

TAIKOMASIS MOKSLINIS TYRIMAS SPA PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO METODINĖS REKOMENDACIJOS

Užsakovas: LR Ūkio ministerija

Gedimino pr./Vasario 16-osios g. 2., Vilnius
Tel.(8 5) 262 5515
Faks. (8 5) 262 3974

Vykdytojas: VšĮ Turizmo plėtros institutas

Lukšio g. 32 / J. Kubiliaus g. 12, Vilnius
Tel. (8 5) 274 73 43
Faks. (8 5) 274 73 40

TURINYS

ĮVADAS	3
1. LIETUVOJE TEIKIAMŲ SPA PASLAUGŲ ANALIZĖ	4
1.1. SPA paslaugų ir paslaugų teikėjų inventorizavimas	4
1.2. Problemos, su kuriomis susiduria SPA paslaugų sektorius Lietuvoje	8
1.3. SPA objektų apibrėžimai	9
2. SPA PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO PATIRTIES VERTINIMAS	11
2.1. Europos SPA išskirtinumas	11
2.2. Europos SPA paslaugų klasifikavimo patirtis	16
3. SPA OBJEKTŲ KLASIFIKAVIMO METODINĖS REKOMENDACIJOS	41
IŠVADOS	50
PRIEDAI	52

IVADAS

Taikomojo mokslinio tyrimo (toliau – Studija) tikslas – išanalizuoti Lietuvoje stichiškai ir labai sparčiai besiformuojanti paslaugų, kurių tiekėjai priskiria šias paslaugas SPA paslaugoms, sektorių, inventorizuoti visas teikiamas paslaugas (procedūras), įvertinti tarptautinę, visų pirma Europos Sąjungos šalių, turinčių galias kurortologijos tradicijas, praktiką dėl paslaugų priskyrimo SPA paslaugoms, įvertinti šiose šalyse esamas SPA paslaugų klasifikavimo sistemas, parengti pasiūlymus dėl SPA paslaugų klasifikavimo sistemos sukūrimo.

Taikomojo mokslinio tyrimo uždaviniai:

1. Inventorizuoti Lietuvoje teikiamas SPA paslaugas. Identifikuoti pagrindines problemas, su kuriomis susiduriama Lietuvoje plėtojant SPA paslaugas ir pagrįsti SPA paslaugų klasifikavimo reikalavimų poreikį.
2. SPA objektus suskirstyti pagal teikiamų paslaugų specifiką į grupes ir pasiūlyti jų apibrėžimus.
3. Išanalizuoti SPA paslaugų klasifikavimo patirtį (Vokietija, Austrija, Lenkija, Čekija, Vengrija) ir pateikti užsienio šalyse vykdomas SPA klasifikavimo sistemas.
4. Pasiūlyti SPA paslaugų klasifikavimo sistemą Lietuvoje.

Mokslinio tyrimo darbo grupė:

- Darbo vadovė – dr. Aida Mačerinskienė (Turizmo plėtros instituto mokslinių tyrimų skyriaus vadovė);
- Rasuolė Andriulienė (Turizmo plėtros instituto direktorė);
- Jurgita Kazlauskienė (Nacionalinės kurortų asociacijos atsakingoji sekretorė).

Už pastabas dėkojame Nacionalinei SPA asociacijai.

1. LIETUVOJE TEIKIAMŲ SPA PASLAUGŲ ANALIZĖ

1.1. SPA paslaugų ir paslaugų teikėjų inventorizavimas

Šiandiena SPA sektorius Lietuvoje – dinamiškai augantis turizmo produktų segmentas. SPA paslaugos dažniausiai teikiamos kartu su apgyvendinimo, maitinimo, grožio procedūrų ir laisvalaikio paslaugomis. Pastaraisiais metais Lietuvoje SPA paslaugos populiarėja itin sparčiai, todėl SPA sąvoka pradėta vartoti ne tik įmonių teikiamų paslaugų aprašuose, bet ir įmonių pavadinimuose ar logotipuose (pavyzdžiui, „SPA Druskininkai“, „Grožio ir SPA centras EDENAS“, „SPA technologija“, „Balneo SPA“, „SPA Vilnius“, „SPA Hotel Belvilis“, SPA centras „Kerpė“ ir kiti)¹. Šiame tyrime analizuojamų SPA objektų gausa ir įvairovė iliustruoja augantį SPA populiarumą, SPA paslaugų paklausą ir, žinoma, jų sertifikavimo poreikį.

Tačiau reikėtų atkreipti dėmesį, kad kol kas SPA sąvokos vartojimas nėra patvirtintas jokiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose. LR turizmo įstatymo projekte pateikiamas SPA paslaugos apibrėžimas: „Vandens procedūrų (SPA) paslaugos – kvalifikuotų specialistų specialiai įrengtose patalpose atliekamos ir (ar) prižiūrimos procedūros, kurioms naudojamas vanduo ir kurios skiriamos fizinei ir psichikos sveikatai gerinti, gerai savijautai skatinti“.

Remiantis atlikta SPA paslaugų tiekėjų Lietuvoje inventorizacija, buvo identifikuota, kad SPA ir su SPA susijusias paslaugas teikia sveikatinimo įstaigos (sanatorijos), viešbučiai, sveikatingumo, SPA ir poilsio centrai. Todėl, siekiant išsiaiškinti esamą situaciją Lietuvos SPA rinkoje, buvo vertinama, kiek ir kokių SPA objektų yra mūsų šalyje. Remiantis įvairiais šaltiniais², buvo vykdoma SPA paslaugas Lietuvoje teikiančių įstaigų paieška ir atliktas jų įvertinimas. Nustatyta, kad Lietuvoje SPA ar su SPA susijusias paslaugas teikia šios įmonių grupės:

- sveikatinimo įstaigos (sanatorijos);
- viešbučiuose įkurti SPA ir sveikatingumo centrai;
- SPA kompleksai, centrai ir pan.

Pastaraisiais metais sveikatinimo įstaigos (sanatorijos) be tradicinių gydomųjų procedūrų (gydytojų konsultacijos, tyrimai, gydomojo purvo vonios ir aplikacijos, masažai, dušai, kineziterapija, fizioterapija ir kitos procedūros), komerciniams klientams pradėjo teikti paslaugas, skirtas atsipalaiduoti, galimų ligų prevencijai, gerai savijautai skatinti, kūnui gražinti ir lepinti (mineralinio vandens baseinai, garinės pirtys, mineralinės perlinės-sūkurinės, vaistažolių perlinės-sūkurinės, jūros druskų perlinės vonios, relaksaciniai ir klasikiniai masažai).

¹ www.registrucentras.lt

² Nacionalinė turizmo informacijos sistema (www.travel.lt), www.spatravel.lt, Druskininkų, Palangos, Birštono ir Neringos turizmo informacijos centrų internetinės svetainės, Nacionalinės kurortų asociacijos leidinys „Lietuvos kurortai ir kurortinės vietovės“, „SPA katalogas“, „Be our guest in Palanga“ (katalogas), brošiūros ir lankstinukai, įmonių ir įstaigų internetinės svetainės, „Sveikatingumo ir poilsio kompleksų poreikio ir plėtros Lietuvoje studija“, užklauso el. paštu ir telefonu.

1 lentelė. Sveikatinimo įstaigos

<i>Pavadinimas</i>	<i>Miestas</i>
Sanatorija „Tulpė“	Birštonas
Sanatorija „Versmė“	Birštonas
„Druskininkų gydykla“	Druskininkai
Sanatorija „Eglė“	Druskininkai
Sanatorija „Draugystė“	Druskininkai
„Lietuva“ SPA	Druskininkai
„Belorus“ SPA	Druskininkai
Vaikų sanatorija „Saulė“	Druskininkai
Mokymų centras „Dainava“	Druskininkai
„SPA Vilnius“	Druskininkai
„Palangos linas“	Palanga
Sanatorija „Palangos Žvorūnė“	Palanga
Sveikatingumo centras „Energetikas“	Palanga (Šventoji)
„Palangos gintaras“	Palanga
Rekreacijos ir reabilitacijos centras „Pušynas“	Palanga
Reabilitacijos centras „Anykščių šilelis“	Anykščiai

Iš viso buvo išanalizuota 16 sveikatinimo įstaigų, iš jų 8 Druskininkuose, 5 – Palangoje, 2 – Birštone ir 1 – Anykščiuose. Sveikatinimo įstaigų paslaugų analizė parodė, kad pagrindinės šių įstaigų paslaugos yra gydytojų konsultacijos ir procedūros, kurioms naudojami gamtiniai gydomieji išteklių, todėl, remiantis užsienio patirtimi, Lietuvos sveikatinimo įstaigas galima būtų priskirti gydomajai (angl. *medical*) SPA rūšiai.

Be sveikatinimo paslaugų, beveik visos sveikatinimo įstaigos teikia apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas. Apgyvendinimo paslaugų neteikia vienintelė sveikatinimo įstaiga – Druskininkų gydykla. Daugumoje analizuotų sveikatinimo įstaigų yra daugiau nei 100 apgyvendinimo vietų. Pusė visų sveikatinimo įstaigų turi 300 ir daugiau apgyvendinimo vietų (tokio dydžio SPA viešbučių iš viso nėra).

Lietuvos sveikatinimo įstaigoms būdingi bruožai:

- gydomosios (sveikatinimo) procedūros;
- gamtiniai gydomieji išteklių (mineralinis vanduo ir gydomasis purvas);
- gydytojų konsultacijos;
- kvalifikuotas medicinos personalas;
- gana didelis apgyvendinimo vietų skaičius.

Inventorizavus Lietuvos viešbučius, kurie nurodo teikiant SPA ir su SPA susijusias paslaugas, nustatyta, kad tokios paslaugos teikiamos keliais principais:

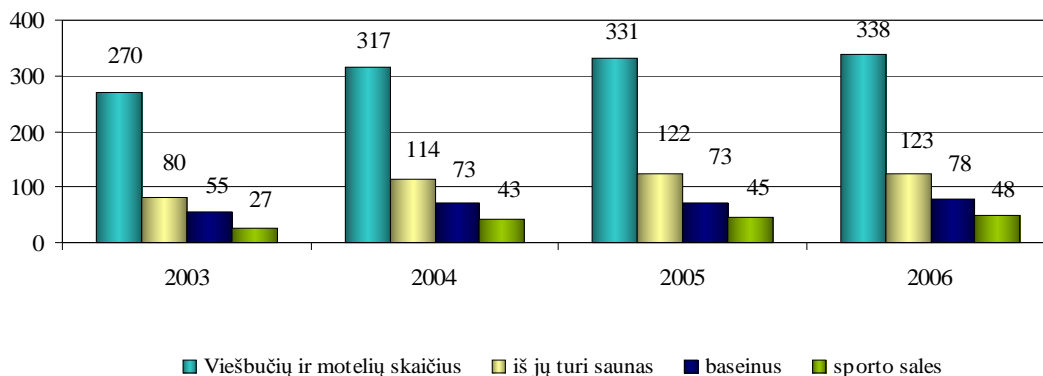
- kai SPA paslaugas klientams viešbutyje teikia patalpas išsinuomojęs SPA centras;
- kai viešbutis bendradarbiauja su sanatorija (gydykla), kuriuose savo klientams užsako SPA paslaugas;
- kai viešbutis savo rinkodaros priemonėse nurodo, kad teikia SPA paslaugas, tačiau šios paslaugos yra daugiau susijusios su poilsiu ir sveikatingumu (sauna, baseinas, kosmetologų pasaugos, sporto klubas ir kt.) nei su SPA.

2 lentelė. Viešbučiai, kuriuose teikiamos SPA paslaugos

<i>Pavadinimas</i>	<i>Miestas</i>
SPA ir sveikatingumo centras „Karališkoji rezidencija“	Birštonas
Viešbutis „Druskininkai“ (SPA Druskininkai ir Grožio terapijos ir chirurgijos klinikos SPA centras)	Druskininkai
„Europa Royale Druskininkai“ („Sothys“ grožio institutas)	Druskininkai
Viešbutis „Best Western Central“ („SPA Central“)	Druskininkai
Viešbutis „Violeta“	Druskininkai
Viešbutis „Vanagupė“ („Amber SPA“)	Palanga
Viešbutis „Palanga“	Palanga
Viešbutis „Kerpė“ („Everlinespa“)	Palanga
Viešbutis „Palangos Vėtra“ („Femina Bona“)	Palanga
Viešbutis „Tulpė“ (Grožio ir sveikatos centras „Weyergans“)	Palanga
Viešbutis „Vyturys“	Palanga
Poilsio namai „Palangos Žuvėdra“	Palanga
Viešbutis „Žilvinas“	Palanga
Viešbutis „Gabija“	Palanga
Viešbutis „Alka“	Palanga
Viešbutis „Trasalis“	Trakai
„SPA Hotel Belvilis“	Molėtai
Viešbutis „Gabriella“	Visaginas
Viešbutis „Pajūris“	Klaipėda (Giruliai)

Turizmo plėtros instituto atliktas tyrimas parodė, kad Lietuvoje SPA paslaugos dažniausiai teikiamos 3–4 žvaigždučių viešbučiuose. Tipinės viešbučiuose teikiamos sveikatingumo paslaugos yra baseinas, pirtys, masažai ir grožio procedūros.

Statistikos departamento duomenimis, 2003–2006 m. viešbučių skaičius išaugo 25 proc., o saunų skaičius viešbučiuose išaugo 54 proc., baseinų – 42 proc. (1 pav.).



1 pav. Sveikatingumo paslaugų pokyčiai apgyvendinimo įstaigose 2003–2006 m.

Šaltinis: Statistikos departamentas

Daugiausia SPA paslaugoms viešbučiai naudoja tik gėlą vandenį, retai mineralizuotą, Baltijos jūros ar Negyvosios jūros vandenį. Tik keletas SPA paslaugas teikiančių viešbučių turi daugiau nei 100 apgyvendinimo vietų.

Lietuvos viešbučiams, kurie nurodo teikiantys SPA paslaugas, būdingi šie bruožai:

- 3–4 žvaigždutės;
- iki 100 apgyvendinimo vietų skaičius;
- įrengti baseinai, pirtys, masažų kabinetai, teikiamos lepinamosios ir grožio procedūros;
- naudojamas gėlas vanduo;
- neteikiamos gydytojų konsultacijos;
- skirtingai nuo vyraujančių tendencijų Čekijoje ar Vokietijoje, Lietuvos viešbučiai nesiūlo gydomųjų SPA procedūrų.

Šiandien moderniai ir didmiesčiuose įsikūrusiuose įrengtuose SPA centruose dažniausiai teikiamos grožio, kosmetologijos ir atpalaiduojančios procedūros (pavyzdžiui, masažai, kosmetinės veido ir kūno procedūros).

3 lentelė. SPA centrai

<i>Pavadinimas</i>	<i>Miestas</i>
SPA centras „East Island“	Druskininkai (vandens parkas)
Sveiko grožio namai „Medea“	Druskininkai
„SPA Grožis“	Druskininkai
SPA centras „Nida“	Nida
SPA kompleksas „Nida seklyčia“	Nida
„SPA Vilnius Dia“	Vilnius
SPA namai „Femina Bona“	Vilnius
„Sea of SPA“	Vilnius
Grožio terapijos ir chirurgijos klinika	Vilnius
„Idzumi“ SPA	Vilnius
„Sothys“ SPA centrai (2)	Vilnius
Medicinos centras „Northway Wellness“	Vilnius
„Biodroga“ SPA	Vilnius
„L’Occitane SPA“	Vilnius
„Hamakas“ SPA centras	Vilnius („Impuls“)
SPA namai „Femina Bona“	Kaunas
„Sothys“ SPA centrai (2)	Klaipėda
Sveikatingumo centras „Aronija“	Šiauliai
Sveikatingumo ir grožio centras „SPA Rožynas“	Panevėžys
SPA centras „Galatėja“	Telšiai

Lietuvos SPA centrams būdingi bruožai:

- įsikūrę didmiesčiuose;
- neteikia apgyvendinimo paslaugų;
- teikiamos lepinamosios ir grožio procedūros.

Lietuvoje, skirtingai nei užsienio SPA objektuose, nėra populiarios tokios SPA paslaugos, kaip Kneipp terapija, talasoterapija ir kitos.

1.2. Problemos, su kuriomis susiduria SPA paslaugų sektorius Lietuvoje

Lietuvoje SPA paslaugas ir tokias paslaugas teikiančius objektus klasifikuoti būtina dėl šių priežasčių:

- siekiant informuoti vartotoją;
- vengti nesąžiningos konkurencijos;
- stabdyti neprofesionalias ir nekokybiškas paslaugas.

Lietuvoje SPA paslaugas teikiantys subjektai susiduria su tokiomis problemomis:

- iki šiol SPA paslaugos nėra reglamentuojamos;
- nepatvirtinti reikalavimai SPA objektų infrastruktūrai ir SPA paslaugų kokybei;
- nesertifikuojami ištekliai;
- nesertifikuojami SPA paslaugų teikėjai;
- nesukurtas SPA paslaugų kokybės ženklas;
- nenustatyti reikalavimai personalo kvalifikacijai.

SPA paslaugų klasifikavimo poreikis grindžiamas tuo, kad patvirtinus reikalavimus SPA paslaugų ir objektų klasifikavimui, būtų sudarytos sąlygos sertifikuoti SPA paslaugas bei objektus. SPA paslaugas ir objektus sertifikuoti būtina siekiant apsaugoti vartotojus nuo nekokybiškų paslaugų, užtikrinti, kad paslaugos atitinka patvirtintus standartus ir Lietuvos teisinę bazę. Paslaugų sertifikavimas SPA paslaugų tiekėjams duotų pridėtinę naudą ir tai būtų savęs padaršinimas siekiant pripažinimo, prisistatymo užsienio rinkose taktika ir lėšų taupymas rinkodaros priemonėms.

1.3. SPA objektų rūšys ir apibrėžimai

Užsienio šalyse yra daug ir įvairių SPA rūšių: dienos SPA paslaugos (angl. *Day Spa*), tikslinės SPA paslaugos (angl. *Destination Spa*), gydomosios SPA paslaugos (angl. *Medical Spa*), kurortų SPA paslaugos (angl. *Resort Spa*), viešbučio SPA paslaugos (angl. *Hotel Spa*), mineralinių išteklių SPA paslaugos (angl. *Mineral Spring Spa*) ir kt.

Inventorizavus teikiamas SPA paslaugas, nustatyta, kad Lietuvoje SPA objektų nėra daug, jų veikla yra panaši, todėl šią dieną siūlytume išskirti šias SPA objektų rūšis:

- dienos SPA (angl. *Day Spa*);
- viešbučio SPA (angl. *Hotel Spa*);
- SPA gydymo įstaiga (*Medical Spa*).

Dienos SPA (Dienos SPA centras) – įstaiga, kurioje kvalifikuoti specialistai naudoja gamtinių išteklių produktus (negyvosios jūros druską, mineralinį vandenį ir kt.) ir teikia SPA paslaugas, kurios skirtos atsipalaiduoti, gerai savijautai skatinti, kūnui gražinti ir lepinti. Šioje įstaigoje apgyvendinimo paslaugos nėra teikiamos (3 lentelė).

Viešbučio SPA (arba SPA viešbutis) – tai viešbučio patalpose esantis SPA centras, kuriame teikiamos kvalifikuotų specialistų prižiūrimos SPA paslaugos, skirtos atsipalaiduoti, gerai savijautai skatinti, kūnui gražinti ir lepinti, naudojant natūralius gamtinius gydomuosius išteklius ir (arba) jų produktus (2 lentelė).

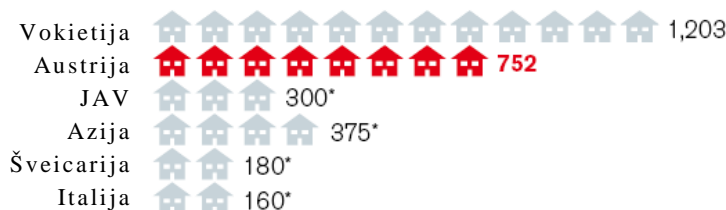
SPA gydymo įstaiga – tai sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje teikiamos apgyvendinimo paslaugos, naudojami tik iširti ir sertifikuoti natūralūs gamtiniai gydomieji ištekliai, diplomuoti

sveikatos priežiūros specialistai teikia SPA paslaugas bei alternatyvius gydymo metodus ar procedūras, skirtas fizinei ir psichinei sveikatai gerinti, gerai savijautai skatinti, galimų ligų prevencijai ir reabilitacijai (1 lentelė).

2. SPA PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO PATIRTIES VERTINIMAS

2.1. Europos SPA išskirtinumas

Pastaraisiais metais Europoje itin sparčiai daugėjo SPA viešbučių ir daugiausia šiandien jų yra Vokietijoje ir Austrijoje (žr. 2 pav.).



2 pav. SPA viešbučių skaičius Austrijoje ir kitose pasaulio šalyse³

Šaltinis: Austria. Invest in World-Class. Tourism and Wellness. Source: RELAX Guide 2006

Prieš sudarydami SPA paslaugų ar objektų klasifikavimo sistemą Lietuvoje, atlikome Vokietijos, Čekijos, Austrijos ir Lenkijos SPA objektų analizę bei identifikavome SPA paslaugų teikėjų procedūroms būdingus bruožus.

Vokietijos SPA paslaugos

Vokietija – viena labiausiai SPA tradicijas puoselėjančių Vakarų Europos valstybių. Šios šalies SPA objektuose teikiamų paslaugų kokybė aukšta, čia naudojami gamtiniai išteklių, specialistų kvalifikacija gera. Vokietija garsėja terminių ir mineralinių išteklių gausa, Kneipp gydymo metodu, malonia socialine ir kultūrine aplinka.

Vokietijoje mineralinį ir terminį vandenį naudojančiuose SPA objektuose yra vandens baseinų, įvairių vonių, įvairaus dydžio terminių-mineralinių vidaus ir lauko baseinų (su srovėmis ir kaskadomis), įvairių terminių vonių (aromatinių, sūkurinių, rožių, ramunėlių ir kt.); užsiimama vandens aerobika bei gimnastika, daromi klasikinės ir lepinamasis masažai, yra įvairių pirčių (garinių, aromatinių ir kt.), inhaliacijos kambarių ir t. t.

Vokietijoje jūros vandenį naudojančiuose SPA objektuose yra jūros vandens baseinų, įvairių jūros vandens vonių (jūros dumblių, jūros druskų, sūkurinių), teikiamos kūno įvyniojimo į jūros dumblius ir purvą bei kūno šveitimo jūros druskomis procedūros. SPA viešbučiai dažniausiai turi nuosavą jūros vandens tiekimo sistemą ir siūlo tokias SPA paslaugas: vandens baseinai su srovėmis ir kaskadomis, druskingo vandens vonios, tropiniai dušai, pirtys ir saunos, gydomojo vandens

³*Vertinama remiantis rinkos tyrimais

gėrimas, durpių ir purvo terapija, Kneipp terapija, inhaliacijos, įvairūs masažai (refleksinių zonų, viso kūno, aromatinis, karštų akmenų ir kt.), elektroterapija, grožio procedūros, sveikatingumo klubas ir kt.

Dienos SPA Vokietijoje siūlo ne tik sveikatingumo, bet ir gydomąsias procedūras. Dienos centruose teikiamos tokios paslaugos terminiuose vidaus ir lauko baseinuose su kaskadomis, sūkurinėse voniose, mineralinio vandens voniose, taip pat Kneipp terapija, įvairios pirtys (suomiška, garo, akmenų, žolelių, *Vital* ir kt.), masažai (pėdų refleksinių zonų, klasikinis, sportinis, povandeninis ir kt.), purvo ir parafino terapija, vandens aerobika ir gimnastika, fizioterapija ir kt.

Vokietijos SPA rinkos apibendrinimas:

- Vokietija išsiskiria kaip šalis, turinti senas jūrinio SPA tradicijas. Pavyzdžiui, Šiaurės Vokietijos Heiligendam kurortas yra vienas iš talasoterapijos pradininkų Europoje.
- Vokietija išsiskiria terminių ir mineralinių išteklių gausa bei jų naudojimo apimtimi. Praktiškai kiekviename kurorte naudojama bent viena iš šių vandens rūšių, Vokietija ypač daug terminį vandenį naudojančių SPA objektų.
- Iš Vokietijoje teikiamų SPA paslaugų galima būtų išskirti Kneipp terapiją, kuri šioje šalyje yra itin populiarė.
- Vokietija pasižymi SPA objektų gausa, čia yra daugiau kaip 300 SPA kurortų, o SPA objektai siūlo lepinamąsias ir grožio paslaugas. Be to, SPA viešbučiuose ar tiksliniuose SPA dažnai teikiamos ir gydytojų konsultacijos.
- Dominuoja tikslinės SPA, SPA viešbučių ir dienos SPA paslaugos. Paslaugų teikėjai savo pavadinimuose vartoja žodį SPA (pavyzdžiui, „Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde“, „Dorint Resort & SPA Bad Bruckenau“).
- Vokietijos SPA objektuose įdiegta moderni SPA įranga (vandens baseinai su šviesos ir garso efektais, plūduriavimo kapsulės, masažinės vonios ir pan.).

Čekijos SPA paslaugos

Čekija – seniausias SPA tradicijas turinti Rytų Europos šalis. Gausūs ištekliai, šiuolaikinės procedūros ir naujausi reabilitacijos metodai sudaro galimybę Čekijai vadintis viena iš pagrindinių Europos SPA rinkos dalyvių. Šalyje naudojami natūralūs gydomieji gamtiniai ištekliai – mineralinis vanduo, gamtinės dujos ir purvas. Čekijoje yra 37 SPA kurortai: 24 mineralinio vandens kurortai (pavyzdžiui, Karlsbadas, Marienbadas, Luhačovice), 10 purvo (pavyzdžiui, Bechyně, Františkovy Lázně) ir 3 klimato (pavyzdžiui, Jeseník, Lázně Kynžvart, Lipová Lázně). Pagal SPA objektų skaičių didžiausi Čekijos SPA kurortai yra: Karlsbadas (suskaičiuojama 44 objektai); Františkovy

Lázně ir Luhačovice (po 16 objektų); Marienbadas ir Velichovky (po 10 objektų)⁴. 2005 m. Čekijos SPA kompleksus aplankė apie 230 000 užsienio turistų ir kasmet užsienio turistų skaičius vidutiniškai išauga 10 proc. Didžiąją turistų dalį sudaro ir daugiausia pinigų išleidžia turistai iš Rusijos, Vokietijos, JAV, Jungtinės Karalystės, Kanados ir Meksikos⁵. Remiantis įvairiais šaltiniais, buvo peržvelgta apie 150 Čekijos SPA objektų. Suskirsčius šiuos objektus pagal veiklos principą, paaiškėjo, kad apie 40 proc. visų objektų yra SPA viešbučiai. 60 proc. visų SPA objektų akcentuojamos gydomosios SPA paslaugos, o likusiuose teikiamos arba tik sveikatingumo, arba sveikatingumo ir gydomosios procedūros. Kita įdomi detalė ta, kad didžiojoje SPA viešbučių dalyje teikiamos ne tik sveikatingumo paslaugos, kas yra būdinga Lietuvai, bet ir atliekamos gydomosios procedūros⁶.

Čekijoje mineralinį vandenį naudojančiuose SPA objektuose yra mineralinių vonių, natūralių karbonatų vonių, CO₂ vonių, teikiamos povandeninių masažų ir burbuliukų hidroterapijos paslaugos, siūloma atsigerti mineralinio vandens. SPA viešbučiuose teikiamos ir gydomosios, ir sveikatingumo SPA paslaugos: mineralinio vandens vonios, karbonatų vonios, povandeniniai masažai, mineralinio vandens gėrimas, burbuliukų hidroterapija, klasikiniai ir refleksiniai masažai, deguonies terapija, dujų injekcijos, gydymas šiltomis durpėmis, inhaliacija, magnetoterapija, reabilitacinis plaukimas, garo vonios, aerobika ir gimnastika, sauna ir kt.

Gydomąjį purvą naudojančiuose SPA objektuose teikiamos tokios procedūros, kaip gydymas šiltomis durpėmis, kūno įvyniojimai į purvą ir durpes, purvo vonios. Pavyzdžiui, viename iš SPA teikiamos tokios paslaugos, kaip gydymas šiltomis durpėmis, kūno įvyniojimai į purvą ir durpes, burbuliukų hidroterapija, mineralinės vonios, povandeninis masažas, karbonatų vonios, vandens aerobika, aromaterapija, klasikinis ir refleksinis masažas, krioterapija, inhaliacija, plūduriavimo terapija, galvanoterapija, magnetoterapija, deguonies terapija, parafino terapija, fizioterapija, reabilitacinis plaukiojimas, dujų injekcijos, sūkurinės vonios, joga, gimnastikos salė, sauna.

Klimato SPA teikiamos tokios procedūros, kaip klimatoterapija ir kvėpavimo pratimai. Tokiuose objektuose teikiamos SPA paslaugos – klimatoterapija, kvėpavimo pratimai, endogeninis kvėpavimas, „šiaurinis vaikščiojimas“, ergoterapija, Kneippo terapija, purvo vonios, kūno įvyniojimai į purvą ir durpes, aromaterapija, burbuliukų hidroterapija, klasikinis ir refleksinis masažas, aerobika, ajurveda, dietos terapija, dujų terapija, inhaliacija, kineziologija, magnetoterapija, karbonatų vonios, muzikos terapija, fototerapija, parafino terapija, fizioterapija,

⁴ www.czecot.com

⁵ <http://www.czech.cz/en/news/travel/number-of-foreign-clients-at-czech-spas-grows/>

⁶ t.p.

psichoterapija, reabilitacinis plaukiojimas, soliariumas, povandeninis masažas, vibrosauna, sūkurinės vonios, joga ir kt.

Be minėtųjų, mineralinio vandens, gydomojo purvo ir klimato kurortų SPA teikiamos tokios procedūros: aromaterapija, deguonies terapija, dujų terapija, parafino terapija, klasikinis ir refleksinis masažai, inhaliacija, krioterapija, magnetoterapija, kineziterapija, fizioterapija, vandens aerobika, joga ir kt. Svarbu paminėti ir tai, kad praktiškai visuose SPA, nesvarbu, ar jie tiksliniai ar viešbučio, teikiamos gydytojų konsultacijos.

Čekijos SPA rinkos apibendrinimas:

- Čekijoje dominuoja mineralinio vandens kurortai ir gydomosios SPA paslaugos, net viešbučiai siūlo daug ir įvairių gydomųjų paslaugų.
- Dažniausiai net ir viešbučiuose teikiamos gydytojų konsultacijos.
- Čekijos kurortuose gausu SPA objektų, čia dominuoja sanatorijos ir SPA viešbučiai.
- Dauguma Čekijos SPA turistų yra iš Rusijos, Vokietijos, JAV ir Didžiosios Britanijos.

Lenkijos SPA paslaugos

Kaimyninėje Lenkijoje SPA objektų sparčiai daugėja, jų yra visuose šalies regionuose. Remiantis įvairiais šaltiniais buvo išanalizuota per 100 SPA paslaugas teikiančių įstaigų⁷. Jų analizė parodė, kad praktiškai visi didžiausi šalies SPA kurortai (Krynica Zdroj, Karpacz, Polanica Zdroj, Duszniki Zdroj ir Kudowa Zdroj ir kt.) yra Lenkijos pietuose ir pietvakariuose, todėl čia įsikūrusios dauguma Lenkijos sanatorijų. Šiose SPA vietovėse gausu mineralinio vandens išteklių. Taip pat pažymėtinas terminiais vandenimis garsėjantis Ciechocinek kurortas, esantis vidurio Lenkijoje. Nemažai SPA centrų yra ir Lenkijos šiaurėje prie Baltijos jūros, tiesa, čia dauguma SPA viešbučių. Dienos SPA centrai, kaip įprasta, labiausiai paplitę didmiesčiuose. Labiausiai žinomas Lenkijos SPA kurortas yra Krynica Zdroj (P. Lenkija). Čia įsikūrusios 4 sanatorijos ir 1 SPA viešbutis. Kurortui yra daugiau nei 200 metų, čia puikus kalnų mikroklimatas, gausūs gydomojo mineralinio vandens ištekliai. Mineralinis vanduo yra įvairios mineralizacijos ir cheminės sudėties, todėl naudojamas įvairioms ligoms gydyti. Viešbučiuose teikiamos SPA paslaugos (baseinai, sūkurinės vonios, hidroterapija (įvairūs dušai, vandens masažas, vandens aerobika), gydytojų konsultacijos, įvairūs masažai, aerobika, grožio procedūros). Sanatorijose teikiamos SPA paslaugos: gydytojo konsultacijos, įvairios vonios (purvo, mineralinė, perlinė, sūkurinė, anglies dvideginio, relaksacinė), povandeninis masažas, škotiškasis dušas, masažai, sauna, plaukimo baseinas, vandens aerobika, gimnastika, elektroterapija, inhaliacija.

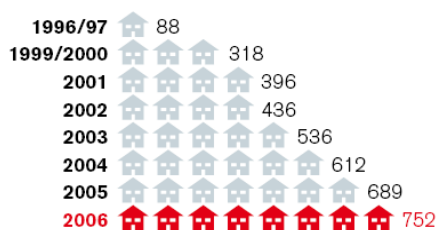
⁷ <http://www.poland.travel/en-us/> ir www.spatravel.lt

Lenkijos SPA rinkos apibendrinimas:

- Lenkijos sanatorijos, kurių yra per 40, įsikūrusios 7 pagrindiniuose Lenkijos kurortuose, daugelis jų pasižymi mineralinių ir terminių šaltinių gausa. Šie kurortai yra išsidėstę pietinėje ir pietvakarinėje Lenkijos dalyse.
- Sanatorijose teikiamos gydomosios SPA paslaugos, tačiau pavadinimuose nevartojamas žodis SPA.
- Pagrindiniuose kurortuose populiarėja ir SPA paslaugas teikiantys viešbučiai. Jie savo pavadinimuose vartoja žodį SPA (pavyzdžiui, „Hotel SPA Dr Irena Eris****“). Dauguma jų yra 3–4 žvaigždučių ir turi 100 apgyvendinimo vietų.
- Kitose Lenkijos vietovėse buvo analizuota per 50 viešbučių, kurie prisistato teikiantys SPA paslaugas. Didžiausi ir moderniausi viešbučiai yra įsikūrę Baltijos jūros pakrantėje esančiuose miestuose ir miesteliuose. Bene visi jie siūlo tiek gydomąsias, tiek lepinamąsias SPA paslaugas, bet procedūroms naudoja tik gėlą vandenį.

Austrijos SPA paslaugos

Austrijoje SPA sektorius auga dideliais tempais: 2005 m. atidarius 62 naujus viešbučius, bendras SPA objektų skaičius pasiekė 752. Austrijoje 28 terminės maudyklos (angl. *terma baths*) priima apie 6,75 mln. lankytojų per metus. Be to, šalyje yra 200 privačių klinikų ir reabilitacijos centrų, kurie sukuria papildomą lankytojų srautą.



3 pav. SPA viešbučių skaičiaus augimas Austrijoje 1996–2006 m.

Šaltinis: Austria. Invest in World-Class. Tourism and Wellness. Source: RELAX Guide 2006

10 proc. Austrijos turistų savo atostogas sieja su sveikatinimu ir SPA. 3,5 mln. turistų renkasi Austriją tik dėl SPA. Tarptautiniai viešbučių tinklai (pavyzdžiui, Arabela Sheraton ir Falkersteiner) naudojami Austrijos sveikatinimo programomis, valdo SPA viešbučius ir termines maudyklas.

Vokietijos, Austrijos, Čekijos ir Lenkijos SPA rinkų apibendrinimas:

- Atlikus Europos SPA rinkos analizę nustatyta, kad SPA paslaugos teikiamos 3–5 žvaigždučių viešbučiuose.
- Paslaugų asortimentas ir jų kokybė stipriai skiriasi.
- Didesnes SPA tradicijas turinčių šalių (pvz., Vokietijos ir Čekijos) viešbučiai paprastai yra didesni, juose teikiamos tiek gydomosios, tiek lepinamojo pobūdžio SPA paslaugos.
- Tose šalyse, kuriose SPA verslas nėra stipriai išplėtotas, viešbučiai yra mažesni, jų paslaugų asortimentas menkesnis, dominuoja lepinamosios ir grožio procedūros.

Studijoje analizuojami kelių šalių (Vokietijos, Austrijos, Anglijos ir Airijos) SPA paslaugų sertifikavimo pavyzdžiai. Šių šalių rinkose gausu SPA paslaugas teikiančių įstaigų, jau vykdomas SPA paslaugų arba objektų sertifikavimas ir akreditacija.

2.2. Europos SPA paslaugų klasifikavimo patirtis

Remdamiesi užsienio patirties analize identifikavome keletą pagrindinių sertifikavimo sistemos elementų:

- standartai ir jų supratimas bei interpretavimas turi būti priimtini visoms suinteresuotoms šalims (sertifikavimo institucijai, SPA paslaugų teikėjui ir vartotojui);
- visos sertifikavimo proceso veiklos rūšys turi būti profesionalios ir nešališkos;
- sertifikavimą turi atlikti kvalifikuoti ir apmokyti sertifikavimo ekspertai (specialistai);
- sertifikavimą turi vykdyti kvalifikuota ir finansiškai stabili organizacija (jei sertifikavimą atliekančių institucijų yra keletas, turi būti stabilus visas akreditacijos mechanizmas);
- turi būti užtikrinamas skaidrumas, procedūrų apibrėžtumas ir apeliacijos mechanizmas;
- turi būti užtikrinamas sertifikavimo pripažinimas rinkoje.

Sertifikavimo nauda apima keletą aspektų. Nors daugelis sertifikavimo programų gali būti suprantamos kaip teikiančios didžiausią rinkodaros naudą, tačiau paradoksalu, kad tiesioginė sertifikavimo schemos vertė labai priklauso būtent nuo rinkodaros kokybės. Suteikus prekinį ženklą numatoma suteikti organizacijoms ir kitokių konkurencijos privalumų, pvz., galimybę prisijungti prie rinkodaros grandinės (internetu svetainės, kelionių parodos, brošiūros ir kt.).

Remiantis atlikta Europos SPA rinkos analize galima išskirti keletą pagrindinių tendencijų, būdingų tiek Europos, tiek pasaulinei SPA rinkai. Į šią tendenciją būtina atsižvelgti prieš teikiant pasiūlymus SPA paslaugų sertifikavimui:

- *Didėja vandens paslaugų ir procedūrų poreikis.* Vis daugiau žmonių, eidami į SPA įstaigą, tikisi išbandyti vandens procedūras ir paslaugas. Dauguma naujų SPA įstaigų, be procedūros kambarių, paprastai turi ir įvairaus vandens tipo bei temperatūros baseinų, vonių, kapsulių ir pan. Vandens ir kitos paslaugos, tokios kaip pirtys, druskų ar ledo kambariai, duoda ne tik fiziologinę naudą, bet ir prailgina kelionę po SPA bei pritraukia daugiau klientų.
- *SPA paslaugos vis labiau orientuojamos į masinį klientą.* SPA infrastruktūra, procedūros, paslaugų kainos pritaikomos prie masinio kliento poreikių, t. y. SPA paslauga tampa prieinama ne vien tik turtingiesiems. SPA paslauga turi būti prieinama. Nors išliks ir toliau plėtosis prabangusis SPA, siūlantis visuotines paslaugas.
- *Auga aptarnavimo kokybės svarba.* Siekdamos išlikti konkurencingomis, SPA įstaigos turės didinti teikiamų paslaugų kokybę. Tai taps įmanoma pritaikius ir individualizavus paslaugas bei aptarnavimą, t. y. teikiant kur kas didesnę dėmesį atskiram klientui. Todėl SPA įstaigos turi telkti dėmesį ne į paslaugų kiekybę, bet į kokybę.
- *SPA tampa susibūrimų vieta.* Lankymasis SPA įstaigose grupėmis (su šeimomis, draugais, partneriais, kolegomis ir pan.) vis populiarėja. Pirmasis apsilankymas su grupe būna kur kas jaukesnis. Ypač tai pasakytina apie vyrus, kurie SPA lankosi kur kas dažniau su antrosiomis pusėmis nei vieni.
- *Didėja SPA dizaino svarba.* Populiarėja SPA procedūrų kambariai, skirti dviem ar daugiau asmenų. Kai kur tokie kambariai tampa atskiriomis oazėmis bendrame SPA komplekse. Jie gali turėti atskirą valgomąjį, vonias, sauną, dušus ir pan. Kiti tokio tipo kambariai sudaro savotiškus junginius: privatus poilsio kambarys su 3–4 procedūrų kambariais. Tokia patalpa gali būti išnuomojama tiek pavieniams asmenims, tiek grupėms. Populiarėja SPA paslaugos ir gyvenamuosiuose viešbučių kambariuose. Taigi dizainas tampa įvairesnis ir lankstesnis, siekiant pritraukti skirtingas klientų grupes.
- *Didėja gydomųjų paslaugų poreikis.* Didėjant tarptautiniams sveikatos turistų srautams, didės ir gydomųjų paslaugų SPA objektuose svarba. Jau dabar daugybė SPA svečių atvyksta siekdami ne tik atsipalaiduoti, bet ir pasigydyti.
- *Daugėja sveiką ir aktyvų gyvenimo būdą propaguojančių paslaugų.* SPA klientai pradeda suprasti, kad sveikata priklauso ne tik nuo relaksacinių procedūrų, bet ir nuo aktyvios fizinės veiklos. Todėl vis daugiau SPA įstaigų savo klientams siūlo treniruoklių sales, aerobikos ir kitus panašaus pobūdžio užsiėmimus. Vyksta pokyčiai ir SPA virtuvėje, čia maistas ir produktai tampa sveikesni bei natūralesni.

- *Didėja susidomėjimas vietinėmis SPA tradicijomis.* Tai ypač pasakytina apie europiečius, kurie itin domisi lankomų šalių tradicijomis, įskaitant ir SPA. Daug keliaujantys SPA turistai tampa vis geresniais šios srities ekspertais, neretai pralenkia SPA įstaigų personalą žiniomis.

Dar visai neseniai SPA paslaugos viešbučiuose buvo laikomos išskirtine prabanga. Dabar viešbučių savininkai ir operatoriai siekia vis geriau patenkinti svečių poreikius, išlikti konkurencingais, pagerinti paslaugų kokybę, todėl viešbučiai pradeda teikti ir SPA paslaugas. Kadaisė *golfas* buvo vienas tų populiariųjų žodžių, kuris buvo naudotas siekiant pritraukti turistus į vieną ar kitą kurortą. Dabartiniu metu, keičiantis poreikiams, didėjant pajamoms ir vis spartėjant gyvenimo tempui, SPA procedūros yra kur kas lengviau pritaikomos prie griežtų kelionių grafikų nei *golfas*. Be to, skirtingai nuo golfo, SPA nereikalauja iš žmogaus jokių specifinių įgūdžių, užtenka vien tik noro atsipalaiduoti.

SPA paslaugų poreikis didėja ne tik tarp kurorto viešbučių svečių. Jų vis dažniau reikalauja pavieniai kompanijų atstovai ar kolektyvinės grupės darbo kelionių metu. Įtemptas darbo tvarkaraštis, didelis stresas ir visuotinai didėjantis dėmesys asmeninei sveikatai verčia žmones reguliariai naudotis SPA paslaugomis. Didėjant paslaugų poreikiui SPA centrų daugėja ne tik kurortų, bet ir miestų ar konferencijų viešbučiuose.

Kita SPA populiarėjimo priežastis – paslaugų asmeniškumas. Prisitaikydami prie vis spartėjančio žmonių gyvenimo tempo, daugelis viešbučių dalį savo paslaugų automatizavo (pvz., registracijos procesą), taip sutaupydami brangų svečių laiką. Deja, tai sumažino kontaktą tarp kliento ir viešbučio, kuris kadaisė buvo vienas iš svarbesnių šio verslo aspektų. Svečiai vis labiau ėmė pasigesti dėmesingumo, rūpestingumo, asmeninių paslaugų. Taigi SPA paslaugos savo specifika kaip tik ir užpildo šią atsiradusią tuštumą.

Pasaulio turizmo organizacijos (angl. *UNWTO*) 2006 m. vykusiame seminare „Inovacijos ir tarptautinis turizmas“ Henryk F. Handszuh (PTO Konkurencijos gerinimo vadovas) pristatė temą „Sveikatingumas (angl. *Wellness*), SPA paslaugos ir turizmas“. Jis pranešime teigia, kad sveikatingumas atsirado ir veikia kaip bei klasikinė SPA veikla.

SPA rinkos poreikiai sveikatingumo ir SPA veiklai:

- saugių ir kokybiškų produktų pasiūla;
- vartotojų poreikių tenkinimas;
- sąžiningos konkurencijos vykdymas;
- skaidrumo garantija.

Valstybinės priemonės: vykdyti tyrimus; skatinti ir reklamuoti nacionalinę SPA pasiūlą; kurti ir koordinuoti reguliavimo sistemą; skatinti saugumo ir kokybės standartus ir kt.

1990 m. Pasaulio turizmo organizacija (angl. *World Tourism Organization*) ne tik padėjo atsigauti SPA paslaugoms Europoje, bet šiuo metu aktyviai remia SPA paslaugų kokybės ir standartų įgyvendinimo procesus. 2006 m. rugsėjo mėn. PTO išreiškė susirūpinimą ISO/TC 228, sudarydama tarptautinius SPA paslaugų standartus kuriančią darbo grupę. Tarptautiniai standartai kuriami SPA paslaugoms: vandens procedūroms (gydomojo pobūdžio), SPA centrams ir talasoterapijos centrams.

SPA paslaugų standartizavimas įvedamas siekiant:

- informuoti vartotoją;
- vengti nesąžiningos konkurencijos;
- stabdant neprofesionalias paslaugas;
- nustatant priemones, technologijas ir žinias besivystančioms šalims.

2006 m. rugpjūčio 11 d. Pasaulio turizmo organizacijoje buvo svarstomas Ispanijos pasiūlymas dėl naujos darbo grupės sukūrimo SPA paslaugoms ir naujoms priemonėms reglamentuoti ISO/TC 228 Rezoliucija C23. Iš balsavime dalyvavusių 44 valstybių prieš balsavo 9 šalys: Austrija, Čekijos Respublika, Danija, Vokietija, Italija, Olandija, Šveicarija, Tailandas ir Jungtinė Karalystė. Dauguma iš jų pateikė ir savo argumentų, tačiau apibendrinant komentarus reikėtų paminėti keletą pagrindinių priežasčių, dėl kurių minėtos valstybės atsisakė priimti siūlomą SPA paslaugų reglamentą. Dauguma iš šių valstybių taiko esamus SPA paslaugų reglamentavimo standartus ir „nauja“ PTO siūloma reglamentavimo tvarka tikėtinai stabdytų plečiamą verslą šiame turizmo plėtros sektoriuje (Argentina, Austrija, Vokietija, Italija, Šveicarija, Tailandas, Didžioji Britanija).

EUROPESPA sertifikavimas

Europos SPA asociaciją (angl. *European Spa association – ESPA*)⁸ sudaro nariai iš 20 Europos valstybių (Austrija, Bulgarija, Čekijos Respublika, Danija, Estija, Vokietija, Graikija, Vengrija, Islandija, Airija, Italija, Latvija, Lietuva, Liuksemburgas, Portugalija, Rumunija, Slovakijos Respublika, Ispanija, Šveicarija, Turkija), tarp kurių yra nacionalinės ir regioninės asociacijos, gamtinių gydomųjų išteklių kurortai, kurortai ir SPA centrai.

⁸ <http://www.espa-ehv.com/>

Daugiausia dėmesio asociacijos veiklos principuose skiriama gydomųjų gamtinių išteklių reglamentavimui, bendros asociacijos narių politikos svarbai ir veiklos propagavimui. Europos šalys vystosi labai skirtingai, todėl neišvengiamai reikia sukurti bendrą politiką, nes politinė kurortų darna Europos Sąjungoje bus tik dalinė ar tikėtina. ESPA teigimu, gydomųjų išteklių kurortai, mineralinių vandenų kurortai ir SPA centrai yra labai reikšminga sveikatos gerinimo paslaugų sektoriaus dalis. Jie reprezentuoja gydymo kultūrą, yra ekonomiškai svarbūs daugelyje regionų ir vietovių, tačiau jų infrastruktūra yra mažai išplėta, o paslaugų sferoje sukuriamų darbo vietų skaičiaus nepakanka.

ESPA vizija – mineralinio vandens kurortai, gamtinių gydomųjų išteklių centrai ir SPA centrai yra būtina šalies sveikatos sistemos dalis, kuri daro poveikį kultūriniam regiono pagrindui, yra svarbi ekonomiškai ir dėl sukuriamų darbo vietų reikšminga socialinei sistemai“.

Europos SPA asociacijos apibrėžimai:

- Dienos SPA – tik dieną siūlo grožio ir lengvojo kultūrizmo procedūras, kurios pagrįstos vandens naudojimu. Dienos SPA taip pat yra žinoma kaip tikslinės vietovės SPA (angl. *Destination Spa*). Čia neteikiamos apgyvendinimo paslaugos.
- SPA ištekliai – fizinės procedūros, tokios kaip masažas, purvo ir gydomųjų žolių kaukės, psichoterapija, inhaliacijos, Kneipp terapija, balneofizinės procedūros, ypatingą dėmesį skiriant vietiniams gydomiesiems ištekliams.
- Gydomosios SPA procedūros skirtos gydymui, reabilitacijai, ligų prevencijai ir atsparumo skatinimui per atostogas bei laisvalaikiu.

Vis daugiau žmonių lanko SPA kurortus užsienyje. Kurortai ar centrai, kurie turi įgiję potencialių lankytojų pasitikėjimą, turi aiškų konkurencinį pranašumą. Vienas svarbiausių kriterijų yra SPA paslaugų kokybė. Problema yra ta, kad tarptautiniame sveikatos sektoriuje vartojami panašūs terminai aprašant SPA ir medicininį sveikatingumą, galioja reglamentai ir standartai, susiję su infrastruktūra, higiena ir saugumu, tačiau jie kiekvienoje šalyje labai skiriasi. Dėl šių priežasčių konkurencija tampa nesąžininga: įvairūs kokybės standartai išreikšti kainomis, todėl sudėtinga aukščiausios kokybės kurortus atskirti nuo pigesnių konkurentų.

EUROPESPA ženklas skirtas SPA kurortams ir kurortams, vykdančioms veiklą klasikinės sveikatos apsaugos srityje, taip pat centrams, kurie specializuojasi teikdami medicininio sveikatingumo paslaugas, apimančias procedūras ir gydymą.



4 pav. EUROPESPA-med kokybės ženklas

Sertifikuoti sveikatos kurortai (angl. *Health resorts*) gali naudoti EUROPESPA kokybės ženklą, kuris nustato konkurencijos taisykles ir siekia tarptautinio pripažinimo aukštos kokybės paslaugomis. EUROPESPA ženklas patvirtina, kad teikiamos paslaugos atitinka tarptautinius standartus ir rodo aukštą paslaugų kokybės lygį. Kelionių organizatoriai palaiko EUROPESPA ženklą, nes jis gali būti naudojamas reklamos tikslais ar kelionių operatorių brošiūrose. Lyderiaujantys kelionių operatoriai, kurių specializacija – sveikatos turizmas, kataloguose naudodami EUROPESPA ženklą į save atkreipia ypatingą dėmesį.

Sveikatos kurortai, kurie sertifikuoti Europos SPA asociacijos, įtraukti į EUROPESPA katalogą (www.europespa.eu). Čia nurodyti tik tie Europos SPA objektai, kurie atitinka ESPA nustatytus kriterijus. Turintys patvirtinimą apie atitiktį aukštiesiems kokybės standartams, daugiau dėmesio jie sulaukia ne tik iš nacionalinių ir užsienio sveikatos draudimo kompanijų, tačiau už paslaugas moka patys. EUROPESPA-med ženklas patvirtina, kad yra teikiamos aukštos kokybės paslaugos ir užtikrinamos higienos priemonės, gydymo infrastruktūros ir procedūrų kokybė bei pacientų sauga.

EUROPESPA-med ženklui gauti yra nustatyti kriterijai, pagal 400 patikros klausimų:

1. Vadovavimo sistema ir atitiktis:

a) bendrieji reikalavimai, keliami veikiančioms SPA įstaigoms: medicininių procedūrų kokybė ir struktūra; gydymo metodai; prevencinės priemonės; kurorto ar SPA įstaigos gydytojo baigiamieji egzaminai ir pranešimai medicinos temomis; vietinių natūralių gamtinių išteklių (gydomojo vandens, purvo ir klimato) tyrimai; balneologijos ataskaita;

b) bendras regioninių reglamentų, susijusių su aplinkos apsauga ir vietiniais gamtiniais ištekliais, suderinimas: oficialus patvirtinimas apie natūralių gamtinių išteklių išgavimą; geriamojo vandens kokybė; nuotekų ir atliekų šalinimas;

c) gydomojo personalo struktūra ir organizavimas: gydytojų, terapeutų ir kito medicinos personalo mokymai; SPA ir pagrindiniai sveikatos apsaugos standartai; vadovavimas (kokybės ir saugumo valdymas);

d) bendras kokybės ir saugumo valdymas: gydymo priemonės; kokybės užtikrinimas gydymo procedūrose; duomenų apsauga, konfidencialumas; higiena ir priemonės apsisaugoti nuo ligų sukėlėjų; apsaugos nuo nelaimingų atsitikimų planai; saugos įranga (priešgaisrinė apsauga, infekcijos prevencija, nelaimingų atsitikimų prevencija ir t. t.);

e) kokybės ir saugumo valdymas (specifiniai SPA aspektai): gydomojo vandens ir gydomojo purvo tyrimai ir t. t.; gydymo tyrimų dokumentai; kokybės užtikrinimas įsigyjant priemones ir jų sudedamąsias dalis iš užsienio; medicininių produktų rizikos analizė; valymo ir dezinfekavimo priemonės;

f) kokybės kontrolės analizė: duomenų valdymas; reguliari kambarių ir vonių valymo, inhaliacijos ir purvo aplikacijų priežiūra; priemonės užkertančios kelią ligų protrūkiui; paviršiaus higiena.

2. Natūralių išteklių gavybos sąlygos ir tiekimas:

a) gydomojo vandens ir purvo apsauga: išsaugojimas ir tvarumas; gamtinių išteklių apsauga; šaltinių įrenginiai;

b) gamyba, procedūros ir priemonių saugojimas (gydomasis purvas ir vanduo): saugojimas, apdorojimas ir transportas; higiena; kartotinis naudojimas gydymui; aplinkos apsauga ir saugos valdymas.

3. Terapijos, procedūros, baseinai ir sveikatingumas:

a) SPA kambarių, gydymo ir poilsio vietos: higienos valdymas ir infekcijos profilaktika; bendrų patalpų tinkamumas ir techninė infrastruktūra;

b) SPA ir sveikatingumo sritys: saugos valdymas; vonių standartai; duomenų rinkimo sutrikimai; vonių valymas ir dezinfekavimas; saugos ir higienos reikalavimai saunoms, turkiškoms ir garinėms pirtims, persirengimo kambariams.

4. Apgyvendinimas: reikalavimai kambariams ir sanitarinėms patalpoms (higiena, pacientų sauga, kiti SPA specifiniai aspektai); higienos standartai, skirti personalui; saugos ir higienos reglamentai.

5. Maitinimas: bendroji maisto sauga; maisto asortimentas.

EUROPESPA-med ženklo suteikimas patvirtina, kad SPA paslaugų teikėjas atitinka griežtus ESPA standartus, nustatytus bendrai terapijos infrastruktūrai, higienai ir saugai.

SPA paslaugų sertifikavimas Vokietijoje

Vokietijoje egzistuoja itin daug sertifikavimo schemų ir kokybės ženklų. Iš 80 paslaugų kokybės schemų su sveikatingumo (angl. *Wellness*) sektoriumi yra susijusios šios: *Wellness – Qualitätssiegel des Deutsche Wellness Verbandes e. V. (GWF)*; *Wellness hotels Deutschland (WHD)*; *WELLNESS IM KURORT*; *Wellness Stars*; *Wellvital*; *Wellness Hotel DEHOGA – IHA*; *German Hotel Classification*; *Deutscher Medical Wellness Verband e. V.*

Vokietijos sveikatingumo asociacija (angl. *The German Wellness Association (GWF)*; vok. *Deutscher Wellness Verband e.V.*) buvo įkurta 1992 m. ir Vokietijose sveikatingumo sektoriuje laikoma pagrindine organizacija. Vokietijos sveikatingumo asociacija skiria savo ekspertus, siekdama kokybiškų sveikatingumo paslaugų teikėjų ir sveikatingumo paklausos vartotojų pasitenkinimo. Vokietijos sveikatingumo asociacija pirmoji ėmė vartoti terminą *Wellness Hotel* ir

po metų išplėtė standartus tokiems viešbučiams, kurie savo paslaugas orientavo į *Wellness Hotel* paslaugas. Vokietijos sveikatingumo asociacijos viešbučių kokybės sertifikavimas turi 3+1 kategoriją (5 pav.).

Aukštos kokybės



Labai geros kokybės



Geros kokybės



Patikrintas



5 pav. Wellness viešbučių kokybės ženklai

Kokybės sertifikavimo sistema galioja iki 24 mėnesių ir po 2 metų įstaiga turi atlikti naujas sertifikavimo procedūras. Vokietijos sveikatos asociacija išskiria pirminį ir pagrindinį sertifikavimo procesą. Pirmas sertifikavimo procesas yra paremtas 750 kriterijų, pagrindinis – 200.

Etapai, siekiant gauti sertifikatą, yra šie: prašymo pateikimas, pirminė apžiūra, kokybės patikra ir sertifikavimo ataskaita. Prašyme nurodoma bendra su viešbučiu susijusi informacija (pvz., valgiaraščiai, maisto bei gėrimų tiekėjai, higienos inspekcijos sertifikatai, kainoraščiai ir pan.). Šią informaciją tikrina asociacija ir, jei yra tinkamas, viešbutis informuojamas apie ateinantį vertinimą, kuris organizuojamas per 3 mėnesius. Asociacija paskiria patikrą atliekančią organizaciją. Patikrinimą atlieka bent vienas ekspertas, anonimiškai praleisdamas viešbutyje mažiausiai dvi paras.

Skiriamos trys pagrindinės patikros sritys: viešbutis (registratūra, viešos patalpos, kambariai, lauko įranga); maistas ir gėrimai (restoranas, baras, sporto ir sveikatingumo centrai); sveikatingumo infrastruktūra (baseinas, sauna, sporto salė, relaksacijos, grožio bei procedūros patalpos). Papildomai vertinama: sveika aplinka ir patogumai; higiena, eksploatacija/remontas, saugumas; sveikatingumo paslaugų paketai/pasiūlymai/galimybės/programos; informacija apie sveikatingumo paslaugas; lankytojo aptarnavimas ir paslaugų kokybė; kaina (1 minutės paslaugos neturėtų kainuoti daugiau nei 1 EUR).

Po patikros teikiama ataskaita, į kurią įtraukiamas 750 kriterijų atitikimo procentine išraiška: 0–59 % patikrinta – sertifikatas nesuteikiamas; 60–74 % – suteikiamas sertifikatas „Gerai“; 75–89 % – suteikiamas sertifikatas „Labai gerai“; 90–100 % – suteikiamas sertifikatas „Aukšta kokybė / puiku“.

Prašymas ir GWF peržiūra yra nemokami, tačiau pirminė kokybės patikra ne nariams yra 3250 EUR, nariams – 2925 EUR, pagrindinės patikros kaina – 1250 EUR.

GWF sertifikatus suteikė 85 sveikatingumo paslaugų teikėjams, iš kurių net 2/3 yra Vokietijos ar Austrijos viešbučiai, Vokietijos, Austrijos, Graikijos, Ispanijos bei Turkijos sveikatingumo klubai ir 5 Vokietijos SPA įstaigos.

4 lentelė. Narystės mokestis

<i>EUR</i>		
<i>Narystė</i>	<i>Įstojimo mokestis</i>	<i>Kasmetinis mokestis</i>
Individualūs paslaugų teikėjai	15,-	66,-
Profesionalai	55,-	132,-
Verslas ir organizacijos	55,-	396,-
Sveikatingumo paslaugų sektorius:	100,-	–
iki 5 darbuotojų imtinai	–	750,-
6–25 darbuotojai	–	1500,-
26–50 darbuotojų	–	2000,-
daugiau nei 51 darbuotojas	–	2500,-

Vienos iš Vokietijos provincijų Ūkio ministerija (Mecklenburg-Vorpommern) skiria subsidijų sertifikavimo procesui. Kitų provincijų ministerijos siekia įgyvendinti panašią sistemą.

Vokietijos sveikatingumo viešbučiai (angl. *Wellness Hotels Deutschland, WHD*) įsikūrė 1997 m. Ją sudaro nariai, atitinkantys paslaugų kokybei keliamus reikalavimus. Ši rinkodaros ir kokybės asociacija sukūrė „Sveikatingumo medžio“ logotipą. 2006 m. ją vienijo 44 sertifikuoti viešbučiai, visi jie yra Vokietijos teritorijoje.



6 pav. Vokietijos sveikatingumo viešbučių kokybės ženklas

Pagrindiniai WHD kriterijai ir reikalavimai:

- Komfortas ir svetingumas. Visi WHD sertifikuoti viešbučiai turi 4–5 žvaigžduotes, t. y. aukščiausius Vokietijos viešbučių ir restoranų asociacijos įvertinimus. Daug dėmesio skiriama svetingumui.
- Tai gamtoje esančios ramios vietovės. Keliami du pagrindiniai reikalavimai – ramybė miego metu ir galimybė džiaugtis gamta. Visi šie viešbučiai yra ramiose vietovėse ir gamtoje – parkuose ar greta jūrų, šalia ežerų ar jūros.
- Aplinkai nekenkianti vadyba. Nariai tvirtai laikosi pripažintų viešbučių verslo gamtosaugos priemonių numatomų taisyklių.

- Nerūkymo zonos. Nerūkantieji gali leisti laiką patalpose, į kurias nepatenka tabako dūmų. Nustatytas ir reglamentuotas kambarių, kuriuose nerūkoma, skaičius; restoranuose yra nerūkymo zonos.
- Energijos suteikianti virtuvė. Sudarytos galimybės rinktis iš kelių meniu: įprastas ir vegetarinis. Virtuvės darbuotojai apmokyti gaminti dietinį maistą. Tikslas – sveika ir gurmaniška aukščiausio kulinarinio lygio virtuvė.
- Sveikatingumo (angl. *Wellness*) ir SPA zonos. Erdviai suprojektuotas pastatas, patraukli baseinų zona (baseinas, sauna ir t. t.), mankštos zona su treniravimosi įranga, atsipalaidavimo zona, kūno procedūrų, masažo įranga ir t. t.
- Sveikatingumo instruktoriai. Viešbučių administracija priima į darbą bent vieną kvalifikuotą sveikatingumo ir (arba) kūno rūpybos profesionalų specialistą. Darbo sutartyje numatomas tolesnis teorinis ir praktinis tobulėjimas.
- Užimtumo ir švenčių programos: susidomėjusiems svečiams siūlomos tokios veiklos rūšys, kaip vaikščiojimas, ekskursijos, kultūros objektų lankymas, šventės.
- Įsipareigojimas laikytis kokybės standartų. Viešbučiai nariai pasirašo sutartį, laiduojančią sveikatingumo programų kokybės gerinimą ir ateityje. Dėl šio įsipareigojimo nesilaikymo viešbutis išbraukiamas iš narių sąrašo.

SPA paslaugų sertifikavimas Austrijoje

Best Health Austria kokybės ženklas susijęs su sveikatinimo turizmu ir skirtas kokybės valdymui ir užtikrinimui. Tikslinė rinka – su sveikatinimo paslaugomis susiję viešbučiai, SPA bei sanatorijos, teikiantys kokybiškas paslaugas, turintys puikią socialinę ir medicininę kompetenciją. Best Health Austria siekis – suasmenintas rūpinimasis sveikata, vietinių išteklių integravimas ir išskirtinis/individualus požiūris į lankytojus.

Bendri reikalavimai:

- personalas turi turėti pagrindinių žinių;
- aprūpinimas vidiniais mokymais;
- personalas turi turėti su sveikatinimo bei gydymo paslaugomis susijusių žinių;
- viešai pateikiami švaros ir higienos planai;
- minimalus kambario plotas – 20 m²;
- patogumai modernūs, naujoviški;
- platus patiekalų asortimentas.



7 pav. Best Health Austria ženklas

Kasmet *Best Health Austria* atstovai renka duomenis remdamiesi klausimynais ir gerina paslaugų kokybę atsižvelgdami į lankytojų nuomonę, klausimynus pildo ir personalas, o įrangą tikrina nepriklausomi ekspertai. *Best Health Austria* prekės ženklas gali būti bronzinis, sidabrinis ir auksinis.

Bronziniam ženklui gauti keliami reikalavimai: personalas turi pareigas atitinkantį išsilavinimą ir tai įrodančius dokumentus, privalo nuolat tobulinti savo profesinius gebėjimus; minimalios paslaugų sritys yra trys: kūnas, protas, siela; sportui skirtos programos, grūdinimo ir grožio procedūros/paslaugos; šviežios ir sezoną atitinkančios daržovės, ekologiška mėsa.

Sidabriniam ženklui gauti keliami reikalavimai: minimaliai dvi naujos procedūros per metus; nuolatinis personalo žinių ir gebėjimų tobulinimas; mažiausiai penkios procedūros skirtos kūnui, protui, sielai; minimaliai 75 % klientų turi turėti galimybę sėdėti patalpų viduje.

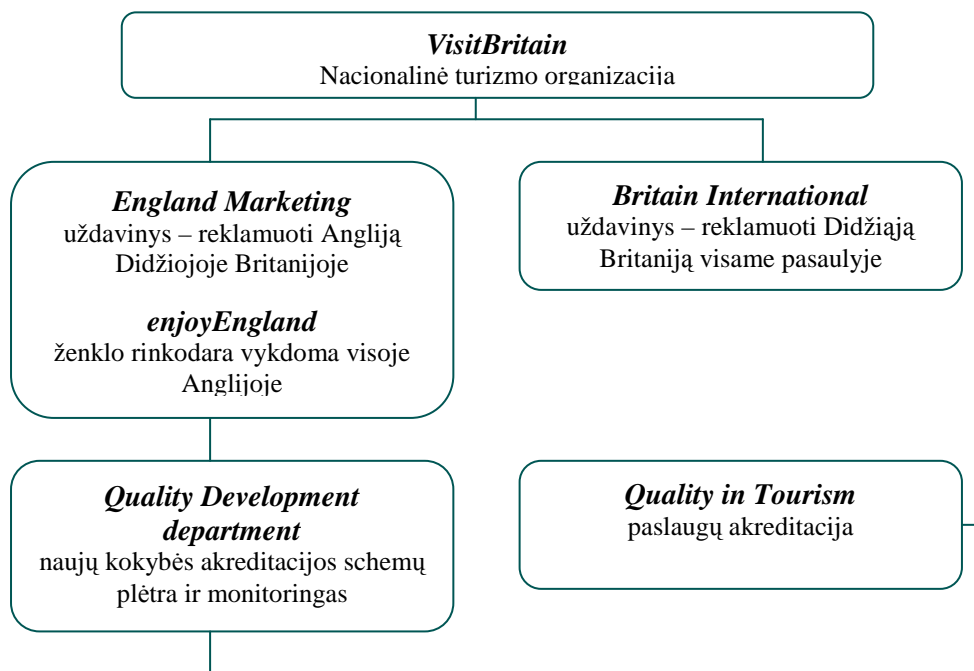
Auksiniam ženklui gauti keliami reikalavimai: nuolatinės pastangos visais aspektais; keturios naujovės per metus; mažiausiai dvi savaitės per metus skirtos specialiai, išskirtinei temai (sutelktos į vieną procedūrą); kuo mažesnė personalo kaita; sertifikatai, pažymėjimai, apdovanojimai gydymo ir sveikatos palaikymo srityse; glaudus bendradarbiavimas su vietiniais gyvulių augintojais; personalo gebėjimas maitinti neįgalius žmones (jais pasirūpinti).

Best Health Austria sveikatingumo turizmo srityje vienija 18 įstaigų, susijusių su medicininiu gydymu, reabilitacine terapija, gydymu ir sveikatinimo sektoriais.

SPA įstaigų sertifikavimas Jungtinėje Karalystėje

VisitBritain yra nacionalinė akreditacijos organizacija. Pagrindinis jos tikslas – reklamuoti Jungtinę Karalystę visam pasauliui. Organizacija yra suformuota sujungus Didžiosios Britanijos turizmo organizaciją (angl. British Tourist Authority) ir Anglijos turizmo tarybą (angl. English Tourism Council). Organizacijos misija – didinti turizmo vertę kuriant pasaulinio lygio turizmo traukos vietovės prekinį ženklą (angl. Destination brands) ir vykdyti rinkodaros kampanijas. VisitBritain organizacijos užduotis – kurti partnerystę su kitomis organizacijomis. Tam sukurta SPA akreditacijos schema. Už šios schemos sukūrimą atsakinga VisitBritain organizacija, kuri konsultavosi su Tarptautine Didžiosios Britanijos SPA asociacija (angl. British International Spa Association (BISA)) ir SPA verslo asociacija (angl. Spa Business Association (SpaBA)).

VisitBritain turi dvi kryptis – Britain International ir England Marketing. Britain International jungia biurus ir atstovybes 20-yje šalių, o England Marketing veikia susijusi su Anglijos kaip turimo tikslinės vietovės reklama Didžiojoje Britanijoje. Jos funkcija – reklamuoti visas SPA įstaigas, dalyvaujančias akreditacijos schemeje.



8 pav. Organizacinė VisitBritain schema

Šaltinis: Spa Accreditation Schema. Standard and Quality Guidance

England Marketing ir *enjoyEngland* ženklas – Tiudorų rožės kokybės ženklas (angl. *Tudor Rose Quality Marque*), reklamuojantis Angliją. Rožės kokybės ženklas yra suteikiamas visiems dalyvaujantiems *VisitBritain* kokybės ar akreditacijos scheme. Jis naudojamas rinkodaros tikslais internetiniuose tinklalapiuose, leidiniuose. Nuo 2006 m. *VisitBritain* organizacija vienintelė yra atsakinga už apgyvendinimo paslaugų kokybės akreditaciją, tokiu būdu vartotojams garantuojamas paslaugų lygis. Akreditacija atliekama, kai vertintojas apsilanko objekte ir vertina, ar objektas atitinka minimalius standartus.



9 pav. Kokybės ženklas

England Marketing Kokybės plėtros departamentas yra atsakingas už kokybės schemos plėtrą ir palaikymą, informacijos apie kokybę sklaidą klientams. Viena iš šių sutarčių yra sudaroma su Turizmo kokybės organizacija (angl. *Quality in Tourism – QiT*), kuri turi kokybės vertintojus kokybės vertinimui atlikti *England Marketing* organizacijos vardu. Turizmo kokybės organizacijoje dirba 55 vertintojai, kuriems skiriami mokymai prieš atliekant vertinimus.

2004 m. *VisitBritain*, *SpaBA* ir *BISA* pateikė SPA apibrėžimą. SPA paslaugos skirtos sveikatai gerinti, gerai savijautai ir relaksacijai, procedūrose dažniausiai naudojant vandenį ir prižiūrint profesionalams. Remiantis apklausos duomenimis, atskirų klientų vertinimais, buvo suformuluotas SPA akreditacijos poreikis, kuris padėtų SPA įstaigoms užtikrinti pagrindinius reikalavimus ir jos galėtų vadintis tam tikra SPA rūšimi. Įstaiga, siekianti vadintis save SPA įstaiga,

turi atitikti pagrindinius keliamus reikalavimus. Analizė parodė, kad SPA objektų reitingavimas pagal žvaigžduotes priimtinas, nes SPA jau ir taip yra suvokiamas kaip prabangos produktas, todėl vienos ar dviejų žvaigždučių SPA taptų ne tokie patrauklūs vartotojui. Vykdamas akreditacijos analizę, buvo svarstytos galimybės SPA įstaigas reitinguoti žvaigždutėmis nuo 2 iki 5 arba (sidabro, aukso ir platinos klasėmis), tačiau to buvo atsisakyta kaip per didelio šuolio. Kad schema būtų kuo greičiau suprasta ir įdiegta, nuspręsta tiesiog laikytis akreditacijos standartizavimo.

Dalyvavimo SPA akreditacijoje privalumai:

- ekspertų atlikta atestacija pateikiama žodžiu ir raštu;
- reklama *enjoyengland.com* ir *visitbritain.com* internetinėse svetainėse ir SPA nuoroda pateikiama *VisitBritain* administruojamose svetainėse;
- galimybė reklaminėse kampanijose naudoti atestacijos ir Rožės kokybės ženklą;
- nauji dalyviai gauna laisvai disponuojamą išorinį ženklą;
- galimybė dalyvauti *Enjoy England* ir *Quality Rose* rinkodaros kampanijose;
- *VisitBritain* straipsnių ir šaltinių pasiūla, laisvas naudojimas.

VisitBritain vykdoma akreditacija oficialiai patvirtina, kad SPA objektas atitinka reikalavimus. Klientai, registruodamiesi SPA, gauna patvirtinimą apie kokybę ir SPA rūšį, matydami Rožės prekės ženklą. Akreditacija yra paremta vartotojų patirtimi ir sėkmingai veikiančių SPA objektų lyginimu.

SPA objektų pavadinimai buvo suskirstyti į grupes siekiant padėti vartotojui suvokti skirtingų SPA įstaigų tipus. Visi SPA objektai yra sugrupuoti į toliau nurodytas rūšis:

- dienos SPA (angl. *Day spa*);
- salono SPA (angl. *Salon spa*);
- gamtinis SPA (angl. *Natural spa*);
- kurorto SPA (angl. *Resort spa*);
- viešbučio SPA (angl. *Hotel spa*);
- sporto ir lengvojo kultūrizmo SPA (angl. *Sport and fitness spa*);
- tikslinis SPA (angl. *Destination spa*);
- gydomasis SPA (angl. *Medi-spa*).



11 pav. Dienos SPA

5 lentelė. SPA rūšių pavadinimai ir apibrėžimai

<i>Rūšys</i>	<i>Apibrėžimai</i>
Dienos SPA paslaugos	Atskiros SPA paslaugos – vienos ar pusės dienos paslaugų paketais
Salono SPA paslaugos	Dažniausiai mieste esanti įstaiga, siūlanti individualias lepinimo ir grožio procedūras
Gamtinė SPA paslaugos	SPA procedūroms naudojamas natūralus šaltinių, terminis ar jūros vanduo, durpės, molis ir kiti natūralūs gamtiniai ištekčiai
Kurorto SPA paslaugos	SPA paslaugos teikiamos įstaigos viduje, jos skirtos laisvalaikiui ir poilsiui
Viešbučio SPA paslaugos	SPA paslaugos viešbutyje, kurių pagrindinis verslas – apgyvendinimo paslaugos
Sporto ir lengvojo kultūrizmo SPA paslaugos	SPA paslaugos naudojant įrangą gerai fizinei būklei pasiekti
Tikslinės SPA paslaugos	SPA paslaugos, kurių vienintelis tikslas – pagerinti gyvenimo būdą, gyvenseną ir sveikatą profesinėmis paslaugomis, įtraukiant fizinės būklės gerinimą ir mitybos patarimus
Gydomosios SPA paslaugos	SPA paslaugos, kurias teikia tik kvalifikuotas medicinos personalas

Kiekvienas verslo subjektas gali dalyvauti schemeje, būti akredituota, jei atitinka šiuos kriterijus:

- procedūroms turi ne mažiau kaip dvi patalpas;
- personalą sudaro profesionalūs gydytojai, turintys kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus;
- siūlomos mažiausiai šešios procedūros, kurių dalis turi būti susietos su kūno procedūromis, įskaitant masažą;
- visos procedūros turi būti atliekamos kvalifikuotų gydytojų ar kosmetologų.

Kaip veikia SPA akreditacijos sistema?

- *Prašymas.* Pirmas akreditacijos žingsnis – specialaus akreditacijos blanko užpildymas ir įteikimas akreditacijos organizacijai (*Quality in Tourism*). Vėliau pateikiami duomenys apie SPA, pvz., darbo laikas, įranga ir kt. Kai gaunamas užpildytas prašymas, jis peržiūrimas ir paskiriamas akreditacijos ekspertas.
- *Garantijos sistema.* Prašyme turi būti nurodyta reikalavimus atitinkanti garantija. Garantija reikalinga „Quality in Tourism“ ekspertui dėl mokesčių. Siekiant gauti geriausią grįžtamąjį ryšį, akreditacijos ekspertas yra anonimas. Siekiant užtikrinti anonimiškumą ekspertas moka už paslaugą kreditine kortele kaip eilinis klientas ir vertina siūlomas SPA paslaugas. Vizito pabaigoje ekspertas pateikia garantinį lapelį ir susigražina mokesť (grynųjų pinigų operacija nevykdoma).

- *Atestacija*. Paskyrus eksperto apsilankymą, per devynias savaites ekspertas privalo apsilankyti SPA įstaigoje. Rezervuojama anonimiškai. Vizito pabaigoje ekspertas prisistato ir pateikia išsamią vizito ataskaitą. Anonimiškumas padeda ekspertui paslaugas įvertinti remiantis vartotojo reikalavimais. Ekspertas pateikia analizę ir konstruktyvias, detalizuotas ir struktūrizuotas išvadas, kurios padės patobulinti ar pagerinti kai kuriuos verslo aspektus. Pati įstaiga sprendžia, ar būtina atsižvelgti į eksperto siūlymus. Eksperto darbas nėra pakeisti organizacijos verslo strategijas, tai tiesiog „profesionalaus“ vartotojo pasiūlymai. Ekspertai mokomi būti objektyvūs ir vertinti pagal dokumentuose reglamentuotus standartus.

Siekiant gauti *VisitBritain* tarptautinę akreditaciją, įstaiga turi atitikti minimalius įstojimo reikalavimus (angl. *Minimum Entry Requirements* – MER). Įstaiga, siekianti būti akredituota pagal SPA akreditacijos schemą, turi atitikti pagrindinius standartus.

Ekspertas, prisistatydamas eiliniu vartotoju, rezervuoja procedūrą arba paketą, kad galėtų įvertinti SPA veiklą eilinio vartotojo akimis. Ekspertas patikrina, kad įstaiga atitinka MER ir tikrina visas SPA paslaugas pagal savo patirtį. Akreditacija vykdoma remiantis šiais aspektais:

- informacija ir pasiteiravimas telefonu;
- registracija ir atvykimas;
- išvykimo kokybė;
- kambarių pakeitimas;
- kokybė ir būklė procedūrų patalpose;
- procedūros;
- relaksacijos kambario kokybė ir būklė;
- vandens ir kaitros įrenginių kokybė;
- pagalbinių patalpų kokybė;
- patiekalų pasirinkimas ir kokybė;
- svetingumas;
- aiškumas.

Ekspertas apsilankymo metu turi atsakyti į specifinius klausimus, kurie bus įvertinami procentais kiekvieno aspekto akreditacijai. Visi vertinant gauti balai susumuojami ir skaičius išreiškiamas procentais. Procento dydis naudojamas siekiant patvirtinti, ar SPA įstaiga gali būti akredituota pagal schemą. Detali ataskaita ne vėliau kaip per 21 dieną išsiunčiama SPA įstaigai. Atskaitoje pateikiama nepriklausoma ir struktūrizuota informacija apie veiksmus vizito metu ir kaip situacija gali būti pagerinta. Eksperto darbas – pateikti įstaigai tik patarimų, nes ekspertas yra profesionalus „vartotojas“. Ekspertai SPA įstaigą vertina vartotojo, o ne eksperto gydytojo akimis.

Juk vidutinis vartotojas nežino, ar masažas buvo atliktas tinkamai, bet žino, ar SPA įstaiga buvo švari, ar paslaugos atliktos tinkamai, ar jie SPA įstaigą paliko jausdamiesi gerai.

VisitBritain elgesio kodeksas, skirtas SPA įstaigos vadovams:

- palaikyti vartotojo priežiūros, švaros ir aptarnavimo standartus pagal atitinkamą SPA rūšį;
- pateikti informaciją apie įstaigoje naudojamą įrangą ir teikiamas paslaugas;
- pateikti aiškius kriterijus atšaukiant rezervavimą telefonu, faksu ar elektroniniu paštu;
- išlaikyti kainas priklausomai nuo rezervavimo laiko (kainos negali viršyti tų, kurios buvo pateiktos rezervavimo metu);
- rezervavimo metu užsakytoms ir pakeistoms paslaugoms turi būti pasiūloma alternatyva;
- kiekvienam klientui pateikta apmokėjimo sistema ir kvitas;
- greitai ir mandagiai reaguojama į klientų užklausas, pageidavimus ir rezervavimą;
- veikianti skundų procedūra, užtikrinanti, kad skubiai ir mandagiai bus atsakoma į kliento skundą ištyrus situaciją;
- skiriama dėmesio klientams, turintiems specialiųjų poreikiams, jiems taikomas specialus aprūpinimas;
- mandagus klientų sutikimas be jokios diskriminacijos: amžiaus, orientacijos, rasės ir t. t.
- suteikiamas asmens atsakomybės draudimas ir profesionalo garantijos draudimas, veikla atitinka visus sveikatos ir saugumo įstatymus bei reikalavimus;
- leisti *VisitBritain* atstovams laisvai tikrinti, kaip laikomasi elgesio kodekso SPA įstaigoje.

Visos įstaigos, įtrauktos į *VisitBritain* nacionalinę SPA akreditacijos schemą, turi atitikti šiuos reikalavimus:

- atitikti minimalius įstojimo reikalavimus (MER) siekdamos gauti akreditaciją SPA sektoriuje;
- laikytis *VisitBritain* elgesio kodekso;
- atestacija atliekama kartą per metus arba gavus *VisitBritain* atstovų prašymą;
- kasmet mokamas nario mokestis;
- kasmet pildomas informacijos klausimynas internetu arba paštu.



12 pav. Viešbučio SPA

Akreditacija vertinama visada naudojant *VisitBritain* Rožės kokybės ženklą (*Quality Rose Marque*). Reklama *VisitBritain* publikacijose ar internetiniame puslapyje galima tik esant *VisitBritain* nacionalinės SPA akreditacijos schemos nariu. Dalyviai negali naudoti kitokių ženklų, nei nurodyta akreditacijos schemos reikalavimuose. Naudojami tik specialiai tam skirti identifikavimo ženklai. Visos SPA įstaigos, siekiančios dalyvauti nacionalinėje akreditacijos schemoje, turi atitikti minimalius įstojimo reikalavimus (MER).

6 lentelė. Minimalūs įstojimo reikalavimai

1. Reikalavimai	Minimalūs reikalavimai, kuriuos turi atitikti įstaiga: <ul style="list-style-type: none"> • Saugumas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sveikata ir saugumas ✓ Ugnies, dujų ir elektros instaliacija ✓ Elektros įrangos priežiūra ✓ Maisto higienos norma ir saugumas ✓ Produkcijos saugumas • Patalpos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Projekto leidimas/statybos normos ✓ Atskiras vandentiekis ✓ Televizijos licencijos /transliacijos licencijos • Diskriminacija – negalima: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lyties ✓ Rasės ✓ Negalios ✓ Amžiaus • Dokumentai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Duomenų/duomenų bazės apsauga ✓ Vartotojų apsauga • Verslo apibūdinimas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reklama ✓ Kainynas ✓ Nesąžiningi sutarties terminai
2. Bendra įvairovė	Privalomas bendrosios civilinės atsakomybės draudimas Privalomas profesinės civilinės atsakomybės draudimas Privalomas veiklos planas pablogėjus kliento sveikatai Geriausia praktika: <ul style="list-style-type: none"> • Gydytojų registracija (daugelis vietinių įstaigų reikalauja, jog SPA personalas būtų licencijuotas) (ekspertai gali paprašyti pateikti tai įrodančius dokumentus) • Pasiekiamumas (kiekviena SPA įstaiga turi nurodyti SPA priėmimo / įėjimo galimybes specialiųjų reikalavimų turintiems žmonėms, pvz., žmonėms, turintiems judesio ar klausos negalią) • Pritaikymas (svarbu prisitaikyti prie aplinkos ir teikti paslaugas, turinčioms paklausą)
3. Sąlygos klientams	<ul style="list-style-type: none"> • Patogūs laukiamojo baldai • WC su kriaukle, rankų džiovintuvu, šiukšlių dėže, tualetinis popierius su specialiu laikikliu • Šaltas ir karštas vanduo • Atitinkama grindų apdaila arba patalpų danga • Prieinama ir laisvai reguliuojama šildymo sistema • Visos patalpos atitinkamai apšviestos ir vėdinamos

6 lentelės tęsinys

4. Procedūros ir procedūrų kambariai	<ul style="list-style-type: none"> • Mažiausiai du procedūrų kambariai • Pakankamai vietos patalpose laisvai judėti • Mažiausiai šešios siūlomos procedūros, kurių dalis yra susijusi su kūno procedūromis (įskaitant masažą) • Įrangos švara ir dezinfekcija
5. Personalias	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmosios pagalbos nurodymai turi būti specialiai tam skirtoje vietoje ir prieinami patikrai • Personalias, atliekantis procedūras, turi atitikti kvalifikacijos reikalavimus pagal atliekamo darbo pobūdį • Personalo apranga priklauso nuo SPA įstaigos vidaus taisyklių bei nuostatų, tačiau, nepriklausomai nuo to, ji turi būti švari ir išlyginta • Personalo plaukai susegti ir nenešiojama papuošalų • Ypatingas dėmesys skirtas personalo higienai
6. Bendri reikalavimai	<ul style="list-style-type: none"> • Visa įranga turi būti tvarkinga ir periodiškai prižiūrima • Įranga, baldai, danga turi atitikti reikalavimus, ypač kalbant apie priešgaisrinę saugą. Turi atitikti garso ir švaros reikalavimus • Eksterjero bei interjero detalės negali kelti pavojaus. Įėjimas į registratūrą ar SPA įstaigą turi būti aiškiai pažymėtas • Garsui nelaidžios patalpos, švara pagal nustatytus reikalavimus. Įėjimas atitinkamai apšviestas • Visa vandens įranga turi atitikti sveikatos apsaugos nuostatas
7. Švara ir higiena	<ul style="list-style-type: none"> • SPA įstaigoms itin svarbus dalykas yra švara ir ypač svarbios vietos švaros palaikymo požiūriu – procedūrų kambariai, saunos, laukiamieji, baseinai, dušai, tualetai, maisto gamavimo aplinka ir įranga, taip pat daiktai, turintys tiesioginį ryšį su vartotojais: rankšluosčiai, chalatai, vonios, dušai, kriauklės, tualetai, grindų paklotai, indai, sėdimosios vietos, stalo įrankiai, stiklo dirbiniai ir įranga • Kasdien valomos patalpos ir procedūrų patalpos valomos po kiekvienos procedūros • Švaros ir personalo higienos priemonės padėtos specialiai tam skirtoje ir inspekcijai laisvai prieinamoje vietoje
8. Sveikata ir saugumas	<ul style="list-style-type: none"> • Teritorija atitinkamai apšviesta • Aukštas saugumo lygis, įskaitant informaciją, kaip elgtis kritiškoje situacijoje, ištikus nelaimei • Būtinai klientų ir jų daiktų saugumo užtikrinimas; • Atitinkami paženklinta SPA įstaiga ir joje esanti įranga.
9. Veikla ir procedūros	<p>Raštu turi būti išdėstyti SPA įstaigos nuostatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sveikatos ir saugumo • Higienos • Lygių galimybių (teisės) • Negalios • Amžiaus ir lyties mišinio • Rizikos įvertinimo (sveikata ir saugumas, ugnis)

6 lentelės tęsinys

10. Rezervavimas ir atvykimas	<ul style="list-style-type: none"> • Detalus išaiškinimas, kas įeina į paslaugų kainą • Kaina turi atitikti nustatytą rezervavimo metu • Pateikiama aiški informacija apie amžiaus apribojimus (pvz., iki 16 metų asmenys neaparnaujami) • Brošiūrose ir internetinėse svetainėse detalus procedūrų aprašas, jų sudėtis, atlikimo būdas, metodai, procedūros trukmės laikas, naudojamosios priemonės bei kosmetika • Būsimas klientas turi būti informuotas apie galimus savijautos pasikeitimus, susijusius su papildomomis paslaugomis, įskaitant atšauktas paslaugas (pvz., pirties, fizinio lavinimo) • Apie pasikeitimus klientas informuojamas priklausomai nuo registracijos tipo • Detalus apmokėjimo pateikimas ir sąskaita (jei to reikalaujama) • Pirmenybė teikiama tiesioginiam bendravimui su klientu registratūroje. <p>Kita papildoma informacija pateikiama prieš registraciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimalus klientų amžius • Mašinos statymo taisyklės • Neigaliesiems skirtos taisyklės • Nuotolis, skiriantis SPA įstaigą ir artimiausią viešojo transporto stotelę • Žemėlapyje pažymėta SPA objekto vieta • Atsiskaitymo būdai
11. Mokymai ir pratybos	<p>Gydytojai ir kosmetologai turi atitikti kvalifikacijos reikalavimus. Atitinkami grožio ir SPA terapijos kursai (mokymosi programos pagal pripažįstamus sertifikatus): NVQ/SVQ sertifikatai, EDEXCEL, ITEC (Tarptautinė terapijos egzaminatorių taryba) ir daugelis kitų.</p>

SPA įstaigos yra greitai besikeičianti grožio ir sveikatos pramonės dalis. Kokybė yra susijusi su visais sėkmingo verslo aspektais, ji daro įtaką konkurencingo SPA sektoriaus Anglijoje kūrimui. Siekiant teikti kokybiškas paslaugas, SPA elementai turi viršyti klientų lūkesčius. Eksperto klausimynas sudarytas remiantis geriausiomis SPA įstaigų teikiamomis paslaugomis, pateisinančiomis lūkesčius. Jei tam tikros paslaugos ar galimybės yra neteikiamos tik vizito metu, nepaisant to, įtaka kokybės akreditacijai bus mažesnė. Ekspertas ataskaitą pateikia remdamasis šiais klausimais: informacija ir užklausa, rezervavimas ir atvykimas, persirengimas, procedūrų kambariai ir procedūros, relaksacijos, poilsio kambarys, kitos SPA paslaugos, pagalbinės patalpos, maistas, svetingumas ir švara. 7 lentelėje pateikiamas analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas (vertinama aplinka), pateikiami pavyzdiniai klausimai (kuriuos užduoda ekspertas) ir kokybės rodikliai (patarimai, kas domina ekspertą, kad akreditacijos atsakymas būtų pozityvus).

7 lentelė. Vertinama aplinka ir eksperto klausimai

INFORMACIJA IR UŽKLAUSOS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
REZERVAVIMAS IR ATVYKIMAS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
PERSIRENGIMAS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
PROCEDŪRŲ KAMBARIAI	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
PROCEDŪROS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
RELAKSACIJOS/POILSIO KAMBARYS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
KITOS SPA PASLAUGOS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
PAGALBINĖS PATALPOS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
MAISTAS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai

7 lentelės tęsinys

SVETINGUMAS	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai
ŠVARA	
Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas	Analizuojamos aplinkos kokybės apibūdinimas
Pavyzdiniai klausimai	Pavyzdiniai klausimai
Kokybės rodikliai	Kokybės rodikliai

SPA įstaigos, kurios kreipiasi dėl akreditacijos moka mokestį, kuris priklauso nuo procedūrinių kambarių skaičiaus.

8 lentelė. SPA įstaigų dalyvio mokesčiai

£				
<i>Procedūrų kambarių skaičius</i>	<i>Metinis mokestis</i>	<i>SpaBA ar BISA metinis mokestis</i>	<i>VisitBritain metinis mokestis</i>	<i>Įstojimo mokestis</i>
Salono SPA				
2–3 kambariai	225	191	180	25
4–7 kambariai	300	255	240	25
Kiti SPA				
2–3 kambariai	500	425	400	50
4–7 kambariai	550	468	440	50
8–12 kambarių	600	510	480	50
13–18 kambarių	650	553	520	50
19–25 kambariai	700	595	560	50
26 kambariai ir daugiau	800	680	640	50

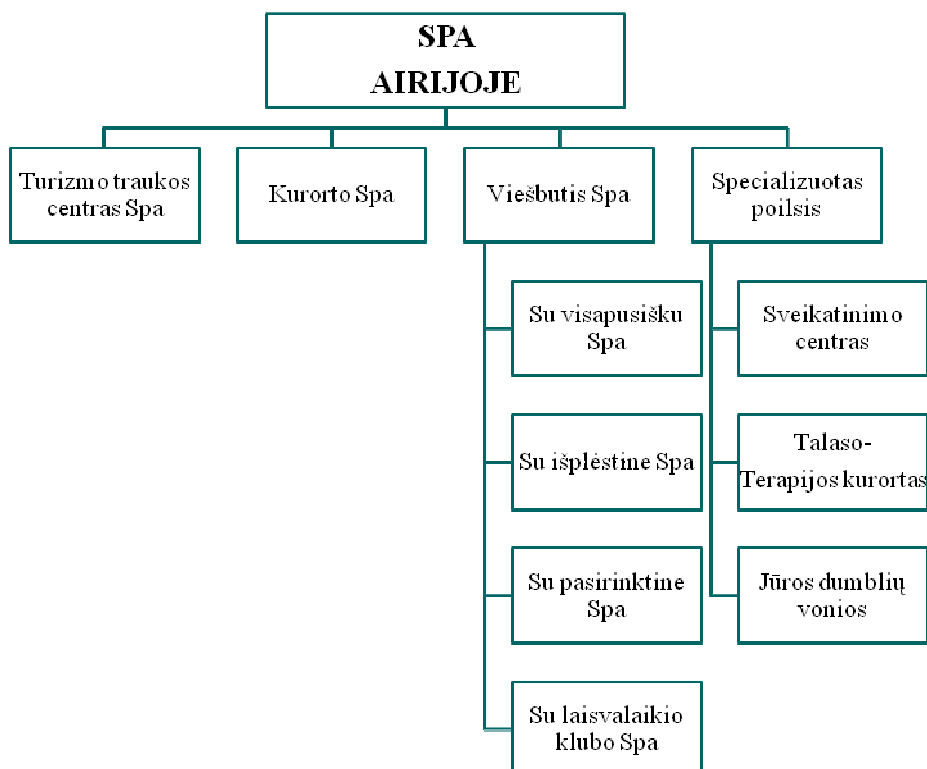
Įstojimo mokestis – 50 svarų, salonų SPA – 25 svarai. Kasmetinis mokestis svyruoja nuo 500 iki 800 svarų, salonų SPA – 225–300 svarų. Narystės mokesčio nuolaidos taikomos apgyvendinimo paslaugų teikėjams, kurie priklauso *VisitBritain* apgyvendinimo akreditacijos sistemai.

SPA paslaugų sertifikavimas Airijoje

Kodėl yra naudingas klasifikavimas:

- paslaugų teikėjai įtraukiami į *Fáilte Ireland* sveikatos ir sveikatingumo leidinius;
- padidėjęs žinomumas internetinėse svetainėse;
- padidėjęs prekinio ženklo žinomumas;
- kategoriją ir paslaugų kokybę atitinkantis prekinis ženklas;
- kvalifikuotų vertintojų įvertintos paslaugos;
- paslaugų teikėjai kviečiami dalyvauti rinkodaros veiklose;
- atestuotas pagal SPA geriausios praktikos gaires (angl. *Best Practice Guidelines for Spas*).

Fáilte Ireland (angl. *National Tourism Development Authority*), bendradarbiaudama su Pramonės darbo grupe (angl. *Industry Working Group*) ir tarptautiniu SPA ekspertu, sudarė naują sveikatos ir sveikatingumo sektoriaus klasifikacijos sistemą (angl. *New Categorization scheme for the Health and Wellness sector*). Pagal šią klasifikacijos sistemą SPA objektai Airijoje klasifikuojami į viešbučio SPA, kurorto SPA, tikslinės vietovės SPA, specializuoto poilsio SPA objektus.



13 pav. Klasifikacijos sistema

Klasifikacijos sistema yra sudaryta siekiant suteikti esamiems ir būsimiems vartotojams geriau orientuotis sveikatinimo sektoriaus įmonių įvairovėje, randant galimybių tinkamai pasirinkti SPA paslaugas, kurios geriausiai atitiktų jų poreikius. *Fáilte Ireland* klasifikacija oficialiai patvirtina, kad SPA objektas atitinka jam keliamus reikalavimus. Siekiant padėti vartotojui suvokti skirtingų SPA įstaigų tipus, visi SPA objektai sugrupuoti į toliau nurodytas grupes: tikslinės vietovės SPA (angl. *Destination SPA*), kurorto SPA (angl. *Resort SPA*), viešbučio SPA (angl. *Hotel SPA*) ir specializuotas poilsis (angl. *Specialized Retreats*).

9 lentelė. SPA rūšių pavadinimai ir apibrėžimai

Rūšys	Paaiškinimas
Tikslinės vietovės SPA	Airijos kraštovaizdžio ramybė ir tylą skatina gilios relaksacijos bei ramybės pojūčius. Daugelis Airijos SPA objektų sukūrė savo infrastruktūrą greta gamtos, sudarydami galimybes klientams mėgautis kraštovaizdžiu ir SPA procedūromis. SPA yra aplinkoje, skirtoje sveikatai, fizinei būklei gerinti ir atsipalaiduoti. Čia klientai gali laisvai vaikščioti, pietauti, poilsiauti prie baseino ar sode, vilkėdami chalatus ir įsispyrę į šlepetes.
Kurorto SPA	Šio rūšies SPA objektai siūlo rekreacines veiklas kartu su SPA procedūromis, seminarais ir fizinės būklės gerinimo paslaugomis, vaizdingoje kurorto viešbučio aplinkoje, stiprinant entuziazmo ir fizinės stiprybės pojūčius. Kitos veiklos rūšys paprastai yra golfas, jodinėjimas arkliais, žvejyba, vaikščiojimas pėsčiomis, važinėjimas dviračiais ir tenisas.
Viešbučio SPA:	
Įvairių SPA paslaugų viešbutis (angl. <i>Hotel with Comprehensive SPA</i>)	Šio tipo viešbutis siūlo didelį SPA procedūrų ir paslaugų rūšių pasirinkimą, kurios yra kompleksinių viešbučio paslaugų dalis.
Išplėstų SPA paslaugų viešbutis (angl. <i>Hotel with Extensive Hotel SPA</i>)	Šio tipo viešbutis siūlo išskirtines SPA paslaugas ir procedūras, kurios yra viešbučio paslaugų dalis.
Selektyvių SPA paslaugų viešbutis (angl. <i>Hotel with Selective Hotel SPA</i>)	Šio tipo viešbutis siūlo nedidelį kiekį išskirtinių paslaugų ir procedūrų SPA aplinkoje, kurios yra viešbučio teikiamų paslaugų dalis. Daugiausia tai procedūros, o ne terminiai pojūčiai.
Viešbutis su laisvalaikio klubo SPA paslaugomis (angl. <i>Hotel with Leisure Club Hotel SPA</i>)	Šio tipo viešbutis siūlo išskirtines paslaugas su poilsio klubo infrastruktūra, esančio greta viešbučio.
Specializuotas poilsis:	
Sveikatinimo centrai (angl. <i>Health Farm</i>)	Specializuotas poilsis sukuria pilnutinės gerovės pojūčius, gamta pritaikoma geriausioms atjauninimo procedūroms ir terapijai. Klientas panardinamas į gydomuosius dumblius, atranda talasoterapijos naudą, yra masažuojamas, stiprinamas, kad visiškai atsipalaiduoti.
Talasoterapijos kurortas (angl. <i>Thalassotherapy Resort</i>)	Šio tipo objektai siūlo nepriekaištingos kokybės ir jėgų atkūrimo programas, leidžiančias klientams gauti puikios kokybės pojūtį.
Jūros dumblių vonios	Siūloma jūros terapija naudojant jūros vandenį, jūros dumblius ir purvą.
	Jūros dumblių centras siūlo stiprinimo ir intoksikacijos šalinimo galimybes naudojant jūros dumblius.

Siekdama pateikti į klasifikacijos sistemą, įmonė turi atitikti minimalių reikalavimų kompleksą, kuriuos galima gauti *Fáilte Ireland*.

Vertinimo forma. Pirmiausia kiekvieno SPA objekto savininkas kviečiamas užpildyti konkrečios kategorijos savęs vertinimo formą, kuri labiausiai atitinka teikiamas patalpas ir paslaugas. Užpildoma ta vertinimo forma, kuri labiausiai atitinka paslaugų grupę pagal kliento SPA objekto patalpas ir teikiamas paslaugas.

Vertintojų komiteto vertinimas. Kai užpildytos formos grąžinamos, jas vertina Vertintojų komitetas (angl. *Review Board*). Šis vertinimas turi būti pagrįstas objekto lankymo duomenimis. Jei savininko ar vadovo užpildyta savęs vertinimo forma atitinka SPA vertintojų komiteto vertinimą, nepriklausoma Sveikatos ir sveikatinimo vertinimo taryba (angl. *Health & Wellness Review Board*), prižiūrinti procesą ir tvirtinanti konkrečių SPA objektų kategorijas, turi pritarti, ar galima suteikti konkrečiam SPA objektui prašomą kategoriją. Kilus neatitikimų tarp savininko ar vadovo ir vertintojo užpildytos vertinimo formos, Vertinimo taryba skiria vertintoją, kuris vertina SPA ir su vadovybe peržiūri vertinimų skirtumus. Šis vizitas skirtas susitarimui pasiekti, kokią kategoriją būtų tinkamiausia siūlyti tvirtinti Vertinimo tarybai.

Dokumentų, reikalingų vertinimui atlikti, sąrašas:

- užpildyta vertinimo forma;
- SPA įstaigos ar apgyvendinimo objektų atitikties priešgaisriniais ir pastatų kontrolės reikalavimams dokumentai bei šių reikalavimų atitiktį reglamentuojantys dokumentai: priešgaisrinės saugos sertifikatas, pastato architekto ar inžinieriaus sertifikatas, SPA centro ar susijusių apgyvendinimo patalpų atitikties higienos ir sanitariniams reikalavimams dokumentai; pridedama kopija ir nurodyta tiksli data, kada buvo vykdyta apžiūra (ekspertizė).
- terapeutų sertifikatai;
- mokymų programos;
- viešbučio draudimas;
- klientų konsultavimo forma;
- procedūrų sąrašas.

Šie dokumentai turi įrodyti, kad objektas gali teikti apgyvendinimo paslaugas, yra registruotas ir klasifikuotas, atitinka priešgaisrinius, sveikatos ir kitus saugumo reikalavimus.

Vertinimas išduodamas dvejiems metams, po to klientas privalo būti tikrinamas pakartotinai.

Klasifikavimo sistema pateikiama visiems pirmiau minėtiems SPA objektams pagal šiuos aspektus: objektų apibrėžimas, apibrėžimų paaiškinimas, SPA stiliaus iliustracija, minimalūs

kriterijai, atitinkantys apgyvendinimo standartus, higienos ir saugos reikalavimus, terapeutų ir gydytojų kvalifikaciją, higienos normas, sėkmingos veiklos principus, svetingumo principus ir kt.

3. SPA OBJEKTŲ KLASIFIKAVIMO METODINĖS REKOMENDACIJOS

SPA paslaugų klasifikavimo metodinės rekomendacijos yra parengtos įvertinus:

- viešbučių, motelių, svečių namų klasifikavimo metodinėmis rekomendacijomis;
- Jungtinės Karalystės SPA akreditacijos schemą (angl. *The United Kingdom, Spa accreditation scheme, by visit Britain*);
- *Best Health Austria* kokybės ženklo teikimo patirtį ir reikalavimus;
- rengiamą gydomųjų SPA paslaugų standartą (angl. *Medical Spa Services, ISO/TC 228/WG 2 Spa Services*);
- EUROPESPA-med ženklui gauti keliamus kriterijus ir sertifikavimo sistemą;
- *VisitBritain* vykdoma SPA akreditacijos patirtį;
- SPA paslaugų kategorizavimo sistemą ir kriterijus, nacionalinės turizmo plėtros agentūros *Failte Ireland*.

Įvertinus šią informaciją pateikiama Lietuvos SPA objektų klasifikavimo sistema, kuria remiantis siūloma klasifikuoti trijų rūšių objektus – viešbučio SPA paslaugų, gydomojo SPA paslaugų, dienos SPA paslaugų centrai. Viešbučių ir dienos SPA paslaugų įstaigoms taikyti vieno lašelio ir dviejų lašelių klasifikavimą, įvertinus teikiamų paslaugų kokybę.

Atlikus šios informacijos vertinimą ir pateikiama Lietuvos SPA objektų klasifikavimo sistema, kurioje siūlome klasifikuoti trijų rūšių objektus – viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA, bei viešbučiams ir dienos SPA taikyti vieno lašelio ir dviejų lašelių klasifikavimą, įvertinant teikiamų paslaugų kokybę.

3.1. Metodinės rekomendacijos SPA objektams klasifikuoti

I DALIS. SIŪLOMA SPA KLASIFIKAVIMO SISTEMA LIETUVOJE

1. Klasifikavimo objektai yra veikiantys viešbučiai, sanatorijos ir dienos SPA paslaugų centrai. Klasifikavimo reikalavimų sistemoje naudojama dviejų tipų (dviejų lašelių ir vieno lašelio) vertinimo skalė SPA viešbučiams. Aukščiausias viešbučio SPA įvertinimas (klasė) yra du lašeliai, o žemiausias – vienas lašelis. Svarstylini ir kiti siūlymui dėl tinkamiausio simbolio naudojimo.

2. Klasifikavimo reikalavimų sistemą sudaro atitinkami reikalavimai (kriterijai), nustatyti pagal lašelių skaičių: statinių architektūrai, patalpų suplanavimui, priėmimo (registravimo ir išleidimo) sąlygoms, svečių kambariams (numeriams), higienos ir bendrojo naudojimo patalpoms. Taip pat nurodomi kai kurie reikalavimai naudojamos įrangos kokybei, teikiamų paslaugų pasirinkimui, darbuotojų profesiniam pasirengimui, rekomenduojamas aptarnaujančiųjų darbuotojų skaičius, natūralūs gamtos gydomieji išteklių (mineralinis vanduo, gydomasis purvas, klimatas ir t. t.). Reikalavimuose nustatomos privalomos teikti viešbučio SPA, gydomosios SPA, dienos SPA paslaugos priklausomai nuo viešbučio SPA ir dienos SPA paslaugų klasės. Vykdamas klasifikavimą (vertinimą) vadovaujasi detaliu SPA objektų klasifikavimo reikalavimų sąrašu, pateiktu šių reikalavimų V dalyje.
3. Klasifikavimą turi vykdyti speciali SPA objektų klasifikavimo (sertifikavimo) organizacija. Klasifikavimą atliekanti organizacija turi būti nesusijusi jokiais interesų konfliktais, nes remiantis užsienio patirtimi, prieš pradėdama sertifikavimo procesą, labai svarbu priimti visoms suinteresuotoms institucijoms tinkamus, paslaugų teikėjams prieinamus ir vartotojui svarbius reikalavimus. Pvz., SPA objektų klasifikavimo funkcijos galėtų būti perduotos VŠĮ Lietuvos kurortologijos tyrimų centrui arba Nacionalinei kurortų asociacijai, tačiau SPA objektus klasifikuoti turi organizacija, atstovaujanti ir veikianti visoje Lietuvos teritorijoje. Klasifikavimu turi būti siekiama sukurti tam tikrus reikalavimus, kad vartotojui bus suteiktos kokybiškos SPA paslaugos.

II DALIS. KLASIFIKAVIMO SISTEMOS TAIKYMAS

4. Klasifikavimas pradėdamas viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA administracijai ar įgaliotam atstovui užpildžius specialią klasifikavimo (vertinimo) anketą (formą), parengtą atsakingos SPA paslaugas klasifikuojančios organizacijos pagal šiuos reikalavimus ir su higienos, priešgaisrinio saugumo bei įmonės registravimo pažymėjimų kopijomis pateikus paraišką SPA paslaugų klasifikavimą atliekančiai organizacijai. Paraišką sudaro prašymas klasifikuoti, pateikiamas įmonės firminiame blanke, ir šiame punkte nurodyti priedai.
5. Viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA paslaugų klasifikavimas atliekamas etapais:
 - 5.1. **pirmas klasifikavimo etapas.** Remiantis šiais reikalavimais atliekama visų patalpų ir įrangos inventorizacija, nustatoma, ar patalpos ir įranga atitinka nurodytus klasifikavimo reikalavimus, ar yra teikiamos atitinkamos paslaugos. Vertinimo rezultatai fiksuojami klasifikavimą atliekančios organizacijos patvirtintoje klasifikavimo (vertinimo) anketoje, pažymint, ar klasifikuojamo viešbučio SPA (gydomojo SPA, dienos SPA) parametrai (charakteristikos) atitinka vertinimo

kriterijus („taip“) ar neatitinka („ne“). Šiame etape patalpų ir įrangos bei paslaugų inventorizaciją gali atlikti klasifikuojamo SPA objekto (viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA) administracija arba jos įgaliotas atstovas;

5.2. **antras klasifikavimo etapas.** Remiantis atlikta inventorizacija ir vadovaujantis klasifikavimo reikalavimais, įvertinamos patalpų ir įrangos bei paslaugų teikimo kokybinės charakteristikos ir šį vertinimą atlieka SPA paslaugas klasifikuojančios organizacijos paskirti ekspertai. Vertinant paslaugų ir vidaus aplinkos kokybę pagrindinis dėmesys skiriamas darbuotojų kvalifikacijai, techninėms galimybėms (standartams) ir interjerui. Jeigu patalpų, įrangos, taip pat aptarnavimo (paslaugų) kokybė priimtina, remiantis rodiklių vertinimo skale (klase) pagal lašelių skaičių suteikiama viešbučio SPA (gydomojo SPA, dienos SPA) įvertinimo klasė. Ją patvirtina išduodamas klasifikavimo pažymėjimas.

6. Pagal pirmo etapo gautus rezultatus, t. y. pretendavimą į atitinkamą klasę, paslaugų, aptarnavimo, įrangos bei patalpų kokybė vertinama taikant šiuos kriterijus:

6.1. **vienas lašelis** – profesionaliai suformuota priėmimo ir bendro naudojimo patalpų erdvė bei kokybiška įranga, kuri atitinka keliamus SPA paslaugų reikalavimus, aukštas darbuotojų kvalifikacijos lygis;

6.2. **du lašeliai** – siūloma aukšta įvairių paslaugų ir patogumų kokybė, garantuojama aukštais įrangos, apstatymo bei interjero kokybės standartais, didesnė visų patalpų erdvė, SPA paslaugos pasižymi profesionaliu požiūriu į kliento poveikį sveikatai, aptarnavimą užtikrina pakankamas aukštos kvalifikacijos darbuotojų skaičius, darbuotojų profesionalumas atitinka aukščiausius kvalifikacinius standartus ir pasižymi paslaugumu, nuovoka visose situacijose bei gebėjimu suderinti aptarnavimo efektyvumą ir paslaugumą.

7. Jei nustatomi tam tikri (nedideli) įrangos trūkumai ar atskirų paslaugų kokybė nepriimtina gauti aukštesnę klasę, apie tai raštu informuojamas savininkas ar administracijos vadovas, nurodant minimalų laikotarpį nustatytiems trūkumams pašalinti, o jei per nustatytą terminą kokybės pagerinimo klausimas nėra išsprendžiamas, suteikiama žemesnė klasė.

8. Viešbučio SPA (gydomojo SPA, dienos SPA) klasės suteikimo, panaikinimo ir kontrolės tvarka nustatoma SPA paslaugų klasifikavimą atliekančios organizacijos nuostatuose.

9. Klasifikavimą atliekanti organizacija, taikydama klasifikavimo reikalavimus, gali savo sprendimu daryti neesmines išimtis, kurios iš esmės vertinant bendrą viešbučio SPA (gydomojo SPA, dienos SPA) veiklą negali sukelti vartotojų nepasitenkinimo dėl teikiamų paslaugų lygio ir jeigu tai yra kompensuojama papildomomis paslaugomis ar priemonėmis.

III DALIS. NAUDOJAMI SIMBOLIAI

10. „ * “ ženklu pažymėti reikalavimai būtini viešbučio SPA (gydomojo SPA, dienos SPA) veiklai – paslaugoms teikti.
11. „ x “ ženklu pažymėta įranga yra privaloma atitinkamai klasei gauti.
12. „ o “ ženklu pažymėta įranga ar paslauga yra vertinama taikant kito (aukštesnio) lygio reikalavimą.

IV DALIS. BENDROSIOS NUOSTATOS, TAIKOMOS VISIEMS KLASIFIKUOJAMIEMS VIEŠBUČIO SPA, GYDOMŲJŲ SPA IR DIENOS SPA PASLAUGŲ CENTRAMS

13. Patalpos turi būti nuolat prižiūrimos ir SPA paslaugos teikiamos vadovaujantis šiomis nuostatomis ir reikalavimais:
 - 13.1. eksploatuojama vadovaujantis: įstatymais ir poįstatyminiais aktais nustatytais statybos ir planavimo normomis, reikalavimais maisto, maitinimo, higienos, vandens tiekimo, kanalizacijos, priešgaisrinio ir bendrojo saugumo sritims bei atitinkamomis paslaugų teikimo taisyklėmis;
 - 13.2. garso laidumas: procedūrų patalpų garso izoliacija turi neviršyti 38 dB;
 - 13.3. šildymas: šildymo sistema turi užtikrinti patalpose temperatūrą, ne žemesnę kaip +18 °C;
 - 13.4. elektros tiekimas: saugi tiekimo sistema;
 - 13.5. ryšių sistema: prijungta prie viešosios telefonų tinklų sistemos;
 - 13.6. apšvietimas ir ventiliacija: apšvietimas ir ventiliacija atitinka normatyvinius reikalavimus ir šiuose reikalavimuose pateiktas charakteristikas;
 - 13.7. sandėliai: pagal higienos normas pritaikyti valymo medžiagoms ir kitiems reikmenims laikyti;
 - 13.8. vandens tiekimas: vietinis arba prijungtas prie centrinės vandentiekio sistemos, atitinkantis higienos normos reikalavimus;
 - 13.9. privažiavimo galimybės neįgaliesiems: takeliai neįgaliesiems pagal galimybes įrengiami visuose SPA objektuose (SPA viešbučiuose, gydomojo SPA, dienos SPA centruose);
 - 13.10. automobilių statymas: įrengti privažiuojamieji ir tarnybinių ir svečių automobilių laikymo aikštelės;
 - 13.11. pastato architektūra: dviejų lašelių SPA viešbučių architektūrinis projektas originalus arba pastatas visiškai rekonstruotas;
 - 13.12. išorinė reklama (informacija): gali būti pateikiama dviem ar daugiau kalbų, kurių viena – lietuvių;

- 13.13. apsauga: parengta speciali instrukcija, kaip elgtis kilus pavojui, nurodytas pagalbos telefono numeris, atsakingas darbuotojas, į kurį kreiptis. Įėjimas saugomas arba užrakinamas nakčiai ir nuolat dirba budėtojas.
14. Už viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA centro teikiamų paslaugų kokybę atsako paslaugų teikėjas.
15. Už SPA paslaugų klasifikavimą atsakingos organizacijos išduotas pažymėjimas yra dokumentas, patvirtinantis viešbučio SPA, gydomojo SPA, dienos SPA centro įvertinimą ar įvertinimo klasę bei suteiktų lašelių skaičių, privalo būti turistams matomoje vietoje.

10 lentelė. SPA paslaugų klasifikavimo kriterijai

Eil. Nr.	Kriterijai	Viešbučio SPA		SPA gydymo įstaiga	Dienos SPA
		●●	●		
1.	ADMINISTRACIJOS ZONA (įėjimas, priėmimas)				
1.1.	Įėjimo durys: atitinka aptarnavimo pajėgumus bei saugumo reikalavimus ir mažiausias jų dydis 90x220 cm	*	*	*	*
1.2.	Tambūras arba oro uždanga	x	x	x	x
1.3.	Pagrindinis įėjimas svečiams: veikiantis darbo metu, patogus svečių priėmimui, atskirtas nuo tarnybinio įėjimo atskiras įėjimas į kavinę ar restoraną, kur aptarnaujami ne tik gyvenantys svečiai	* x x	* x x	* x	*
1.4.	Automobilių parkavimas	*	*	*	*
1.5.	Priėmimas: patalpa patogi svečių priėmimui, su įranga atvykstančių ir išvykstančių svečių aptarnavimui organizuoti	*	*	*	*
1.6.	Priėmimo tarnyba: veikia darbo valandomis	*	*	*	*
2.	MEDICININĖ, DIAGNOSTIKOS ZONA				
2.1.	Turi būti įrengta mažiausiai vienas kabinetas terapeutui ar rehabilitologui	x	x	x	x
2.2.	Medicines paslaugas turi teikti personalas: 1 fizinės medicinos reabilitacijos gydytojas 1 fizioterapeutas/kineziterapeutas (turintys reikalingą medicininį šsilavinimą), 1 med. sesuo(brolis), kvalifikuotas psichologas (ar konsultantas) kvalifikuotas dietologas	x	x	x x x x	x

2.3.	Vykdoma medicininė apžiūra: detalizuojama ligos istorija remiantis atvykusio paciento apžiūra, gydytojas priskiria procedūras atitinkančias paciento individualius poreikius bei sudaro veikimo planą, kuris turi būti paremtas paciento sveikatos būklės analize. Planas pateikiamas raštu. Turi būti aiškus rezultatas, kurio siekiama skiriant vienas ar kitas procedūras. Paciento vizito gale gydytojas raštu reziumuoja pasiektus rezultatus SPA įstaigoje siūlomos prevencinės programos, iš kurių galima pasirinkti. (pvz. mitybos ypatumai, savipagalbos užsiėmimai, relaksacijos terapija)			X	
2.4.	Komplikacijų atvejų suteikiama skubi medicininė pagalba	X		X	X
2.5.	Fizioterapijai pritaikytos patalpos: kuriose galima užsiiminti individualiai ar grupėmis	X		X	
2.6.	Paslaugose naudojami sertifikuoti vietiniai natūralūs gamtiniai gydomieji išteklių (mineralinis vanduo, purvas ir pan.) yra ryškus privalumas	*	*	*	*
2.7.	Paslaugose naudojami sertifikuoti natūralūs gamtiniai gydomieji išteklių (mineralinis vanduo, purvas ir pan.) yra ryškus privalumas	*	*	*	*
2.8.	Šioje zonoje griežtai draudžiama rūkyti ir naudoti alkoholinius gėrimus	*	*	*	*
2.9.	Gydytojai, reabilitologai ir kitas med. personalas turi turėti kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus	*	*	*	*
2.10	Siūlomos sportinės treniruotės ir užsiėmimai priklausomai nuo kliento galimybių	X		X	
2.11	Sporto salėje turi būti specialūs ortopediniai prietaisai			X	
2.12	Sporto salėje užsiėmimų metu turi būti terapeutas			X	
3.	BASEINŲ, VONIŲ, PROCEDŪRŲ IR PIRČIŲ ZONA				
3.1.	Turi būti įrengta mažiausiai vienas baseinas ar burbulinė vonia ir procedūrų kabinetai	*	*	*	*

3.2.	Baseinas ar mini baseinas (burbulinė vonia): vienas baseinas (minimalus baseino dydis 20 kv.m.) vienas mineralinio vandens baseinas vienas minibaseinas ar burbuinė vonia (minimalus minibaseino dydis 4 kv.m.)	X O O	X O O	X X O	X X
3.3.	Kitos procedūrų vonios: visos procedūrų vonios (ne mažesnė kaip 150 cm ilgio) turi būti įrengiamos su dušo kabinomis greta (saugios (neslidžios plytelės), atskirtos judančia sienele (užuolaida)	X	X	X	X
3.4.	Baseinai, vonios įrengti neįgaliesiems (ne mažiau kaip vienas baseinas ar vonia)	X	X	X	X
3.5.	Procedūrų kabinetai: visi procedūrų kabinetai turi būti įrengiami su praustuve kepuraitė voniai, vienkartinės kelnaitės: kiekvienam svečiui	* *	* *	* *	* *
3.6.	Mažiausias procedūrų kabineto plotas (kv. metrais): 10 9 7	X O O	X X	X O	X X O
3.7.	Mažiausiai turi būti įrengtos 3 pirtys: visos pirtys turi būti įrengiamos greta su dušais	X	X	X	
3.8.	Atskiros (bendo naudojimo) dušo patalpos: dušo patalpos įrengiamos kiekviename aukšte atskiroje patalpoje, įrengti atskirai vyrams ir moterims, aiškiai pažymėti, Vieta: šalia ir lengvai prieinama iš bendro naudojimo patalpų, Sienos, grindys, įranga: pagal higienos normos reikalavimus.	X X X	X X X	X X X	
3.9.	Atskiros (bendo naudojimo) tualetų patalpos: kiekviename aukšte turi būti įrengtos atskiros tualetų patalpos su durų užraktu iš vidaus, atskirai vyrams ir moterims, aiškiai pažymėti, Vieta: šalia ir lengvai prieinama iš bendro naudojimo patalpų, Sienos, grindys, įranga: pagal higienos normos reikalavimus, Užraktai: įrengti visose tualetų kabinų duryse iš vidaus, Praustuvės: tinkamai įrengtos kokybiškos praustuvės, pastoviai tiekiamas šaltas ir karštas vanduo, Muilas, popieriniai rankšluosčiai (ar elektrinis rankų džiovintuvas): nuolat, Veidrodžiai: prieškambarėje didelį veidrodis, Ventiliacija: įrengta efektyvi natūralaus ir mechaninio vėdinimo sistema, Apšvietimas: kiekvienoje kabinoje ir prieškambarėje (ne mažiau kaip 50 lx)	* X * * * * * X * X	* X * * * * * X * X	* X * * * * * X * X	* X * * * * * X * X

3.10.	Apšvietimas: bendrasis apšvietimas	*	*	*	*
3.11.	Ventiliacija: natūralus ar mechaninis vėdinimas	*	*	*	*
3.12.	Šildymas: sistema užtikrinanti patalpose ne žemesnę kaip +18° C temperatūrą	*	*	*	*
3.13.	Grindys: neslidžios plytelės arba vonios kilimėliai šildomos grindys	*	*	*	*
		X			
3.14.	Užuolaidos ar žaliuzės: pilnai nematomos iš išorės	*	*	*	*
3.15.	Patalpų valymas: kasdien kitų procedūrų vonios, po kiekvieno kliento	*	*	*	*
3.16.	Rankšluosčių keitimas po kiekvieno kliento	*	*	*	*
4.	APGYVENDINIMO ZONA				
4.1.	Apgyvedinimo zona: turi atitikti 5*arba 4* arba 3* viešbučių svečių kambarių reikalavimus ne mažesnių nei 2* viešbučių svečių kambarių reikalavimus	X	X	X	
5.	MAITINIMO ZONA				
5.1.	Valgomasis (maitinimo patalpa) (valgomojo plotas nustatomas pagal apgyvendinimo vietų skaičių): iki 25 apgyvendinimo vietų – ne mažiau kaip 20 kv. m, kitoms 10 apgyvendinimo vietų – ne mažiau kaip 10 kv. m.	*	*	*	
		X			
5.2.	Restoranas, kavinė, baras: restoranas baras ar kavinė	X	X	X	
5.3.	Vėdinimas: įrengta efektyvi vėdinimo sistema oro kondicionieriai	*	*	*	
5.4.	Apšvietimas: pritaikytas šviesiam ir tamsiam paros metui, taip pat tinkamas patalpų valymui (mažiausiai 150 lx)	*	*	*	
5.5.	Baldai: pietų stalai ir kėdės	*	*	*	
5.6.	Staltiesės (nereikalaujama esant specifinei virtuvei)	X	X	X	
5.7.	Servetėlės medžiaginės pietums ir kokybiškos popierinės pusryčiams bei priešpiečiams, kokybiškos popierinės nuolat	X	X	X	
5.8.	Meniu: mažiausiai 2 kalbomis tiekiami visi parašyti patiekalai nurodytomis kainomis sveiko maisto patiekalai	X	X	X	
		X	X	X	

5.9.	Pusryčiai: kiekvieną dieną (kontinentiniai: šviežia duona, sviestas (margarinas), džemas, virtas kiaušinis, kava ir arbata, vienos rūšies sultys); kontinentiniai ir šalti <i>bei</i> karšti patiekalai; kontinentiniai ir vienas karštas patiekalas; aptarnavimas – savitarna ir pagal užsakymus.	*	*	*	
		x			
		o	x	x	
		x			
5.10.	Pietūs, vakarienė: kiekvieną dieną	x	x	x	
5.11.	Darbo laikas: nurodytos darbo valandos	x	x	x	
6.	POILSIO ZONA				
6.1.	Užtikrinta bendra higiena ir pacientų saugumas			x	
6.2.	Specifinė kurortinė aplinka			x	
6.3.	Minimali tarša ir triukšmas (ypač nuo gatvės ir pan.)	x		x	
7.	KITA				
7.1	Natūralių gydomųjų gamtinių išteklių gavyba ir naudojimas			x	
7.1.1	Gamtinio šaltinio apsauga, resursų apsauga, techniniai šaltinio įrengimas			x	
7.1.2	Vykdoma infekcijų prevencija, periodinis gydomųjų išteklių tikrinimas, sudarinėjami higienos planai			x	
7.2.	Personalas ir kvalifikacija				
7.2.1.	Administracijos vadovas ar pavaduotojas: turi nuolat būti SPA objekte ar būti iškviečiamas telefonu per 8 valandas	x	x	x	x
7.2.2.	Personalas: darbuotojai nepriekaištingos ir neiššaukiančios išvaizdos, susipažinę su vidaus tvarkos ir darbo taisyklėmis ir pareigybinėmis instrukcijomis	x	x	x	x
7.2.3.	Kvalifikacija: SPA paslaugas teikiantys darbuotojai turi kvalifikacijos pažymėjimus (aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas) Prie vandens baseino dirbantys darbuotojai privalo mokėti gelbėti klientus ir gebėti suteikti pirmąją pagalbą, Virtuvės darbuotojai turi būti susipažinę su sveikos mitybos ypatumais	x	x	x	x
		x	x	x	x
		x	x	x	x
7.2.4.	Gebėjimas bendrauti užsienio kalbomis: svečius aptarnaujantys darbuotojai (tos pačios pamainos) turi mokėti bendrauti: ne mažiau kaip 2 užsienio kalbomis	*	*	*	*

IŠVADOS

Inventorizavus Lietuvoje teikiamas SPA paslaugas, nustatyta, kad SPA paslaugų objektus galima suskirstyti pagal jų veiklos rūšis. Siūlytume išskirti tik tokias SPA objektų rūšis: dienos SPA (angl. *Day Spa*), viešbučio SPA (angl. *Hotel Spa*) ir gydomasis SPA (*Medical Spa*).

Siūlomi SPA objektų apibrėžimai:

Dienos SPA (dienos SPA centras) – įstaiga, kurioje kvalifikuoti specialistai naudoja gamtinių išteklių produktus (Negyvosios jūros druska, purškiamas mineralinis vanduo ir kt.) ir teikia SPA paslaugas, kurios yra skirtos atsipalaiduoti, gerai savijautai skatinti ir kūnui gražinti. Šioje įstaigoje apgyvendinimo paslaugos neteikiamos.

Viešbučio SPA (SPA paslaugų viešbutis) – tai viešbučio patalpose esantis SPA centras, kuriame teikiamos kvalifikuotų specialistų prižiūrimos SPA paslaugos, skirtos atsipalaiduoti, gerai savijautai skatinti ir kūnui gražinti, naudojant natūralius gamtos gydomuosius išteklius ir (arba) jų produktus.

Gydomasis SPA (gydomoji SPA įstaiga) – tai sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje teikiamos apgyvendinimo paslaugos, naudojami tik ištirti ir sertifikuoti natūralūs gamtiniai gydomieji ištekliai ir diplomuoti sveikatos priežiūros specialistai teikia SPA paslaugas ir alternatyvius gydymo metodus bei procedūras, skirtas fizinei ir psichinei sveikatai gerinti, gerai savijautai skatinti, galimų ligų prevencijai ir rehabilitacijai.

Vertinant SPA paslaugų klasifikavimo patirtį pirmiausia buvo atlikta Vokietijos, Čekijos, Austrijos ir Lenkijos rinkų SPA objektų analizė, identifikuoti kurortams bei SPA paslaugų teikėjų procedūroms būdingi bruožai, iliustruojantys rinkų galimybes ir poreikius.

Užsienio šalių SPA paslaugų klasifikavimo, sertifikavimo ir akreditavimo vertinimas pagrindė šias tendencijas:

Europos SPA asociacijos (ją sudaro nariai iš 20 Europos valstybių) pagrindinis kriterijus, lemiantis sertifikavimą, yra paslaugų kiekis ir kokybė, naudojant gamtinius gydomuosius išteklius sveikatinimo įstaigose, kurios yra puikiai veikiančios sveikatos sistemos dalis. Todėl klasifikuojant natūralius gamtinius Lietuvos išteklius ir vertinant sanatorijų veiklos tradicijas bei patirtį, EUROPESPA-med sertifikavimo patirtis yra svarbi gydomųjų SPA objektų klasifikavimo reikalavimams.

Vokietijos rinkoje išsiskiria gausybė sertifikavimo schemų ir kokybės ženklų, iš 80 kokybės schemų, su sveikatingumo (angl. *Wellness*) sektoriumi yra susijusios aštuonios sertifikavimą vykdančios asociacijos ir organizacijos. Austrijos viešbučių SPA rinka yra viena sparčiausiai augančių rinkų pasaulyje. Išnagrinėta Austrijos patirtis, akredituojant SPA paslaugas viešbučių

sektoriuje, rodo, kaip stipriai SPA paslaugos gali veikti viešbučių rinką. Vokietijos ir Austrijos rinkų patirtis sveikatingumo viešbučių sektoriuje ir yra išskirtinai svarbi klasifikuojant viešbučių SPA paslaugas Lietuvoje.

Jungtinės Karalystės SPA įstaigų sertifikavimo sistema yra labai naudinga Lietuvos dienos SPA objektams sertifikuoti. Įdomi jų patirtis yra dėl to, kad sertifikuojama nacionaliniu lygmeniu, akreditavimo schema yra aiški, visiems prieinama bei suprantama. Taip pat būtina pažymėti, kad SPA paslaugų kokybės akreditacija Jungtinėje Karalystėje atliekama anoniminiu ekspertiniu tyrimu, o tai Lietuvos sąlygomis būtų naudinga.

Airijos nacionalinė turizmo plėtros organizacija *Fáilte Ireland* nuo 2008 m. pradėjo SPA objektų klasifikavimą. Jų patirtis Lietuvai yra svarbi dėl skirtingų SPA objektų įtraukimo į vientisą sertifikavimo sistemą, kuria remiantis siūloma klasifikuoti ir Lietuvoje atsirandančius SPA objektus.

Remiantis užsienio rinkų analize nustatyta, kad SPA paslaugų klasifikavimas yra naudingas, jei kartu kuriamas SPA paslaugų bei objektų prekinis ženklas, kuriama svetainė, didinama prekinio ženklo sklaida, organizuojamos kitos veiklos rūšys, skatinančios SPA paslaugų kokybę ir naudojimą.

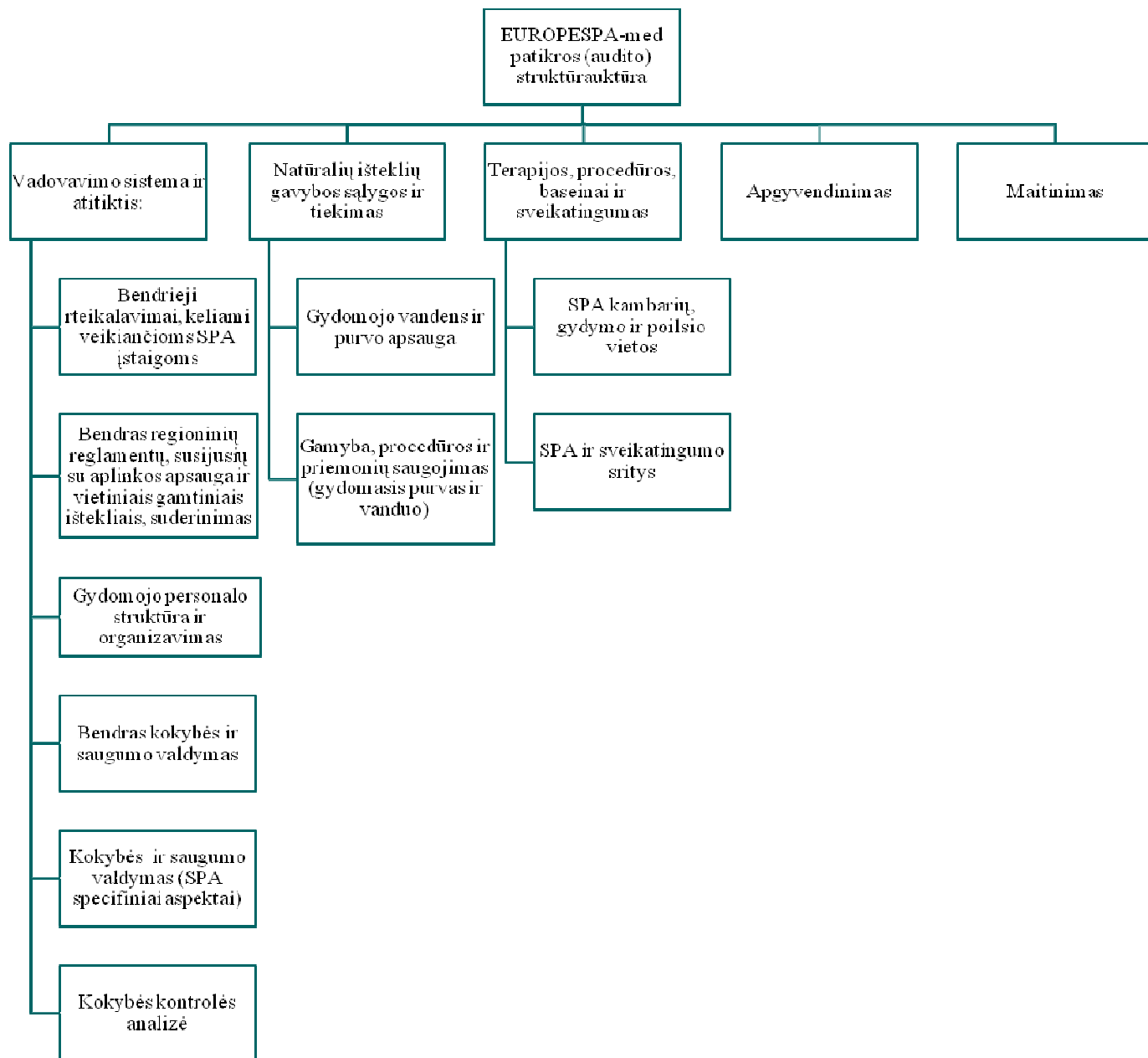
Įvertinus užsienio rinkos patirtį pastebėta, kad visos šalys SPA klasifikavimą ir SPA ženklą naudoja pagrindiniam tikslui – SPA paslaugų populiarinimui ir lankytojų bei turistų srautui pritraukti, todėl žodis „SPA“ lieka visose kalbose ir nėra verčiamas į vietinę kalbą. Žinodami gyvuojančias lietuvių kalbos tradicijas ir skiriamą dėmesį užsienio terminų vertimams, pabrėžiame, kad ir Lietuvoje, kuriant klasifikavimo sistemą bei vykdant tolesnes veiklas, susijusias su SPA paslaugomis, negalima teikti „SPA“ termino lietuviškojo pakaitalo, nes antraip SPA paslaugų klasifikavimas ir svarba taps menkaverčiai Europos ir pasaulio rinkoje.

Studijoje parengtos SPA objektų klasifikavimo metodinės rekomendacijos sukurtos remiantis išnagrinėta patirtimi ir atliktais užsienio rinkų tyrimais, tačiau, prieš patvirtinant ir įgyvendinant, jas reikia darbo tvarka svarstyti specialistų ir ekspertų komisijoje, siekiant rinkos sąlygomis patikslinti ir kuo geriau adaptuoti infrastruktūrai ir vykdomoms paslaugoms keliamus reikalavimus.

Remdamosi užsienio šalių patirtimi SPA paslaugų sertifikavimą Europoje dažniausiai atlieka asociacijos (ESPA, Vokietijos, Austrijos pavyzdžiai) arba nacionalinės turizmo organizacijos (*VisitBritain, Fáilte Ireland* ir kt.). Atsižvelgdami į studijos analizės rezultatus siūlome SPA paslaugų sertifikavimą Lietuvoje pavesti vykdyti atsakingai organizacijai ar asociacijai, kaip tai jau atlieka Kaimo turizmo asociacija ir pan.

PRIEDAI

Priedas Nr.1. Failte Ireland SPA paslaugų klasifikavimo reikalavimai



Priedas Nr.2. EUROPESPA-med patikros struktūra

