ir įstaigos, kurių reikia normaliai gamybinių ūkio šakų ir visuomenės veiklai. Turizmo socialinį, ekonominį produktą, kuria apgyvendinimo, maitinimo, kelionių organizavimo, transporto, pramogų, informacijos ir kitas paslaugas teikiančios įmonės. Nuo turizmo infrastruktūros išvystymo, sąveikos su gamtiniais, kultūriniais ir socialiniais ištekliais priklauso turistinės vietovės patrauklumas, turistų skaičius, jo asmeninis pasitenkinimas, o kartu ir turistų nuomonė apie rekreacinę vietovę. Funkciniai ištekliai – ekonominės, politinės sąlygos, nuosekli turizmo politika, objektų pritaikymas pagal poreikius, ekologija bei gamtos apsauga (Grecevičius, 2002, p.76).

Teisinė aplinka – tai turizmo veiklą reguliuojantys ir ūkio subjektų priežiūrą reglamentuojantys ir susiję teisės aktai (žr. 5 pav.).



Šaltinis: Sudaryta autorės remiantis P. Grecevičius (2002, p. 74); http://www.tourism.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai/reguliavimo-srities-ir-susije-teises-aktai [žiūrėta kovo 15d.]. Turizmo departamento duomenimis.

5 pav. Turizmą reglamentuojanti teisinė aplinka

Ūkio subjektų priežiūrą reglamentuojantys teisės aktai apima kelionių organizavimo paslaugų, apgyvendinimo paslaugų teikimo ir šių paslaugų klasifikavimo, gido profesinės kvalifikacijos pripažinimo, pažymėjimų išdavimo ir veiklos teisinius reglamentavimus bei turizmo informacijos centro ženklo naudojimo tvarką[2]. Pagrindiniai kurortų veiklą reguliuojantys teisiniai dokumentai yra:

- Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymas;
- Turizmo ir rekreacijos schemų ir planų (projektų) rengimo taisyklės;
- Nutarimas dėl Lietuvos kurortų plėtros koncepcijos;
- Kurorto statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms aprašas ir kt. (Lietuvos turizmo departamentas, 2013).

Atsižvelgiant į vyraujančias turizmo paklausos tendencijas Lietuvos turizmo plėtros 2014 – 2020 m. programoje išskiriami keturi prioritetiniai turizmo produktai, kurių trys neabejotinai patenka į rekreacinės veiklos sritį: aktyvus turizmas, pažintinis arba kultūrinis turizmas, sveikatos turizmas.

[2] Daugiau: http://tourism.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai/ukio-subjektu-prieziura-reglamentuojantys-teises-aktai-

Ketvirtas – verslo turizmas akcentuojamas kaip pirminis turizmo prioritetas naujoje programoje, tačiau remiantis nagrinėta literatūra galima teigti, jog asmenys keliaujantys verslo tikslais dažnai kaip antriniu tikslu naudojasi rekreacinėmis paslaugomis, arba aplankę šalį verslo tikslais sugrįžtą laisvalaikio metu.

2.1. Rekreacijos ir turizmo poveikis ekonomikai, kultūrai, sociokultūrai, aplinkosaugai

Per pastaruosius dvidešimt metų vyko sparti paslaugų sektoriaus plėtra. Bendrasis susitarimas dėl prekybos paslaugomis (GATS) buvo pirmas žingsnis siekiant plėsti pasaulio paslaugų rinką. Besivystančiose šalyse paslaugų sektorius sudaro apie 40 proc., išsivysčiusiose kiek daugiau nei 65 proc. bendrojo vidaus produkto. Šiuo laiku turizmas yra vienas iš didžiausių pasaulinės prekybos paslaugomis sektorių, išsivysčiusiose šalyse, vidutiniškai sudarantis 5-10 proc. bendrojo vidaus produkto (Middleton et al., 2009).

Turizmas, remiantis Jugtinių Tautų pasaulio turizmo organizacijos pateikiamais statistiniais duomenimis, vertinamas kaip didžiausia pasaulio pramonė 2013 m. sugeneravusi apie 9 proc. pasaulinio bendrojo vidaus produkto. Turizmo rinka labai įvairi, susideda iš prekių ir paslaugų, jų kompleksų, kurie ne visada tiesiogiai susiję su turizmu, vyraujant didelei turizmo produktų pasiūlai turizmo sektoriuje įdarbinamas kas vienuoliktas žmogus arba iki 10 proc. pasaulio darbo jėgos. Praėjusiais metais turistų skaičius viršijo daugiau nei milijardą ir nuolat auga. Turizmo dalis pasaulio eksporto rinkoje 2013 m. sudarė apie 6 proc., o pajamos daugiau nei 1,2 trilijono eurų. Turizmo paslaugų eksporto krepšelis išaugo apie 30 proc. viso eksporto lyginant su 2012m. (UNWTO, 2014).

Lietuvoje, 2014m. kelionių paslaugų eksporto dalis bendrame paslaugų eksporte sudarė net 21 proc., o bendrame prekių ir paslaugų eksporte 4,1 proc. Vietinio ir atvykstamojo turizmo išlaidų dalis 2014 m. buvo daugiau nei 1,21 mrld eurų. Atvykusiu turistų skaičius siekė daugiau 1 mln.

Pagrindiniai rodikliai padedantys įvertinti ekonominę turizmo naudą ar žalą yra:

- Mokėjimų balansas. Mokėjimų balanse parodomos ekonominės operacijos, vykusios tarp šalies gyventojų (išvykusių) ir turistų (atvykusių). Turistas vertinamas kaip „nematomas eksportas“, turintis įtakos šalių ekonomikai, o didėjančios jo išlaidos kelia vietinės ekonomikos lygį (Page, Connel, 2006, p.347).
- Pajamos. Turizmas skatindamas ekonomikos aktyvumą, kelia šalies bendrąjį vidaus produktą. Daugiklio efektas – atvykusio turisto piniginis vietas patenkantis į vietinę ekonomiką, kuris sukuriamas kai verslininkas išleidžia savo šalyje dalį iš turisto gautų pinigų. Taip sukuriamas daugiklio efektas – pinigai patenka į rinką ir yra vėl perpaskirstomi. Kuo daugiau pinigų patenka į

rinką tokiu būdu, tuo didesnę naudą atneša atvykstamasis turizmas (Rokimaitytė, Kisieliauskas, 2012).

- Užimtumas. Pasak, Page ir Connel (2006), egzistuoja trys užimtumo lygiai, kurie gali būti įtakoti turizmo:
  - Tiesioginis: Darbo vietos kuriamos remiantis turistų paklausa ir numatoma turizmo plėtra;
  - Netiesioginis: Darbo vietos kuriamos remiantis turizmo produktų pasiūla;
  - Įtakotas: darbo vietos kuriamos, tenkinant paklausą, kurią sukuria vietiniai leisdami turistų pinigus ir atvykę.

Pasak, Rokimaitytės ir Kisieliausko (2012), besiplečiantis turizmo sektorius kuria naujų darbo vietų paklausą, kadangi pasiūla gana įvairi – išskiriama daugiau nei 200 profesijų, tiesiogiai ar netiesiogiai susijusių su turizmu.

Neigiamai vertinami ekonominiai turizmo rodikliai gali būti:

- Infliacija: Turizmo plėtra dažnai sukelia infliacinį poveikį vietos ekonomikai, susijusį su žeme, nuosavybe ar produktais.
- Alternatyvos. Pasirinkimas į kokią ūkio šaką investuoti, kadangi finansų kitai nėra.
- Priklausomumas. Ekonominis šalies priklausomumas nuo turizmo yra rizikingas, kadangi turizmo rinka nėra stabili, veikiama daugybės veiksnių.
- Sezoniškumas.
- Nuotėkis. Investuotojų pasitraukimas iš rinkos.

Bariorūnaitė ir Meilienė (2003) išskiria regionuose juntamus: tiesioginį, netiesioginį ir dirbtinį ekonominį poveikį. Netiesioginis ir dirbtinis poveikis kartu dar vadinami antriniu poveikiu. Šie poveikiai kaip ir Page, Connel (2006) poveikių aprašyme gali būti matuojami kaip bendra produkcija, pardavimų pajamos, užimtumas arba sukuriama bendrąja pridėtine verte.

Tiesioginis poveikis - tiesioginių išlaidų turizmui pasikeitimo poveikis. Pasireiškia per būtinų turizmo paslaugų gavimą pirminiuose turizmo sektoriuose - apgyvendinimas ir maitinimas, pavyzdžiui -turistų liekančių nakvoti viešbučiuose papildomai kelias dienas skaičiaus padidėjimas turi tiesioginės įtakos pardavimų padidėjimui viešbučių sektoriuje bendrai. Iš to seka, jog ekonomine prasme keičiasi ne tik paslaugų teikimo apimtys, bet ir pajamų, darbo užmokesčio, mokesčių dydžiai.

Netiesioginis poveikis – išlaidų turizmo paslaugoms padidėjimas veikia pramonę (maisto tiekėjus, pramonės prekių teikiamų viešbučiams paklausos išaugimas ir kt.).

Dirbtinis poveikis – susijęs su ekonominės veiklos pasikeitimais, kuriuos veikia namų ūkių išlaidos iš tiesioginių ir netiesioginių pajamų, kurias jie gauna iš turizmo išlaidų. Tai apima namų ūkių

pajamas iš turizmo bei jų išlaidas pragyvenimui. Dirbtinis poveikis - pardavimai, pajamos, ir darbo vietos, kurios atsiranda dėl namų ūkių išlaidų iš darbo užmokesčio.

Turistai aktyviai dalyvaudami t.y. keliaudami ir naudodamiesi prekėmis bei paslaugomis veikia turizmo paslaugų pardavimų, darbo vietų, mokestinių įplaukų ir pajamų, pelnų kūrimą ir augimą. Abstrakčiai – turizmo paklausos augimas teigiamai veikia ne tik turizmo, kaip atskiros ūkio šakos augimą, tačiau šalies nacionalinio produkto didėjimą, bendrąjį užimtumo augimą, šalies įvaizdžio formavimą tarptautiniame kontekste, o kartu ir investicijų pritraukimą.

Turizmo veiklos poveikį ekonomikai geriausiai įvertina ekonominė analizė, kurios rezultatai pateikia realų turizmo sektoriaus ir juose veikiančių objektų ekonominį tarpusavio vertinimą, atvaizduoja pasikeitimus, padeda suprasti ir įvertinti turizmo svarbą ir vaidmenį regionų ekonomikoje. Analizė atliekama ir vertinama – ekonominiu, fiskaliniu, finansinių, paklausos, naudos/kaštų bei įtakos aplinkai aspektu (Bariorūnaitė, Meilienė, 2003 p. 15).

Turizmas dažnai pristatomas kaip pramonė, paremta užsienio valiutos kaita, darbo rinkos paklausa ir tarptautinių bei vietinių turistų srautais ir kitais veiksniais. Pasak Barioniūnaitės ir Meilienės turizmo ekonominis poveikis yra svarbi valstybinio, regioninio ir visuomeninio planavimo ir ekonominio vystymo aplinkybė. Tai svarbus veiksnys priimant marketingo ir valdymo sprendimus (p.10). Turizmas visų pirma suvokiamas kaip nematoma eksporto pramonė, kadangi nėra materialaus parduodamo produkto, o eksportas gana nestabilus, veikiamas sezoniškumo, rinkos pokyčių bei kitų išorinių jėgų, gana elastingas kainoms ir pajamoms.

Sociokultūrinis poveikis

Sociokultūrinis poveikis pasireiškia per kuriamą infrastruktūrą, didėjančią pramogų ir paslaugų pasiūlą, įvairėjančiu kultūriniu gyvenimu, besiplečiančiomis gyventojų saviraiškos galimybėmis, stiprėjančiu tapatumu ir kultūrinio savitumo raiška (Lietuvos turizmo plėtros 2014-2020 m. programa). Sociokultūrinis poveikis susijęs su socialinių vertybių kaita, individo elgesiu, socialiniais santykiais, gyvenimo būdu, bendravimo pobūdžiu (Page, Connel, 2006, p. 360). Pagrindiniai aspektai yra:

- Skatinimas geriau pažinti šalį, kurioje keliaujama. Dažnai asmenys, kurie nekeliauja turi susidarę nuomonę arba remiasi stereotipais apie tam tikrą šalį. Turizmas veikia, kaip kultūrinio pažinimo priemonė, skatinti pažinti pasaulį, veikia tarsi jėga skatinanti taiką pasaulyje.
- Siekis išsaugoti vietinę kultūrą ir paveldą. Turizmo plėtra šalyje skatina išsaugoti kultūrinės vertybes, atnaujinti istorinius pastatus, vietas, kurie gali pritraukti lankytojų.

Aplinkosauginis poveikis

Oro tarša, klimato kaita, ozono sluoksnio plonėjimas, biologinės įvairovės mažėjimas, yra vieni iš daugiausiai nerimo keliančių aplinkosauginių klausimų, kuriuos įtakoja ir nevaržoma turizmo plėtra. Tačiau gamtiniai ištekliai ir tinkamas jų panaudojimas yra rekreacijos ir turizmo veiklos vystymosi pagrindas.

Ekonominiai, socialiniai, aplinkosauginiai veiksniai turi didžiausią įtaką turizmo sektoriaus vystymuisi. Svarbu suvokti pagrindines problemas, jas analizuoti ir imtis atitinkamų veiksmų, kad tam tikra šalis ar regionas taptų turistų traukos objektu.

Apibrendinant nagrinėtą rekreacijos ir turizmo sampratą, galima sakyti, kad rekreacija – savanoriška, žmogui maloni veikla, kuria užsiimama laisvu nuo darbo metu. Turizmas – asmens judėjimas šalyje ar už gyvenamosios vietos ribų, apsistojant vienai nakčiai, tačiau neilgiau vienerių kalendorinių metų, verslo, laisvalaikio ar kitais tikslais. Turizmo produktas unikalus – kadangi susideda iš daugybės skirtingų prekes ir paslaugas teikiančių įmonių, įstaigų ir organizacijų. Turizmo paklausa – poreikis keliauti, pasiūla – prekės ir paslaugos, jų kompleksai, kuriais naudojasi keliautojas. Idealios ekonomikos atveju turizmo paklausa turi būti lygi turizmo pasiūlai. Rekreaciniam turizmui labai svarbi gamtinė, kultūrinė aplinka, bei tinkamai suformuota ir naudojama infrastruktūra, remiantis šiais veiksniais sukuriamas turizmo produktas.

2. LIETUVOS KURORTŲ SAVIVALDYBIŲ TENDENCIJŲ ANALIZĖ

Po Nepriklausomybės atkūrimo prasidėjo Lietuvos ūkio pertvarka, pereinant iš centralizuotos planinės ekonomikos į ekonominę sistemą, besiremiančią rinkos ekonomikos principais. Lietuvos kurortai susidūrė su eile problemų – viena didžiausių, jog kurortai tuo laiku pagrinde buvo orientuoti į sanatorinį gydymą. Po Nepriklausomybės paskelbimo sumažėjus sanatorinio gydymo finansavimui iš valstybinių ligonių kasų, nutrūkus turistų srautui iš Rytų Europos, sumažėjus vietinių klientų skaičiui sanatorijose - kurortai susidūrė su dideliais ekonominiais sunkumais. Buvo imtasi atitinkamų veiksmų, visų pirma keičiant požiūrį į kurortinio gydymo suvokimą. Kaip teigia Bagdzevičienė ir kt. (2002), kurorto veiklos centre atsirado žmogaus suaktyvinimas, organizmo funkcijų gerinimas, psichinio stabilizavimo reguliavimas - dėmesys kreipiamas ne tik į gydymo ar reabilitacijos laukiantį žmogų, tačiau į fiziškai sveiką, bet dvasinio poilsio reikalaujantį asmenį. Einant metams ir augant vietinių ir užsienio turistų skaičiui, kurortų turistinė, poilsinė funkcija tampa vyraujančia: viešbučių funkcijos dažnai sugretinamos su gydymo ar reabilitacijos, greta sanatorinio gydymo kurortuose iškyla vis platesnis pramogų pasiūlos spektras (festivaliai, koncertai, varžybos, dailės plenerai, parodos, konferencijos ir kita). Apibendrintai galima pastebėti, kad nauja vyraujančia tendencija Lietuvos kurortuose tampa „gydymas be vaistų“ – per atsipalaidavimą, stiprinant organizmą ir gerinant fizinę, dvasinę sveikatą. Kaip teigia Vitkienė (2008), pernelyg dažni stresai mažina žmogaus darbingumą, blogina sveikatą, sukelia nemalonias psichoemocines būsenas. Rekreacija, pasak mokslininkės, padeda žmogui atgauti sveikatą, susigrąžinti fizines jėgas, teigiamas emocines, dvasines, kultūrines, psichoemocines būsenas, malonius pojūčius ir kita (Vitkienė, 2008, p.21).

2.1 Kurorto samprata ir klasifikacija

Tarptautinių žodžių žodyne (2005) žodis kurortas kildinamas iš Vokiečių kalbos, kur - gydymas, ort – vieta. Apjungiant šiuos du aiškinimus suformuluojamas kurorto apibrėžimas – tai gamtinių, gydomųjų veiksnių turinti vieta, kurioje yra specialių įstaigų ir įrengimų, reikalingų ligonių gydymui.

Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (Žin., 2011, nr. 85-4138) ir turizmo terminų žodyne (2009, p.51) kurortas apibrėžiamas kaip gyvenamoji vietovė, kuriai įstatymais suteiktas kurorto statusas. Būtina sąlyga, jog kurorte privalo būti moksliškai ištirtų ir pripažintų gydomaisiais gamtinių gydomųjų veiksnių, tokių kaip mineraliniai vandenys, gydomasis purvas, rekreaciniai želdiniai, tinkamas mikroklimatas, vandens telkiniai ir kita. Taip pat, kurortuose privalo būti išplėtota speciali

infrastruktūra, kuri įgalintų minėtus gamtinius gydomuosius veiksnius naudoti turizmo, sveikatinimo ir poilsio reikmėms tenkinti. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas (2011) pateikia trumpiausią kurorto sampratos aiškinimą – tai vietovė, turinti gamtinių gydomųjų priemonių ir veikiančių gydyklų. Povilanskas (2003) taip pat pažymi gamtinių išteklių svarbą ir kurortą apibūdina kaip vietą, su specialiais rekreaciniais ištekliais, kur žmogui sudaromos galimybės atgauti fizines ir dvasines jėgas, pailsėti arba gydytis. Pasak Bagdzevičienės ir kt. (2002), kurortas tai vieta, kurioje panaudojant gamtinius gydomuosius veiksnius, specialias įstaigas ir įrengimus, galima dalinai realizuoti šalies nacionalinės sveikatos koncepcijos nuostatas bei vykdyti žmonių sveikatinimo programas (p.24). Gyventojų sveikata vertinama kaip didžiausia visuomenės socialinė ir ekonominė vertybė. Mokslininkės teigia, jog įgyvendinant specializuotas gydomosios rekreacijos paslaugų programas, ne tik vyksta žmonių sveikatinimas, tačiau įžvelgia ir ekonominę prasmę – kai sukuriamos darbo vietos ir didinamas nacionalinis produktas.

Kaip teigiama Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „Dėl kurorto statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms reikalavimų aprašas“ (Žin., 2006, Nr. 42-1514), šalyje kurortu gali būti tik gyvenamoji vietovė, kuriai siekiama kurorto statuso, o ji atitinka keliamus reikalavimus, tokius kaip: privalomi teritorijų planavimo dokumentai, inžineriniai tinklai ir susisiekimo komunikacijos, aplinkosauginiai reikalavimai, užtikrintas socialinis, aplinkos saugumas, medicininė pagalba. Tačiau vienas iš svarbiausių reikalavimų - gamtinių veiksnių buvimas. Visų pirma, privalo būti bent vienas iš gamtinių sveikatos veiksnių, kurių savybės turi būti ištirtos moksliškai bei pripažintos gydomosiomis įstatymais ir gali būti taikomos sveikatos priežiūros įstaigose (mineralinis vanduo, peloidai ar (ir) durpinis purvas ir kt.). Kurortologijos mokslas tiria gamtinius gydomuosius veiksnius, jų poveikį sveikam ir sergančiam organizmui, naudojimą profilaktikai, gydymui ir reabilitacijai (Tarptautinių žodžių žodynas, 1985). Taip pat kurorte privalo būti atitinkami rekreaciniai ištekliai (gyvenamųjų vietovių želdiniai, vandens telkiniai ir jų pakrantės, tinkami žmonių poilsiui ir pramogoms), palankus mikroklimatas, teritorija turi pasižymėti vaizdingu kraštovaizdžiu bei tinkama rekreacine aplinka.

Kitas nemažiau svarbus aspektas, kad teritorija galėtų būti vadinama kurortine – turi būti kuriama ir nuolat plėtojama infrastruktūra. Visų pirma kalbama ne mažiau kaip apie vieną, visus metus veikiančią kurortinio gydymo įstaigą ar sveikatinimo įstaigų tinklą bei gamtinių veiksnių infrastruktūrą, naudojamą sveikatinimo reikmėms (pėsčiųjų ir dviračių takai, parkai, baseinai ir kita). Kurortuose, turizmo ir poilsio infrastruktūros paslaugos turėtų būti teikiamos visus metus. Tai apimtų tokias paslaugas be kurių kurortų veikla neįsivaizduojama: apgyvendinimo, maitinimo, turizmo informacijos centro, kultūros ir pramogų įstaigų, baseinų, dviračių nuomos, sporto aikštynų, kempingų ir kitų

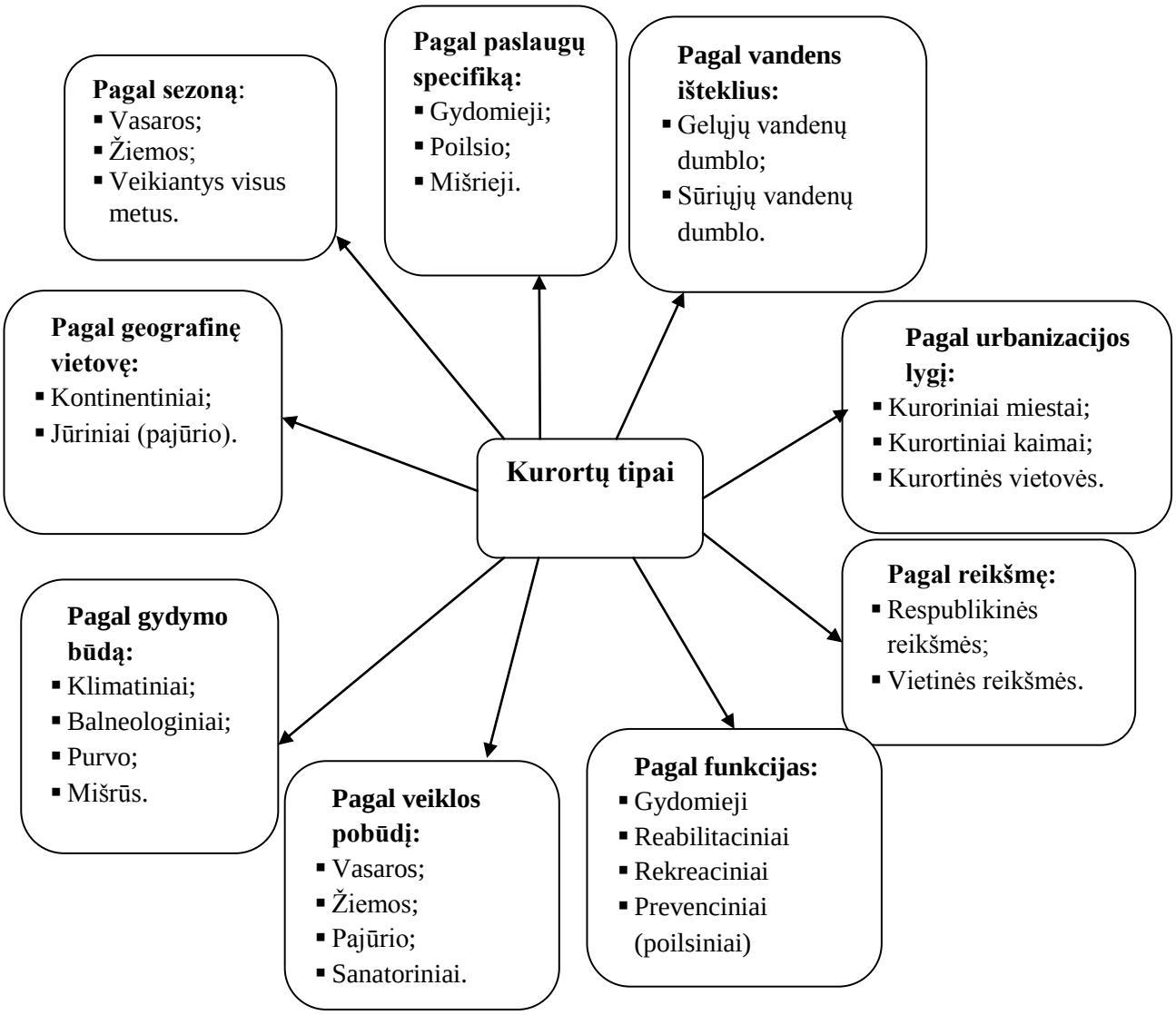
paslaugų teikimą. Šalyse kurortai dažniausiai būna viena iš labiausiai išplėtotų, didžiausių žmonių srautų per metus sulaukianti vieta, patraukli tiek vietiniams atvykstantiems iš kitų regionų, tiek užsienio turistams. Todėl labai svarbu gamtinių išteklių ir turizmo infrastruktūros darnus vystymas, siekiant socialine ir ekonomine prasme kelti šalies lygį.

Apibendrinant kurorto sąvokų aiškinimą, kurortą galima apibrėžti kaip sveikatos stiprinimo, poilsio zoną, vieną iš didžiausių turizmo traukos vietovių, kurioje turi būti gamtinių gydomųjų išteklių, išplėtota speciali infrastruktūra, siekiant patenkinti klientų poreikius.

Lietuvoje, vadovaujantis minėtu Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu dėl kurorto statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms - kurorto statusas suteiktas keturioms savivaldybėms: Druskininkų, Palangos, Birštono ir Neringos.

Mokslininkai teigia, kad nėra įteisintos (Žalienė ir kt. 2009) ar vieningai priimtos (Bagdzevičienė ir kt. 2002) kurortų klasifikacijos. Dėl šios priežasties, klasifikuojant kurortus pagal tam tikrus būdingus požymius, galima remtis tik mokslinėje literatūroje pateikiamu skirstymu.

Kadangi vieningos kurortų klasifikacijos Lietuvoje nėra, jie gali būti klasifikuojami pagal daugelį aspektų (žr. 6 pav.)



Šaltinis: sudaryta autorės remiantis I. Žalienė ir kt., (2009) R. Bagdzevičienė, (2002) Kurorto statuso Lietuvoje parengimas (2004) reglamentavimo studija (2003), Kurortinės rinkliavos Lietuvoje nustatymo galimybių ir pasekmių įvertinimas, praktinių taikymo priemonių

6 pav. Kurortų klasifikavimas pagal tipus

Remiantis Kurorto statuso Lietuvoje reglamentavimo studija (2003), pagal teikiamų paslaugų specifiką kurortai gali būti klasifikuojami į poilsinius, gydomuosius ir mišriuosius. Mokslininkai (Bagdzevičienė ir kt. (2002), Juozulynas ir Meška (1999) kurortus skirsto į poilsio kurortus ir gydomuosius kurortus. Sąvokos dažnai sutapatinamos, tačiau teikiamos paslaugos juose iš dalies skiriasi. Pirminė kurortų funkcija nuo senų laikų buvo gydomoji, o einant laikui, modernėjant

visuomenei, keičiantis ekonominei situacijai šalyje pereita prie šiuolaikinio kurorto suvokimo – kuris remiasi tokiais pamatiniais žodžiais, kaip - turizmas, poilsis, rekreacija.

Gydomieji kurortai. Pagrindinė šių kurortų funkcija yra sanatorinis gydymas, panaudojant gydomuosius gamtinius išteklius ir tinkamai pritaikant reikalingą infrastruktūrą. Poilsiautojų tikslas yra išsigydyti ir atstatyti sveikatą, naudojant natūralius gamtinius gydomuosius išteklius: mineralinį vandenį, gydomąjį purvą ir kitus sveikatai palankius veiksnius. Gydomuosiuose – poilsio kurortuose suformuojama taip vadinama – kurortinės rekreacijos sistema, kurios pagrindinės funkcijos yra rekreacinių paslaugų teikimas, prevencinė, reabilitacinė, kurortinio gydymo siekiant kelti individualios ir visuomeninės sveikatos lygį, bei gerinti bendrą gyvenimo kokybę. *Pagal gydomuosius veiksnius, kurortai gali būti skiriami į tris pagrindines grupes:*

- *Klimatiniai.* Šių kurortų pobūdį lemia klimatas, o kaip pagrindiniai trys veiksniai išskiriami: meteorologiniai (saulės radiacija, temperatūra ir kt.), telūriniai (žemės paviršiaus reljefas, kalnai, miškai ir kt.), sociologiniai (želdinimas, aplinkos teršimas ir visa kas žmogaus įtakoje). Pagal geografinę vietovę ir klimato pobūdį kurortai gali būti skiriami į kontinentinius (kalnų, lygumų, miškų) tokie kaip Druskininkai, Birštonas ir jūrinius (atviros jūros ir krantų klimatas), kaip Palanga, Neringa. Atliekamos tokios procedūros kaip helioterapija (gydymas saulės spinduliais), fitoterapija (augalų panaudojimas gydymo tikslams), aromaterapija (gydymas aromaterapinėmis medžiagomis).
- *Balneologiniai.* Kurortas privalo turėti mineralinio vandens išteklių, kadangi apima išorinį ir vidinį mineralinio vandens naudojimą (Druskininkai, Birštonas);
- *Peloidiniai.* Kurortas turi turėti gydomojo purvo, kurie skiriami į: gėlųjų vandens telkinių, sūriųjų vandens telkinių, durpių (Birštonas, Druskininkai).

Visi kurortai Lietuvoje turi po kelis gydomuosius veiksnius, todėl jie dar kitaip įvardijami kaip klimato,- peloido, - balneologiniai.

Ateities perspektyvoje, remiantis Lietuvos turizmo plėtros 2014-2020 m. strategija, numatoma Neringos ir Palangos kurortuose diegti inovacijas naudojant jūros ir geoterminį vandenį.

Pastaraisiais metais susiduriama su problema, jog nėra sertifikuojami ir tiriami gamtiniai sveikatos veiksniai, todėl nežinomos jų pritaikymo galimybės ir poveikis sveikatai, dėl to neužtikrinama paslaugų kokybė. Atsižvelgiant į sveikatingumo turizmo potencialą, šių turizmo produktų vartotojų specifiką, paslaugų kokybės ir saugos reikalavimus ir teisinius aspektus, būtina sistemingai atlikti taikomuosius kurortologijos mokslinius tyrimus. Tačiau susiduriama su problema, jog Lietuvos kurortologijos tyrimų centro veikla apribota dėl lėšų trūkumo, todėl šiuo metu jokie tyrimai neatliekami, kas užkerta kelią platesniam gamtinių išteklių panaudojimui gydymo reikmėms.

Kurortai arba poilsiniai kurortai – turi atitinkamus gamtinius išteklius kaip jūrą, paplūdimius, ežerus, vyrauja šiltas klimatas yra geras priėjimas prie pakrančių, juose išvystyta aktyvaus poilsio ir pramogų infrastruktūra. Į kurortus šalies ir užsienio turistai plūsta pailsėti ir mėgautis siūlomomis rekreacinėmis paslaugomis. Sąlygos tam daugelyje kurortų sudarytos tinkamos - be pagrindinių būtinų paslaugų – apgyvendinimo, maitinimo, informacijos, finansinių paslaugų, vyrauja laisvalaikio pramogų pasiūla su tam pritaikyta infrastruktūra - pramogų centrai, klubai, stadionai, kazino ir kita Lankymosi trukmė priklauso nuo to kokias paslaugas kurorte galima gauti. Kaip teigia Žalienė ir kt. (2009) poilsio kurortai dar kitaip apibūdinami 3S deriniu: SUN (angl. saulė), SEA (angl. jūra), SAND (angl. smėlis) (p.351). Visuomeniniu mastu siekiama pakelti visuomeninės sveikatos lygi ir gerinti gyvenimo kokybę.

Tarpinis (mišrus) kurortas. Kurortuose vyrauja gydomųjų ir poilsinių paslaugų komplekso naudojimas. Kurortų paslaugų paketas apibrėžiamas kaip paslaugų rinkinys, tenkinantis turisto pirminius – gydymo ir rekreacijos poreikius bei antrinius – maitinimo, apgyvendinimo, informacijos ir kitus poreikius, be kurių sunkiai įsivaizduojamas gydymas ir rekreacija. Teikiamų paslaugų kompleksas formuojamas priklausomai nuo vartotojo poreikių (Žalienė ir kt. 2009).

Gydomieji kurortai įgyja pranašumą prieš kurortus tuo, kad gydomosios paslaugos dažniausiai teikiamos ištisus metus, nepriklausomai nuo metų laiko, oro sąlygų ar kitų veiksnių, be to, šiuolaikiniai gydomieji kurortai turi platų rekreacinių paslaugų asortimentą. Tuo tarpu poilsiniuose kurortuose teikiamų paslaugų įvairovė padidėja, o kartu ir gyventojų užimtumas gerokai išauga tik sezono metu, kadangi siūloma veikla daugiausiai priklausoma nuo klimatinių veiksnių – sezoniška. Lietuvoje sezoniškumas pasireiškia rudens, pavasario sezonais, o ypatingais didelis žiemos metu.

Kaip teigia Žalienė ir kt. (2009), Lietuvos kurortai pagal paslaugų specifiką yra orientuoti į mišrių kurortinių paslaugų teikimą, tokie kaip Druskininkai, Birštonas ir Palanga. Neringos kurortą, būtų galima priskirti prie poilsio kurortų, kadangi yra teikiamos poilsio ir laisvalaikio paslaugos, kurios yra orientuotos į kitokių poreikių tenkinimą nei mišriuose kurortuose. Lietuvos kurortai skiriasi vienas nuo kito gana nežymiai, kadangi šalies teritorija nėra didelė, kad skirtųsi gamtinėmis sąlygomis, klimatu ar reljefu, tačiau kiekvienas kurortas yra savaip unikalus, pritraukiantis skirtingą turistų auditoriją, bei skaičių.

Palanga. Baltijos jūros pakrantėje įsikūręs kurortas, pakrantės ilgis 24 km. Šiltas vanduo, jodo prisotintas oras, smėlio paplūdimys ir kopos, taip pat yra mineralinio vandens ir gydomojo purvo - visi šie veiksniai leidžia sukomplektuoti visaverti gydomųjų paslaugų kompleksą. Palanga vertinama kaip kurortas, orientuotas į gydymo ir rekreacinio turizmo paslaugų teikimą. Kadangi Palangoje labai didelis sezoniškumas – kurortą galima vadinti vasaros poilsio ir pramogų sostine. Palangoje siūloma aktyviai

laisvalaikį praleisti važinėjant dviračiais, lankantis pramogų parke, sportuojant, jodinėjant, žvejojant ir kt. Palangos turizmo informacijos centras siūlo aplankyti 22 vietas, tokias kaip Birutės parkas, Gintaro muziejus, Jūros tiltas ir kt. 2013 m. startavo unikalus projektas „Gintaro kelias“ - Lietuva pristatoma kaip gintaru turtinga šalis, kelio pradžia Palangoje.

Neringa. Pajūrio kurortas esantis Kuršių nerijos nacionaliniame parke, pasižymi unikalia pakrante bei gamta. 2000m. Kuršių nerijos nacionalinis parkas įtrauktas į UNESCO pasaulio paveldo sąrašą kaip kultūrinio kraštovaizdžio vertybė. Neringa traktuojamas daugiau kaip poilsio – pažintinis kurortas. Neringoje vienintelėje iš kurortų savivaldybių nėra sanatorijų ar reabilitacijos centrų. Neringa siūlo dvidešimt lankytinų vietų, kurių pagrindas paminklai žymiems žmonėms, saulės laikrodis – kalendorius, Parnidžio kopa ir kt., taip pat dvylika muziejų, galerijų, parodų namų ir daugiau nei dvylika būdų kaip praleisti laisvalaikį. Reikėtų pastebėti, kad Neringa priešingai nei kiti kurortai orientuota į ramų, pažintinį turizmą, todėl beveik visos siūlomos lankyti vietos, ir laisvalaikio praleidimo būdai yra lauke, dėl ko kurortas jaučia labai didelį sezoniškumą.

Druskininkai. Vienintelis Lietuvoje realiai ištisus metus veikiantis tarptautinis rekreacijos centras, skirtas poilsiui, turizmui ir kurortiniam gydymui. Druskininkuose gausu gamtiniu gydomųjų išteklių, plačiai išplėtota gydymui ir turizmui skirta infrastruktūra. Druskininkai siūlo gausiausią rekreacinių paslaugų pasirinkimą, kuris didžia dalimi nepriklauso nuo sezono ar oro sąlygų. Remiantis kurorto turizmo informacijos centro duomenimis, Druskininkuose siūloma keturiolika skirtingų teminių lankytinų vietų, tokių kaip parkai, muziejai, istorinis ir M. K. Čiurlionio maršrutai, grojantis fontanas ir kt., devyni skirtingi pasiūlymai vasaros pramogoms – nuotykių parkas, golfo klubas, teniso aikštelės, žiemos pramogos ištisus metus – slidinėjimas Snow Arenoje, ekskursijos, pramogos vaikams, bei pramogų centruose siūlomos paslaugos – boulingas, naktiniai klubai, kazino ir kt. Platus maitinimo paslaugas teikiančių objektų pasirinkimas – nuo kepyklėlės iki restorano.

Birštonas. Pristatomas kaip integruoto turizmo ir modernaus kurortinio gydymo centras, esantis Nemuno kilpų regioniniame parke. Gausu mineralinio vandens ir gydomųjų durpių, taip pat sveikatinimui ir sveikatingumui tinkamas oras. Nemuno kilpų suformuotas unikalus kraštovaizdis suteikia Birštonui išskirtinumą prieš kitus miestus. Tačiau apžvelgus Birštono turizmo informacijos centro puslapyje paveiktą paslaugų įvairovę, kurią siūlo kurortas – tai mažiausiai pramogų siūlantis šalies kurortas – skrydis oro balionu, dviračių nuoma, vandens turizmas, aikštynai, muziejai, jei oras palankus kalnų slidinėjimas, tačiau pasigendama šiuolaikiškų paslaugų pasiūlos kaip, kad boulingo, vaikų žaidimų vietų ir kt.

Kurortų paslaugų vartotojai, kurortus dažniausiai pasirenka pagal tai, kur maksimaliai ir kokybiškai gali būti patenkinti jų poreikiai, todėl labai svarbu ne tik gamtinių išteklių buvimas ir tinkamas jų panaudojimas, bet ir išplėtota infrastruktūra.

Kurortuose esanti turizmo infrastruktūra vienas iš svarbiausių veiksnių teikiant kurortų paslaugas. Infrastruktūra, „Verslo žinios“ žodyne apibūdinama kaip veiklos sritis, padedanti vykti kitiems procesams. Gaisryte (2002) infrastruktūrą apibūdina kaip ūkio šakų (gamybinių ir negamybinių), aptarnaujančių reprodukcijos procesą ir sudarančių sąlygas šiam procesui vykti, kompleksą. Infrastruktūrą, pasak mokslininkės, sudaro: transportas, ryšiai, švietimas, sveikatos apsauga ir kita. Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatyme (Žin. 1994, Nr. 60-1183) infrastruktūra apibrėžiama kaip – įvairių veiklos sričių objektų, aptarnaujančių ūkį ir gyventojus, kompleksas, kurį sudaro inžineriniai tinklai, susisiekimo komunikacijos, komunaliniai, visuomeniniai ir kiti gyventojų paslaugoms teikti ir infrastruktūros kokybei gerinti reikalingi objektai.

Apibendrintą Lietuvos kurortų infrastruktūros modelį sudarė Lietuvos Regioninių tyrimų institutas ir pateikė Kurorto statuso Lietuvoje reglamentavimo studijoje (2003). Bendrajame kurorto infrastruktūros modelyje išskirti pagrindiniai blokai svarbūs kurortinio gydymo ir sveikatinimo tikslams, poilsio ir turizmo poreikių tenkinimui ir bendrųjų kurortų teritorijų infrastruktūros elementų plėtrai (žr. 2 priedą, 7 pav.).

Pateiktame modelyje išskirtos šešios pagrindinės kurortų infrastruktūros dalys:

1. **Gydymo ir su sveikata susijusios paslaugos**. Tai pagrindinė kurortinių paslaugų teikimo funkcija, kuri turi būti atliekama panaudojant kurorto gamtinius gydomuosius išteklius bei tam pritaikytą infrastruktūrą. Druskininkų, Birštono ir Palangos savivaldybėse 2013m. Statistikos departamento duomenimis, buvo 11 sanatorijų ir reabilitacijos centrų, kurie turėjo 2702 tūkst. numerių ir net 5579 tūkst. vietų.

2. **Svetingumo paslaugos.** Tai sudėtinė turizmo sektoriaus konkurencingumo dalis – dalį produkto sukuria turizmo infrastruktūra, o kitą turizmo sektoriaus darbuotojai. Jokia turistinė kelionė negali vykti, nepatenkinant pačių svarbiausių – fiziologinių žmogaus poreikių – alkio, miego, šilumos ir kt, o tai, kaip profesionaliai bus suteiktos paslaugos ir tenkinami klientų poreikiai, iš dalies nulemia kokybės vertinimą bei vartotojų lojalumą. Remiantis 2013 m. statistikos departamento duomenimis, kurortuose apgyvendinimo paslaugas teikė 471 apgyvendinimo įstaiga ir daugiau nei 214 maitinimo vietų.

3. **Rekreacinės paslaugos ir pramogos.** Keičiantis požiūriui į laisvalaikį ir rekreaciją, būtent pramogos ir tinkama infrastruktūra tampa pagrindiniu veiksniu, skatinančių keliauti į vieną ar

kitą vietą. Didžiausia pramogų įvairove (tradicinės pramogos plius naktiniai klubai, boulingas, kazino, pramogos vaikams ir kt.) pasižymi Druskininkai ir Palanga, Nidoje ir Birštone vyrauja tradicinės pramogos (muziejai, dviračių nuoma, aikštynų nuoma ir kt.), kur pasiūla nėra didelė.

4. **Transporto ir kelionių organizavimo paslaugos**. Turistų srautams kurortuose didelę įtaką turi jų pasiekiamumas. Oro uostų, kelių, geležinkelių ir kitų keliavimo priemonių išvystymas. Palangoje yra oro uostas, tačiau tiesioginiai skydžiai šiuo metu vyksta tik keturiomis kryptimis. Druskininkai ir Birštonas nėra labai toli nuo didžiausių šalies oro uostų Vilniuje ir Kaune, su visais miestais yra susisiekimas autobusu ar automobiliu. Tačiau susisiekimas geležinkeliais nėra išplėtotas.

5. **Kitos paslaugos**. Daugiau orientuotos į vietinių gyventojų poreikių tenkinimą, tačiau jomis ne ką mažiau naudojasi ir atvykę vietiniai ir užsienio turistai (prekybos centrai, bankai, draudimo ir kitos paslaugos).

6. **Inžinerinis aprūpinimas**. Viešoji infrastruktūra teikiant tokias paslaugas - vanduo, nuotėkų valymas, elektra ir kt. yra būtina sąlyga visuomenės socialinei – ekonominei veiklai plėtoti, be jų neįmanomas nei vieno miesto egzistavimas.

Apibendrinant galima teigti, kad egzistuoja labai įvairus klasifikavimas, kadangi kaip jau buvo minėta nėra vieningos kurortų klasifikavimo sistemos, kiekvienu konkrečiu atveju kriterijus parenkamas pagal poreikį. Kurortuose esantys gamtiniai gydomieji veiksniai ir tinkama infrastruktūra nulemia kurortų specifiką, klasifikavimą, turistų kontingentą, priklausomai nuo to kokie jų poreikiai ir kokių paslaugų pageidauja.

2.2. Kurortinių paslaugų rinka

Šalies ekonomikai didelės įtakos turi turizmo išvystymo lygis, kuris nustatomas įvertinant turizmo infrastruktūros ir turistinių srautų kiekybinius rodiklius (Bagdzevičienė ir kt., p.27). Dažnai kurortai yra varomasis mechanizmas, realizuojantis valdžios, vartotojų, paslaugų teikėjų tikslus, sveikatos ir rekreacijos srityse, atsižvelgiant į kiekvieno poreikius. Pasak, Bagdzevičienės ir kt. (2009) tai ašis, aplink kurią sukasi valstybės valdžios atstovai, vartotojai ir paslaugų teikėjai – pagrindiniai kurortams įtaką darantys veikėjai. Kiekvieno jų kitimas duoda postūmį ir kurortų sistemos pokyčiams.

Kiekvienoje ekonominėje sistemoje derinami du pagrindiniai ekonominiai – politiniai veiksniai: makrolygio ir mikrolygio.

Makrolygiu – valstybės įsitraukimas į ekonomikos procesą. Valdžia yra ta institucija, kuri turėtų skatinti, padėti plėstis, sąveikaujant trims pagrindiniams jos subjektams: vartotojams, gamintojams ir

valstybei. Net ir prioritetiškai nesvarbūs priimami politiniai sprendimai gali pažeisti esamą balansą. Šiuolaikinėje ekonomikoje sąveikauja rinkos mechanizmas, nuolat besikeičiančios institucijos ir kiti aspektai (kultūra, ideologija ir kt.). Valdžia savo priimamais sprendimais veikia privataus ir viešojo sektoriaus veiklą, todėl nuo jos iš dalies priklauso šalyje kuriamų produktų vystymasis. Todėl prieš kuriant ekonominę – socialinę sistemą, svarbu atlikti išorės ir vidaus veiksnių analizę, informaciją susisteminti, o vadovaujantis gautais rezultatais sudaryti strateginius planus. Šiame procese ypatingą vaidmenį vaidina monitoringas – jis sudaro galimybes reguliariai gauti, analizuoti ir vertinti informaciją apie tam tikras sritis.

Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas (1998) reglamentuoja Lietuvos politikos formavimą ir turizmo politikos vykdymą šalyje. Šio įstatymo 21 str. teigiama, kad valdymo funkcijas Lietuvos Respublikoje atlieka Vyriausybė, įgaliota ministerija, Valstybinis turizmo departamentas ir savivaldybių institucijos.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė teikia Seimui tvirtinti Nacionalinę turizmo plėtros programą, vykdo valstybės turizmo programų ir projektų rengimo bei TIC veiklos užsienyje finansavimą taip pat tvirtina Valstybinio turizmo departamento ir Turizmo tarybos nuostatus.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgalioja ministerija – Lietuvos Respublikos Ūkio ministerija. Ji atlieka strateginį šalies turizmo veiklos planavimą, formuoja Lietuvos Respublikos turizmo politiką – rengia įstatymų projektus, teikia siūlymus dėl valstybinės reikšmės turizmo, rekreacijos ir kurortų infrastruktūros projektų įgyvendinimo, rengia nacionalinės reikšmės turizmo specialiuosius planus bei dalyvauja turizmo politiką formuojančių institucijų veikloje ir kt.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos koordinuoja ir formuoja turizmo politiką. Rengia pasiūlymus ir teisės aktų projektus turizmo politikos ir plėtros klausimais, vykdo strateginį turizmo veiklos planavimą, atlieka turizmo rinkų tyrimus ir rengia metines apžvalgas, steigia TIC užsienyje, koordinuoja institucijų veiklą turizmo klausimais ir kt.

Savivaldybėms priskirta skatinti ir remti turizmo verslą, rengti, tvirtinti ir vykdyti turizmo plėtros planus, schemas, atsižvelgiant į Nacionalinę turizmo plėtros programą. Taip pat rengti priemones rekreacinių teritorijų apsaugai ir jas įgyvendinti, sudaryti sutartis ir nustatyti įkainius, turizmo paslaugas teikiančioms įmonėmis dėl gamtos išteklių naudojimo komerciniais tikslais ir kt.

Turizmo taryba – nuolat veikiantis kolegialus patariamasis organas, kurio pagrindiniai uždaviniai susiję su kurortų klausimais. Turizmo taryba taip pat teikia pasiūlymus Ūkio ministerijai, Valstybiniam turizmo departamentui ir kitoms institucijoms ir organizacijoms dėl turizmo politikos formavimo ir teisinio reguliavimo bei turizmo įvaizdžio formavimo.

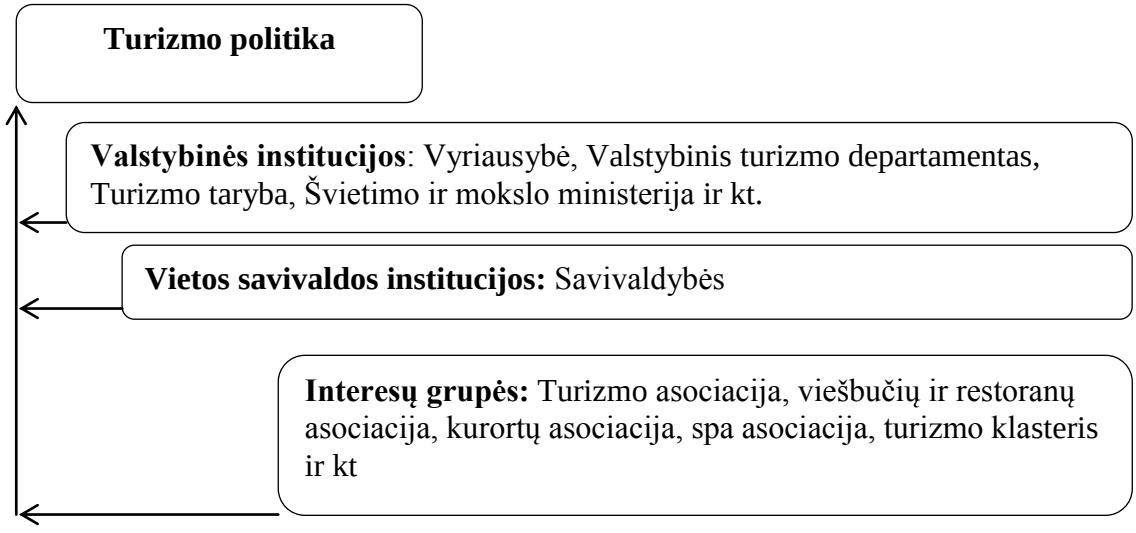
Lietuvos turizmo asociacija (LTA) vienija kelionių organizatorius ir kelionių agentūras, mokymo organizacijas ir kitas turizmo paslaugas teikiančias įmones, siekiant tenkinti narių poreikius plėtojant turizmo veiklą t.y. skatinti turizmo sektoriaus konkurencingumą, skatinti palankios verslui aplinkos kūrimą bei prisidėti prie Lietuvos turistinio įvaizdžio gerinimo.

Lietuvos kurortų asociacija (LKA) – ne pelno organizacija, sprendžianti kurortų ir kurortinių teritorijų bendrąsias problemas, atstovauja narių interesams, formuoja veiklos strategiją, koordinuoja jų veiklą sveikatos turizmo, kurortinio gydymo, sveikatinimo gamtos ištekliais, kurortologijos mokslo ir kitose srityse.

Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija (LVRE) – tai daugiau nei 300 narių (viešbučiai, restoranai, pramogas teikiančios įmonės) turinti organizacija. Kurios tikslas ginti organizacijos narių interesus Lietuvos Respublikos valdžios ir valdymo institucijose, savo nariams sudaryti palankias sąlygas teikti paslaugas Lietuvoje ir užsienyje, vienyti ir koordinuoti asociacijos narių tarpusavio veiklą ir kita. Viso turizmo departamento puslapyje pateiktos dvidešimt dvi asociacijos.

Kurortų turizmo informacijos centrai nemokamai teikia informaciją apie tam tikroje kurortinėje savivaldybėje lankytinas vietas, turizmo infrastruktūrą (apgyvendinimo kainas, organizuojamas keliones), parduoda suvenyrus, siūlo gido paslaugas ar padeda užsakyti viešbutį, maitinimą ir kita.

Apibendrintai galima teigti, kad turizmo politiką šalyje formuoja valstybė, savivaldybės ir atitinkamos interesų grupės (žr. 7 pav.).



Šaltinis: sudaryta autorės pagal Vainienė, 2001

7 pav. Turizmo politiką formuojančios grupės

Mikrolygiu – analizuojama gamintojų ir vartotojų veikla arba saviorganizacijos laipsnis. Ekonomine prasme svarbus ryšys tarp kurorto produkto ir ekonominės srities, kadangi reikia remti kuo įvairesnes verslo šakas. Turi būti apibrėžti įsipareigojimai, nustatyti kapitalo šaltiniai, sudaryti kontraktai dėl būtinų paslaugų teikimo, numatyti ryšiai tarp galutinių kurortų prekių ir paslaugų teikėjų ir kt. Teisinė sistema turi įtakos ekonominės subsistemos funkcionavimui - apima visuomenės naudojamų išteklių, susijusių su sveikatingumu ir rekreacija, valdymą. Nuo socialinės – kultūrinės subsistemos veikimo dažniausiai priklauso ekonominės ir teisinės subsistemos. Jos yra pagrindas kuriant darbo vietas, o žmonės, kurie yra socialinės – kultūrinės sistemos pagrindinis veiksnys, formuoja kaip ir kokią turistai pamatys kurortinę vietovę. Aplinkos – gamtinių išteklių subsistema, kurią sudaro žemės ir vandenys, vyraujančios klimato sąlygos ir kt. gamtos veiksniai, dažnai tampa vyraujančiais kai sprendžiama kaip regionas bus plėtojamas.

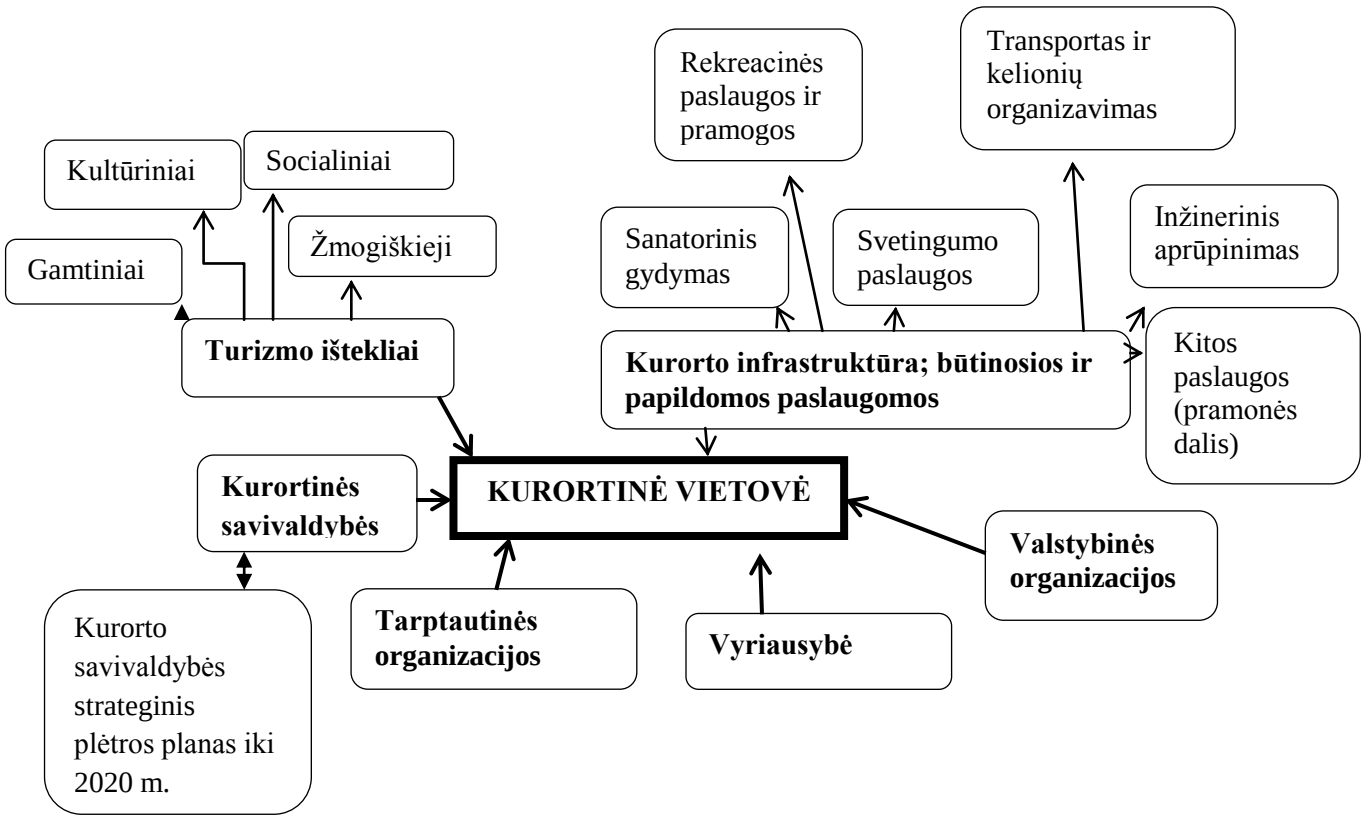
Kurortų plėtrą didžia dalimi įtakoja patys vartotojai sukurdami **paklausą** vienam ar kitam turizmo produktui. Paklausa šiuo atveju gali būti suvokiama kaip vartotojo motyvas ir pasirinkimas vieno ar kito kurorto. Vienas iš svarbiausių į vartotoją nukreiptų tikslų yra jo poreikių tenkinimas, todėl svarbus veiksnys tampa ne tik jau suteiktos vertės matavimas, tačiau būsimos vertės teikimo strategija, nustatant reikiamą produkcijos kokybės lygį.

Kurortuose teikiamų paslaugų **pasiūla** susideda iš trijų pagrindinių dalių: būtinų paslaugų (apgyvendinimas, maitinimas), gydymo paslaugų (medicinos reabilitacija, palaikomoji reabilitacija, ambulatorinė reabilitacija ir kt.) bei rekreacinių (baseinas, pirtis, masažas, lošimo paslaugos, maitinimo įstaigos, kultūriniai renginiai, muziejai kt.).

Remiantis Bagdzevičiene ir kt. (2009) **kurortų paslaugą** galima suvokti kaip gydomojo ir/ar rekreacinio pobūdžio paslaugą, kurią, naudojant atitinkamame kurorte esančius gamtinius gydomuosius resursus ir reikalingą infrastruktūra, teikia paslaugų teikėjai, atsižvelgdami į paslaugų gavėjo poreikius. Kurortų paslauga suteikia galimybę ne tik sergantiems gauti gydymo ar reabilitacines paslaugas sanatorijose, tačiau ir fiziškai sveikam žmogui poilsis yra ne ką mažiau reikalingas. Poilsis reikalingas ne tik kaip prevencinė priemonė prieš ligas, tačiau ir kaip veikla, teikianti malonumą, plečianti akiratį, leidžianti atitrūkti nuo kasdienės rutinos, tiesiog mėgautis gyvenimu. Šiuolaikinės ekonomikos sąlygomis, orientuojantis vien tik į gydymo ar rekreacinių paslaugų teikimą, miestų kaip kurortų egzistavimas ir nuolatinis augimas būtų sunkiai įmanomas.

Kurortuose teikiamos paslaugos gali būti labai įvairios, priklausomai nuo kurorto galimybių ir paslaugos vartotojo poreikių, dažniausiai neapsiribojama viena ar dviem paslaugomis, todėl formuojamas **kurortų paslaugų paketas** – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis kurortų paslaugų

vartotojų pirminius gydymo ir/ar rekreacijos ir antrinius – maitinimo, apgyvendinimo, informacijos ir kt. poreikius, apimančius būtinąsias ir papildomas paslaugas (Bergman, Klėjo, 1994). Grecevičius ir kt., (2002) kurortų paslaugas taip pat apibūdina kaip gydomojo ir/ar rekreacinio pobūdžio paslaugas, tačiau išskiria joms teikti naudojamus gamtinius ir/ar klimatinius resursus. 8 pav. pavaizduotas kurortinės vietovės struktūros modelis, kurį sudaro pagrindiniai kurortų vystymąsi lemiantys veiksniai.



Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Junevičius, Keršytė (2007)

8 pav. Kurortinės vietovės veiksnių struktūros modelis

Pagrindinis kurortinės vietovės struktūros elementas yra kurorte esantys turizmo ištekliai ir šios vietovės infrastruktūra arba būtinosios ir papildomos paslaugos, tenkinančios pirminius ir antrinius vartotojų poreikius. Pasak Junevičiaus ir Keršytės (2007) turizmo ištekliai ir infrastruktūra yra pagrindiniai faktoriai, lemiantys kurortinės vietovės veiklos sritį bei jos konkurencinį pranašumą (p.74). Kurortinės vietovės vystymąsi taip pat veikia valstybinių institucijų priimami įvairūs sprendimai, teisės aktai, nuostatai ir kiti dokumentai bei įvairios tarptautinių organizacijų nuostatos

turizmo, svetingumo ir rekreacijos (poilsio), verslo atžvilgiu (ES teisės aktai, direktyvos, reglamentai ir kt.) (p. 74).

Kurortuose teikiamas paslaugas vertinant ekonominiu, politiniu, socialiniu – kultūriniu, gamtiniu išteklių, rekreaciniu ir kt. aspektais galima išskirti esmines kurortų funkcijas (Bagdzevičienė ir kt. (2002), Žalienė ir kt. (2009), Page ir Connel (2006):

- Rekreacinių ir sveikatinimo paslaugų teikimas, panaudojant gamtinius išteklius.
- Svetingumo. Tai pagrindinės paslaugos, be kurių negalima jokia turizmo veikla – apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų teikimas, bei aptarnavimo kultūra, kad klientas jaustųsi laukiamas ir ne kartą sugrįžtų.
- Šalies įvaizdžio formavimas. Teikiamomis sveikatos, svetingumo ir rekreacinėmis paslaugomis šalies kurortai geba konkuruoti su užsienio rinkomis, ypač kaimyninėmis. Sveika konkurencija leidžia žengti į priekį ir pritraukti ne tik vietinius, bet ir užsienio turistus.
- Nacionalinio produkto augimas. Išplėtota kurortų svetingumo, sveikatingumo ir rekreacinių paslaugų pasiūla, restauruota ar nauja infrastruktūra, leidžia pritraukti daugiau lankytojų bei atkreipia potencialių investuotojų dėmesį į paklausią rinką.
- Naujų darbo vietų kūrimas. Kadangi kurortuose teikiamų paslaugų ir prekių kompleksas susideda iš įvairių ūkio šakų subjektų kuriamų produktų, užimtumas vyrauja įvairiose srityse, o kurortų plėtra skatina apgyvendinimo, maitinimo, grožio ir kitų verslų plėtrą. Darbo vietos kuriamos atsižvelgiant į tiesioginę, netiesioginę ir įtakotą paklausą.

Tinkamas ir verslui naudingas turizmo politikos formavimas lemia šalies patrauklumą turistams, jų srautus, o kartu ir generuojamas pajamas, bei pačios ūkio šakos augimą, todėl būtinas visų turizmo paslaugų pasiūlą formuojančių grupių darnus bendradarbiavimas, kad būtų galima tenkinti augančios turizmo produktų paklausos poreikius kuriant ir siūlant vartotojui patrauklius turizmo, o kartu ir kurortų paslaugų paketus.

2.3. Rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijos Lietuvos kurortų savivaldybėse (2008-2014)

Siekiant geriau suvokti ir vertinti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos pokyčius Lietuvos kurortinėse savivaldybėse tikslinga visų pirma apžvelgti bendrą atvykstamojo ir vietinio turizmo turizmo situaciją šalyje ir tik tada pereiti prie kurortų analizės.

Apibendrinus naujausius metinius Lietuvos banko pateikiamus duomenis matoma, jog 2014m. pajamos iš atvykstamo turizmo siekė daugiau nei 1,21 mlrd. eurų (įskaitant tarptautinių keleivių

pervežimo pajamas), tai net 37 proc. daugiau nei 2008m. arba vos 0,83 proc. daugiau nei 2013 m. (žr. 2 lent.).

2 lentelė. Lietuvos mokėjimų balansas: kelionių kreditas ir debetas 2008-2014 m. mlrd. eurų.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Kreditas*	0,88	0,76	0,78	0,98	1,11	1,2	1,21
Visų paslaugų eksportas	3,24	2,63	3,08	3,74	4,58	5,37	5,89
Prekių ir paslaugų eksportas	19,31	14,43	18,74	23,88	27,63	30,08	29,68
Kelionių kredito dalis visų paslaugų eksporte	27,3 %	28,9%	25,5%	26,4 %	24,4%	22,4%	21,0%
Kelionių kredito dalis visų prekių ir paslaugų eksporte	4,6 %	5,3%	4,20%	4,1 %	4,0 %	4,0 %	4,1%
Debetas**	-1,05	-0,84	-0,71	-0,69	-0,83	-0,86	-1,04
Balansas	-0,16	-0,08	0,08	0,29	0,29	0,33	0,17

*įskaitant tarptautinių keleivių pervežimo pajamas;
** įskaitant tarptautinių keleivių pervežimo išlaidas;
Šaltinis: Turizmo departamentas, Lietuvos bankas (ketvirtinis mokėjimų balansas)

Labiausiai augo tarptautinių keleivių pervežimo oro transportu pajamos, daugiau nei 60 proc. lyginant su 2008m., bet sumažėjo dalykinių kelionių 12 proc., tačiau net 53 proc. išaugo pajamos iš asmeninių kelionių. 2014 m. kelionių kredito dalis visame paslaugų eksporte buvo mažiausia 21 proc., tačiau kelionių paslaugų balansas teigiamas ir didžiausias visu analizuojamu laikotarpiu buvo 2013 m.

Pajamos iš vietinio turizmo 2013 siekė 382 mln. eurų arba 1,6 proc daugiau nei 2012 m. (376 mln. eurų). Bendrai, iš vietinio ir atvykstamojo turizmo gauta daugiau nei 1,58 mlrd. pajamų, tai net 6,1 proc. daugiau nei 2012 m. (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Turizmo sąskaitų rodikliai: pajamos, pridėtinė vertė

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Pajamos iš vietinio turizmo, mlrd. eur.	n/d	0,40	0,35	0,37	0,38	0,38
Pajamos iš atvykstamojo, mlrd. eur.	0,88	0,76	0,78	0,98	1,11	1,2
Viso, mlrd. eur.:	0,88	1,16	1,13	1,35	1,49	1,58
Pridėtinė vertė, mlrd. eur.	0,75	0,68	0,7	0,79	0,87	0,93
Pridėtinės vertės dalis, palyginti su bendrais šalies rodikliais, proc.	2,65	2,61	2,8	2,9	2,93	2,96

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis statistikos departamento duomenimis

Pajamos gaunamos iš turizmo sektoriaus didėja, tačiau bendrosios pridėtinės vertės dalis, palyginti su bendrais šalies rodikliais siekia vos 2,65 – 2,96, kai tuo tarpu turizmo dalis bendrajame nacionaliniame produkte siekia 9 proc. pasauliniu ir 4 - 11 proc. (vid. 7 proc.) Europos mastu (Romikaitytė, Kisieliauskas, 2012, p.127). Praėjusiais metais pasauliniu mastu 9,8 proc., o ES 7,9 proc. turizmo sektoriuje sukurta bendrojo nacionalionio produkto. Didžiausią turizmo sektoriaus produkcijos struktūros dalį sudaro: pirkiniai, transportas, apgyvendinimas, restoranai, barai ir kitas maitinimas. Turizmo sektoriuje dirba daugiau nei 40 tūkst. darbuotojų, arba apie 4,4 proc. visų privataus sektoriaus darbuotojų. Maitinimo įstaigose, pramoginės ir poilsio ir nuomos veikla užsiimančiose įmonėse vyrauja didžiausias darbuotojų skaičius, lyginant kitomis turizmui būdingomis veiklos rūšimis.

Kiekvienais metais augantis ekskursantų ir turistų skaičius bei jų kelionių išlaidos šalyje leidžia turizmui, kaip vienai iš svarbiausių ūkio šakų, augti. Turistų skaičius 2014m. Lietuvoje išaugo net 29,4 proc. Šalies apgyvendinimo įstaigose pernai apsistojo 2,4 mln. turistų (8,2 proc. 2013m.). Užsienio turistų skaičius 2014 m. (1,3 mln.) šalies apgyvendinimo įstaigose buvo didesnis nei vietinių (1 mln.). To galima priežastis, jog vietiniai dažniausiai keliauja vienai dienai (2014 m. I-III ketv. 3810,0 tūkst., tačiau tai 37,16 proc. mažiau nei 2008m. I-III ketv.) bei renkasi pigesnį ar visai nemokamą apgyvendinimo būdą – apsistoja pas gimines ir draugus, todėl nėra įtraukiami į turizmo srautų statistiką. Be to, vietinių turistų keliones galėjo paveikti ir kainų pokyčių baimė, pereinant prie naujos valiutos – euro, todėl lietuviai praėjusiais metais daugiau taupė ne pirmo būtinumo prekių/paslaugų sąskaita, ši tendencija yra išlikusi ir 2015 m. pradžioje.

Turistų nakvynių skaičius 2014m. lyginant su 2008 m. padidėjo 15,6 proc. ir siekė daugiau nei 5,8 mln. (5,5 proc. 2013 m.). Augantį turistų nakvynių skaičių labiausiai galėjo įtakoti svarbūs įvykiai, kurie garsina šalies vardą: 2009 m. Vilnius buvo paskelbtas Europos kultūros sostine, 2011 m. vasarą Lietuvoje vyko Europos krepšinio čempionatas, Lietuva nuo 2013 m. liepos 1d. iki 2014 sausio 01d. pirmininkavo Europos Sąjungos Tarybai, todėl dėmesio susilaukė dar prieš pirmininkavimą, be to 2013m. savo veiklą pradėjo nacionalinė oro linijų bendrovė „Air Lituanica“ praplėsdama tiesioginių skrydžių geografiją, Lietuva nuo 2015 sausio 1d. įsivedė eurą ir tapo 19 –ąja euro zonos nare – todėl užsienio žiniasklaidoje šalis teigiamai minėta ne vieną kartą ir kt.

Prie sėkmingo atvykstamojo ir vietinio turizmo rinkos augimo taip pat prisideda ir kelionių agentūros bei kelionių organizatoriai. 2014 m. I-III ketv. veikė 277 įmonės ir organizatoriai dirbantys su atvykstamojo turizmo rinkomis, tai net 21,4 proc. didesnis skaičius lyginant su 2013 m. tuo pačiu laikotarpiu. Kelionių agentūrų pajamos iš atvykstamojo turizmo siekė 3140,1 tūks.eurų arba 5 proc. daugiau nei 2013 m. I-III ketv. 2013 m. kelionių agentūrų ir kelionių organizatorių paslaugomis

pasinaudojo 109,6 tūkst. atvykusių turistų. Tarpininkų paslaugomis vietiniai turistai dažniau naudojasi keliaudami be nakvynės - 2013 m. 51,1 tūkst. turistų keliavo pasinaudoję kelionių agentų ir organizatorių paslaugomis.

Nors turizmo rinka šalyje auga, tačiau reikėtų paminėti, jog ekonominis sunkmetis turėjo neigiamų pasekmių ir Lietuvoje. Šalyje 2009 m. lyginant su 2008 m. drastiškai sumažėjo vietinių ir užsienio turistų skaičius 24 proc. arba 398,7 tūkst., turistų kelionių skaičius 17 proc. arba 270,2 tūkst., nakvynių skaičius 20 proc. arba 1047,2 tūkst, o pajamos smuko skaudžiausiai 35 proc. arba 55,9 tūkst. eurų. Po staigaus turizmo sektoriaus nuosmukio 2009m. fiksuojamas turizmo sektoriaus atsigavimas nuo sekančių metų.

Praėjusiais metais politinė - ekonominė aplinka ženkliai pakito: Rusijos ir Ukrainos nesutarimai, Rusijos rublio nuvertėjimas, naftos kainos kritimas, Rusijos kelionių agentūrų bankrotai ir kt. veiksniai turėjo įtakos ne tik atvykstamojo, bet ir vietinio turizmo rinkos pokyčiams. Dėl geopolitinės įtampos ir ekonominių sunkumų turistų srautas iš Rusijos pernai sumažėjo visose trijose Baltijos šalyse. Tačiau tendencija liko nepakitusi – praėjusiais metais Lietuvoje nors ir sulaukėme 8,8 proc. mažiau rusų turistų lyginant su 2013m., tačiau šios šalies svečių skaičius 2014 m. laikotarpiu išliko didžiausias. Siekiant išsaugoti rusų turistų srautus, VTD ėmėsi veiksmų: praėjusią vasarą kvietė į šalį Rusijos žiniasklaidą, norėdama parodyti, kad nepaisant tvyrančios įtampos, Lietuva išliko svetinga, saugi ir atvira turistams iš visų šalių. Žurnalistai iš Rusijos grįžę į tėvynę rašė straipsnius apie Lietuvą: gyrė kurortus, akcentavo paslaugų įvairovę, mineralinio vandens ir gydomojo purvo galias, pabrėžė akivaizdžią ES įtaką vykdant projektus kurortinėse savivaldybėse. Tačiau šį VTD žingsnį galima laikyti ne visai sėkmingu, kadangi praėjusių metų ketvirtą ketvirtį fiksuotas net 19,7 proc. turistų iš Rusijos sumažėjimas. Tam įtakos turėjo ir užsienio politika, susijusi su sunkumais gaunant vizas turistams iš nepriklausomų valstybių sandraugos šalių. Perspektyvoje VTD tikisi, kad Rusijos turistų praradimus kompensuos srautų pakitimas iš kitų, strategiškai svarbių, atvykstamojo turizmo rinkų bei kaimyninių Baltijos šalių. Praėjusiais metais aukščiausias atvykstamojo turizmo pozicijas užėmė Ukraina (+65 proc.) – Rusijai sunaikinus Krymą, dalis ten vykdavusių turistų pasirinko mūsų šalį. Taip pat augo turistų skaičius iš Baltarusijos (+15,9 proc.), Latvijos (+25,9 proc.), JAV (+24,8 proc.), Italijos (+16,9 proc.), Vokietijos, Izraelio, Norvegijos, Japonijos.

Užsienio turistai ir vienadieniai lankytojai vidutiniškai Lietuvoje išleidžia penkis kartus daugiau, nei vietinis keliautojas. Atvykusiųjų išlaidos nuo 2008m. išaugo 39 proc. ir 2013 m. siekė daugiau nei 742 mln.eurų, kai tuo tarpu vietinių turistų išlaidos buvo tik 128 mlrd. eurų arba 4,11 proc. mažiau nei 2008 m. Vidutinės atvykusio turisto dienos išlaidos 2013 m. siekė 83,2 eur., o vietinio 4,5 karto mažiau

18,1 eur. Galima daryti prielaidą, jog skirtumas esti dažniausiai todėl, kad gerokai skiriasi darbo užmokestis, senatvės pensijos, socialinių išmokų dydis, kuris mūsų šalyje yra vienas mažiausių, tačiau pragyvenimo lygis panašus kaip ir visoje Europos Sąjungoje. Be to užsienio turistams paslaugų kainos Lietuvoje lyginant su jų šalies kainomis gerokai mažesnės, todėl jie sau gali leisti gerokai daugiau nei gyvenamojoje šalyje. Vietiniai turistai labiau taupo apsistodami pas gimines ir draugus bei atsisakydami dalies paslaugų.

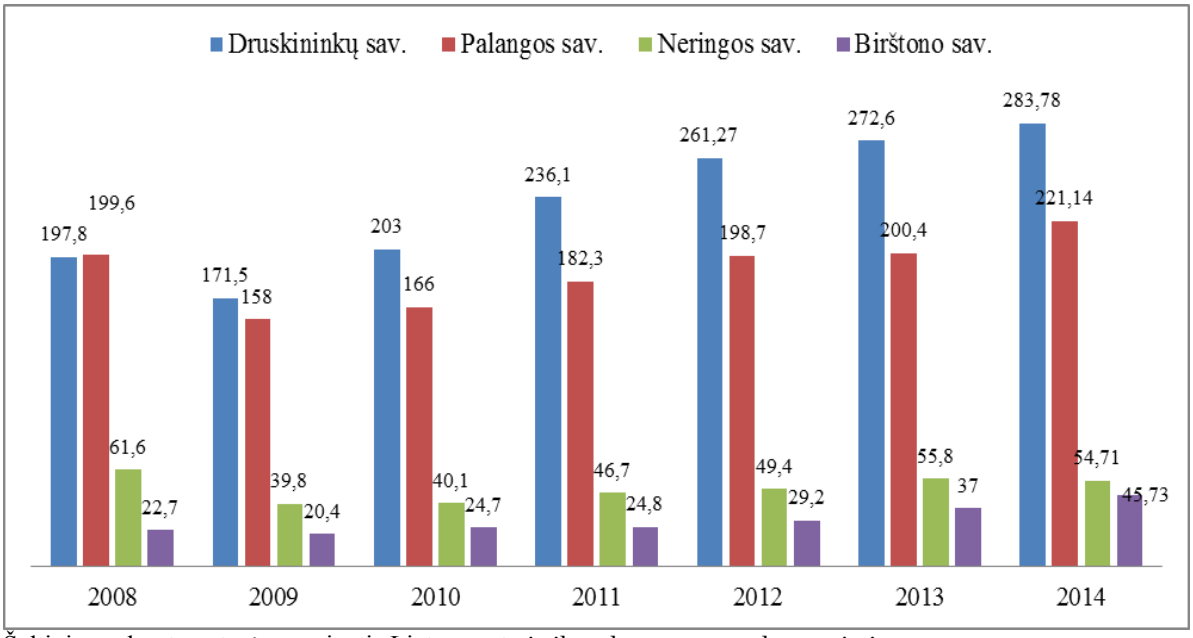
Remiantis Lietuvos Statistikos departamento duomenimis 2013 m. 38,3 proc. arba 734 tūkst. visų atvykusių turistų ir 17,9 proc. arba 556 tūkst. vienadienių lankytojų kaip pirminį kelionės į Lietuvą tikslą įvardijo laisvalaikį, rekreaciją, sveikatinimą. Daugiau kaip 50 proc. 2014 m. apgyvendinimo įstaigose apsistojusių vietinių ir užsienio turistų įvardijo, jog pirminis jų kelionės tikslas yra atostogos ir poilsis. Tačiau prisimenant 16 puslapyje pateiktą keliautojų klasifikacijos schemą negalima atmesti prielaidos, kad dalis turistų, kurie kaip pirminį kelionės tikslą įvardijo verslo interesus, draugų ir giminių lankymą ar apsipirkimą, kaip antriniu kelionės tikslu nepasinaudojo rekreacinėmis, maitinimo, laisvalaikio ir kt. paslaugomis. Lyginant 2013-2008 m. Lietuvą kaip atostogų, laisvalaikio praleidimo šalį pasirinko 5,7 proc. daugiau turistų ir 4 proc. daugiau vienadienių lankytojų. 2013 m. daugiau nei 33 proc. vietinių turistų keliavo laisvalaikio, rekreacijos ir sveikatinimo tikslais, o trečias metų ketvirtis buvo rekordinis - pasižymėjo daugiau nei 7 kartus išaugusiu vietinių turistų skaičiumi, kurie keliavo sveikatinimo ir spa tikslais. 2013 m. vietinių ir atvykusių vienadienių bei užsienio ir vietinių turistų kelionių skaičius pagal kelionės tikslą – laisvalaikį, poilsį ir atostogas, siekė daugiau nei 4,7 mln. Didžiausią dalį jų sudarė vietiniai vienadieniai keliautojai – 2,5 mln.

Apžvelgus bendrą turizmo būklę Lietuvoje toliau bus analizuojama turizmo paslaugų rinkos situacija šalies kurortuose.

2013 m. Palanga pagal populiarumą buvo antras vietinių turistų lankomiausias miestas, o tarp užsienio turistų penktas bei sulaukė 24 proc. arba 334,4 tūkst. turistų kelionių pagal visas aplankytas vietas Lietuvoje, tai 6 proc. daugiau nei 2008m. Reikėtų paminėti, tai jog rusai 2013 m. kasmetiniuose turistiniuose apdovanojimuose „Geriausias Baltijos jūros kurortas“ Palangą išrinko savo favorite, bei įtraukė į dešimties geriausių kurortų Europoje sąrašą. Kiti kurortai turėjo palyginti nedidelį turistų kelionių skaičiaus augimą: Druskininkus aplankė 11,8 proc., (11,3 proc. 2008 m.), Kuršių Neriją 10,6 proc. (9,9 proc. 2008m.), o Birštoną vos 2 proc. (1,2 proc. 2008m.).

2014 m. visose kurortų savivaldybių apgyvendinimo įstaigose buvo apgyvendinta 25,6 proc. arba 605,3 tūkst. visų šalies turistų, kuriems skirta 40,5 proc. arba 2380 tūkst. visų šalyje suteiktų nakvynių skaičiaus. Lyginant su 2008m. rodikliai sumažėjo atitinkamai 0,9 ir 2,6 proc.

Druskininkų ir Palangos savivaldybės sulaukė didžiausio turistų skaičiaus kurortų apgyvendinimo įstaigose (žr. 9 pav).

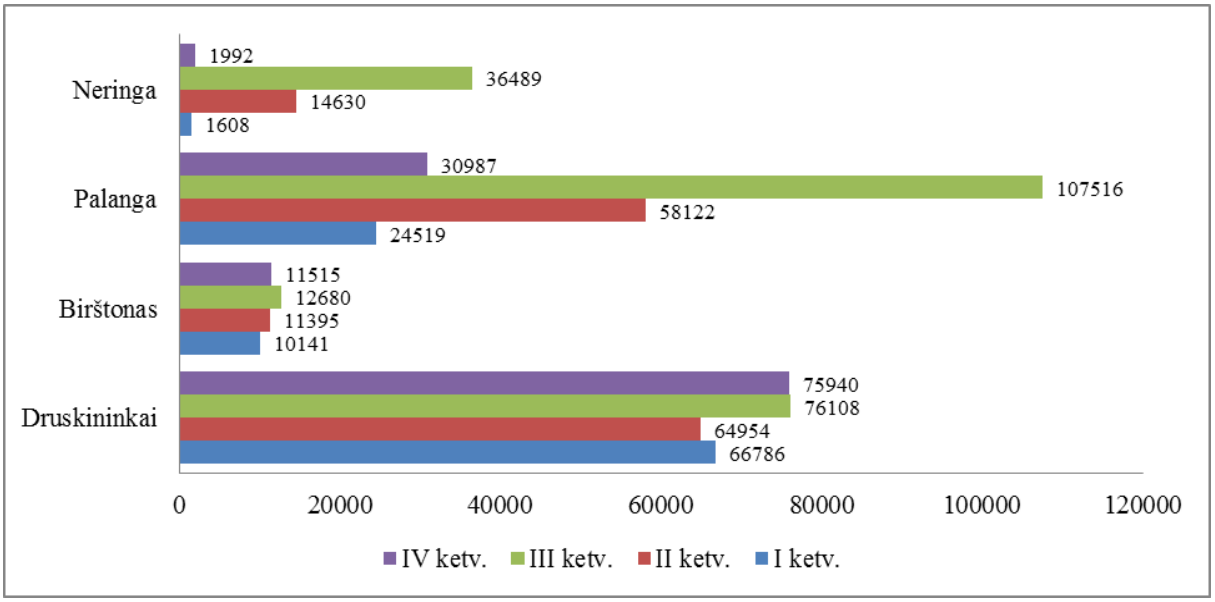


Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

9 pav. Apgyvendintų turistų skaičius kurortų apgyvendinimo įstaigose, tūkst.

Turistų skaičius kurortų savivaldybėse visu analizuojamu laikotarpiu išskyrus krizinius 2009 m. augo. Druskininkuose apgyvendintų turistų skaičius kilo sparčiausiai – 43,4 proc. nuo 2008m. Šiame kurorte visais metų laikais turistų skaičius svyruoja nežymiai, nes siūlomos paslaugos didžia dalimi nepriklausomos nuo sezoniškumo – sanatorinio gydymo ir sveikatinimo įstaigos, spa centrai, vandens parkas, o Snow Arena unikali – tai vienintelis ištisus metus veikiantis žiemos pramogų kompleksas Baltijos šalyse, jau ne vienerius metus atsiduriantis geriausiose pasaulio pramogų kompleksų penketukuose. Birštonas vertinamas kaip integruoto turizmo ir modernaus sveikatos stiprinimo kurortas. Tačiau pagrindinė problema, kodėl Birštonas labai atsilieka nuo kitų Lietuvos kurortų pritraukiant užsienio ir daugiau vietinių turistų yra ta, kad kurorte trūksta kokybiškų rekreacinių paslaugų ir jų įvairovės be to nėra tinkamai išvystyta sveikatinimo paslaugų infrastruktūra[3]. Palangoje ir Neringoje jaučiamas didelis sezoniškumas - turistų skaičius vasarą 2-3 kartus didesnis nei įprastai (žr. 10 pav.).

[3] Europos Sąjungos struktūrinė parama 2007- 2013 m. Prieiga per internetą: http://www.esparama.lt/paraiska?id=39192&pgsz=10 [žiūrėta 2015 02 20]



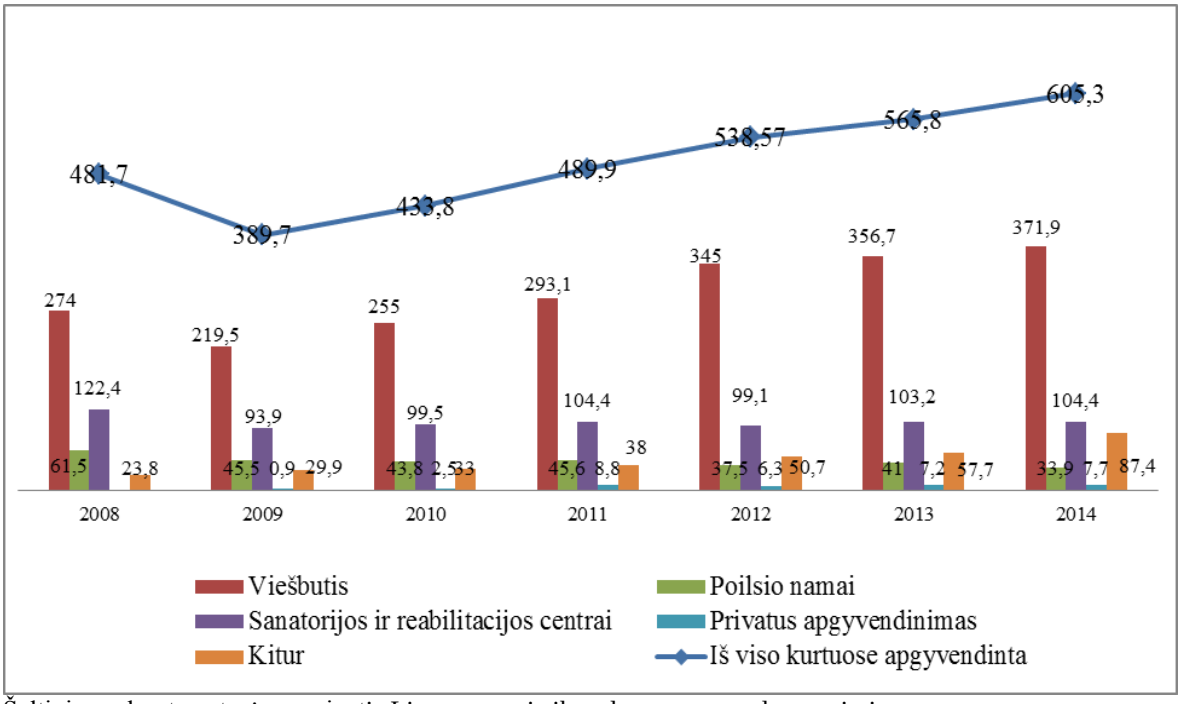
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

10 pav. Turistų skaičius kurortų apgyvendinimo įstaigose 2014m.

Pastebima tendencija, jog šaltuoju metų laiku pajūrio kurortai sulaukia mažai turistų, kadangi siūlomos pramogos nėra pritaikytos žiemos sezonui. Druskininkuose 2014 m. apsistojo 12 proc. (10,9 proc. 2008m.), Palangoje 9,36 proc. (10,9 proc. 2008m.), Neringoje 2,3 proc. (3,3 proc. 2008m.), Birštone 1,9 proc. (1,2 proc. 2008m.) visų šalies turistų, arba atitinkamai 46,8 proc., 36,6 proc., 9,1 proc., 7,5 proc. visų kurortuose viešėjusių turistų.

Apibendrinant turistų skaičiaus kitimo tendencijas šalies kurortų apgyvendinimo įstaigose 2008 – 2014 m. laikotarpiu, galima teigti, jog turistų skaičius auga, tačiau vidutiniai metiniai prieaugio tempai labai svyruoja (2012 m. 48,67 tūkst. 2013 m. 27,23 tūkst., 2014 m. 39,5 tūkst.) ir turi tendenciją lėtėti.

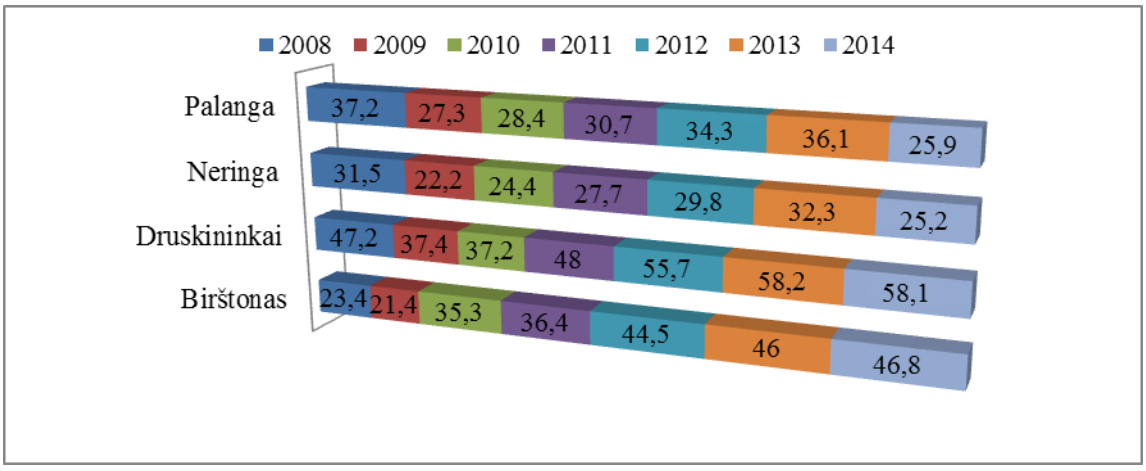
Dažniausiai turistai kurortuose apsistoja viešbutyje, sanatorijoje ir poilsio namuose (žr.11 pav.)



Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

11 pav. Kurortuose apgyvendinta turistų pagal apgyvendinimo įstaigą, tūkst.

Lyginant praėjusius metus su 2008m. viešbutyje apsistojančių turistų skaičius išaugo 4,5 proc. ir siekė 61 proc. 2014 m., arba 2 proc. daugiau nei 2013m. Tačiau remiantis Statistikos departamento duomenimis galima teigti, kad tik Druskininkų savivaldybėje viešbučių užimtumas perkopė 50 proc., prasčiausia situacija Neringoje, kur viešbučių užimtumas siekė 25,2 proc., o ne sezono metu vos 4,5 - 5,1 proc. (žr. 12 pav.).

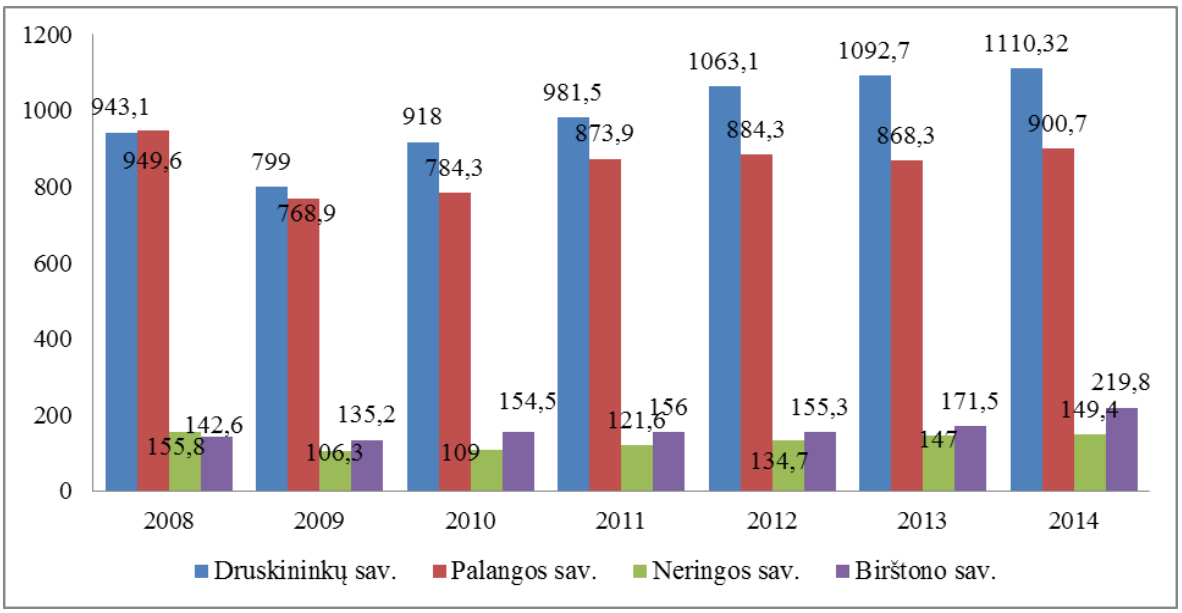


Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

12 pav. Viešbučių numerių užimtumas, proc.

Analizuojant 11 pav. taip pat pastebima, jog lyginant 2014 m. su 2008m. net 7,1 proc. sumažėjo poilsio namų gyventojų skaičius, o specialiose apgyvendinimo įstaigose apsistojo 8,4 proc. mažiau turistų. Sanatorijos ir reabilitacijos centrai daugiausiai turistų sulaukė iš Rusijos, Lietuvos, Baltarusijos ir Vokietijos. Išaugo skaičius turistų, kurie apsistoja pas gimines, draugus ar privataus apgyvendinimo įstaigose. Viso 2014 m. kurortų apgyvendinimo įstaigose apgyvendinta 20 proc. daugiau turistų nei 2008 m. (6,5 proc. 2013 m.).

Didėjant turistų skaičiui kurortinėse savivaldybėse, daugėja ir jiems suteiktų nakvynių skaičius (žr. 13 pav.).

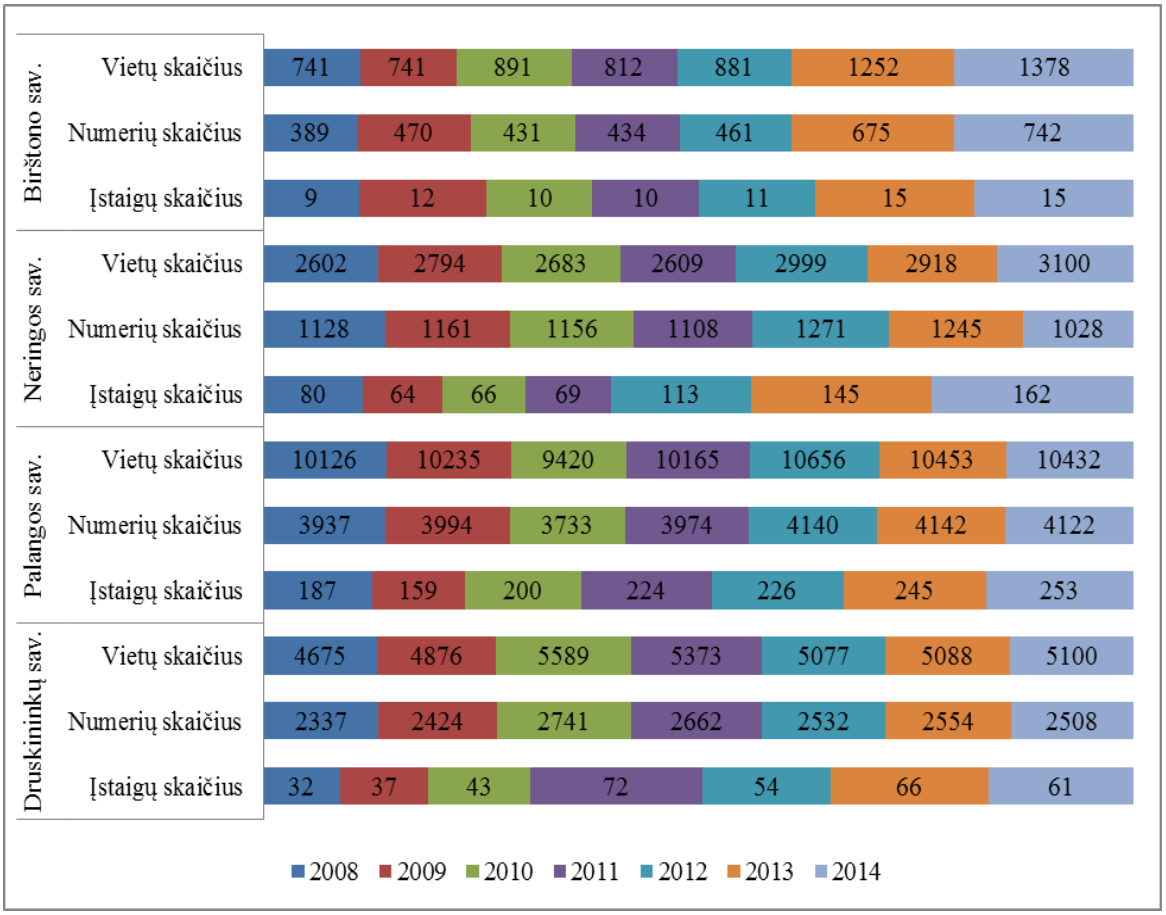


Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

13 pav. Suteikta nakvynių visose kurortų savivaldybių apgyvendinimo įstaigose, tūkst.

Kaip matoma iš 13 pav. apgyvendinimo įstaigose analizuojamu laikotarpiu suteiktų nakvynių skaičius augo, o Druskininkų ir Birštono savivaldybės atsigavo po 2009 m. ekonominės krizės ir viršijo 2008 m. skaičių 15 proc. ir 35,1 proc. Palanga, pagal aplankytų vietų skaičių daugiausiai turistų sulaukęs kurortas, tačiau Druskininkuose turistai viešėjo ilgiau, 2014 m. suteikta 18,88 proc. daugiau nakvynių nei Palangoje. Neringoje 2009 m. suteiktų nakvynių skaičius lyginant su 2008 m. krito drastiškai 46 proc. ir iki šiol nepasiekė ataskaitinių metų lygio, suteikta 6,4 tūkst. mažiau nakvynių nei 2008 m.

Statistikos departamento duomenimis daugiausiai apgyvendinimo įstaigų yra Palangoje, o mažiausiais jų skaičius Birštone (žr.14 pav).

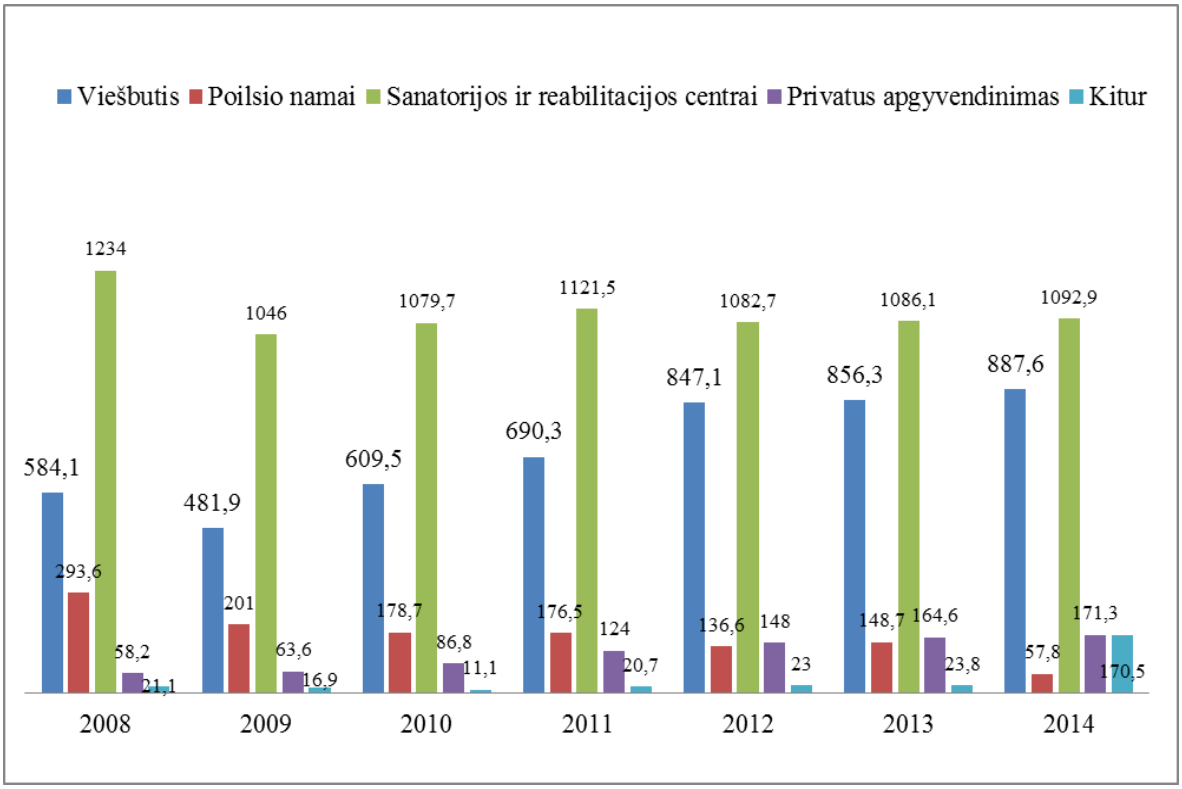


Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

14 pav. Kurortų savivaldybių apgyvendinimo įstaigų rodikliai, vnt.

Palangoje ne tik daugiausiai įstaigų, teikiančių apgyvendinimo paslaugas, tačiau ir numerių bei vietų skaičius didžiausias lyginant su kitomis kurortų savivaldybėmis. Palangos ir Neringos savivaldybėse apgyvendinimo įstaigų skaičius visu analizuojamu laikotarpiu augo. Pateikti skaičiai – metiniai rodikliai, reikėtų pažymėti faktą, jog dvigubai didesnį vietų skaičių turinčioje Palangoje, tiek turistų skaičius, tiek suteiktų nakvynių skaičius buvo gerokai mažesnis nei Druskininkuose. Galima daryti prielaidą, jog Palangoje ir Neringoje – kur jaučiamas didžiausias sezoniškumas, dalis apgyvendinimo įstaigų paslaugas teikia tik vasaros laikotarpiu, o ne sezono metu, apgyvendinimo įstaigos tiesiog yra nenaudojamos, nekuria jokios ekonominės naudos, priešingai – nuostolius, nes jų išlaikymas kainuoja. Birštone pastaruosius pora metų apgyvendinimo įstaigų, numerių ir vietų juose skaičius ryškiai nekinta, nors turistų ir suteiktų nakvynių skaičiai šiame kurorte auga – netolimos ateities perspektyvoje iškyla poreikis apgyvendinimo įstaigų plėtrai.

Daugiausia nakvynių visu analizuojamu laikotarpiu suteikta specialiose apgyvendinimo įstaigose (žr.15 pav.)

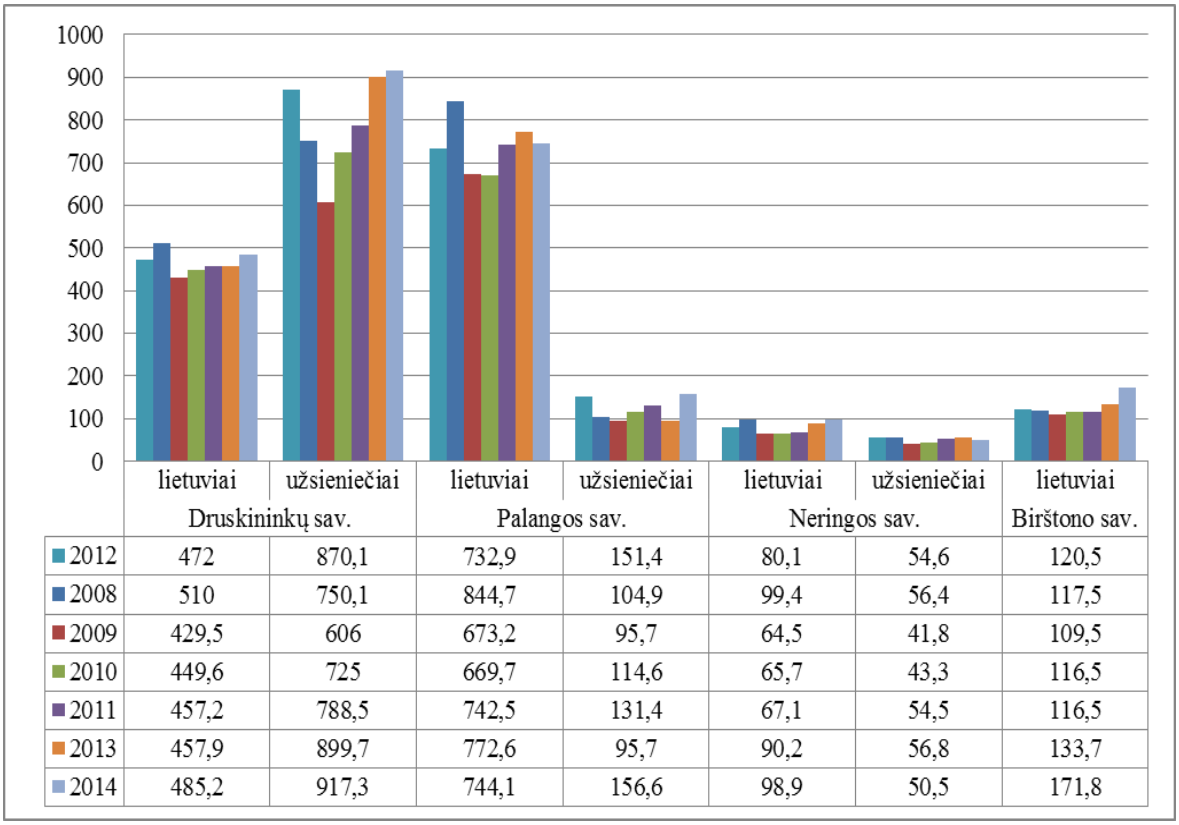


Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

15 pav. Suteiktų nakvynių skaičius kurortuose pagal apgyvendinimo įstaigą, tūkst

Reikėtų pažymėti, kad pateikti sanatorijų ir reabilitacijos centrų skaičiai tik iš trijų savivaldybių, kadangi Neringoje specialių apgyvendinimo įstaigų nėra, nors kaip rodo kitų savivaldybių duomenys paklausa egzistuoja ir gana didelė. Sanatorijose daugiausiai nakvynių suteikta turistams iš Baltarusijos, Rusijos, Vokietijos ir Lietuvos. Sparčiausiai išaugo viešbutyje suteikiamų nakvynių skaičius 46 proc. nuo 2008m., arba 10,9 proc. lyginant su ataskaitiniu laikotarpiu. Privataus apgyvendinimo sektorius taip pat tampa vis populiaresnis, 2008m. - 2014m. nakvynių skaičius išaugo 66 proc. arba 113,1 tūkst. nakvynių.

Pastebima tendencija, jog lietuviai ir užsieniečiai turi savo mylimus kurortus, į kuriuos vyksta dažniausiai - užsienio turistams patraukliausi kurortai yra Druskininkai ir Neringa, 2014 m. apsistojo 40,1 proc. ir 40,3 proc. užsieniečių, visų apgyvendintų kurorte turistų. Palangą vienareikšmiškai galima vadinti mėgstamiausiu Lietuvių poilsio ir laisvalaikio kurortu, minėtu laiku 75,6 proc. šalies piliečių čia ilsėjosi (žr.16 pav.).



	lietuviai	užsieniečiai	lietuviai	užsieniečiai	lietuviai	užsieniečiai	lietuviai
	Druskininkų sav.		Palangos sav.		Neringos sav.		Birštono sav.
2012	472	870,1	732,9	151,4	80,1	54,6	120,5
2008	510	750,1	844,7	104,9	99,4	56,4	117,5
2009	429,5	606	673,2	95,7	64,5	41,8	109,5
2010	449,6	725	669,7	114,6	65,7	43,3	116,5
2011	457,2	788,5	742,5	131,4	67,1	54,5	116,5
2013	457,9	899,7	772,6	95,7	90,2	56,8	133,7
2014	485,2	917,3	744,1	156,6	98,9	50,5	171,8

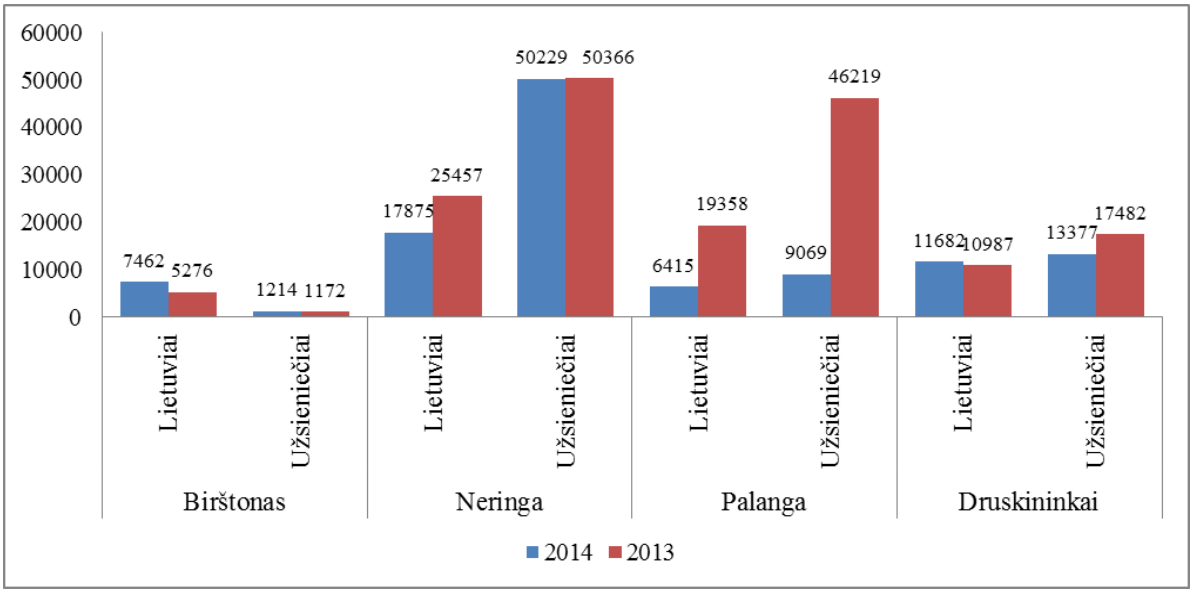
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

16 pav. Kurortų apgyvendinimo įstaigose turistams suteiktų nakvynių skaičius, tūkst.

Nuo 2010 m. užsieniečiams suteikiamų nakvynių skaičius Druskininkuose nuolatos auga, 2014m. suteikta 56 proc. arba 917 tūkst. visų nakvynių, tai 18 proc. daugiau nei 2008 m. (1,9 proc. 2013m.). 2014 m. Druskininkų savivaldybės duomenimis, daugiausiai turistų į kurortą atvyko iš Rusijos, Lenkijos, Baltarusijos, Latvijos, Vokietijos, Izraelio. Lyginant su 2014 m. Turistų atvykstančių iš Rusijos skaičius smuko 16,3 proc., todėl Druskininkai bando pritraukti daugiau baltarusių, kurie renkasi poilsį sanatorijose, viešbučiuose ir išleidžia daugiau pinigų nei iki tol. Praradimą taip pat tikimasi kompensuoti ir srautais iš kitų rinkų - turistams iš Izraelio suteiktų nakvynių skaičius lyginat su 2013 m. išaugo net 40,6 proc., kaimynų latvių ekonomikai atsigavus jų sulaukėme 31,2 proc. daugiau. Palangoje užsieniečiams suteikta vidutiniškai 16 proc. visų nakvynių. Remiantis Palangos turizmo plėtros strategijoje iki 2020m. pateikiamais duomenimis, 2012 m. kurortas sulaukė daugiausia turistų iš Rusijos (47 proc.), Latvijos, Baltarusijos, Estijos, Lenkijos. Vidutinė vieno užsienio turisto viešnagės trukmė siekė 3,1 nakvynės. Birštono savivaldybė pastaruoju metu sulaukia vis didesnio lietuvių turistų susidomėjimo, 2014m. lyginant su 2008 m. vietiniams suteikta 22,1 proc., daugiau nakvynių (31,6 proc. 2013m.). Pradėta taikyti lanksti kainų politika bei išskirtiniai siūlymai tokie kaip

dviejų ar trijų dienų poilsio kompleksai ar kiti specialūs pasiūlymai. Viešbučiai ėmėsi rinkodaros priemonių – siūlydami patrauklius kainos ir kokybės atžvilgiu, trumpalaikio poilsio paslaugų paketus, pasinaudodami įvairesniais reklamos kanalais – spauda, radija, grupinių pirkimų portalais ir kt. Toks taikomas konkurencingas kainos ir kokybės santykis autorės nuomone, paskatino ne vieną lietuvį išbandyti Birštono kurorte siūlomas paslaugas ir pradėti dažniau jame lankytis, kadangi užsieniečiai Birštono kurorte sudaro tik labai mažą dalį – vidutiniškai per metus suteikiama 4,6 proc. visų nakvynių. Kurorto savivaldybės 2013 m. duomenimis daugiausiai nakvynių suteikta turistams iš Vokietijos (59 proc.), Rusijos, Latvijos, tačiau ilgiausiai Birštone ilsisi turistai iš Izraelio (vid. 23 paras). Neringos kurortas dažnai vertinamas kaip prabangos kurortas, nes siūlomų paslaugų kainos didesnės nei kituose šalies kurortuose. Todėl šį kurortą labiausiai vertina turistai iš Vokietijos, Rusijos, Suomijos, Estijos, Baltarusijos. Siekiant išlaikyti pritrauktų vietinių turistų skaičių ir didinti užsienio turistų srautus, kad poilsiautojas sugrįžtų dar ne kartą, būtina didinti kurorto konkurencingumą šalies ir pasaulio mastu - gerinant ir plečiant kurorto infrastruktūrą, bei siūlomų paslaugų pasirinkimą.

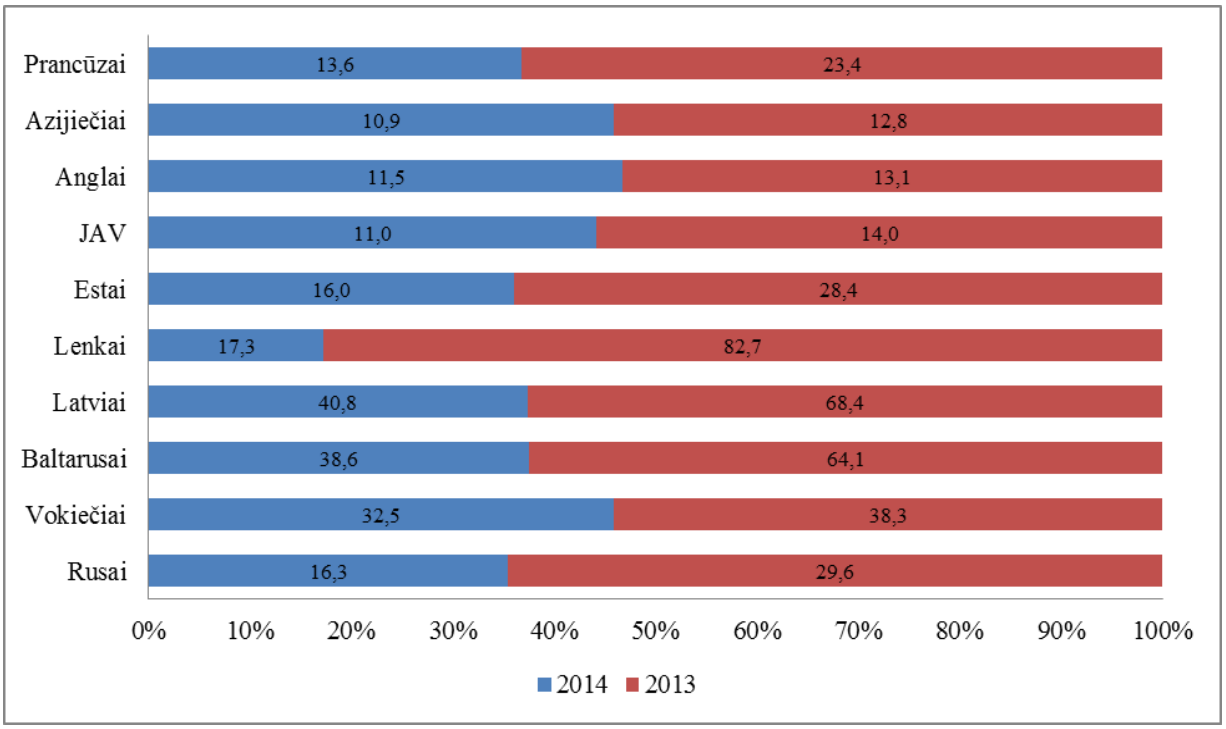
Analizuojant kurortų savivaldybių turizmo informacijos centrų (toliau – TIC) duomenis, pastebima tendencija, jog šio centro paslaugomis dažniausiai naudojasi užsienio turistai (žr.17 pav.)



Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis.

17 pav. Lietuvos kurortų turizmo informacijos centrų lankytojai, tūkst.

Žvelgiant į 17 pav. matoma, jog tik Birštono savivaldybės turizmo informacijos centras 2014m. sulaukė daugiau turistų nei 2013 m. Palangoje buvo didžiausias TIC lankytojų sumažėjimas. Daugiausiai užsienio turistų kurortų TIC sulaukė iš Rytų ir Vakarų rinkų (žr. 18 pav.).



Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis.

18 pav. Užsienio turistų, apsilankiusių kurortų TIC pasiskirstymas pagal šalis (pateikiami duomenys apie šalis, iš kurių turistų buvo daugiausiai), tūkst.

Remiantis kurortų savivaldybių turizmo informacijos centrų duomenimis, 18 pav. pateiktas dešimtukas didžiausių atvykstamojo turizmo rinkų, pagal apsilankiusių turistų skaičių iš atitinkamos šalies turizmo informacijos centuose. Matyti, jog iš visų atvykstamojo turizmo rinkų lyginant su 2013m. TIC lankytojų mažėjo, didžiausias skaičiaus kritimas fiksuojamas lenkų turistų – net 7,8 karto lyginant su 2013 m. Neringoje buvo didžiausias skaičius turistų apsilankančių TIC, 2014 m. daugiausia užsienio turistų buvo iš Vokietijos apie 30 tūkst. Druskininkuose, Palangoje, Birštone vienareikšmiškai daugiausiai lankytojų informacijos centruose iš Rusijos, atitinkamai 5,8 tūkst., 3,3 tūkst ir 0,4 tūkst.

Atlikus rekreacinio turizmo paslaugų rinkos Lietuvos kurortuose tendencijų analizę galima konstatuoti, kad pagrindiniai rekreacinio turizmo paslaugų rinkos pokyčius įtakojantys ir plėtra lemiantys veiksniai šiuo metu yra šie (žr. 19 pav.)



Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis atlikta analize

19 pav. Pagrindiniai rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijas Lietuvos kurortuose lemiantys veiksniai (darbo autorės nuomone)

Žvelgiant į ateities perspektyvą, Lietuvos pramonininkų konfederacija prognozuoja, jog šalyje mažės laisvalaikio turistų skaičius, kuriuos pakeis verslo turistų banga. Tačiau, tai daugiau paveiks didžiuosius šalies miestus kur yra geras susisiekimas, daugiau konferencijų salių, įsikūrę daugiau aukštesnės klasės apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių, restoranų, bankų ir kitų įstaigų. Verslo turistui svarbus laikas ir paslaugų prieinamumas - greitas ir patogus reikalų sutvarkymas, aukšta paslaugų kokybė. Šalies kurortuose verslo turizmas nėra pakankamai išplėtotas: prastas susisiekimas, nėra modernių konferencijų salių, nėra pakankamai bankų ir kt. įstaigų. Palangos oro uoste tiesioginiai skrydžiai yra tik į 4 miestus, Birštonas nuo Kauno nutolęs apie 40 km., o Druskininkai nuo Vilniaus 120 km. Patekimas į Neringa dar sudėtingesnis ir atimantis laiko. Todėl į šalies kurortus daugiau trauks tie asmenys, kurie nėra taip apriboti laiko ir galės pasinaudoti įvairiomis paslaugomis arba verslo asmenys grįžtantys į šalį atostogų metu. Tačiau aukštos kokybės paslaugas norintiems gauti žmonėms kurortuose, turi būti sudarytos atitinkamos sąlygos, todėl teikiamų paslaugų ir infrastruktūros plėtra yra neišvengiama.

Dėl nestabilios geopolitinės situacijos bei ekonominių pokyčių Europos Rytuose, Lietuva turi sparčiai persiorientuoti į kitas rinkas. Ekonominė analizė atskleidė, kad vis dar orientuojamės į Rytų Europos rinkas, todėl būtina ieškoti naujų nišų ir bandyti įsitvirtinti. Kaip teigiama 2015 m. turizmo lūkesčių pristatymo pranešime, turistai iš vakarų, dėl Rusijos – Ukrainos politinės krizės patiria nesaugumo jausmą ir nesirenka Lietuvos kaip potencialios atostogų šalies, kadangi Lietuva dažnai vis dar suvokiama kaip buvusi Tarybų Sąjungos dalis.

Nors šiais metais šalis minėjo 25-erius Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo metus. Lietuva ne tik Europos Sąjungos narė nuo 2004 m., tačiau nuo 2015 m. sausio 1d. įsivedė eurą ir tapo 19-ąja euro zonos nare. Tai didelis pliusas, kuris sudaro prielaidas sulaukti daugiau turistų iš įvairesnių rinkų. Be to, Lietuva 2014 m. pabaigoje - 2015 m. pradžioje susilaukė kaip niekad didelio dėmesio ir pripažinimo, kurio pagrindinė priežastis kaip rašoma daugelyje šaltinių – galutinis atsiskyrimas nuo Tarybų Sąjungos įsivedant bendrą ES valiutą eurą. Didžiausias pasaulyje kelionių gidų leidėjas „Lonely Planet“ Lietuvą išskyrė kaip trečią geriausią lankytiną šalį 2015m. Labiausias giriamas Vilniaus senamiestis ir unikali Kuršių nerija, taip pat kaip viena iš dešimties lankytinų vietų pažymėti Druskininkai. Į Lietuvą kviečia ir Jungtinių Amerikos Valstijų portalas “ForbesLife“ – pateikdamas Lietuvą kaip vieną iš trijų šalių, kurią verta 2015m. pamatyti - giriamas Vilniaus senamiestis bei Kuršių nerija, kuri aprašoma kaip daugiau nei 96 km ilgio pusiasalis su įspūdingais paplūdimiais, miškais bei didžiausiomis smėlio kopomis. Šie pripažinimai spaudoje vertinami kaip „Oskaras“ Lietuvai, kuriuo šalis privalo pasinaudoti pritraukiant daugiau turistų. Tik panašu, kad tam trukdo Europos Rytuose tvyranti geopolitinė situacija, bei turizmo rinkos trūkumai tiek bendrąja prasme tiek kurortinėse savivaldybėse, todėl būtina imtis atitinkamų veiksmų siekiant išnaudoti turimą potencialą, kol jis dar neišblėso.

2.4. Kurortų savivaldybių biudžeto formavimas ir naudojimas

Kurortai kaip ir visos Lietuvos savivaldybės turi savarankišką biudžetą, kurį tvirtina savivaldybės taryba. Tai pajamų ir asignavimų planas biudžetiniams metams (žr.4 lentelę).

4 lentelė. Kurortų savivaldybių biudžetų įgyvendinimo rodikliai, tūkst. eur.

	2013 m.				2014 m. I-III ketv.			
	Druskininkai	Biršonas	Neringa	Palanga	Druskininkai	Biršonas	Neringa	Palanga
VISO ĮPLAUKŲ	**17132,7**	**7193,3**	**8368,2**	**19580,7**	**12910,4**	**5581,1**	**6560,9**	**14232,7**
Mokesčiai	7595,3	1581,1	5510,3	9826	6234,4	1340,8	4844,9	7606,9
Dotacijos	7156,7	4444,5	1610,1	6994,5	4921,4	3448,7	965,6	3960,7
Kitos pajamos	811,5	194,4	383,2	1656,6	597,2	146,2	251,4	808,5
Materialiojo ir nematerialiojo turto realizavimo pajamos	4,9	0	0	256,8	25,7	15,7	0	93,8
VISI MOKESČIAI, DOTACIJOS, PAJAMOS, SANDORIAI	15576,3	6226,5	7504,9	18742,7	11778,7	4951,6	6061,9	1247
Įplaukos iš finansinio turto ir įsipareigojimų	1556,4	966,8	863,3	838	1131,7	0	499	1762,8
VISO IŠMOKŲ	**17211,3**	**7131,4**	**8252,3**	**19320,3**	**12806,9**	**5607,3**	**5923,5**	**14576,8**
LĖŠŲ LIKUTIS ATASKAITINIO LAIKOTARPIO PABAIGOJE	879	1451,1	716	1451,2	982,6	152	1416,8	421,3

Šaltinis: Sudaryta autorės remiantis kurortų savivaldybių pateiktomis biudžeto vykdymo ataskaitomis.

2013m. Palangos, Birštono ir Neringos savivaldybių pajamos buvo didesnės už išlaidas, Druskininkų savivaldybės išlaidos viršijo pajamas. Sėkmingas laikotarpis Palangos savivaldybei leido metus baigti su 1,33 proc. arba 260,4 tūkst. eurų pajamų rezervu. Lyginant kurortų savivaldybių 2014m. I-III ketv. Palangos ir Birštono savivaldybių išlaidos viršijo pajamas, atitinkamai 344,1 tūkst. ir 26,2 tūkst. eurų, o Druskininkų, Neringos savivaldybių pajamos viršijo išlaidas 103,5 tūks. ir 637,4 tūkst, eurų.

Palangos savivaldybė nuo patikslinto 2013 m. ataskaitinio laikotarpio plano atsiliko 34 tūkst. eur. arba 0,18 proc. Druskininkai surinko 206,94 tūkst. arba 1,2 proc., Neringos savivaldybė 205,81 tūkst. eur. arba 2,40 proc. mažiau pajamų nei planavo, Birštono savivaldybė nuo plano atsiliko daugiausiai 356,29 tūkst. arba 4,72 proc. Vertinant 2014 m. I-III ketv. daugiausiai nuo patikslinto ataskaitinio laikotarpio biudžeto pajamų plano atsiliko Palangos savivaldybė surinkusi 12,94 proc. mažiau pajamų nei planavo, tuo tarpu Neringos savivaldybė su kaupu (105 proc.) įvykdė ataskaitinio laikotarpio biudžeto planą.

Neringos savivaldybės didžiausias pajamų šaltinis – pagrindiniai mokesčiai 65,9 proc. visų pajamų, 36 proc. šių pajamų dalį sudaro gyventojų pajamų mokestis savivaldybių išlaidų struktūroms

išlyginti. Kai tuo tarpu Birštono savivaldybė iš pajamų ir pelno mokesčių surinko tik 22 proc. visų pajamų, tik 48 proc. jų sudarė gyventojų pajamų mokestis. Palangos ir Druskininkų savivaldybės iš pagrindinių mokesčių į savivaldybės biudžetą surinko atitinkamai 44,34 ir 50,18 proc. visų pajamų. 2014 m. I-III ketv. duomenimis Neringos savivaldybė iš mokesčių surinko 73,5 proc. visų ataskaitinio laikotarpio patikslinti plano pajamų, Palangos ir Druskininkų savivaldybės iš pagrindinių mokesčių surinko atitinkamai 53,45 proc. ir 48,29 proc. visų pajamų, Birštono mažiausiai 24,02 proc. 2014 m. savivaldybėms tenkanti gyventojų pajamų mokesčio dalis buvo padidinta iki 67,18 proc., o nuo 2015 m. ji dar padidėjo iki 72,15 proc., tai turėtų padėti savivaldybėms surinkti daugiau pajamų iš mokesčių bei leisti būti savarankiškesnėms paskirstant biudžeto lėšas.

2013 m. Birštono savivaldybės biudžeto pajamų pagrindinis šaltinis buvo dotacijos 61,79 proc. visų pajamų. Daugiausia gaunama dotacijų gaunama einamiesiems mokėjimams - šių pajamų dalis sudaro 91,7 proc. Mažiausiai dotacijų gauna Neringos savivaldybė – 19,25 proc. visų biudžeto pajamų. Palangos savivaldybė gavo 6994,53 tūkst. eur. dotacijų arba 35,72 proc. visų pajamų, kurių didžiausia dalis kaip ir visose savivaldybėse gauta einamiesiems tikslams 70,34 proc. Druskininkų savivaldybėje pajamos iš dotacijų buvo procentaliai panašios kaip ir iš mokesčių, bei sudarė 41,78 proc. visų pajamų, didžiausia dalis kaip ir Neringos bei Palangos savivaldybėse skirta mokinio krepšeliui finansuoti 52,42 proc. nuo einamųjų mokėjimų. Analizuojant 2014 m. I-III ketv. galima sakyti, jog Neringos savivaldybė kaip ir 2013m. gavo mažiausiai dotacijų lyginant su kitomis kurortu savivaldybėmis 14,72 proc., Palangos savivaldybė teko 27,8 proc., o Druskininkų 38,1 proc. dotacijų nuo visų pajamų, o didžiausia šių pajamų dalis kaip ir 2013 m. buvo skirta mokinio krepšeliui finansuoti. Birštono savivaldybėje dotacijos sudarė net 61,79 proc. visų pajamų. Apibendrinant galima teigti, kad Birštono savivaldybė mažiausiai savarankiška, kadangi pagrindinis pajamų šaltinis valstybės lėšos.

2013 m. Druskininkų savivaldybė iš rinkliavų surinko 1419,61 tūkst. eur., kurių vietinių rinkliavų dalis sudarė 98 proc. iš jų daugiau nei 440 tūkst. eur. už vadinamą "pagalvės mokestį". Didžiausią šių lėšų dalis skiriama gėlynų priežiūrai ir įrengimams, turizmo rinkodaros priemonėms ir kurorto infrastruktūros tvarkymui. Palangos savivaldybė iš rinkliavų biudžetą papildė 1602,24 tūkst. eur. iš jų 96,82 proc. gauta iš vietinių rinkliavų, kurių 215,2 tūkst. eurų surinkta už paros nakvynę Palangoje. Tiesa, reikėtų pastebėti, jog Druskininkų taikomas vietinės rinkliavos mokestis yra 0,2 euro centų didesnis nei Palangoje ir siekia 0,5 euro centų už suteiktą vieną nakvynę. Kaip skelbiama Druskininkų savivaldybės internetiniame puslapyje nuo 2015 m. 04 01d. vietinė rinkliava už naudojimąsi Druskininkų kurorto viešąja infrastruktūra kilo dvigubai ir siekia 1 eurą, taip tikimasi surinkti dar daugiau pajamų i savivaldybės biudžetą. Neringos savivaldybė 2013 m. surinko 1582,49 tūkst. eur.

rinkliavos pajamų, kurių 99,32 proc. sudarė vietinės rinkliavos mokesčiai. Didžiausią dalį jų savivaldybė surenka už leidimą įvažiuoti mechaninėmis transporto priemonėmis į Valstybės saugomą Kuršių nerijos nacionalinio parko Neringos savivaldybės administruojamą teritoriją. Tuo tarpu Birštono savivaldybė netaiko mokesčių už nakvynę ar įvažiavimą, todėl surinkta suma siekia vos 162,25 tūkst. eur., tai net 9-8 kartus mažesnė suma nei kituose trijuose kurortuose. 2014 m. I-III ketv. kurortų savivaldybėms buvo sėkmingesni - Neringos savivaldybei pavyko surinkti 91 proc. Palangos 97 proc., Birštono 95,7 proc. 2013 m. rinkliavų dalies. Kas nusako, jog kurorto viešąja infrastruktūra bei apgyvendinimo paslaugomis naudojosi daugiau žmonių ir/arba dažniau. Druskininkų savivaldybei laikotarpis nebuvo toks palankus, todėl pajamų dalis iš rinkliavų sudarė 66,96 proc. 2013 m. sumos už vietines ir valstybės rinkliavas, to viena iš priežasčių galėtų būti sumažėję turistų skaičius šiame kurorte.

Išlaidų pasiskirstymas kurortuose ne visai nevienodas, kadangi kurortų prioritetai skiriasi. 2013m. visuose kurortinėse savivaldybėse švietimui teko didžiausia dalis išlaidų. Daugiausiai lėšų nuo visų savivaldybės išlaidų skyrė Palanga 39,01 proc. arba 7533,57 tūkst. eurų, mažiausiai Neringos savivaldybė 19,43 proc. arba 1603,49 tūkst. eurų. Druskininkų savivaldybė prioritetą skyrė socialinei apsaugai 17,42 proc. Birštono savivaldybė 17,64 proc. kultūrai ir religijai, Neringos ir Palangos savivaldybės prioritetą teikė bendrųjų savivaldybės paslaugų apmokėjimui 17,52 proc. ir 13,7 proc. Mažiausiai išlaidų Druskininkuose skirta sveikatos apsaugai – vos 0,06 proc., Birštono, Neringos ir Palangos savivaldybėse – gynybai – savivaldybės išlaidų dalis nesiekė daugiau 0,25 proc.

2014 m. Neringos savivaldybės biudžeto asignavimai turizmo rekreacijos ir smulkiojo bei vidutinio verslo plėtros programai siekė 122,7 tūkst. eur., Birštone ši dalis sudarė 89,7 tūkst., Druskininkuose turizmo plėtrai skirta net 632,1 tūkst eur. Palangos savivaldybė neišskyrė konkrečiai su turizmu susijusios programos finansavimo, todėl tiksliai vertinti sunku. 2015m. turizmo programos įgyvendinimui Birštono savivaldybė skirs net 51,9 proc. daugiau lėšų, Neringos 18,5 proc., o tuo tarpu Druskininkų savivaldybė sumažino asignavimų lėšas net 240,9 tūkst. eurų arba 38,1 proc.

Kaip teigiama Lietuvos respublikos kurortų raidos koncepcijoje (2002) vienas iš pagrindinių rodiklių, apibūdinančių kurortų materialinės bazės plėtimą bei atnaujinimą, – materialinių investicijų dydis. Palangoje 2013 m. materialinės investicijos buvo didžiausios iš visų kurortų savivaldybių 39, 4 tūkst. eur., mažiausios Birštone 4,66 tūkst. eur.

Bendrosios Lietuvos kurortų raidos tendencijos rodo, jog užsienio investuotojų susidomėjimas mūsų šalimi kasmet, nors ir ne visada žymiai, tačiau didėja. 2013m. tiesioginiams užsienio investuotojams iš visų Lietuvos kurortų patraukliausia buvo Palanga, skirta daugiau nei 31,09 mln. eur.

lėšų. Birštono savivaldybei kyla sunkumų pritraukiant tiesiogines užsienio investicijas, 2013m. jų dalis sudarė vos 0,15 mln. eur. Labiausiai išaugo tiesioginių užsienio investicijų dalis Druskininkų savivaldybėje 22,76 mln. eur, tai net 5,66 mln. eur daugiau nei 2012 m. Neringos savivaldybei tenkanti tiesioginių užsienio investicijų dalis 1,02 mln eur buvo didesnė nei 2012 m.

Apibendrinus kurortų savivaldybių 2013 m. ir 2014 m. I-III ketv. analizę galima teigti, kad Neringos savivaldybė savarankiškiausia, kadangi didžiausia dalis pajamų surenkama iš mokesčių. Birštono savivaldybė priešingai, nes daugiau nei 60 proc. pajamų sudaro valstybės dotacijos. Druskininkų savivaldybė iš visų kurortų teritorijų daugiausiai investuoja į turizmo plėtrą, todėl ne veltui turistų ir suteiktų nakvynių skaičius didžiausias šioje savivaldybėje. Druskininkų savivaldybė surenka daugiausiai lėšų už naudojimąsi kurorto viešąja infrastruktūra, kadangi tiek suteiktų nakvynių skaičius tiek taikomas mokesčio dydis yra didesnis nei Palangoje. Nuo šių metų į savivaldybių biudžetus tenkanti gyventojų pajamų mokesčio dalis didės, todėl tikimasi, kad savivaldybės taps savarankiškesnės ir surinks daugiau pajamų i biudžetą bei tikslingai juos paskirstys atsižvelgiant į potencialias kurortų plėtros vystymo galimybes.

2.5 Europos Sąjungos struktūrinių fondų parama Lietuvos kurortams

Europos Sąjunga (toliau ES) siekia tolygaus ekonomikos išsivystymo ir augimo visose ES šalyse bei regionuose. ES vykdomos bendrosios sanglaudos politikos tikslas ir yra skirtas mažinti socialinius ir ekonominius skirtumus tarp ES šalių narių ar atskirų regionų. ES kiekvienais metais rengia metinį ES biudžetą, kuriame numatyta kiek atitinkamais metais ES numato išmokėti lėšų. Šiai politikai skiriama daugiau kaip 1/3 ES biudžeto. ES biudžetą rengia ir sprendimus dėl biudžeto tvirtinimo priima Europos Taryba ir Parlamentas. Kas mėnesį šalys narės gauna prašymą pervesti tam tikrą sumą per tam tikrą laikotarpį į ES biudžetą, iš kurio vėliau paskirstoma finansinė parama. Jei laiku, iki nurodytos datos, nepervedami pinigai šalis narė moka delspinigius. Lietuvai ES paramos lėšos iš Europos Komisijos sąskaitos pervedamos į valstybės iždo sąskaitą. ES Sanglaudos politika šalyje įgyvendinama per:

- Europos socialinį fondą – socialinių problemų sprendimas (užimtumas, švietimas, moksliniai tyrimai ir technologinė plėtra)
- Europos regioninės plėtros fondą – investicijos į gamybą, infrastruktūrą, darbo vietų kūrimas bei parama smulkiam ir vidutiniam verslui, technologijų plėtra.
- Sanglaudos fondą – parama nukreipta į didelius transporto ir aplinkos apsaugos projektus.

- Kitas finansines priemones (ES struktūrinė parama 2007-2013 m.).

2007-2013 m. laikotarpiu Lietuvos turizmo sektorius gavo ES Struktūrinių fondų paramą, įgyvendinant Sanglaudos skatinimo veiksmų programą. Šios programos pirmas prioritetas „Vietinė ir urbanistinė plėtra kultūros paveldo ir gamtos išsaugojimas bei pritaikymas turizmo plėtrai“, siekiant skatinti atvykstamąjį ir vietinį turizmą, naudojant gamtos išteklius, kultūros paveldą ir sukuriant palankesnes aktyvaus poilsio sąlygas.

Šiuo metu Ūkio ministerijai pateiktas svarstyti parengtas kvietimų teikti paraiškas skelbimo, projektų sąrašas 2014-2020 m., kuriame įtraukas ir turizmo finansavimas. Numatytos tokios veiksmų programos prioriteto priemonės kaip: „Prioritetinių turizmo plėtros regionų e-rinkodara“, „Nacionalinių turizmo maršrutų, trasų ir produktų rinkodara bei turizmo ženklinimo infrastruktūros plėtra“, „Savivaldybes jungiančių turizmo trasų ir turizmo maršrutų informacinės infrastruktūros plėtra“ ir kt.

Viso 2008 sausio 1d. - 2013 gruodžio 31d. buvo užregistruotos 464 paraiškos iš jų 289 patvirtintos finansuoti. Bendra prašomų lėšų suma siekė daugiau nei 305,6 mln. eurų, skirtas finansavimas sudarė daugiau kaip 250 mln. eurų. Kurortų savivaldybės pateikė 60 paraiškų, patvirtinta finansuoti 40. Pateiktų paraiškų suma sudarė daugiau nei 77,3 mln eurų. Kurortinėms savivaldybėms skirtas finansavimas siekė 48,2 mln eurų, iš jų ES lėšos sudarė daugiau kaip 47,6 mln. eurų arba 98,8 proc. viso kurortinėms savivaldybėms skirto finansavimo.

5 lentelė. Kurortų savivaldybių pateiktos paraiškos pagal programą

Programos kodas	Prašoma lėšų suma, Eur	Skirtas finansavimas, eur	Skirto finansavimo ES dalis, eur	Projektams jau išmokėta lėšų, eur	Iš jų ES lėšos, eur.	Įsisavinta lėšų, proc.
VP3-1.3-ŪM-01-V	20822200,46	20471595,39	20471595,39	14054873,35	14054873,4	68,7
VP3-1.3-ŪM-02-V	11481694,96	9655519,35	9064839,48	1989842,45	1989842,45	22,0
VP3-1.3-ŪM-03-V	0	0	0	0	0	0
VP3-1.3-ŪM-04-V	45759,96	41986,5	41986,5	41986,5	41986,5	100
VP3-1.3-ŪM-05-R	744125,9	645883,98	645883,98	645883,98	645883,98	100
VP3-1.3-ŪM-06-K	44300108,11	17434836,57	17434836,57	12062870,58	12062870,6	69,2

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis pateiktais duomenimis

Kurortų savivaldybėse turizmo plėtrai skirtas finansavimas sudarė 62,3 proc. visos prašytos sumos, 98,77 proc. jos finansuoja Europos Sąjunga. Bendrai projektų įgyvendinimui jau išmokėta daugiau kaip 28,79 mln eurų, arba įsisavinta 59,8 proc. visų lėšų ir įgyvendinti 22 projektai. Įsisavinta Europos Sąjungos paramos lėšų dalis sudarė 60,4 proc.

12 projektų vis dar įgyvendinami, kurių lėšų suma sudaro daugiau nei 19,4 mln eurų. Nutraukti 6 projektai, kuriems skirto finansavimo suma buvo daugiau nei 2,6 mln eurų. Visi nutraukti projektai

buvo patvirtinti pagal šeštąją programą - turizmo paslaugų (produktų) įvairovės plėtra ir turizmo paslaugų kokybės gerinimas.

Nebuvo gautas nei vienas prašymas pagal VP3-1.3-ŪM-03-V programą - Nacionalinės svarbos turizmo projektai. Vos vienas projektas pateiktas ir buvo finansuotas pagal ketvirtąją programą - turizmo informacinių paslaugų ir infrastruktūros plėtra ir turizmo rinkodaros skatinimas. Daugiausiai projektų pateikta (33), tačiau daugiausiai neskirtas finansavimas (15), o 6 nutraukti pagal šeštąją programos priemonę.

6 lentelė. Birštono savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu, pagal veiksmų programos prioriteto priemones

Programos kodas	Prašoma lėšų suma, eur	Projektui skirtas finansavimas, eur	Skirto finansavimo ES dalis, eur	Projektams jau išmokėta lėšų, eur	Iš jų ES lėšos, eur	Įsisavinta lėšų, proc.	Viso projektų skaičius	Patvirtintų projektų skaičius
VP3-1.3-ŪM-01-V	4808226,74	4286454,23	4286454,23	2485901,05	2485901,05	58,0	5	4
VP3-1.3-ŪM-02-V	1448100,09	1366007,59	1366007,59				1	1
VP3-1.3-ŪM-05-R	135397,36	82539,97	82539,97	82539,97	100	100	1	1
VP3-1.3-ŪM-06-K	1303006,54	0	0	0	0	0	2	0

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis www.esparama.lt pateiktais duomenimis

Kaip matyti iš lentelės daugiausia projektų pateikta pagal pirmąją veiksmų programos prioriteto priemonę. Didžiausia lėšų dalis skirta Birštono miesto centrinio parko sutvarkymui ir pritaikymui aktyviam poilsiui ir turizmui 1,88 mln eurų. Taip pat paramos lėšomis finansuotas dviračių trasų įrengimas ir plėtra, mineralinio vandens panaudojimas poilsiui ir turizmui bei Birštono kultūros paveldo vertybių pritaikymas turizmui.

7 lentelė. Druskininkų savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu pagal veiksmų programos prioriteto priemones

	Prašoma lėšų suma, eur	Projektui skirtas finansavimas, eur	Skirto finansavimo ES dalis, eur	Projektams jau išmokėta lėšų, eur	Iš jų ES lėšos, eur	Įsisavinta lėšų, proc.	Viso projektų skaičius	Patvirtintų projektų skaičius
VP3-1.3-ŪM-01-V	14625810,9	13654236,4	13654236,43	11568972,3	11568972,3	84,7	4	3
VP3-1.3-ŪM-05-R	405468,03	405468,03	405468,03	405468,03	405468,03	100	1	1
VP3-1.3-ŪM-06-K	16572806,8	8578340,43	8578340,43	5963943,42	5963943,42	69,5	12	6

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis www.esparama.lt pateiktais duomenimis

Druskininkų savivaldybei skirtas didžiausias finansavimas 22,6 mln eurų. Didžiausia projekto įgyvendinamo pagal pirmąją programą vertė siekė daugiau nei 11, 56 mln eurų, tai Druskininkų uždarų kalnų slidinėjimo trasų su dirbtine sniego danga įrengimas, kitaip dar žinoma kaip Snow Arena. Po daugiau nei 2 mln eurų skirta reabilitacijos centro statybai, bei didžiausio Baltijos šalyse sveikatinimo paslaugų komplekso kūrimui - sveikatingumo centro „RADNYČĖLĖ“ gydyklų rekonstravimui. Taip pat finansuoti projektai, susiję su senųjų tradicijų atgaivinimu istoriniame sveikatingumo parke, konferencijų centro įkūrimui, „Draugystės“ sanatorijos modernizavimui ir kt.

8 lentelė. Palangos savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu pagal veiksmų programos prioriteto priemones

	Prašoma lėšų suma, eur	Projektui skirtas finansavima, eur	Skirto finansavimo ES dalis, eur	Projektams jau išmokėta lėšų, eur	Iš jų ES lėšos, eur	Įsisavinta lėšų, proc.	Viso projektų skaičius	Patvirtintų projektų skaičius
VP3-1.3-ŪM-01-V	2401832,85	2530904,73	2530904,73				2	2
VP3-1.3-ŪM-02-V	19380107,7	8197323,68	7606643,81	1897654,37	1897654,37	23,1	8	5
VP3-1.3-ŪM-05-R	170823,07	125438,54	125438,54	125438,54	125438,54	100	2	2
VP3-1.3-ŪM-06-K	22433490,9	8341434,6	8341434,6	6098927,16	6098927,16	73,1	13	5

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis www.esparama.lt pateiktais duomenimis

Palangos savivaldybė pateikė daugiausia projektų, tačiau 3 projektams nebuvo patvirtintas finansavimas ir net 5 projektai nutraukti. Daugiau nei po 2,5 mln skirta įgyvendinant antrąją Palangos

Gintaro muziejaus restauraciją ir pritaikymas turizmui, Palangos vasaros koncertų salės įrengimui, bei šeštąją programą – sveikatos centro „Energetikas“ infrastruktūros modernizavimui ir plėtrai ir kt.

9 lentelė. Neringos savivaldybės pateikti projektai ES finansavimui 2008-2013 m. laikotarpiu, pagal veiksmų programos prioriteto priemones

	Prašoma lėšų suma, eur	Projektui skirtas finansavimas, eur	Skirto finansavimo ES dalis, eur	Projektams jau išmokėta lėšų, eur	Iš jų ES lėšos, eur	Įsisavinta lėšų, proc.	Viso projektų skaičius	Patvirtintų projektų skaičius
VP3-1.3-ŪM-02-V	144810,01	92188,08	92188,08	92188,08	92188,08	100	1	1
VP3-1.3-ŪM-04-V	45759,96	41986,5	41986,5	41986,5	41986,5	100	1	1
VP3-1.3-ŪM-05-R	32437,44	32437,44	32437,44	32437,44	32437,44	100	1	1
VP3-1.3-ŪM-06-K	3990803,89	515061,54	515061,54				6	1

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis www.esparama.lt pateiktais duomenimis

Neringoje net penki projektai pateikti pagal šeštąją programą nebuvo patvirtinti finansuoti, nes neatitiko tinkamumo vertinimo kriterijų. Didžiausia lėšų dalis 92,1 tūkst eurų skirta Nidos ir Preilos senųjų (etnografinių) kapinių sutvarkymui.

Apibendrinant Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos lėšų naudą, kurortinėms savivaldybėms matoma, jog ji akivaizdi - geriausias to įrodymas Druskininkų savivaldybė, kuri darbo autorės manymu, geriausiai panaudojo paramą, kadangi vandens parkas ir Snow Arena – unikalūs objektai, pritraukiantys tūkstančius turistų visais metų laikais. Tikimasi, kad baigus įgyvendinti likusius 40 proc. projektų bei iki galo įsisavinus visas paramos lėšas, bus jaučiama dar didesnė nauda visuose kurortinėse savivaldybėse. Reikėtų pridurti, kad Ūkio ministerija ne tik administruoja prioritetinės programos – „Vietinė ir urbanistinė plėtra kultūros paveldo ir gamtos išsaugojimas bei pritaikymas turizmo plėtrai“ projektus, tačiau ir pati kartu su Valstybiniu turizmo departamentu rengia programas, kurias pasitelkus fondų paramą, įgyvendina siekiant bendrąja prasme gerinti Lietuvos kaip poilsiui ir laisvalaikio praleidimui puikios vietos įvaizdį, jau esamose bei naujose rinkose (parodos, konferencijos ir kt.).

3. LIETUVOS KURORTŲ REKREACINIO TURIZMO PASLAUGŲ RINKOS VERTINIMO IR JOS PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMAS

3.1 Empirinių tyrimų, skirtų Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vertinimui ir jos plėtros galimybių numatymui, metodika

Siekiant įvertinti rekreacinio turizmo paslaugų rinką Lietuvos kurortuose, tikslinga aptarti vertinimui pasirinktą empirinių tyrimų metodiką.

Tidikis (2003) empirinius tyrimus apibūdina kaip socialinių faktų, įvykių nustatymą ir apibendrinimą tiesioginiu ar tarpiniu jų registravimu, pasireiškiančiu tiriamuosiuose reiškiniuose, objektuose ar procesuose. Veiksmai, veikla, poelgiai, žmonių ir socialinių bendrijų elgesys, konkretūs žmonių veiklos produktai (materialiniai ir dvasiniai), socialinių realijų ir faktų atspindys individų sąmonėje yra laikomi empirinio tyrimo analizės objektais (Tidikis, 2003, p. 446).

Kiekvienas gerai organizuotas empirinis tyrimas turi turėti aiškius tikslus, objektą, programą, numatytas jos įgyvendinimo sąlygas, o faktai renkami, apibendrinami ir iš jų daromos išvados (Tidikis, 2003).

Empiriniai tyrimai gali būti kiekybiniai ir kokybiniai. Tačiau XX a. antroje pusėje atsiradęs sisteminis požiūris į visuomeninių ir individualių problemų tyrinėjimus grindžiamas nuostata, kad šioms problemoms tirti reikalingi įvairūs – kiekybinių ir kokybinių tyrimų metodai, papildantys vieni kitus atskiruose tyrimų etapuose (Kardelis, 2002, p.37). Mason (1996) nuomone, sprendžiant tą pačią problemą metodų derinimas tikslingas, kadangi kokybiniais metodais siekiama pažvelgti į gylį, o kiekybiniais į plotį (Kardelis, 2002, p.107).

Kokybinis tyrimas tai toks empirinis tyrimas, kai duomenys nėra pateikiami kiekybine išraiška – skaičiais (Luobikienė, 2004), tai socialinės tikrovės pažinimas, siekiant išsiaiškinti nagrinėjamą temą per respondento asmeninio santykio su nagrinėjamu reiškiniu prizmę (Pruskus, 2003, p.139).

Kiekybiniai metodai – tai empiriniai tyrimai, kurių rezultatai pateikiami skaičiais (Luobikienė, 2004). Tai procedūrų, būdų aprašymo metodų visuma, suteikianti galimybę gauti naujų sociologinių žinių (Tidikis, 2003).

Remiantis pirmajame darbo skyriuje aprašyta teorine ir antrajame skyriuje pateikta ekonomine analizėmis, buvo atliktas Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo rinkos vertinimo ir jos tobulinimo galimybių tyrimas. Šiame darbe dominavo kokybiniai tyrimai, kadangi buvo siekiama įvertinti tiriamo

reiškinio būklę ir bendrąsias rinkos tendencijas bei atskleisti esmines problemas ir numatyto plėtros tobulinimo galimybes.

Vienas iš dažniausiai įvairaus profilio sociologiniams tyrinėjimams taikomų empirinių tyrimų metodų, tinkamų kokybiniams tyrimams - ekspertinio vertinimo metodas, kuris buvo naudojamas ir šiame darbe. Ekspertų vertinimo metodas – tai specialiai parinktos grupės žmonių, kurie išmano tam tikrą sritį, apklausos organizavimas, tinkamas rezultatų apdorojimas ir pateikimas. Ekspertų vertinimas padeda įvertinti kitais analizės metodais gautų rodiklių reikšmę, prognozuoti tolesnį procesą kartu suformuluojant tobulinimo kryptis (Tidikis, 2003). Ekspertų apklausos procedūra gali būti vykdoma anketinės ir/ar interviu apklausos būdais.

Ekspertų vertinimo metodo patikimumas priklauso nuo ekspertų pasirinkimo. Ekspertai turi būti kompetetingi asmenys, turintis specialios patirties ir išmanantys, tiesiogiai su tyrimo objektu susijusią sritį. Ekspertų kompetetingumo rodikliai yra pareiginė patirtis, mokslinis laipsnis, tam tikro mokslinio ir/ar praktinio darbo stažas. Atrenkant ekspertus remtasi - pareigine padėtimi bei praktinio darbo stažu tam tikroje srityje. Respondentai atrinkti tikslinės atrankos būdu: tiriamųjų grupė suformuota priklausomai nuo tyrėjo tikslų, remiantis skirtingų elementų ir kriteriniu atrankos būdais. Tikslas - pateikti ir įvertinti nuomonę ekspertų, užimančių skirtingas pareigas, ir turinčių skirtingą patirtį, tačiau tiesiogiai susijusių tyrimo objektu. Lyginant skirtingas nuomones ieškoma pasikartojimų ir bendrybių, kurie įgalintu loginį apibendrinamumą. Norėdama atlikti kokybišką ir patikimą tyrimą, autorė išskyrė tris ekspertų grupes. Kiekviena jų atstovauja skirtingoms su turizmu ir rekreacija susijusioms sritims, taip buvo siekiama vertinimo objektyvumo atskleidžiat aktualią problematiką ta pačia tema.

Ekspertiniams tyrimams imties reprezentatyvumo kriterijai netaikomi. Paprastai ekspertų grupė sudaroma iš 5 - 9 žmonių (Tidikis, 2003). Tyrimo metu viso buvo apklausta dešimt su rekreacija ir turizmu susijusių asmenų. Ekspertų grupių pasiskirstymas:

A-Penki ekspertai iš privataus sektoriaus, atstovaujantys įmonėms, teikiančioms apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas;

B - Trys ekspertai iš valstybinio sektoriaus, įgyvendinantys rekreacijos ir turizmo politiką;

C - Du turizmo verslo ekspertai, dirbantys atvykstamojo ir išvykstamojo turizmo srityse.

Ekspertinis vertinimas paremtas prielaida, jog sprendimas gali būti gautas tik esant ekspertų nuomonių suderinamumui (Augustinas, Rudzikienė ir kt., 2009). Vienas iš dažniausiai taikomų suderinamumo kriterijų, skirtų ekspertų nuomonių suderinimui vertinti yra Kendallo konkordacijos koeficientas (Augustinas, Rudzikienė ir kt., 2009, p. 205). Skaičiuojant konkordacijos koeficientą

ekspertų vertinimai ranguojami – ***m*** ekspertų įvertino ***k*** alternatyvų. Kiekviename stulpelyje esančios reikšmės keičiamos rangais, taip tikrinama ar ekspertų vertinimai dera tarpusavyje. Tikrinimui suformuluojamos hipotezės, kurios po tikrinimo priimamos arba atmetamos:

$H_{0:}$ ekspertų vertinimai prieštaringi (t.y. konkordacijos koeficientas lygus nuliui);

H_1: ekspertų vertinimai panašūs (t.y konkordacijos koeficientas nelygus nuliui).

Konkordacijos koeficientas apskaičiuojamas pagal formulę:

$$W = \frac{12S^2}{m^2(k^3 - k)};$$

Nuokrypio nuo rangų vidurkio kvadratų suma randama pagal formulę:

$$S^2 = \sum_{j=1}^{k}\left(\sum_{i=1}^{m} x_{ij} - a\right)^2$$

O rangų sumų vidurkis apskaičiuojamas pagal formulę:

$a=0,5m(k+1)$

čia ***m*** - ekspertų skaičius (pvz. 5 ekspertai);

k - ekspertizės objektų skaičius (pvz. 7 alternatyvos).

Konkordacijos koeficientas W kinta nuo 0 iki 1 (0<W<1); 0 reiškia visišką nesuderinamumą; 1- pilną suderinamumą.

Sprendimo priėmimas: pasirenkame reikšmingumo lygmenį α (arba *p* skaičiuojant su statistine programa). Įprastai reikšmingumo lygmuo pasirenkamas 0,05, vadinasi nuomonių suderinamumas bus gautas su +- 5 proc. paklaida. Hipotezė $H_{0:,}$ atmetama jei apskaičiuota W reikšmė mažesnė už kritinę reikšmę $W_{krit\ (\alpha).}$ Kritinės reikšmės pateikiamos X^2 (chi kvadrato) lentelėse arba išskaičiuojamos statistinėse duomenų programose kaip SPSS (angl. Statistical Package for the Social Sciences) (analizuojat duomenis programa stebimas – *p* reikšmingumo lygmuo, kuris norint atmesti H_0 hipotezę, turi būti mažesnis už pasirinktąjį – dažniausiai 0,05).

Siekiant pateikti ekspertų nuomonių suderinamumo vertinimą, Kendallo konkordacijos koeficientas buvo apskaičiuotas analizuojant 2-4 klausimus.

Respondentai buvo apklausiami anketų, telefoninio pokalbio bei tiesioginio kontakto metu. Septyniais iš dešimties atvejų panaudojant individualaus, pusiau standartizuoto interviu forma, kai iš anksto numatomi būtini ir galimi klausimai, jų pateikimo seka, tačiau numatyta, kad tyrimo eigoje tyrėjas gali užduoti papildomų, plane neįrašytų klausimų. Kitu atveju buvo naudojamas strūktūrizuotas klasimynas. Buvo kreiptasi į 11 respondentų iš jų 10 sutiko būti apklausiami. Respondentams buvo pateikta 20 klausimų, iš jų 4 vertinimo klausimai, sudaryti remiantis Likerto skalės vertimo principu. Kai norint išmatuoti nuostatas ir sužinoti nuomonę, respondento prašoma nurodyti savo sutikimo ar nesutikimo su kiekvienu iš teiginių laipsnį. Sutikimo laipsnis išreikštas taikoma 5 balų skale nuo „visiškai neturi įtakos“ iki „turi labai didelės įtakos“. Bei 13 atvirų klausimų (žr. 8 priedą). Trys jų nusako respondentų patikimumą – iš 10 apklaustų respondentų 7 dirba privačiame sektoriuje, 3 viešąjame. Visi respondentai užima aukštas pareigas, devyni iš jų vadovaujamas. Ekspertų darbo patirties turizmo srityje vidurkis - 7 metai ir šeši mėnesiai. Trumpiausia patirtis 2 metai, ilgiausia 20 metų. Dalyvavusių ekspertų vardinis sąrašas pateiktas 7 priede.

Tyrimo problema: Nepakankamai išplėtota rekreacinio turizmo paslaugų rinka Lietuvos kurortuose.

Tyrimo objektas: Rekreacinio turizmo paslaugų rinka Lietuvos kurortuose.

Tyrimo tikslas: Įvertinti turizmo būklę Lietuvoje ir ištirti rekreacinio turizmo paslaugų rinką Lietuvos kurortuose bei numatyti potencialias plėtros tobulinimo galimybes.

Uždaviniai:

1. Įvertinti bendrą turizmo būklę Lietuvoje;
2. Išanalizuoti ir įvertinti Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo rinką;
3. Numatyti potencialias rekreacinio turizmo plėtros kryptis Lietuvos kurortuose.

Tyrimo hipotezė: Nepakankama šalies kurortų plėtra, tai sąlygoja nerealizuotas galimybes turizmo verslui Lietuvoje.

Duomenų analizė atliekama remiantis Creswello (2007) kokybinės duomenų analizės vizija. Duomenų analizė prasideda duomenų rinkimu, vėliau jie struktūruojami pagal tam tikrus požymius. Sekančiame etape atliekamas turimų duomenų tvarkymas – skaitoma, klausoma turima informacija, o iš jų analizės kylantys pastebėjimai fiksuojami. Susipažinus su informacija prasideda kokybinių

duomenų aprašymas, klasifikavimas ir interpretavimas. Paskutinė kokybinės duomenų analizės stadija yra rezultatų demonstravimas tekstine, grafine ir lentelių forma.

Kokybinio tyrimo duomenų analizė išskirta į dvi dalis:

1. Pirmojoje dalyje vertinama Lietuvos turizmo būklė ir ją sąlygojantys veiksniai, bei vertinama esama rekreacinio turizmo rinkos situacija Lietuvos kurortuose.
2. Antroje darbo dalyje pateikiamos Lietuvos rekreacinio turizmo rinkos tobulinimo galimybių kryptys.

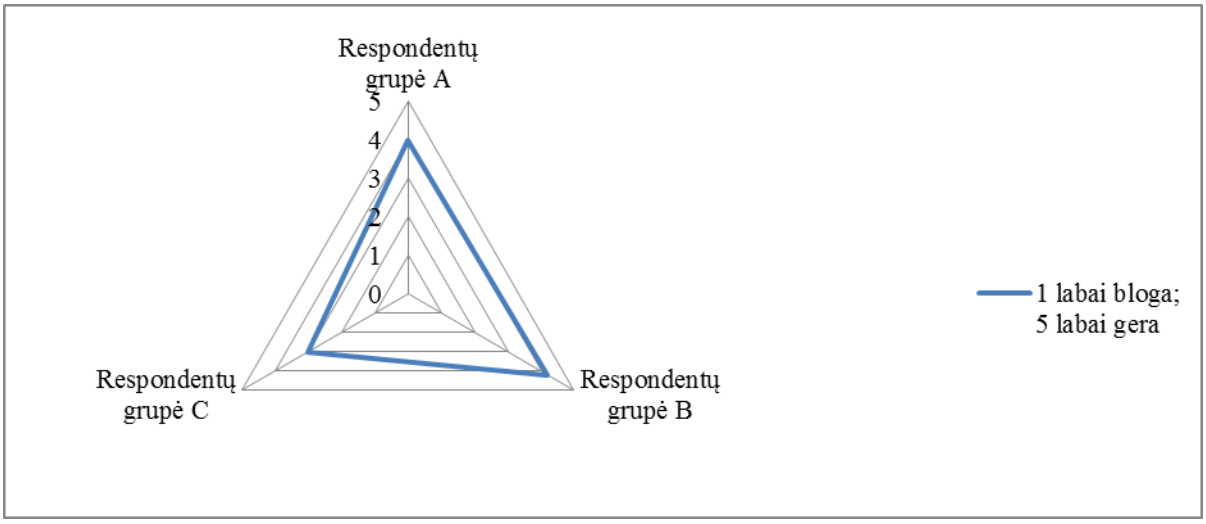
3.2. Lietuvos kurortų rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vertinimo ir jos plėtros galimybių tyrimas

Pirmoje tyrimo dalyje vertinama Lietuvos turizmo būklė bei analizuojama rekreacinio turizmo rinkos situacija Lietuvos kurortuose.

Lietuvos turizmo būklės vertinimas

Visų pirma, respondentų buvo prašoma įvertinti dabartinę turizmo būklę Lietuvoje, bei išskirti aplinkybes, turinčias daugiausiai įtakos turizmo vystymui.

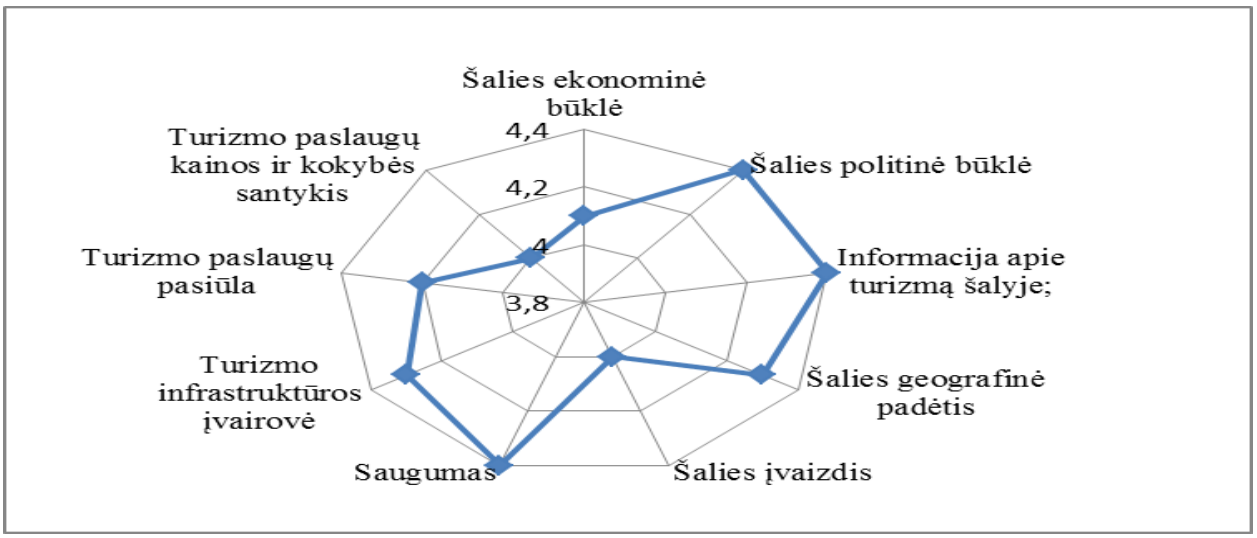
Vertindami dabartinę turizmo būklę Lietuvoje skalėje nuo 1 iki 5, kai 1 - labai bloga, 5 - labai gera, respondentai (susumavus atskirų grupių rezultatus) pasisakė, jog dabartinė turizmo būklė gerintina (3,7; n=10) (žr. 20 pav.).



20 pav. Dabartinės turizmo būklės vertinimas, pagal respondentų grupes (n=10)

A ir B grupės ekspertų nuomone dabartinė turizmo būklė vertinama kaip gera (4; n=5, 4.2; n=3). C grupės ekspertai, turintis patirties dirbant su išvykstamojo ir atvykstamojo turizmo rinkomis, dabartinę turizmo būklę vertina kaip vidutinišką (3; n=2).

Sekančiu klausimu norėta sužinoti kokie faktoriai turėjo daugiausiai įtakos tokiam turizmo būklės vertinimui. Todėl respondentų buvo paprašyta įvertinti kiek svarbios darbo autorės atrinktos, pagrindinės turizmo rinką veikiančios aplinkybės, kai 1 - neturi įtakos, 5 - turi labai didelę įtaką (žr. 21 pav.).



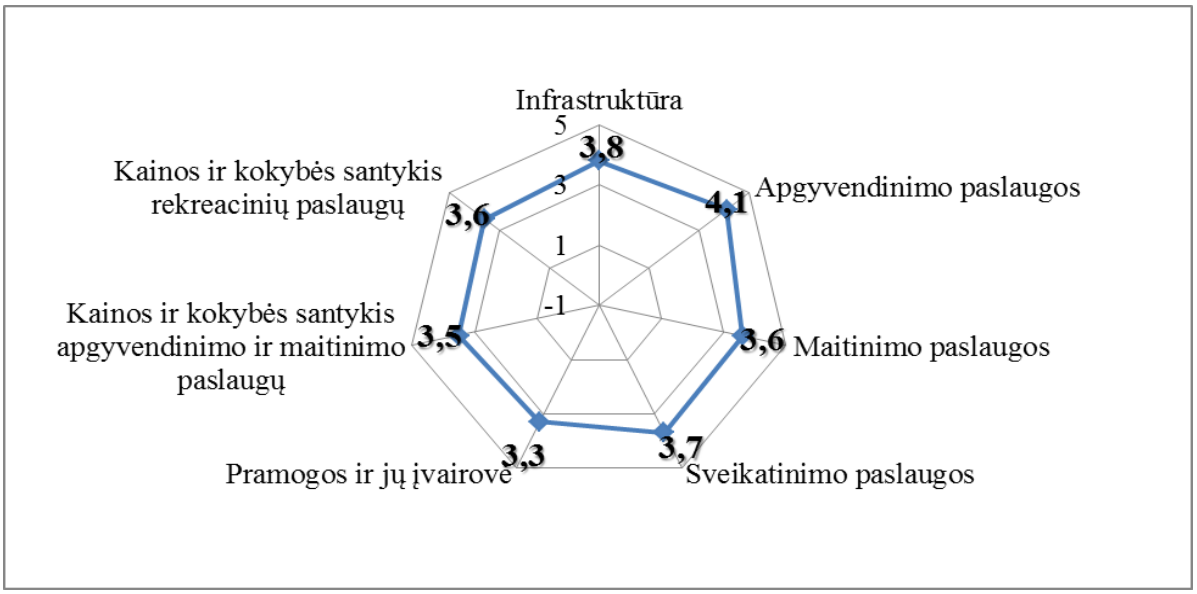
21 pav. Aplinkybės, turinčios įtakos dabartinei turizmo būklei Lietuvoje (n=10)

Siekiant vertinti ekspertų nuomonių suderinamumą buvo apskaičiuotas Kendallo konkordacijos koeficientas, kuris parodė, kad eksperų nuomonė, kurios aplinkybės daro daugiausiai įtakos nėra visiškai vieninga (p=0.658>0.05), todėl H_0 hipotezė nėra atmetama (žr. 4 priedą).

Ekspertų nuomone, šiuo metu daugiausiai įtakos turizmo rinkos vystymuisi Lietuvoje turi – šalies politinė būklė, saugumas ir informacijos apie turizmą šalyje pateikimas (4,4; n=10). A grupės ekspertai svarbiausiais veiksniais laiko – informaciją, turizmo paslaugų pasiūlą ir turizmo paslaugų kainos ir kokybės santykį. Šalies ekonominė ir politinė būklė bei saugumas Lietuvoje B grupės ekspertų manymu yra svarbiausi veiksniai, darantys poveikį turizmo rinkos vystymuisi šalyje. Turizmo verslo ekspertų (C) vieninga nuomone šiuo metu šalies politinė būklė yra pagrindinis veiksnys paaiškinantis turizmo rinkos situaciją Lietuvoje.

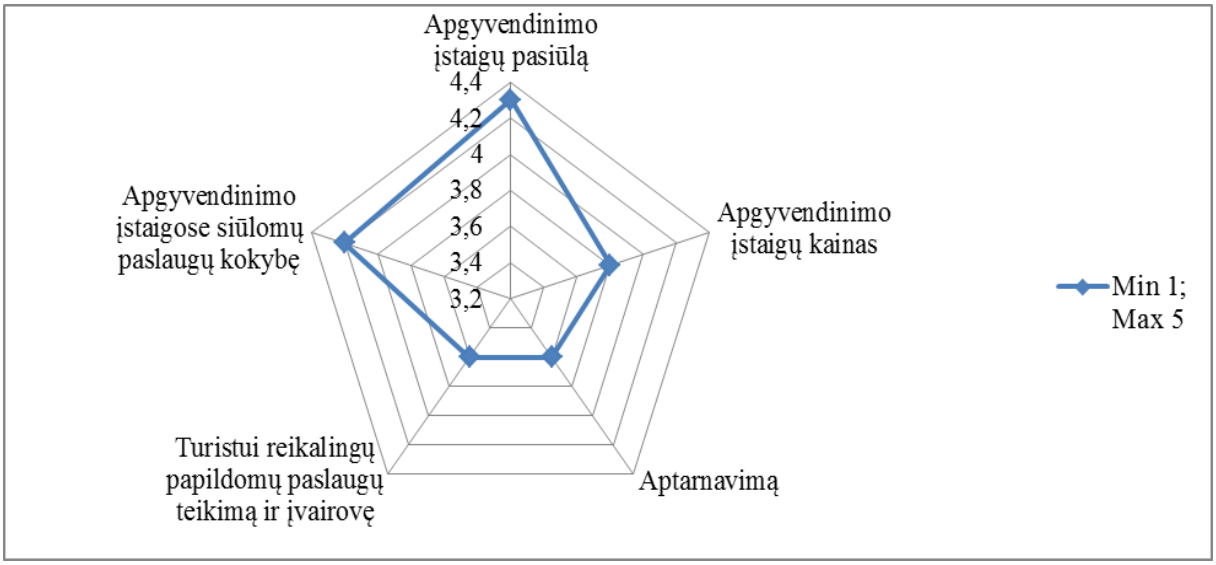
Trečiuoju klausimu, aptarus dabartinę turizmo būklę, ekspertų buvo prašoma įvertinti autorės atrinktus svarbiausius turizmo faktorius Lietuvos kurortuose, kai 1 - labai blogai, 5 - labai gerai (žr. 22pav.).

Kendallo konkordacijos koeficientas parodė,jog ekspertų nuomonė šiuo klausimu nereikšmingai skiriasi (p=0.09>0.05) (žr. 5 priedą).



22 pav. Turizmo faktorių Lietuvos kurortuose vertinimas (n=10)

Apgyvendinimo paslaugas teikiantis sektorius ekspertų nuomone vertinamas geriausiai (4,1; n=10). Todėl responendentų buvo prašoma įvertinti Lietuvos kurortuose apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones pagal pateiktus aspektus, kai 1 – labai blogai, 5 – labai gerai (žr. 23 pav.).



23 pav. Lietuvos kurortų apgyvendinimo įstaigų vertinimas pagal numatytus aspektus (n=10)

Geriausiai respondentai vertina apgyvendinimo įstaigų pasiūlą (4,3; n=10). Kaip teigia (B3) ekspertė, šiuo metu (kovo mėnesį), atsižvelgiant į esamus turistų srautus apgyvendinimo įstaigų pasiūla pakankama, tačiau augant turistų skaičiui būtina apgyvendinimo įstaigų plėtra (Birštone). Be to kurortuose trūksta tikros ekonominės klasės viešbučių turistams, kurie tik pernakvoja apgyvendinimo įstaigoje ir nėra nusiteikę daug mokėti už paslaugas (C1). Prasčiausiai vertinama aptarnavimo kokybė (3,6; n=10). Pasak (B1) ekspertės labai didelė darbuotojų kaita yra pagrindinė aptarnavimo problema. Labai dažnai keičiasi apgyvendinimo įstaigų personalas, ypač jei tai jauni žmonės, jiems svarbiau tuo metu užsidirbti pinigų, todėl jie nemato perspektyvų stengtis, o pasitaikius palankesnei progai keičia darbo vietą. Todėl kartais darbdavių investicija į darbuotojų tobulėjimą įmonei yra nuostolinga, nes darbuotojas paprasčiausiai palieka darbo vietą. Pasak pašnekovės, kartais darbuotojų nekompetencija gali sugadinti net ir labai geranoriškai nusiteikusio turisto atostogas bei norą sugrįžti dar kartą. Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės atstovas (A5) akcentuoja darbuotojų stokos situaciją – labai sunku rasti kvalifikuotą darbuotoją, o sezono metu dar labiau išryškėja darbuotojų trūkumo problema. Svetingumo ir aukšto aptarnavimo kokybę būtina gerinti (4,2; n=10) - kaip pastebi (C1) ekspertas didžioji dalis apgyvendinimo įstaigų nesuteikia tokio lygio paslaugų, kokias teigia teikiantys. Klientai tai dažnai pastebi, dėl to verslininkams reikėtų visų pirma keisti požiūrį į kokybę ir iš tikrųjų ją užtikrinti (C1). Grįžtant prie 21 pav. galima pastebėti, jog kurortuose gerokai prasčiau vertinamos pramogos ir jų įvairovė (3,3; n=10). Pasak (C1) eksperto trūksta įvairesnių, kartais “crazy” (angl. pamišęs, beprotiškas) tipo paslaugų, kurios kurortą išskirtų iš kitų ir pritrauktų daugiau jaunimo. Maitinimo paslaugos kurortuose ekspertų taip pat netenkina (3;6 n=10). Responendentų nuomone,

kainos ir kokybės santykis apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų (3,6; n=10), bei rekreacinių paslaugų Lietuvos kurortuose (3,6; n=10) neatitinka realybės – kainos pagal kokybę per aukštos. Dažnai kainos nėra patrauklios, nes orientuojamasi į užsienio šalių klientus, kurių perkamoji galia gerokai didesnė nei vietinių (C1). Be to sezono metu verslininkai nori užsidirbti visiems metams į priekį, kadangi lankytojų srautai rudens – žiemos sezono metu sumažėja, todėl kainos būna gerokai per aukštos (A5, B1, C).

Ekspertų nuomonė vertinant Lietuvos kurortuose esančias apgyvendinimo įstaigas vieninga (p=0.016<0.05), todėl H_0 hipotezė atmetama (žr. 6 priedą).

Įvertinus pagrindinius turizmo rinkos veiksnius Lietuvos kurortuose, respondentų buvo prašoma įvardyti Lietuvos kurortų aplinkos stipriąsias ir silpnąsias savybes. Visi ekspertai (A, B, C grupės) vienareikšmiškai teigia, jog didžiausios gamtinės aplinkos stiprybės yra kraštovaizdis (nacionaliniai parkai, jūra, Kuršių nerijos kopos, miškai), bei specialūs gamtiniai ištekliai. Didžiausia silpnybė klimatas (A, B, C) – priklausomybė nuo klimato kaitos sukelia sezoniškumą, ne tik kaip vieną iš gamtos reiškinių, tačiau tai atsiliepia ir turizmo verslui – šaltuoju metų laiku kurortuose gerokai sumažėja turistų (B3). Be to kurortuose per mažai laisvalaikio praleidimo būdų gamtoje (A3), nepakankama pramogų pasiūla rudens - žiemos sezono metu (C2).

Įvardydami stipriąsias kultūrinės aplinkos savybes kurortuose respondentai išskiria renginius: kurortų vasaros sezono atidarymo, miesto šventes, tradicinių švenčių – Šv. Velykų, Naujųjų metų ir kt. bei specifinius, tik tame kurorte vykstančius, renginius. Tačiau ekspertė (B1) pastebi, kad trūksta įvairovės, labai mažai tarptautinių renginių (A5), o ypač orientuotų į jaunimo publiką (C), be to renginiai dažniausiai vyksta šiltuoju metų laiku, kai padidėja turistų srautai, rudens - žiemos metu kurortai „apmiršta“ (B3). Ne tik renginių, bet ir aktyvių pramogų, lankytinų vietų pasiūla ne sezono metu gerokai sumažėja, kadangi daugelis įmonių darbą pradeda ir baigia darbą vasaros sezono atidarymu – uždarymu, todėl (B1) respondentė akcentuoja pramogų trūkumą ne vasaros sezono metu.

Vertindami žmogaus darbu kuriamą dirbtinę aplinką – infrastruktūrą, pramogas ekspertai atsiliepė teigiamai: pastaruoju metu daug dėmesio skiriama kurortų plėtrai, naujų pramoginių, sveikatinimo erdvių kūrimui (B3), vykdomi techniniai projektai (A4), gerai išvystytas apgyvendinimo sektorius (B1). Tačiau ekspertė (B2) pastebi, kad dar tikrai ne visuose kurortuose tinkamai išvystyta infrastruktūra ir paslaugų sektorius, respondentės manymu, vis dar trūksta pramogų, maitinimo paslaugas teikiančių įmonių įvairovės. Respondentai (A3, B1) pabrėžia dar vieną problemą – kurortų pasiekiamumo. Prasta situacija ne tik dėl tiesioginių skrydžių skaičiaus ir krypties atvykstantiems užsienio turistams, ypač Palangoje, tačiau ir dėl susisiekimo tarpmiestiniu viešuoju ir privačiu transportu.

Komentuodama politinės - teisinės aplinkos aspektus, (B3) ekspertė pastebi, jog valstybės vaidmuo bendrojoje pasaulio politikoje turi labai didelės įtakos ir turizmo, kaip ūkio šakos vystymui. Respondentai (B2, A2) pažymi pastaruoju metu augantį valstybės ir savivaldybių dėmesį turizmo plėtrai. Turizmo verslo ekspertas (A5) akcentuoja,. jog paslaugų sektoriuje egzistuoja perdėtas reglamentavimas. Be to ekspertai (A4, A5) pastebi, jog dažnai besikeičiantis pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM) įstatymas turizmo verslo atstovams sukelia problemų bendradarbiaujant su partneriais ne tik Lietuvoje, bet ir su kitomis šalimis. Nuo 2015 m. sausio 1d. lengvatinis 9 proc. PVM tarifas taikomas turizmo veiklą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka teikiamoms viešbučių tipo ir specialaus apgyvendinimo paslaugoms. Tačiau žvelgiant į praeitį tai jau penktas kartas nuo 2003 sausio 1d. kai kito PVM mokesčio tarifas minėtas paslaugas teikiančioms įmonėms.

Įvertinus pagrindines turizmo aplinkos savybes, toliau buvo bandoma išsiaiškinti ar dabartiniai turistų srautai Lietuvos kurortuose pakankami. Kaip jau žinoma iš 2 skyriuje pateiktos analizės, praėjusiais metais sumažėjo turistų iš pagrindinės Europos Rytų rinkos. Ekspertai (B1, A1, A4) teigia, jog turistų srautai šiuo metu ne itin dideli, todėl iškyla poreikis didinti skaičius, ypač atsižvelgiant į dabartinę situaciją. Respondentai (A2, A3, B2) pastebi, kad labai jaučiasi turistų sumažėjimas, be to pastaruoju metu keliautojų srautas nėra stabilus, neturi aiškaus tęstinumo (A3). Ekspertė (A3) teigia, kad jos atstovaujame objekte dabartiniai turistų skaičiai netenkina, tokiai nuomonei pritaria ir (A2) ekspertas, kuriuo teigimu dabar ypač jaučiasi turistų sumažėjimas iš pagrindinės atvykstamojo turizmo rinkos - Rusijos jo atstovaujamame kurorte. Kiek optimistiškesnis buvo pajūrio kurorto atstovas, kurio teigimu vasarą turistų srautai tikrai tenkina, tačiau ne sezono metu visiškai netenkina. Sezoniškumas pajūryje tikrai didelis ir gana stipriai jaučiamas, ypač pavasario – rudens sezonais, o žiemą turistų srautai sumažėja daugiau nei dvigubai. Sezoniškumui didelės įtakos turi klimatas ir su tuo susijusi tik iš dalies turizmo poreikiams pritaikyta infrastruktūra bei pramogos (C1). Klimato kaip išorinės turizmo aplinkos veiksnio negalima pakeisti, tačiau pritaikyti turizmo verslą prie jo įmanoma (C1). Kito turizmo verslo eksperto (C2) manymu vertinant dabartinį Lietuvos kurortų verslininkų požiūrį į klientą, vietiniai turistai niekada nebus jų tikslinė vartotojų grupė, todėl, pašnekovo manymu, visų pirma reikėtų keisti verslininkų požiūrį į vietinius turistus, bei diferencijuoti paslaugų pasiūlą už atitinkamą kainą. Būtina ieškoti naujų turizmo rinkų, kadangi pasikeitus politinei – ekonominei situacijai Europos Rytuose, neigiamos pasekmės pasireiškė ir Lietuvoje.

Ekspertai išskirdami kokios pagrindinės turizmo rinkos vyrauja šalies kurortuose, išskyrė devynis atvejus (žr. 10 lent.)

10 lentelė. Pagrindinės turistų rinkos šalies kurortuose

Pagrindinės turizmo rinkos šalies kurortuose	Ekspertų grupės			Vertinimų skaičius
	A	B	C	
Rusija	4	3	2	n=9
Baltarusija	4	3	2	n=9
Vokietija	2	2	1	n=5
Latvija	3	1	-	n=4
Estija	2	-	-	n=2
Lenkija	3	1	-	n=4
Lietuva	5	3	2	n=10
Jungtinė Karalystė	-	1	-	n=1
Izraelis	-	1	-	n=1

Turistai iš Lietuvos, Rusijos ir Baltarusijos ekspertų tvirtinimu, generuoja didžiausius turistų srautus Lietuvos kurortuose. Kaip pažymėjo (A2) ekspertas, jo atstovaujamame objekte apsistoja daugiausia turistų iš Rusijos ir Baltarusijos, priešingai nei Birštone (A3), kur ekspertės teigimu pagrindinį turistų srautą sudaro lietuviai ir dažniausiai individualūs turistai. Nors dėl susiklosčiusios sudėtingos ekonominės – politinės situacijos, Rusijos rublio nuvertėjimo, kelionių agentūrų bankrotų, bei apsunkintos vizų išdavimo tvarkos (B1, B3), turistų skaičius iš Rusijos gerokai sumažėjo, tačiau kaip matoma iš 10 lentelės ji vis tik išlieka pagrindinė atvykstamojo turizmo rinka Lietuvos kurortuose. Ekspertų nuomone, pritraukti daugiau Šiaurės, Vakarų bei Pietų Europos turistų trukdo šalies kurortų pasiekiamumo oro transportu problema ir turistų pervežimai Lietuvoje (A3) bei didelė klimato kaita ir dėl to pasireiškiantis sezoniškumas (A4). Be to respondentų (B3, C1) nuomone, vienas svarbiausių aspektų, jog šiuo metu, jog apie Lietuvą vis dar galvojamą kaip apie buvusią Sovietų Sąjungos šalį, o ne kaip apie nepriklausomą demokratinę Respubliką. Pasak (B1, B3, C1) ekspertų, šalies žinomumo stoka ir konfliktai Rytinėje Europos dalyje kelia turistams nesaugumo jausmą ir todėl jie vengia vykti į Lietuvą. Saugumas, pasak Valstybinio turizmo departamento ekspertės (B1), yra pagrindinis veiksnys apsprendžiantis kurią šalį turistas pasirinks savo atostogoms. Vietinių turistų srautus labai veikia šalies ekonominė padėtis (A2, A3) – nedarbo lygis, darbo užmokesčio kaita, prekių ir paslaugų kainos, euro kaip naujų pinigų įvedimas (A2), bei pramogų pasiūla ir įvairovė kurorte (C2, B1).

Išsiaiškinus, kurios turizmo rinkos generuoja didžiausius turistų srautus, bei pagrindinius veiksnius, kurie turi daugiausia įtakos tokiems turistų srautams, toliau ekspertų buvo teiraujamasi kuo skiriasi užsienio ir vietiniai turistai, apsistojantys Lietuvos kurortuose. Kaip teigė (A3) ekspertė tiek vietiniams tiek užsienio turistams svarbus dėmesys, paslaugumas, svetingumas, turistai didelį dėmesį skiria paslaugų ir aptarnavimo kokybei (B3), tačiau pabrėžė, jog visi turistai nori kokybiškų paslaugų

už itin gerą kainą (A4). Kaip pastebi (A5) ekspertas ir vietiniai, ir užsienio turistai dažnai keliauja šeimomis bei ieško poilsio pasiūlymu pritaikytų atostogoms su vaikais. Repondentė (B1) akcentuoja, jog į Lietuvą dažniau atvyksta išsilavinę, daugiau keliavę ir turintys su kuo palyginti mūsų šalį turistai. Kadangi, pašnekovės teigimu, reikėtų sutikti, jog Lietuva daugeliui užsieniečių tikrai nėra pirma šalis į kurią jie važiuoja. Pasak (A3, A2) respondentų lietuviai reiklesni nei užsieniečiai. Ekspertai (B3, C2) patvirtina, jog vietiniai turistai labiau jautrūs kainai, jų perkamų paslaugų paketas mažesnis, renkasi pigesnes paslaugas nei į šalį atvykstantys turistai. Pasak ekspertės (B3), labiausiai išsiskiria turistai iš Izraelio, kurie Birštono kurorte apsistoja ilgiausiai, tačiau, turistų iš šios šalies pastaruoju metu labai sumažėjo.

Antroje tyrimo dalyje analizuojamos rekreacinio turizmo plėtros tobulinimo galimybių kryptys, todėl respondentų buvo klausiama kokių veiksmų reikėtų imtis siekiant gerinti turizmo rinkos vystymą Lietuvoje, o kartu ir rekreacinio turizmo plėtrą šalies kurortuose.

Pasak (B3) ekspertės siekiant paskatinti atvykstamąjį turizmą į Lietuvos kurortus visų pirma didesnis dėmesys turėtų būtų skiriamas turizmo rinkodarai šalyje (A2, B1, B3). Lietuvai svarbu turėti kryptingą rinkodaros strategiją nacionaliniu mastu, siekiant sukurti turistui patrauklų šalies įvaizdį, kartu didinant Lietuvos konkurencingumą tarptautinėse rinkose(C1): Visų pirma reikėtų didinti Lietuvos kaip šalies žinomumą (B1). Kadangi Lietuva nėra didelė valstybė labai svarbu akcentuoti kurortus, nes juose labiausiai išvystyta rekreacinio turizmo paslaugų pasiūla. Turėtume skleisti žinią, kad Lietuva draugiška ir svetinga Europos Sąjungos šalis, kurioje saugu. Kadangi daugelis užsieniečių iki šiol vadovaujasi stereotipais, kad Baltijos šalys vis dar priklauso nuo Rusijos galios ir čia nesaugu, nors jau 25 - erius metus Lietuva yra nepriklausoma valstybė (B1). Pasak respondento (A4) reikėtų siekti plėtoti bendrą Baltijos šalių turizmo strategiją, bei užtikrinti jos koordinavimą, siekiant efektyvesnės žinios sklaidos. Ekspertės (B1) teigimu šalies kurortų savivaldybės turėtų susivienyti ir bendrai kviesti į kurortus (A3), prisistatinėjant parodose, sudarant klasterius, glaudžiau bendradarbiauti įgyvendinant projektus ir kt., nes dabar vyksta tarsi maža konkurencinė kova tarp kurortų savivaldybių, tačiau nei viena jų neišlošia daugiau nei galėtų (C2). Todėl labai svarbus valstybės bei savivaldybių vaidmuo: būtina kurortinėms savivaldybėms bendrauti tarpusavyje, bendradarbiauti su esamais ir potencialiais verslo atstovais, visiems rinkos dalyviams tartis ir priimti turizmo verslo plėtrai tinkamus sprendimus (A2, A3, C). Puikus to pavyzdys Latvija, kur turizmo rinkodarą įgyvendina bendradarbiaujant su verslo atstovais įkurta įstaiga (C1), todėl pastaruoju metu šioje šalyje ženkliai išaugo turistų skaičius.

Ekspertų (C) manymu, siekiant pritraukti daugiau vietinių turistų reikėtų ieškoti veiklos ir kainos diversifikavimo būdų. Kaip jau buvo minėta daugeliui vietinių turistų Lietuvos kurortuose per brangu, jie itin jautrūs kainai, o siūloma paslaugų įvairovė netenkina (A2, A3, C). Reikėtų pasiūlyti daugiau lietuvių pamėgtų „akcijų“ ar kitų specialių pasiūlymų apgyvendinimo, maitinimo paslaugoms bei pramogoms (C1). Didėjant turistų keliaujančių šeimomis skaičiui reikėtų daugiau pramogų orientuotų į šeimas (A3). Turizmo verslo ekspertas (C1) remdamasis darbine patirtimi teigia, jog sutinka daugybę lietuvių kurortuose besilankančių itin retai, kadangi iškyla pagrindinis klausimas: „ką ten veiksiu ?“. Pasak respondento, kurortinėms savivaldybėms neužtenka tik sudalyvauti turizmo parodose ir tikėtis didesnio lankytojų srauto, todėl reikia atsakingai dirbti su tikslinėmis rinkomis (C1).

Kurortuose veikiančios apgyvendinimo įstaigos susiduria su nepastoviais turistų srautais (B3). Todėl ekspertų buvo klausiama kokių priemonių reikėtų imtis apgyvendinimo įstaigoms siekiant didinti veiklos efektyvumą. Pagrindinės ekspertų įvardytos priemonės, kurių reikėtų imtis (žr.11 lent.).

11 lentelė. Pagrindinės apgyvendinimo įstaigų veiklos efektyvumą gerinančios priemonės

Priemonės	Ekspertų grupės			Vertinimų skaičius
	A	B	C	
Žiniasklaida, reklamos sklaida	5	3	2	n=10
Dalyvavimas parodose, prisistatymas tikslinėms rinkoms	5	3	2	n=10
Kurortų bendradarbiavimas tarpusavyje	1	-	-	n=1
Profesionalūs vadybininkai/marketingo specialistai	-	-	1	n=1
Darbuotojų mokymai	1	3	2	n=6

Respondentų manymu reikėtų pasinaudoti marketingo priemonėmis. Siekiant pritraukti turistų iš naujų rinkų reikėtų dalyvauti tarptautinėse parodose, pristatymuose (A4), informuoti apie Lietuvos kurortus kaip rekreacijai ir sveikatingumui tinkamas vietas, kur gydymo paslaugos atliekamos panaudojant gamtos gydomuosius išteklius (B2), be to vienoje vietoje galima pasinaudoti kompleksiniais poilsio pasiūlymais. Apgyvendinimo įstaigos turėtų susikooperuoti ir veikti išvien kas kart nelaukdamos pagalbos iš VTD (A1), tam padėti galėtų profesionalūs apgyvendinimo įstaigų vadybininkai ar marketingo specialistai (C1), kurie užtikrintų įstaigų veiklos ir išteklių panaudojimo efektyvumą (A4). Taip pat galimybė darbuotojams mokytis ir tobulėti gali būti viena iš priemonių gerinančių apgyvendinimo įstaigų paslaugų kokybę bei vardą (B, C).

Siekiant gerinti Lietuvos, kaip turizmui patrauklios šalies įvaizdį, reikėtų išspresti problemas šalies viduje: gerinti Lietuvos pasiekiamumą oro transportu, plečiant skrydžių krypčių skaičių, o kai kuriais atvejais ir dažnumą (A2), taip pat didinti viešojo transporto srautus, gerinant susisiekimą su Lietuvos kurortais (C, B2), gerinti viešąją infrastruktūrą ir kurti bei atnaujinti privačią. Būtina plėtoti

rekreacinių paslaugų pasiūlą: kurortuose turėtų vykti daugiau renginių, ne tik vietinio, bet ir tarptautinio lygio, taip pat reikėtų didinti paslaugų įvairovę, kadangi šiuolaikiniam turistui sudominti nebe užtenka tradicinių (muziejų, galerijų ir kt.) pramogų pasiūlos, keliautojas visada nori daugiau, o perspektyvų tikrai yra (A, B, C). Didinant rekreacinių paslaugų įvairovę visais metų laikais, būtų galima tikėtis sezoniškumo mažinimo, o kartu ir kainų už teikiamas paslaugas mažėjimo vasaros metu. Paklausai padidėjus ir žiemos metu, verslininkų pajamos taptų pastovesnės, o rinkos mechanizmas sureguliuotų didesniam skaičiui turistų patrauklias kainas (C).

Ekspertų nuomone, pagrindinės turizmo plėtros kryptys Lietuvos kurortuose galėtų būti: sveikatos turizmas - sveikatingumo ir sveikatinimo (SPA) paslaugų vystymas (A2, A3, A5, B1, B3, C). Didžiausi pliusai, jog gydymui ir sveikatinimui Lietuvos kurortuose naudojami gamtos gydomieji ištekliai. Be to galime pasigirti specialiose apgyvendinimo įstaigose dirbančiais, sveikatinimo ir sveikatingumo paslaugas teikiančiais aukštos kvalifikacijos specialistais (A3), nors ir jaučiamas šių darbuotojų trūkumas. Reikėtų harmoningai vystyti turimą sanatorijų bazę bei aktyviau ieškoti naujų plėtros idėjų (A4). Taip pat reikėtų plėtoti rekreacinių paslaugų pasiūlą (A, B, C), kadangi tikrai turime neišnaudotų galimybių - Druskininkuose ir Birštone labai trūksta pramogų, ypač orientuotų į šeimos laisvalaikį, Palangoje ir Neringoje sezoniškumui mažinti reikiamos infrastruktūros ir kt. Remiantis gerąja Europos šalių praktika plėtojant turizmą ir Lietuvoje galimas gana efektyvus rekreacijos vystymas (C2).

Siekiant išnaudoti Lietuvos kurortų potencialą reikėtų suformuoti savitą šalies kurortų įvaizdį. Nors (B1, C1) ekspertai teigė, kad Lietuva per maža šalis, kad galėtume išskirti tik kurortus, todėl reikėtų siekti bendro šalies turizmo plėtros strategijos iki 2020 m. įgyvendinimo (A4). Visgi (B3) ekspertė atkreipė dėmesį, jog kiekvienas kurortas savitas ir unikalus: Birštonas ramus, orientuotas į vyresnius keliautojus ar ramybės pasiilgusius asmenis, šiuo metu iškelta idėja orientuoti kurortą į šeimos poilsį. Palanga - jaunimo ir pramogų ištroškusių poilsiautojų kurortas. Neringa - į pažinimą orientuotas kurortas, žavintis unikalia gamta, jis puikiai tinka ramaus poilsio išsiilgusiems turistams. Druskininkuose dera aktyvus poilsis ir gydymo paslaugų pasiūla, todėl kurortas puikiai idealus šeimoms. Apjungiant šiuos kurortus į vieną visumą galima sukurti patrauklų šalies kurortų įvaizdį (A3).

Kaip pagrindinę Lietuvos kurortų problemą ir neišnaudotų galimybių priežastį, ekspertai įvardija kurortų žinomumo stoką (B2, A1). Tai sąlygojo informacijos pateikimo ir viešinimo trūkumas (B3, A3). Todėl reikėtų imtis atitinkamų rinkodaros priemonių (B1). Visų pirma didinant Lietuvos, kaip prekės ženklo žinomumą (C1). Respondentas (C1) siūlo reklamuoti šalį per kurortų miestus, išskiriant

kiekvieno jų ypatumus (pvz. Turkija žinoma dėl savo kurortų - Alanijos, Kemero ir kt., Lietuva galėtų būti žinoma dėl Nidos ar Druskininkų). Ekspertai siūlo dalyvauti tarptautinėse parodose (A2, B3, B2, A4), mugėse (A3), rengti užsakomuosius straipsnius užsienio ir vietinėje spaudoje (A3, B3) bei pasinaudoti šiuo metu itin veiksminga priemone – internetu, bei prisistatyti tikslinėse užsienio rinkose (A1).

Todėl ekspertų buvo klausiama į kurią atvykstamojo turizmo rinką tikslinga orientuotis siekiant pritraukti dar daugiau turistų į Lietuvos kurortus. Šiuo metu, remiantis 2 skyriuje pateikta analize bei ekspertų nuomone, didžiausio srauto turistų sulaukiame iš Rytų Europos rinkos. Ekspertų (A2, B2, B3) manymu nebereikėtų orientuos tik į vieną rinką. Kadangi šiandieninė situacija parodė, jog Lietuva buvo apsiribojusi tik viena rinka (B3), todėl dabar reikalinga pakankamai skubi naujų, potencialių atvykstamojo turizmo rinkų paieška. Ekspertai (A2, B3, A4) siūlo vis tik stiprinti ryšius su Rytų rinka, kadangi jiems artimas ne tik mūsų kalbų mokėjimas, ir kultūrine dvasia, bet ir geografinio artumo aspektu esame šalia (A2). Be to turistai iš Rytų formuoja didžiausius turistų srautus ir generuoja daugiausiai pajamų (B3). VTD (B3) ekspertės nuomone, mes turime ką pasiūlyti turistams iš Vakarų ir Šiaurės. Jų atvyksta mažiau, tačiau šie turistai renkasi brangesnes paslaugas. Apgyvendinimo įstaigos (A4) ekspertas teigia, jog turistai iš Vakarų ir Rytų yra Lietuvos kurortų tikslinė rinka, kadangi šie turistai apsistoja ilgiau nei Pietų ar Šiaurės. Reikėtų nepamiršti ir vietinių turistų, ypač ne sezono metu, kadangi savaitgalių ar šventinių dienų trumpalaikių atostogų pasiūlymai, gali būti viena iš kurortuose jaučiamo sezoniškumo mažinimo priemonių (C).

Apibendrinant atliktą kokybinį tyrimą būtina pažymėti:

1. Ekspertų vertinimu Lietuvos turizmo būklė gerintina (3.7; n=10). Didžiausią dėmesį reikėtų atkreipti į šalies politinės būklės gerinimą, saugumo užtikrinimą atsižvelgiant į pastarojo meto geopolitinius pokyčius bei užtikrinti didesnę informacijos apie turizmo galimybes Lietuvoje sklaidą.
2. Apgyvendinimo sektoriaus pasiūla Lietuvos kurortuose, ekspertų manymu, pakankamai didelė, tačiau reikėtų siekti užtikrinti aptarnavimo kokybės gerinimą bei pramogų įvairovės didinimą.
3. Didžiausios gamtinės aplinkos stiprybės yra gamtiniai ištekliai ir jų panaudojimas sveikatos gerinimo reikmėms. Didžiausia silpnybė – klimatas. Priklausomybė nuo klimato kaitos ir

rekreacinių paslaugų trūkumas ne tik rudens – žiemos metu kurortuose sukelia sezoniškumo problemą.

4. Lietuvos kurortuose nepakankamai išvystyta infrastruktūra ir pramogų pasiūla. Tai turi įtakos turistų srautų svyravimams kurortuose atitinkamais metų laikais. Gamtinės aplinkos pakeisti negalima, tačiau tinkamas dirbtinės aplinkos pritaikymas turizmo reikmėms užtikrintų turizmo sektoriaus, o kartu ir visos ekonomikos augimą.

5. Daugiausiai turistų šalies kurortuose apsistoja iš Rytų Europos, tačiau pastaruoju metu jaučiamas ženklus turistų sumažėjimas iš didžiausios atvykstamojo turizmo rinkos – Rusijos. Tai sukelia poreikį pritraukti turistų iš naujų rinkų, nebesiorientuojant ties viena.

6. Ekspertai Lietuvos rekreacinio turizmo paslaugų rinkos plėtros potencialą mato į Vakarų Šiaurės rinkas bei gilesnę integraciją į Rytus.

7. Siekiant vystyti atvykstamąjį ir vietinį turizmą visų pirma reikėtų didinti Lietuvos žinomumą, kartu akcentuojant ir Lietuvos kurortus. Pagrindinės priemonės galėtų būti: dalyvavimas parodose, užsakomieji straipsniai užsienio ir vietinėje žiniasklaidoje, prisistatymas tikslinėse rinkose.

8. Norint gerinti Lietuvos kurortų įvaizdį visų pirma reikėtų siekti išsklaidyti turistams keliamą nesaugumo jausmą Lietuvoje dėl Rytinėje Europos dalyje vykstančių nesutarimų, kartu gerinant šalies įvaizdį užsienio rinkose.

9. Pagrindinės turizmo plėtros kryptys Lietuvos kurortuose ekspertų nuomone, galėtų būti sveikatos ir rekreacinis turizmas.

Kokybinio tyrimo hipotezė:

Tyrimo hipotezė, jog Lietuvoje nepakankamai plėtojami šalies kurortai, o tai sąlygoja nerealizuotas galimybes turizmo verslui Lietuvoje pasitvirtino.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

1. Išanalizavus temos teorinius aspektus darytina išvada, kad visuotinai priimto rekreacijos apibrėžimo nėra, tačiau remiantis atlikta sampratos analize, rekreaciją galima paaiškinti kaip žmogaus fizinių, psichinių, sveikatos galių atstatymo procesą, kuris priklausomai nuo kiekvieno asmens poreikių ir suvokimo skiriasi. Turizmas šiuo atveju suvokiamas kaip viena iš rekreacinės veiklos vystymo formų laisvu laiku ir kartu kaip specifinis paslaugų verslas. Turizmo ir turistų klasifikavimas palengvina turizmo sektoriaus apskaitą, o turizmo paslaugų kokybės vertinimas sudaro prielaidas sėkmingam turizmo verslo vystymui, tačiau atkreiptinas dėmesys, jog egzistuoja įvairūs vertinimo modeliai, o pats vertinimas dažnai paremtas subjektyvia nuomone. Gamtinė, kultūrinė, socialinė, dirbtinė, teisinė aplinka – tai pagrindiniai kurortų plėtrai poveikį turintys veiksniai.

2. Atlikus Lietuvos kurortų savivaldybių analizę, galima teigti, kad pagrindiniai kurortams įtaką darantys veikėjai yra: valstybė, vartotojai ir paslaugų teikėjai. Vartotojai sukuria paklausą, verslininkai bendradarbiaujantys kartu su valstybe (jos atstovais) pasiūlą - kurortų paslaugų paketą, tenkinantį paslaugų vartotojo pirminius ir antrinius poreikius. Tačiau Lietuvoje pasiūla vis dar neatitinka paklausos.

3. Išanalizavus rekreacinio turimo paslaugų rinkos funkcionavimo pokyčius 2008 – 2014m. Lietuvos kurortuose konstatuotina, kad turistų skaičius auga, tačiau vidutiniai metiniai prieaugio tempai lėtėja. Pastaruoju metu pajamų augimas iš atvykstamojo turizmo taip pat sulėtėjęs, o bendroji pridėtinė vertė, sukuriama turizmo sektoriuje, nesiekia minimalaus Europos Sąjungos lygio.

4. Atlikta analizė leidžia teigti, kad didžiausias taisytinais trūkumais (spręstinomis problemomis yra) Lietuvos kurortuose laikytina:

- Nediversifikuota atvykstančiųjų geografija (vis dar vyrauja);
- Paklausos sezoniškumas (apart Druskininkų kurorto);
- Nepakankama paslaugų teikimo infrastruktūra ypatingai rudens – žiemos laikotarpiu;
- Menka teikiamų paslaugų įvairovė.

5. Ekspertų atrankinio tyrimo rezultatai leidžia taip pat konstatuoti, kad apart aukščiau paminėtų trūkumų trukdžiais stabdančiais tolesnę rekreacijos ir turizmo paslaugų plėtrą taip pat yra:

- Mažas šalies žinomumas užsienyje;
- Nepakankama informacijos sklaida užsienyje ir Lietuvoje apie rekreacinio turizmo šalies kurortuose galimybes;
- Neužtikrintas saugumas dėl pastarųjų metų geopolitinių pokyčių;

- Nepakankamai išplėtota susisiekimo sistema su šalies kurortais;
- Apsunkinta vizų išdavimo tvarka turistams iš valstybių – pagrindinių rinkų.

SIŪLYMAI

Siekiant plėsti rekreacinio turizmo paslaugų pasiūlą, o kartu didinti paklausą būtina:

1. Valstybės institucijoms, atlikus išsamią analizę, imtis atitinkamų veiksmų, dėl valstybės žinomumo didinimo ir įvaizdžio gerinimo užsienyje.

2. Gerinti teisinę aplinką, susijusią su teritorijų tvarkymu, eliminuojant perteklinius reikalavimus statant arba rekonstruojant paslaugų sektoriaus objektus.

3. Kurortinėms savivaldybėms efektyviau naudoti Europos Sąjungos lėšas plėtojant infrastruktūrą.

4. Kurortinėms savivaldybėms efektyviau paskirstyti savivaldybės biudžeto lėšas turizmo sektoriaus vystymui.

5. Asocijuotoms verslo struktūroms ir verslo subjektams reguliariai analizuoti rinkos konjunktūrą ir atsižvelgiant į tai investuoti į prioritetinės infrastruktūros sukūrimo arba atnaujinimo plėtros sritis ir paslaugas.

6. Valstybei ir savivaldybėms glaudžiau bendradarbiauti su verslo atstovais, turint tikslą tinkamai nustatyti turizmo plėtros kryptis, efektyviai paskirstyti lėšas, siekiant konkurencingo šalies kurortų augimo.

7. Valstybės institucijoms, savivaldybėms ir verslo įmonėms, pasinaudojant rinkodaroms priemonėmis, plėsti atvykstamojo turizmo rinkos potencialą šalyje.

8. Valstybės ir savivaldybių institucijoms imtis atitinkamų priemonių siekiant gerinti šalies kurortų pasiekiamumą:

- Apsvarstyti geležinkelio plėtros ir tiesimo į Europos Rytų rinkas galimybę.
- Plėsti Palangos oro uoste vykdomų skrydžių geografiją, taip pat didinti oro uosto pajėgas, kad gebėtų priimti atvykstančius turistus iš didesnio skaičiaus miestų.
- Supaprastinti vizų išdavimo tvarką turistams ir ekskursantams iš pagrindinių turizmo rinkų.

9. Kurortinėms savivaldybėms siekiant plėsti turizmo sektorių siūloma:

- Birštono savivaldybei būtina plėtoti infrastruktūrą ir didinti rekreacinių paslaugų įvairovę: atsižvelgiant į didėjantį turistų skaičių ir pastaruosius metus stabilų apgyvendinimo įstaigų skaičių - statyti naujas ar rekonstruoti esamas apgyvendinimo įstaigas Birštono kurorte (pvz. reikėtų atsižvelgti, jog Birštono kurorte nėra penkių žvaigždučių viešbučio). Atsižvelgiant į kurorte siūlomą menką paslaugų įvairovę – ją didinti. Pasiūlyti daugiau aktyvaus laisvalaikio pramogų vaikams (pvz. žaidimų aikštelės, žaidimų kambariai, vandens pramogos ir kt.) bei suaugusiems (pvz. boulingas, sporto klubai, vandens pramogos ir kt.).
- Palangos savivaldybei būtina plėtoti infrastruktūrą ir didinti siūlomų paslaugų įvairovę, ypač ne vasaros metu..Siūlymas, sezoniškumui mažinti – įrengti vandens parką, kuris veiktų ištisus metus, o jame ir papildomas paslaugas – sporto klubą, kazino, boulingą ir kt. Taip pat pasiūlyti daugiau pramogų jaunimui – kino vakarai po atviru dangumi, paplūdimo vakarėliai, daugiau koncertų ir kt.
- Neringos savivaldybėje būtina plėtoti infrastruktūrą bei pasiūlyti daugiau pramogų ne lauke. Atsižvelgiant į tai, jog šalies sanatorijų ir reabilitacijos centrų apgyvendinimo įstaigose suteiktas didžiausias skaičius nakvynių, o Neringos kurortas turi gamtinių gydomųjų išteklių, tačiau šiame kurorte nėra nei vienos specialaus apgyvendinimo įstaigos – pastatyti sanatoriją, kuri veiktų ištisus metus. Tai kartu prisidėtų ir prie šiame kurorte vyraujančio sezoniškumo mažinimo. Taip pat reikėtų pasiūlyti daugiau rekreacinių paslaugų ne lauke, atsižvelgiant į tai, kad šalyje vyrauja labai didelė klimato kaita, o Neringoje labai mažai siūlomų pramogų yra po stogu.
- Druskininkų savivaldybei reikėtų didinti pramogų įvairovę. Pasiūlyti daugiau pramogų šeimos poilsiui su vaikais.

LITERATŪRA

1. Adomaitienė K. *Rekreacijos įvadas*. – Vilnius: PMRP koordinavimo centras, 2000
2. Aidukienė L., Simanavičienė A., Bagdonienė D., *Druskininkų kurorto įvaizdžio stiprinimas siekiant aukštos paslaugų kokybės*. Ekonomika ir vadyba = Economics and management / Kaunas University of Technology. Kaunas: nr. 16, p. 637-646, Technologija, 2011
3. Augustinas A., Rudzikienė V., Petrauskas R. A. ir kt. Lietuvos e- valdžios gairės: ateities įžvalgų tyrimas, kolektyvinė monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009
4. Bagdonienė L., Hopenienė R. , *Paslaugų marketingas ir vadyba.* Kaunas: Technologija, 2004
5. Bagdzevičienė R. *Kurortų plėtros koncepcijos teoriniai aspektai - Regionų plėtra - 2002 : tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga, [Kaunas,2002 m. spalio 3-4 d.]*. Kaunas, Technologija, 2002
6. Baležentis A., Žuromskaitė B. *Turizmo vadyba:tarptautinio turizmo administravimo įvadas: mokomasis leidinys*. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008
7. Baroniūnaitė, E., Meilienė E., *Turizmo ekonominio poveikio analizės ypatumai*. – Kaunas: Kauno Technologijos universitetas, 2003. - Prieiga per internetą: http://www.lrti.lt/veikla/bar_turizm.doc [žiūrėta 2015 01 10].
8. Beech J., Chadwich S. *The Business of Tourism Management* - Prentice Hall, 2006
9. Birštono miesto savivaldybė. - Prieiga per internetą: https://www.birstonas.lt/ [žiūrėta 2015-03-09]
10. Birštono turizmo informacijos centras. - Prieiga per internetą: http://www.visitbirstonas.lt/ - [žiūrėta 2015-03-01]
11. Clawson M., J.L. Knetsch J.L. *Economics of Outdoor Recreation.* – New York, 2011
12. Cooper C., Fletcher J., Fyall A. et al. *Tourism Principles and Practice / third edition* - Prentice Hall, 2005
13. Cooper C., Fletcher J., Fyall A.*Tourism Principles and Practice / fourth edition,* - Prentice Hall, 2008
14. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas,* šeštas (trečias elektroninis) leidimas. Kompaktinė plokštelė / redaktorių kolegija: Keinys S., Bilkis L., Jonas Paulauskas irk t. – Vilnius: Lietuvių kalbos institutas, 2006; internetinė versija, 2011. Prieiga per internetą: http://dz.lki.lt

15. Damulienė A. *Atvykstamasis turizmas Lietuvoje: analizė ir vystymosi tendencijos*, 2011. - Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/fakultetai/ekonomikos_ir_finansu_vadymo_fakultetas/konferencijos/woe/SESSION-1.pdf [žiūrėta 2015-01-10]
16. Druskininkų miesto savivaldybė. - Prieiga per internetą: http://www.druskininkai.lt/ [žiūrėta 2015-03-21]
17. Druskininkų turizmo informacijos centras. - Prieiga per internetą: http://info.druskininkai.lt/new/lt/ [žiūrėta 2015-03-01]
18. ES struktūrinė parama. Paraiška „*Gydyklos ir rebilitacijos ligoninės renkonstrukcija Birštono kurorte*“. - Prieiga per internetą: http://www.esparama.lt/paraiska?id=39192&pgsz=10, [žiūrėta 2015-03-01]
19. ES 2007 – 2013 m. Struktūrinių fondų parama. Prieiga per internetą: http://www.esinvesticijos.lt/, [žiūrėta 2015-02-16]
20. Gaižauskaitė I., Mikėnė S., Socialini tyrimų metodai: apklausa. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2014
21. Grecevičius P., Armaitienė A., Junevičienė O. ir kt. *Turizmas*. - Kauno kolegijos leidybos centras, 2002, ISBN:9955-9366-3-0, 318
22. Gurskienė V., Ivavičiūte G. *Rekreacinė kraštotvarka*. – Kaunas, 2008. Prieiga per internetą: www.asu.lt/file.doc?id=22248 [žiūrėta 2015-01-20]
23. Holloway J.C., Tailor N. *The Business of Tourism / seventh edition*, 2006
24. Holoway J.C. *The Business of Tourism / eigth edition - Prentice Hall*, 2009
25. Hopenienė, R., Ligeikienė, R. A., *Turizmo paslaugų kokybės vertinimo metodologiniai ir praktiniai aspektai*. Socialiniai mokslai. Nr. 2 (34). p. 68 – 78, 2002. Prieiga per internetą: http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2002%202%20(34)/7%20Rimantė%20Hopenienė,%20Raminta%20Andrėja%20Ligeikienė.pdf>[žiūrėta 2015-01-15].
26. Įvadinis kursas į kompiuterizuotą kokybinių duomenų analizę. Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/NVivo/nvivo.html&course_file=nvivo_III_4_1.html [žiūrėta 2015 03 10]
27. Jugtinių Tautų pasaulio turizmo organizacija. Prieiga per internetą: http://statistics.unwto.org/ [žiūrėta 2015-01-20]
28. Juozulynas J., Meška V. *Kurortinė medicina*. – Vilnius: Vilniaus universitetas,1999

29. Klaipėdos rajono savivaldybės bendrasis planas, Konkretizuoti sprendimai, Rekreacinių teritorijų vystymąsis ir kultūros paveldas. Prieiga per internetą: http://klaipedos-r.lt/ oldweb /?lt=1252479830 [žiūrėta 2015-03-01]
30. Junevičius A., Keršytė J., *Europos karališkųjų kurortų kokybės kriterijų ypatumai: Birštono kurorto pavyzdys*, organizacijų vadyba, sisteminiai tyrimai, 2007. Prieiga per internetą: http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367163407730/ Datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content [žiūrėta 2015 – 02 13]
31. Kinderis R., Žalys L., Žalienė I*., Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle*, ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2011. 1 (21). 86–100
32. Kurortinės rinkliavos Lietuvoje nustatymo galimybių ir pasekmių įvertinimas, praktinių taikymo priemonių parengimas, parengta Lietuvos Respublikos Ūkio ministerijos užsakymu Nr. 8-510/4, 2004 10 04. Kaunas, 2004
33. Langvinienė N., Vengrienė B., *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija, 2005
34. Langvinienė N. *Sveikatingumo dienos ir kurortų SPA paslaugų ypatumai Lietuvoje* – Kauno technologijų universitetas, 2011
35. Lietuvos turizmo apžvalga. Prieiga per internetą : http://www.tourism.lt/uploads/documents/Naudinga_informacija/Turizmo_statistika/Trumpa-turizmo-apzvalga-2012-pub.pdf, 2012 [žiūrėta 201503-01]
36. Lietuvos kurortų asociacija. Prieiga per internetą: http://www.kurortuasociacija.lt/ [žiūrėta 2015-02-20]
37. Lietuvos mokėjimų balansas: Prieiga per internetą: http://www.lb.lt/stat_pub/statbrowser.aspx?group=8081 [žiūrėta 2015 03 10]
38. Lietuvos regioninių tyrimų institutas. *Kurorto statuso reglamentavimo studija.* Prieiga per internetą: www.ukmin.lt/../Studijos/kurorto%20statuso%20reglamentavimas.pdf - Kaunas, 2003 [žiūrėta 2015-02-10]
39. *Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymas.* Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?Condition1=103713&Condition2= [žiūrėta 2015-02- 16]
40. *Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo įstatymas,* (Žin., 1995, Nr. 107-2391), Nauja įstatymo redakcija nuo 2004 m. gegužės 1 d.:. Preiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3 /dokpaieska.showdoc_l?p_id=378358 [žiūrėta 2014 12 27**]**

41. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas: "*Dėl kurorto statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms reikalavimų aprašas*" (Žin., 2006, Nr. 42-1514). Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=402067 [žiūrėra 2015 -02 - 09]
42. *Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas* (Žin., 1998, Nr. 32-852, 1998 m. kovo 19 d. nr. VIII-667) Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404344 [žiūrėta 2015-02-02]
43. Lietuvos Respublikos Ūkio ministerija. Prieiga per internetą: http://www.ukmin.lt/ [žiūrėta 2015-03-19]
44. Lietuvos statistikos departamentas.Prieiga per internetą: http://www.stat.gov.lt/ [žiūrėta 2015-03-25]
45. Lietuvos turizmo asociacija. Prieiga per internetą: http://www.ltas.lt/ [žiūrėta 2015-03-01]
46. *Lietuvos turizmo plėtros 2014-2020 m. programa.* Prieiga per internetą: http://www.lrv.lt/Posed_medz/2014/140312/12.pdf [žiūrėta 2015-02-23]
47. Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija. Prieiga per internetą: http://www.lvra.lt/ [žiūrėta 2015-03-01]
48. Mclean D.D., Hurd A, R. *Recreation and Leisure in Modern Society / tenth adition* - Johnes and Barlet Learning, 2015
49. Middleton V., Clarke J. R., *Marketing in travel and tourism,* 2009, ISBN: 07506 4471 0
50. Mikalauskienė A., Tijūnaitė R., Vekterytė M., *Paslaugų kokybės valdymo ypatumai*, Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai (20). – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2001
51. Nacionalinės turizmo plėtros 2007-2013 programa. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=325084&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2015-02-23]
52. Naggle G. *Tourism and Recreation* – United Kingdom,1999
53. Navickienė R., Danilevičienė L. *Turizmo paslaugos kaip pagrindinių ir periferinių paslaugų visuma,* Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2011. 1 (21). 101–107
54. Nerginos turizmo informacijos centras. Prieiga per internetą: http://www.visitneringa.com/lt [žiūrėta 2015-03-20]
55. Neringos miesto savivaldybė. Prieiga per internetą: http://www.neringa.lt/ [žiūrėta 2015-02-20]
56. Nutarimas Dėl Lietuvos kurortų plėtros koncepcijos. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?Condition1=189849&Condition2= [žiūrėta 2015-02-20]

57. Page S. J. *Tourism Management, Managing for Change*. - Butterworth-Heinemann, 2007
58. Page S. J., Connel. J. *Tourism a Modern Synthesis / second edition* - Thomson, 2006
59. Palangos miesto savivaldybė. Prieiga per internetą: http://www.palanga.lt/ [žiūrėta 2015-03-20]
60. Palangos turizmo informacijos centras. Prieiga per internetą: http://palangatic.lt/ [žiūrėta 2015-03-20]
61. Pečkaitis J. S. Mačerinskienė I. Magistro baigiamojo darbo rengimo tvarka: mokomasis leidinys: [elektroninis išteklius]. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2014
62. Pileikienė L., Grigaliūnaitė V. *Turning Satisfaction Into Loyalty: the Case of Lithuanian Tourists* – European Journal of Toursim, Hospitality and Recreation Vol. 5, Issue 3 - Polytechnic Institute of Leiria. Printed in Portugal , 2014
63. Povilanskas R.*Turizmo geografija ir kurortologija universitetinėse rekreacijos ir turizmo studijų programose.* Leidinyje Tiltai: humanitariniai ir socialiniai mokslai ISSN 1392-3137 Nr. 4 – Klaipėda: Klaipėdos universitetas, 2003
64. Romikaitytė B., Kisieliauskas J., Lietuvos turizmo sektoriaus plėtrai įtaką darantys veiksniai, ISSN 1822-6760. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. 2012. Nr. 2 (31). Research papers.p.125-135
65. Rosander, A. C. *The Quest for Quality in Service*. Hardcover, 1989
66. Sharpley R., Telfer D. J. *Tourism and Developement, concepts and isues*, 2002
67. Staniūnas ir Stauskis, *Rekreacijos kompleksai gamtinėje aplinkoje*. Vilnius: Technika, 2011
68. Šalies kurortai kovoja dėl turistų. Prieiga per internetą: http://www.lrt.lt/naujienos/ekonomika/4/90865/salies_kurortai_kovoja_del_turistu
69. Stulpinaitė J. *Turizmo pagrindai : mokomoji knyga*. – Šiauliai: Šiaulių valstybinė kolegija, 2013
70. Šinkūnienė J. *Laisvalaikio studijos ir rekreacijos administravimas* Nr. 4 (1). - Vilnius, 2005
71. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius : Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985
72. Tarptautinių žodžių žodynas/ *Antrasis leidimas* .– Vilnius, 2005
73. Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework, 2008. Prieiga per internetą: http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1e.pdf [žiūrėta 2015 - 01 11]
74. Turizmo terminų žodynas - Valstybinis Turizmo departamentas, 2009. - Preiga per internetą: http://www.tourism.lt/uploads/documents/Naudinga_informacija/turizmo_terminu_zodynas/Turizmo_zod.pdf, [žiūrėta 2015 01 29]

75. Turizmo lūkesčių indeksas. Lietuvos pramonininkų konfederacija. Prieiga per internetą: http://www.lpk.lt/?q=lt/content/turizmo-l%C5%ABkes%C4%8Di%C5%B3-indeksas [žiūrėta 2015 03 10]
76. UNWTO, *Tourism highligts, 2014 edition* - Prieiga per internetą: http://dtxtq4w60xqpw. Cloudfront .net /sites/all/files/pdf/unwto_highlights14_en_hr_0.pdf [žiūrėta 2015 02 15]
77. Urbonaitė I. *Rekreacinių funkcijų raiška Vilniaus miesto erdvinėje struktūroje,* daktaro disertacija, Leidykla Technika, 2013, ISBN: 978-609-457-607-2
78. Vainienė ir kt., *Kaimo turizmo organizavimas*, Vilnius, 2001
79. Valstybinis turizmo departamentas *,, Lietuvos viešbučių užimtumas augo sparčiausiai Europoje".* Prieiga per internetą: http://www.tourism.lt/lt/naujienos/lietuvos-viesbuciu-uzimtumas-augo-sparciausiai-europoje [žiūrėta2015-03-02]
80. Valstybinis turizmo departamentas. *Ūkio subjektų priežiūrą reglamentuojantys teisės aktai*. http://tourism.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai/ukio-subjektu-prieziura-reglamentuojantys-teises-aktai- [žiūrėta 2015-03-10]
81. Varotojų teisių gynimo centras, *Paslaugų kokybės įstatymas*, prieiga per internetą: http://www.vartotojucentras.lt/istatymas.php?id=680 [žiūrėta 2015-01-30]
82. Vitkienė E. *Rekreacija (rekreacijos marketingo tyrimai)* : monografija - Klaipėda : Klaipėdos universiteto leidykla, 2008
83. „Verslo žinių žodynas", infrastruktūra. Prieiga per internetą: http://zodynas.vz.lt/Infrastruktura [žiūrėta 2014 11 07]
84. Vyriausybės nutarimas *Dėl kurorto statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms reikalavimų aprašo, kurortinės teritorijos statuso suteikimo gyvenamosioms vietovėms reikalavimų aprašo ir kurorto ar kurortinės teritorijos statuso gyvenamosioms vietovėms suteikimo ir panakinimo tasyklių patvirtinimo*. Prieiga per internetą: www.tourism.lt/uploads/documents/teisine.../teises.../dok402067.DOC -Vilnius, 2006 [žiūrėta 2015-01-03]
85. Wall G., Mathieson A. *Tourism Change, Impacts and Opportunities*, ISBN:978-0130-99400-4 - Pearson, Prentice Hall, 2006
86. Žalienė ir kt. Lietuvos kurortų sveikatinimo veiklos plėtra, Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2009. 2 (15). 349–358, ISSN 1648-9098
87. Žalimienė, L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003

Šinkūnaitė D. *Rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijų analizė Lietuvos kurortuose* / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. R. Dužinskas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2015.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe atlikta rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijų analizė Lietuvos kurortuose bei remiantis analize ir ekspertiniu vertinimu numatytos Lietuvos kurortų plėtros tobulinimo galimybių kryptys. Pirmame skyriuje, remiantis įvairių autorių nuomone, nagrinėjama rekreacijos ir turizmo teorinė samprata, aptariami paslaugų kokybės vertinimo modeliai bei aprašomas rekreacijos ir turizmo poveikis. Antrame darbo skyriuje pateikiama Lietuvos kurortų savivaldybių charakteristika, bei analizuojamos rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijos šalies kurortinėse savivaldybėse 2008-2014 m. laikotarpiu. Trečiame skyriuje atliktas tyrimo metodikos pagrindimas bei iškelta pagrindinė tyrimo hipotezė. Veliau susisteminami ekspertinio tyrimo metu gauti duomenys patvirtinama arba atmetama hipotezė ir daromos išvados. Ketvirtame skyriuje pateikiamos išvados bei siūlymai,rekreacinio turizmo paslaugų rinkos plėtros tobulinimui Lietuvos kurortuose.

Pagrindiniai žodžiai: rekreacija, turizmas, rinka, paslaugos.

Šinkūnaitė D. *Analysis of Recreational Tourism Services' Market Trends in Lithuanian Resorts / Master's thesis in Public Sector Economics*. Mentor: lecturer R. Dužinskas, PhD. Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, 2015.

ANNOTATION

Author of this master's thesis analyzes trends of recreational tourism services market in Lithuanian resorts and later uses data of the analysis and expertise to project development courses for Lithuanian resorts. The first section of the thesis presents review of various works, discusses models for assessing service quality and describes the impact of recreation and tourism. In the second section author presents key features of Lithuanian resort municipalities and analyzes trends of recreational tourism services market in Lithuanian resorts over the period of 2008-2014. The third section of the thesis covers description of analysis methodology and presents major hypothesis of the research. In this

part author also organizes empirical data, discusses hypothesis and draws conclusions. In the fourth and final part author presents conclusions and proposals, how the market of recreational tourism services could be improved in Lithuanian resorts.

Key words: recreation, tourism, market, services.

Šinkūnaitė D. *Rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijų analizė Lietuvos kurortuose* / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. R. Dužinskas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2015.

SANTRAUKA

Turizmas suvokiamas kaip viena iš svarbiausių ūkio sričių – pajamos iš atvykstamojo turizmo praėjusias metais sudarė daugiau nei 1,2 mlrd. eurų, turizmo sektoriuje sukurta bendroji pridėtinė vertė siekė daugiau nei 874 mln eurų. Kasmet sulaukiama apie 4 mln turistų ir vienadienių lankytojų kelionių, kurių tikslas - laisvalaikis, poilsis, atostogos. Rekreacija ir turizmas tai daugiafunkcis reiškinys, rekreacija tarsi priemonė turizmo vystymui ir atvirkščiai. Ypatingu turizmo traukos objektu Lietuvoje yra keturios kurortinės savivaldybės – Druskininkai, Birštonas, Palanga ir Neringa, sulaukiančios daugiausiai rekreacijos ir sveikatos gerinimo paslaugų poreikį turinčių turistų. Tačiau pagrindinė tyrimo problema yra tai, jog Lietuvos kurortuose nepakankamai išplėtota rekreacinio turizmo paslaugų rinka, todėl tai sąlygoja nerealizuotas galimybes ne tik turizmo verslui, bet ir visam šalies ekonomikos augimui.

Tyrimo objektas - rekreacinio turizmo paslaugų rinka Lietuvos kurortuose. Šio tyrimo tikslas yra išanalizuoti ir įvertinti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos kitimo tendencijas Lietuvos kurortuose ir numatyti jos plėtros galimybes. Taip pat buvo iškelti tyrimo uždaviniai: išanalizuoti rekreacijos ir turizmo teorinius aspektus, pateikti išsamią kurortų savivaldybių charakteristiką, išanalizuoti rekreacinio turizmo paslaugų rinkos tendencijas Lietuvos kurortuose, charakterizuoti rekreacinės turizmo rinkos pokyčius įtakojusius veiksnius bei atlikti empirini tyrimą ir suformuluoti siūlymus Lietuvos kurortų plėtros tobulinimui. Tyrimo metodika: mokslinės literatūros analizė, teisinių dokumentų analizė, statistinių duomenų analizė, sisteminė analizė, lyginamoji analizė, ekspertinis vertinimas.

Empirinio tyrimo metu buvo iškelta pagrindinė hipotezė: nepakankama Lietuvos kurortų plėtra, tai sąlygoja nerealizuotas galimybes turizmo verslui šalyje. Atlikus ekspertinį tyrimą ir susisteminus rezultatus buvo patvirtinta ši hipotezė t.y. ekspertai įvardijo ne vieną priežastį, kas leidžia teigti, jog šalies kurortai nepakankamai išplėtoti, o plėtros galimybių tikrai yra. Ekspertinio tyrimo metu buvo patvirtinti analitinės darbo dalies rodikliai, jog: Lietuvos turizmo rinka vis dar nediversifikuota t.y. kurortai orientuojasi į pagrindinę Rytų Europos rinką, o prastas valstybės įvaizdis užsienyje lėtina naujų rinkų pritraukimą. Be to esant klimato pokyčiams kurortuose jaučiamas labai didelis

sezoniškumas (apart Druskininkų), kadangi nepakankamai išplėtota infrastruktūra bei pramogų ir kitų paslaugų pasiūla ne tik neatsižvelgiant į metų laikų kaitą, tačiau ir bendrąja prasme.

Magistro baigiamojo darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei siūlymai dėl rekreacinio turizmo paslaugų rinkos plėtros tobulinimo Lietuvos kurortuose.

Šinkūnaitė D. *Analysis of Recreational Tourism Services' Market Trends in Lithuanian Resorts / Master's thesis in Public Sector Economics*. Mentor: lecturer R. Dužinskas, PhD. Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, 2015.

SUMMARY

Tourism is one the most important areas of the Lithuanian economy: in 2014 total income from the inbound tourism reached 1.2 billion EUR and total added value of tourism business reached 874 million EUR. Over 4 million of tourists and single day visitors arrive to Lithuania annually, looking for various opportunities, including leisure activities, relaxation and holidays. Recreation and tourism is a multiple phenomenon. Recreation is a tool to promote tourism and vice versa. Four Lithuanian resort municipalities are particular objects, attracting major tourist flows: Druskininkai, Birštonas, Palanga and Neringa. These municipalities receive most tourists, who look for recreation and health care services. However, the most important issue of the research is focused towards limited market of recreational tourism services. This limited market determines extra potential for tourism business and Lithuania's economy.

Subject of the research is the market of recreational tourism services in Lithuanian resorts. The major goal of the research is to analyze and assess development trends of recreational tourism services' market in Lithuanian resorts and to project development opportunities. In order to achieve the overall goal, the following tasks were identified: to analyze theoretical aspects of recreation and tourism; to describe key features of resort municipalities; to analyze development trends of recreational tourism services' market in Lithuanian resorts; to conduct empirical research and to deliver proposals, how the market of recreational tourism services could be improved in Lithuanian resorts. Research methodology includes analysis of scientific literature and legal documents, analysis of statistical data, classified analysis, comparative analysis and expert assessment.

Empirical research was based on the following hypothesis: development of Lithuanian resorts is insufficient and this creates limited opportunities for tourism business. Expert research and classified results confirmed this hypothesis, i. e. experts named more than one cause. This lead to the conclusion that Lithuanian resorts are insufficiently developed and there are still many development opportunities. Expert research confirmed the data of the analytical part of the thesis: Lithuanian tourism market is still insufficiently diversified. This means that Lithuanian resorts basically focus towards the Eastern European market and low national image impedes entering new markets. It should be also mentioned

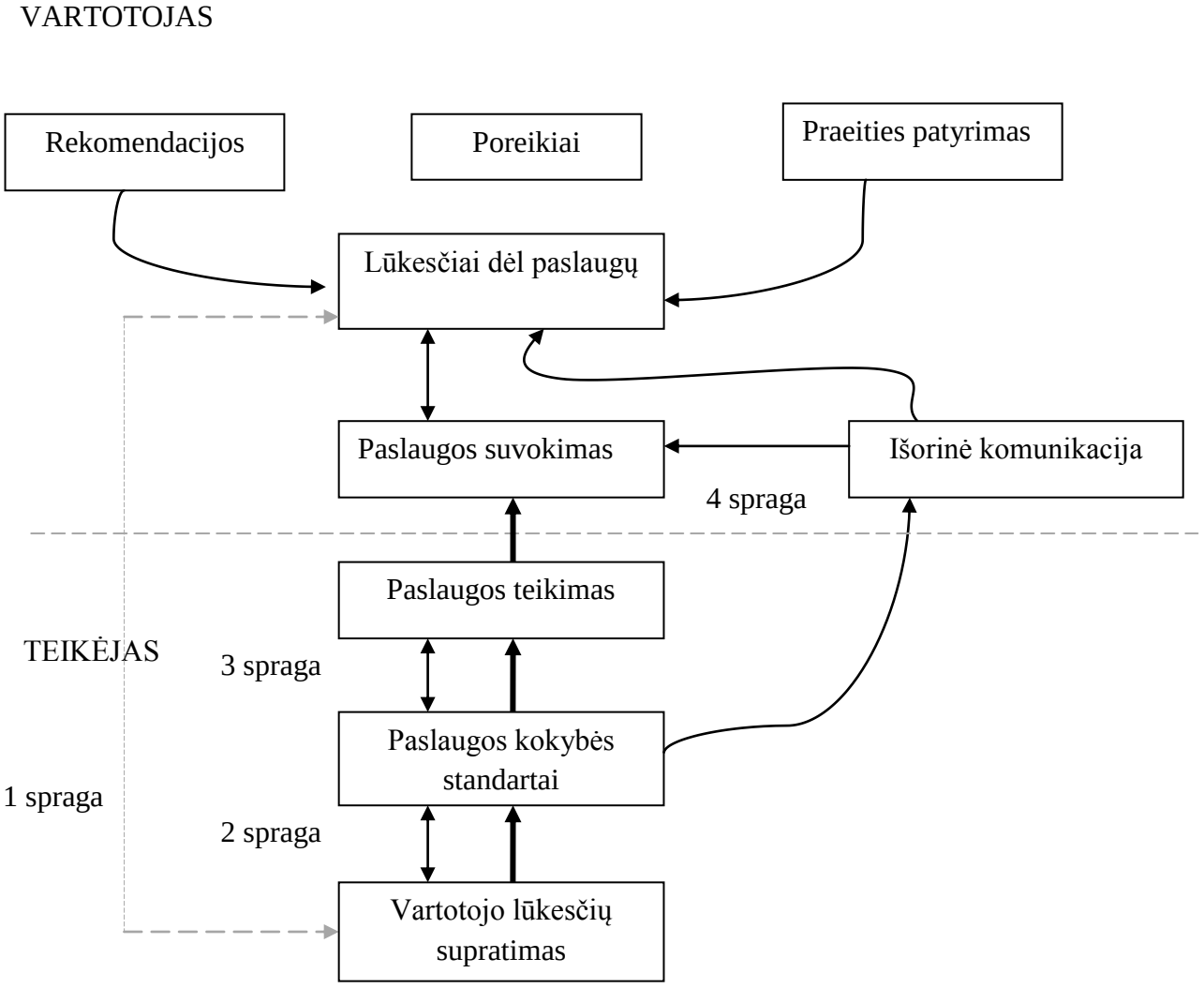
that climate changes cause very strong seasonal variations in resorts (Druskininkai is the only exception). Once again it could be explained by insufficiently developed infrastructure and limited supply of entertainment and other services – season wise and generally.

At the end of the master's thesis author draws conclusions and delivers proposals, how recreational tourism services could be improved in Lithuanian resorts.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

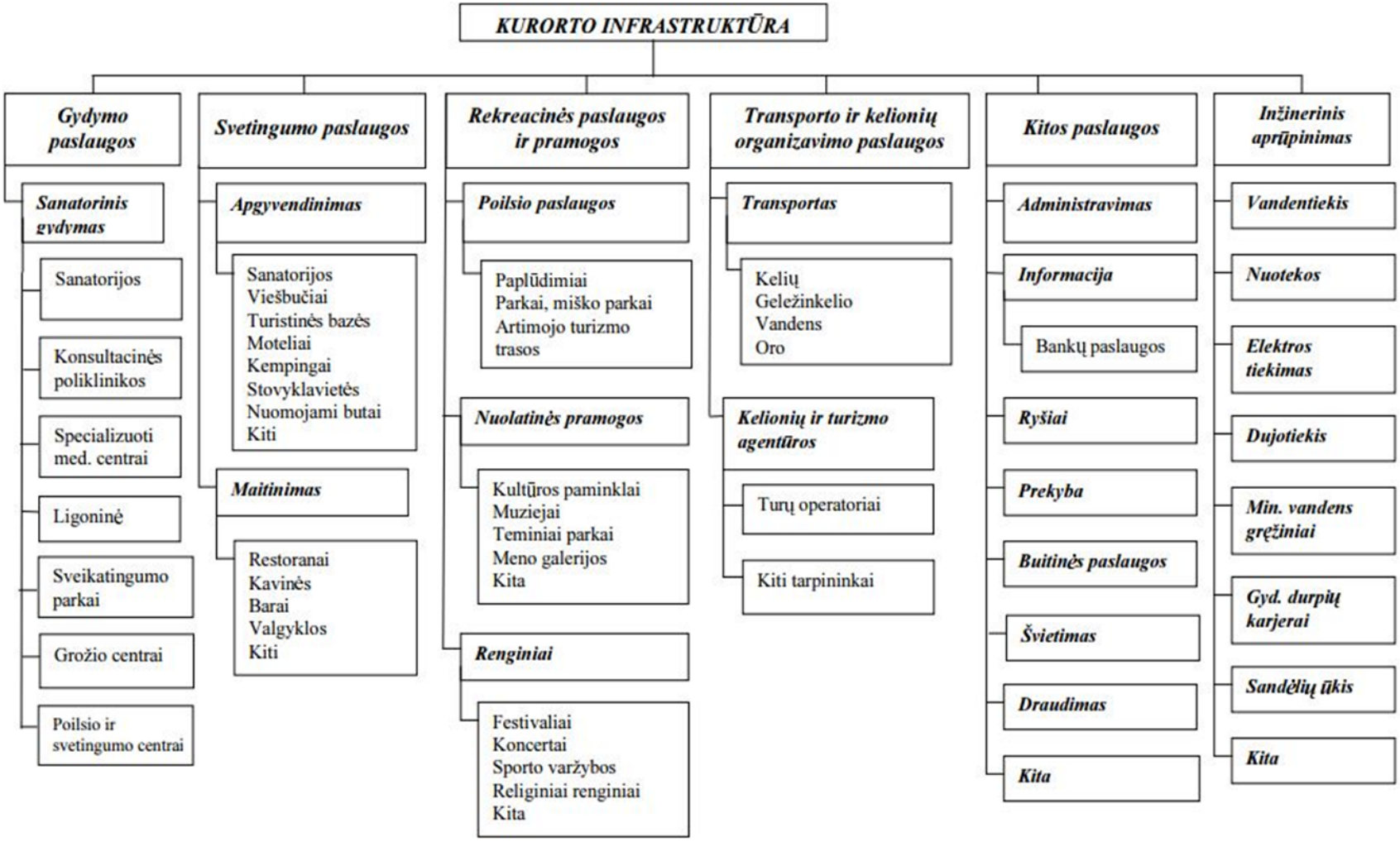
KOKYBĖS – SPRAGŲ MODELIS (PARASURAMAN, ZEITHALM, BERRY 1998)



Šaltinis: Bagdonienė, Lagvinienė, 2004

2 PRIEDAS

KURORTO INFRASTRUKTŪROS MODĖLIS



Šaltinis: Kurorto statuso Lietuvoje reglamentavimo studija (2003, p. 27).

3 PRIEDAS

EUROPOS SĄJUNGOS STRUKTŪRINIŲ FONDŲ PARAMOS TURIZMUI PROGRAMOS PAGAL PRIORITETĄ

Programos kodas	Priemonės pavadinimas	Priemonės tikslas
VP3-1.3-ŪM-01-V	Ekologinio (pažintinio) turizmo, aktyvaus poilsio ir sveikatos gerinimo infrastruktūros kūrimas ir plėtra;	Skatinti viešosios turizmo infrastruktūros, skirtos ekologiniam (pažintiniam), aktyvaus poilsio turizmui plėtoti ir sveikatai gerinti, kūrimą ir plėtrą
VP3-1.3-ŪM-02-V	Viešųjų nekilnojamų kultūros paveldo objektų kompleksiškas pritaikymas turizmo reikmėms	Kompleksiškai pritaikyti turizmui viešuosius nekilnojamuosius kultūros paveldo objektus
VP3-1.3-ŪM-03-V	Nacionalinės svarbos turizmo projektai	Skatinti dalykiniam turizmui, tarptautinių renginių organizavimui reikalingos infrastruktūros plėtrą.
VP3-1.3-ŪM-04-V	Turizmo informacinių paslaugų ir infrastruktūros plėtra ir turizmo rinkodaros skatinimas	Skatinti turizmo rinkodarą ir vykdyti informacijos apie turizmo galimybes Lietuvoje sklaidą
VP3-1.3-ŪM-05-R	Viešosios turizmo infrastruktūros ir paslaugų plėtra regionuose	Skatinti turizmo produktų ir viešosios turizmo infrastruktūros plėtrą regionuose
VP3-1.3-ŪM-06-K	Turizmo paslaugų (produktų) įvairovės plėtra ir turizmo paslaugų kokybės gerinimas	Skatinti privačių juridinių asmenų investicijas į turizmą.

*Vietinė ir urbanistinė plėtra kultūros paveldo ir gamtos išsaugojimas bei pritaikymas turizmo plėtrai“, siekiant skatinti atvykstamąjį ir vietinį turizmą, naudojant gamtos išteklius, kultūros paveldą ir sukuriant palankesnes aktyvaus poilsio sąlygas

Šaltinis: UAB „Ernst & Young Baltic“, Ūkio ministerijos užsakymu, 2013 m. p. 14

4 PRIEDAS

KENDALLO KONKORDACIJOS KOEFICIENTAS

Aplinkybių, turinčių daugiausiai įtakos dabartinei turizmo būklei vertinimas

Kendall's W Test

Ranks

	Mean Rank
VAR00001	4,40
VAR00002	5,60
VAR00003	5,75
VAR00004	5,20
VAR00005	4,15
VAR00006	4,45
VAR00007	5,30
VAR00008	5,45
VAR00009	4,70

Test Statistics

N	10
Kendall's W[a]	,074
Chi-Square	5,903
df	8
Asymp. Sig.	,658

a. Kendall's Coefficient of Concordance

(p=0.658>0.05), todėl H_0 hipotezė nėra atmetama.

5 PRIEDAS

KENDALLO KONKORDACIJOS KOEFICIENTAS

Esminių faktorių Lietuvos kurortuose vertinimas

Kendall's W Test

Ranks

	Mean Rank
VAR00001	4,35
VAR00002	5,35
VAR00003	3,95
VAR00004	4,25
VAR00005	2,95
VAR00006	3,45
VAR00007	3,70

Test Statistics

N	10
Kendall's W[a]	,183
Chi-Square	10,953
df	6
Asymp. Sig.	,090

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Nuomonė nereikšmingai skiriasi (p=0.09>0.05)

6 PRIEDAS

KENDALLO KONKORDACIJOS KOEFICIENTAS

Kurortuose esančių apgyvendinimo įstaigų vertinimas

Kendall's W Test

Ranks

	Mean Rank
VAR00001	3,80
VAR00002	2,75
VAR00003	2,30
VAR00004	2,40
VAR00005	3,75

Test Statistics

N	10
Kendall's W[a]	,304
Chi-Square	12,173
df	4
Asymp. Sig.	,016

a. Kendall's Coefficient of Concordance

($p=0.016<0.05$), todėl H_0 hipotezė atmetama.

7 PRIEDAS

TRUMPA EKSPERTŲ CHARAKTERISTIKA

1. (A1) UAB „Vilniaus Europolis“ viešbučio direktoriaus pavaduotojas ir bendrasavininkas
2. (A2)UAB „Druskų miestas“ viešbučio Europa Royale Druskininkai direktorius Raimundas Grigas
3. (A3) UAB “Senjorų rezidencija” viešbučio Royal SPA Residence Birštonas pardavimų vadovė Lina Krikštopaitytė
4. (A4) UAB „Tubinas International“ - vadovas
5. (A5) UAB „Tubinas International“ viešbučių tinklo Palangoje, Klaipėdoje ir Neringoje direktorius – Juozas Tubinas
6. (B1) Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos, rinkodaros skyriaus vyriausioji specialistė - Akvilė Vanagaitė
7. (B2) Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos vykdančioji direktorė
8. (B3) Lietuvos kurortų asociacijos direktorė - Kristina Citvarienė
9. (C1) Turizmo verslo ekspertas – Tomas Kirša
10. (C2) Makalius Lt kelionių studija, kelionių ekspertas

8 PRIEDAS

EKSPERTINIO TYRIMO KLAUSIMAI

Gerb. Respondente, esu Dovilė Šinkūnaitė, Mykolo Romerio universiteto magistrantė. Šiuo metu rašau baigiamąjį darbą tema: “Rekreacinio turizmo paslaugų rinkos vertinimas Lietuvos kurortuose”. Šios apklausos tikslas yra sužinoti Jūsų, kaip eksperto/ės nuomonę, apie rekreacinio turizmo paslaugų rinką Lietuvos kurortuose.

1. **Kaip vertinate dabartinę turizmo būklę Lietuvoje? 1 – labai bloga, 5 – labai gera.**

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

2. **Įvertinkite prašau žemiau išvardintas aplinkybes, turinčias įtakos dabartinei turizmo būklei Lietuvoje. Kur 1- neturi įtakos, 5 – turi labai didelę įtaką.**

		1	2	3	4	5
a)	Šalies ekonominė būklė	☐	☐	☐	☐	☐
b)	Šalies politinė būklė	☐	☐	☐	☐	☐
c)	Informacija apie turizmą šalyje	☐	☐	☐	☐	☐
d)	Šalies geografinė padėtis	☐	☐	☐	☐	☐
e)	Šalies įvaizdis	☐	☐	☐	☐	☐
f)	Saugumas šalyje	☐	☐	☐	☐	☐
g)	Turizmo infrastruktūros įvairovė	☐	☐	☐	☐	☐
h)	Turizmo paslaugų pasiūla	☐	☐	☐	☐	☐
i)	Turizmo paslaugų kainos ir kokybės santykis	☐	☐	☐	☐	☐

3. **Kaip vertinate žemiau išvardytus faktorius Lietuvos kurortuose? Kur 1- labai blogai, 5 - labai gerai.**

		1	2	3	4	5
a)	Infrastruktūra	☐	☐	☐	☐	☐
b)	Apgyvendinimo paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
c)	Maitinimo paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
d)	Sveikatinimo paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
e)	Pramogos ir jų įvairovė	☐	☐	☐	☐	☐
f)	Kainos ir kokybės santykis apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų	☐	☐	☐	☐	☐
g)	Kainos ir kokybės santykis rekreacinių paslaugų	☐	☐	☐	☐	☐

4. **Kaip vertinate šalies kurortuose esančias apgyvendinimo įstaigas? Kodėl?**

		1	2	3	4	5
a) a	Apgyvendinimo įstaigų pasiūlą:	☐	☐	☐	☐	☐
b)	Apgyvendinimo įstaigų kainas:	☐	☐	☐	☐	☐
c)	Aptarnavimą:	☐	☐	☐	☐	☐
d)	Turistui reikalingų papildomų paslaugų teikimą ir įvairovę:	☐	☐	☐	☐	☐
e)	Apgyvendinimo įstaigose siūlomų paslaugų kokybę:	☐	☐	☐	☐	☐

5. **Kokios Jūsų manymu yra Lietuvos kurortų aplinkos stipriosios ir silpnosios savybės? Įvardykite**:

		Stiprybės	**Silpnybės**
a)	Gamtinė aplinka		
b)	Kultūrinė aplinka		
c)	Dirbtinė aplinka		
d)	Teisinė aplinka		

6. **Ar dabartiniai turistų srautai Lietuvos kurortuose Jūsų nuomone pakankami ?**

7. **Kokios turistų rinkos generuoja pagrindinius turistų srautus šalies kurortuose?**

8. **Kaip manote kokie pagrindiniai veiksniai lėtina turistų srauto augimą šalies kurortuose?**

9. Kuo išskirtiniai užsienio bei vietiniai turistai, apsistojantys Lietuvos kurortuose?

a) Panašumai:

b) Skirtumai:

10. Kokių veiksmų reikėtų imtis, kad paskatinti atvykstamąjį į šalies kurortus?

11. Kokių priemonių reikėtų imtis, kad paskatinti vietinį turizmą Lietuvos kurortuose?

12. Kaip manote kokių priemonių reikėtų imtis kurortų apgyvendinimo įstaigoms siekiant didinti veiklos efektyvumą?

13. Kokios Jūsų manymu, turėtų būti pagrindinės turizmo plėtros kryptys Lietuvoje?

14. Jūsų nuomone, koks ir kaip turėtų būti kuriamas Lietuvos kurortų įvaizdis?

15. Kaip padidinti šalies kurortų žinomumą?

16. Kaip manote į kurią atvykstamojo turizmo rinką reikėtų orientuotis siekiant pritraukti dar daugiau turistų į šalies kurortus: į Rytus, Vakarus, Pietus ar Šiaurę? Kodėl?

17. Įmonės (organizacijos), kurią atstovaujate pavadinimas.

18. Kokios Jūsų pareigos šioje įmonėje (organizacijoje)?

19. Kokia Jūsų darbo patirtis turizmo srityje?

20. Jei galėčiau minėti Jūsų, kaip eksperto/ės vardą baigiamajame darbe, prašau nurodykite savo vardą ir pavardę.

Dėkoju už atsakymus