

**PANNON EGYETEM  
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

# **Zala megye termálfürdőinek szolgáltatásmenedzsment szempontú elemzése**

**Témavezető: Dr. Jármai Erzsébet Mária**

**Külső konzulens: Sulyok László Tamás**

**Sulyok Fruzsina Dóra**

**Alapképzés**

**Nappali**

**Gazdálkodási és menedzsment**

**Szolgáltatásmenedzsment**

**2022.**

**PANNON EGYETEM  
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

**SZERZŐI NYILATKOZAT A DOLGOZAT BENYÚJTÁSÁHOZ\***

Hallgató neve:	Sulyok Fruzsina Dóra		
Képzési szint:	Alapképzés		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Szolgáltatásmenedzsment		
Neptun kód:	C2XGG0	Védés éve:	2022.
Dolgozat címe:	Zala megye termálfürdőinek szolgáltatásmenedzsment szempontú elemzése		
Egyetemi témavezető:	Dr. Jármái Erzsébet Mária		
Gyakorlóhelyi konzulens:	Sulyok László Tamás		
Öt kulcsszó a dolgozatról:	Szolgáltatás, Szolgáltatásmenedzsment, Zala megye, Termálfürdő, elemzés		

*Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:*

**Hozzájárulok / nem járulok hozzá,** hogy szakdolgozatom/zárdolgozatomat az Egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.

**A hozzájárulás szerzői feltételei:**

- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás megjelölésével szabadon idézhető, de az idézés szokásos terjedelmét meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
  - hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.
- (Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az Egyetem arra kijelölt számítógépein, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.)

**Büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom az alábbiakról:**

- dolgozatom mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak,
- a dolgozatban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, a leírtak saját, önálló munkám eredményei,
- a dolgozatban felhasznált adatokat, forrásokat a szerzői jog figyelembevételével alkalmaztam,
- a dolgozat nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén felsőoktatási szakképzés, diplomaszerezés vagy szakirányú továbbképzés során.

**Tudomásul veszem az alábbiakat:**

- a dolgozat szerzői jogtisztaságának ellenőrzésére az Egyetem szoftveres ellenőrzést (plágiumszűrést) végezhet és eredményét a dolgozat értékelésében felhasználhatja,
- a dolgozat elektronikus formában, az Egyetem repozitóriumában kerül elhelyezésre és a hatályos jogszabályok, intézményi szabályzatok szerint, valamint fentebbi szerzői rendelkezéseimnek megfelelően biztosítható a kutatási célú hozzáférése,
- a dolgozat metaadatai és szerzői összefoglalója online nyilvánosak.

Zalaegerszeg, 2022.05.29.

Sulyok Fruzsina Dóra s.k.

\_\_\_\_\_  
hallgató aláírása

*\*Szövegszerkesztővel töltendő ki, formai és tartalmi változtatások nélkül. Gépírással aláírható. Ebben az esetben kérjük a Családnév Keresztnév s. k. alakot használni. Kézi aláírás és szkennelés esetén a dokumentum csak kifogástalan minőségű digitalizált változat lehet!*

## Tartalom

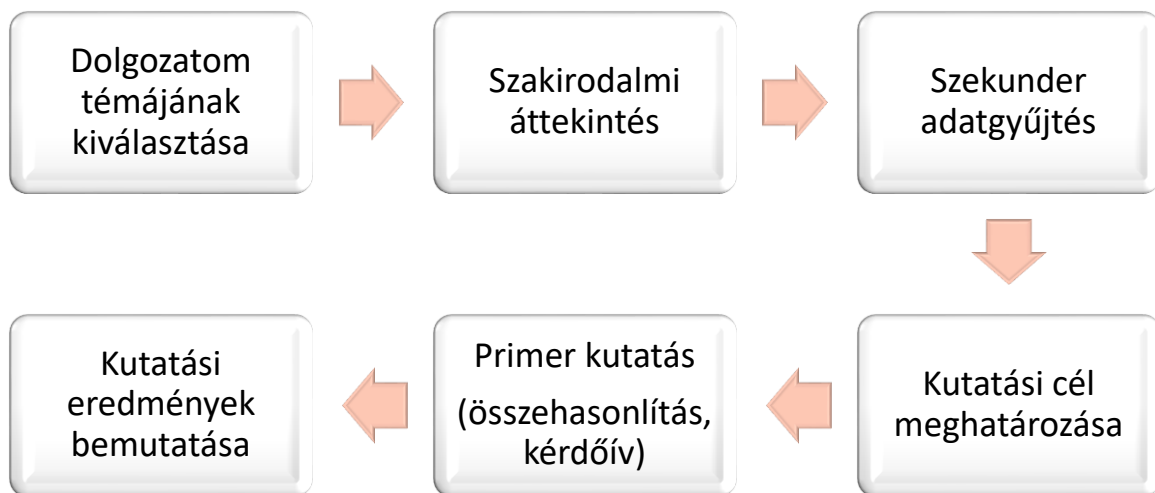
1. Bevezetés.....	5
2. Szolgáltatások fogalma, jellemzőinek bemutatása.....	7
2.1. Szolgáltatások fogalma.....	7
2.2. Szolgáltatások jellemzői.....	7
2.3. Szolgáltatások típusainak bemutatása.....	8
2.3. Szolgáltatások marketing-mixe.....	10
3. Szolgáltatás menedzsment.....	14
3.1. Szolgáltatás menedzsment fogalma.....	14
3.2. Szolgáltatás menedzsment sajátosságai.....	15
4. Szekunder kutatásom bemutatása, és szakirodalmi feldolgozás.....	15
4.1. Szekunder kutatásom kiindulási forrásgyűjteménye.....	16
4.2. Fogalomtisztázás a termálfürdökhöz kapcsolódóan.....	16
4.3. Egészségturizmus, wellness turizmus fogalmi áttekintése.....	17
4.4. Zala megyei termálfürdők bemutatása.....	18
4.4.1. KSH kimutatás a 2021. évi vendégéjszakák száma Zala megyében.....	19
5. Hipotézisek/feltételezések megfogalmazása a kutatási kérdések fényében.....	20
6. Kutatás módszertanának bemutatása.....	20
7. Kutatási eredményeim bemutatása.....	23
7.1. Összehasonlító elemzés Zala megye termálfürdőiről.....	23
7.1.1. Tapasztalatok összegzése Zala megyei Termálfürdők összehasonlítása vonatkozásában.....	30
7.2. Kérdőíves kutatásom eredményeinek bemutatása.....	31
7.2.1. A kérdőíves kutatásom felépítése.....	31
7.2.2. A kérdőíves kutatásom eredményeinek bemutatása.....	33
7.2.3. Kérdőíves kutatás eredményeinek összegzése.....	47
8. Kutatási kérdések válaszai – Hipotézisek vizsgálata.....	50
9. Összegzés – Javaslattétel.....	51
Hivatkozások.....	54
Felhasznált szakirodalom és források.....	55
MELLÉKLETEK: 1. számú melléklet - Kérdőív.....	58
Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 1.....	64
Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 2.....	65
Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 3.....	66

Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 4.....	67
Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 5.....	68
Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 6.....	69

## 1. Bevezetés

Dolgozatom témájának kiválasztásában fontos szerepet játszott a korábbi szakmai tapasztalataim. Szerettem volna olyan kérdéskörrel foglalkozni, amely kapcsolódik tanulmányaimhoz, ugyanakkor mégis mindenki számára könnyen átérzhető, és adott esetben hasznos információkkal is szolgálhat. Továbbá a szolgáltatások azon szegmensét kívántam megcélózni, ami kellemes, adott esetben pihentető, vagyis alap esetben pozitív, feltöltő hatással van az emberekre. Így esett a választásom a termálfürdőkre, azon belül is a Zala megyében működők vizsgálatára.

Kutatásom célja, hogy a Zala megyei termálfürdők szolgáltatás portfólióját elemezzem, szolgáltatásmenedzsment vonatkozásában. Elsőként szekunder információkat gyűjtöttem a vizsgált témakörben, majd az így szerzett adatok, valamint a szakirodalmi áttekintés alapján megfogalmaztam a primer kutatásom irányvonalait. Az alábbi ábra ezt szemlélteti:



1. ábra: Dolgozatom felépítésének bemutatása

Forrás: Saját szerkesztés

Kutatási kérdésként több vonalat is meghatároztam, úgymint:

- Az emberek tudják e mi a különbség a gyógyvíz és a termálvíz között?
- Melyek a legnépszerűbb termálfürdők kutatásom alapján?
- Ezek közül, melynek a legjobb a megítélése a vizsgálat egyedei közül?
- Valamint, mik a különböző csoportok elvárásai egy-egy termálfürdő kapcsán?

Ezek tükrében az alábbi hipotéziseket fogalmaztam meg:

- Az emberek jelentős része szinonimaként tekint a termál- és gyógyvíz fogalmára.
- A nagyobb városok termálfürdői, úgymint Hévíz, Zalakaros a legnépszerűbbek és a legismertebbek a megkérdezettek körében.
- Az emberek számára minden másnál fontosabbak a termálfürdők nyújtotta szolgáltatások tekintetében a szolgáltatás specifikumos tényezők, úgymint maga a folyamat, a tárgyi környezet, az alkalmazottak, a kapott élmények.
- Korcsoportonként (fiatalok – középkorúak és idősek körében) eltérő a vélemény, hogy kik, és mely tényezőket ítélik fontosnak a jó szolgáltatás ismérveként.

Kérdőíves kutatásommal ezen kérdésekre, valamint ezen hipotézisekre kerestem a választ, a kapott eredmények alapján pedig összegeztem a legfőbb eredményeket, valamint a korábbi feltételezéseim/hipotézisek felülvizsgálatát is megvalósítottam, így a következtetéseimet is meg tudtam határozni ezek függvényében.

## 2. Szolgáltatások fogalma, jellemzőinek bemutatása

### 2.1. Szolgáltatások fogalma

A szolgáltatások definiálása többféle szemléletmód alapján is történhet: alapvetően a szolgáltatás célja – ugyanúgy, mint a terméknek – a szükséglet kielégítése. Vagyis mondhatjuk, hogy olyan problémamegoldás, amely nem kézzel fogható dolog. (Zoltán, 2001)

Egy másik meghatározás szerint: „A szolgáltatás alapvetően megfoghatatlan teljesítmény, cselekvéssorozat, folyamat, amely az esetek többségében – még ha tárgyiasult termékhez kötött is – nem okoz változást a tulajdonviszonyokban.” (Krisztina, 2014, old.: 17)

Az Amerikai Marketing Szövetség 1960-as megfogalmazása alapján: „Szolgáltatási tevékenységek, előnyök és szükséglet kielégítések, amelyeket eladásra kínálnak vagy a termékek eladása kapcsán nyújtanak.” (Heidrich, 2006, old.: 13)

Lovelock-Wright 2001-es definíciója szerint: „A szolgáltatás olyan tevékenység vagy teljesítés, melyet egyik fél ajánl a másiknak. Bár a tevékenység lehet fizikai termékhez kötött, a teljesítés alapvetően kézzel nem fogható és általában nem jár az előállítás semmilyen tényezőjének a birtoklásával. A szolgáltatások továbbá olyan gazdasági tevékenységek, amelyek értéket teremtenek és előnyt nyújtanak a fogyasztónak adott helyen és időben azáltal, hogy bekövetkezik az általa óhajtott változás.” (Heidrich, 2006, old.: 13)

Grönroos 1990-es nézetei szerint pedig az alábbiak szerint foglalta össze a szolgáltatás mibenlétét: „A szolgáltatás olyan, jórészt kézzel nem fogható természetű tevékenység vagy tevékenységek sorozata, amelyek általában, de nem szükségszerűen a vásárló és a szolgáltató alkalmazott és/vagy a szolgáltatást nyújtó fizikai erőforrásai vagy termékei és/vagy rendszerei közötti interakcióban jelennek meg és amelyek a fogyasztó problémáinak megoldását szolgálják.” (Heidrich, 2006, old.: 14)

„A szolgáltatás olyan tevékenységek eredménye, amelyek lehetővé teszik valamely személy, tárgy vagy ismeret – esetleg folyamat – állapotának fenntartását (helyreállítását), továbbítását, tárolását, továbbá kiegészítését, fejlesztését, átalakítását anélkül, hogy annak alapvető jellege megváltozna.” (Papp, Szolgáltatási menedzsment, Akadémia Kiadó, 2022)

### 2.2. Szolgáltatások jellemzői

A szolgáltatások sajátos jellemzőinek bemutatását legjobban a **HIPI-elv** segítségével szemléltethetjük, mely nem más, mint a heterogenitás elve, vagyis, az emberi faktor a

szolgáltatásnyújtás során változó eredményt hozhat. Bár manapság a digitalizációnak köszönhetően egyes szolgáltatásoknál csökkenthető az emberi tényező szerepe, de azoknál a szolgáltatás fajtáknál, ahol nagy az emberi tényező szerepe, ott ez a kockázat nagyobb lehet, melyet kezelni kell. (Veres, 2021)

A HIPI elv elemei (vagyis a mozaikszó kezdőbetűinek jelentése és tartalma):

**H: változékonyság**, avagy a kialakított minőség szintjének megtartása nagy kihívás.

**I: nem-fizikai természet**, vagyis nem kézzel fogható a szolgáltatás, emiatt változatos marketing eszközökkel „megfoghatóvá” kell alakítani a vevő részére. A figyelem felkeltése a cél, és csökkenteni kell a fogyasztóban a kockázat érzetét.

**P: nem tárolható jelleg**. A szolgáltatást nem lehet későbbre elraktározni a vevőnek, ha adott pillanatban nem használja fel, hasznosságtól esik el.

**I: elválaszthatatlanság**, a szolgáltatás és a szolgáltatás nyújtó személye nagyon erősen összekapcsolódó definíciók, vagyis a szolgáltatás integráns része a szolgáltató.

A szolgáltatások további sajátossága még:

- Könnyű piacra lépés: Alapvetően kisebb befektetést igényelnek, mint a termék legyártásához kapcsolódó alternatívák, így elvileg akár könnyebben és költséghatékonyabban a piacra lehet lépni, valamint rugalmasabban lehet reagálni a piaci változásokra.
- Külső hatások: nagyban befolyásolhatják a szolgáltatás nyújtásának lehetőségét, gondoljunk csak a technológiai, jogi elvárásokra. (Heidrich, 2006)

### 2.3. Szolgáltatások típusainak bemutatása

A szolgáltatások tipizálása is számos megközelítés alapján megvalósítható, akárcsak a korábban bemutatott definíciók.

Schmenner által kidolgozott szolgáltatások besorolására szolgáló struktúrát szolgáltatás-folyamat mátrixnak nevezte el. Ennek a lényege, hogy kettő tényező alapján: egyfelől a folyamat munkaigényessége, másrészt a szolgáltatás vevőre történő igazítása milyen mértékű, ez alapján minősíti a különböző szolgáltatásokat. Ezek vizuális ábrázolva az alábbi képet mutatják:



		Fogyasztóra szabás mértéke	
		Alacsony	Magas
Folyamat Munka igényessége	Alacsony	Szolgáltató Üzem	Szolgáltató Műhely
	Magas	Tömeg szolgáltatás	Professzionális szolgáltatás

2. ábra: Schmenner szolgáltatás-folyamat mátrixa

Forrás: Saját szerkesztés (Heidrich, 2006) alapján

A kategóriák szerint az alábbi fajtákról beszélhetünk:

- A szolgáltató üzem: esetében alacsony munkaintenzitásról beszélhetünk, valamint a fogyasztói igényekre való szabás is alacsony. Adott iparágakban megszokott szernderdizáltság jellemzi az adott szolgáltatásokat. Például.: logisztikai cégek, vendéglátóhelyek szolgáltatásai.
- A szolgáltató műhely: ebben az esetben is alacsony a folyamat munkaigényessége, míg a vevőre szabás mértéke magas, vagyis itt a vevői igényeket jobban figyelembe kell venni. Például: egészségügyi szolgáltatások, különböző szervizek szolgáltatásai.
- A tömegszolgáltatás: a folyamat munkaigényessége magas, míg a fogyasztóra szabottság alacsony, Ide sorolható például, a kiskereskedelmi tevékenység, oktatási intézmények.
- A professzionális szolgáltatás: ebben az esetben mind a folyamat munkaigényessége, valamint a fogyasztóra szabás mértéke is magas, jellemzően az ilyen típusú szolgáltatásokkal összetett problémákra adnak a szolgáltatók megoldásokat. Például: ügyvédi, könyvelői szolgáltatások. (Heidrich, 2006)

Lovelock szerint az alábbi jellemzők szerint a következő kategóriákba sorolhatóak a szolgáltatások:

- A szolgáltatás természete alapján:
  - Fizikai tevékenység,
  - Nem fizikai tevékenység.
- A szolgáltatást nyújtó és vevő kapcsolata szerint:
  - Folyamatos kiszolgálás,
  - Nem folyamatos kiszolgálás.
- A szolgáltatás testreszabottsága és a szolgáltató saját értékítéletének hasznosítása

- Nagy mértékben testreszabható a szolgáltatás,
- Kis mértékben szabható testre az adott szolgáltatás.
- A szolgáltatás keresletének és kínálatának jellege alapján:
  - Csúcskereslet könnyedén teljesíthető,
  - A csúcskereslet nagyobb, mint a kapacitás.
- A szolgáltatás eljuttatásának módja a fogyasztóhoz:
  - A fogyasztó megy el a szolgáltatóhoz,
  - A szolgáltató keresi fel a fogyasztót,
  - A fogyasztó és a szolgáltató egymástól távol vannak. (Reketye, Értékteremtés 4.0, 2018)

Pride és Ferrel besorolása szerint a szolgáltatások az alábbi csoportokba oszthatóak:

- A piaci típusok szerint:
  - Fogyasztásicikk-piac
  - Ipari cikkek piaca
- A munkaintenzitás fokozata alapján
  - Munkaerőre épülő szolgáltatás
  - Berendezésen nyugvó szolgáltatás
- A fogyasztókkal való kapcsolattartás mértéke szerint
  - Intenzív
  - Kevésbé intenzív
- A szolgáltató szaktudása szerint
  - Professzionális szolgáltatás
  - Nem professzionális szolgáltatás
- A szolgáltatást nyújtó célja tekintetében:
  - Nyereségorientált
  - Nonprofit (Reketye & Hetesi, Kínálatmenedzsment, 2017)

### **2.3. Szolgáltatások marketing-mixe**

A marketing-mix fogalmát, ha meg szeretnénk határozni, alapvetően azt mondhatjuk, hogy azon marketing eszközök használatának összessége, mellyel az adott vállalat a termékéhez vagy szolgáltatásához kapcsolódó célok eléréséhez használ. De úgy is mondhatjuk, hogy mindazon marketingeszközök halmaza, melyekkel a fogyasztókra hatást kíván gyakorolni az adott vállalat vagy szervezet.

A szolgáltatások különleges sajátosságai miatt, az eredeti 4P (azaz, a termék, az ár, az értékesítés helye/értékesítési politika, és a promóció/reklám) három további elemmel növekszik, melyek az alábbi elemek: az emberi tényező/alkalmazottak, tárgyi környezet, és a folyamat. (Zoltán, 2001)

### **1P. A termék (Product)**

Ez az elem a marketing-mix eszközszerének a legfontosabb eleme. A termék célja a szükséglet vagy igény kielégítése. Konkrétan ehhez a tényezőhöz kötődik az ár, a piacbefolyásolás és a promóció, valamint a szolgáltatások vonatkozásában a további 3P. Kiterjesztett értelemben ide sorolható a termékválaszték kialakítása, a vállalati termékfejlesztés, valamint a termékhez kapcsolódó szolgáltatások is.

Szolgáltatásokat tekintve itt a főbb döntési pontok:

- fő- és mellékszolgáltatások meghatározása,
- márkázási döntések,
- termék/folyamat tervezése,
- termék újra tervezése
- új termék tervezése
- szolgáltatásgaranciák

### **2P. Az ár (Price)**

A marketing-mix következő eleme az ár, aminek a segítségével kifejezhető, a termék vagy a szolgáltatás ellenértéke a vevő és az eladó részére is. Ez az összetevő szoros kapcsolatban áll a többi marketing-mix elemmel. Ha megváltoztatjuk az árpolitikát, az a többi komponens hatékonyságára is befolyásolja.

Főbb döntési pontok itt:

- Költségelszámolás rendszere,
- Vevői előnyök meghatározása és értékelése,
- Vevő/versenytárs árképzés,
- Szolgáltatások/szolgáltatáscsomagok árképzése.

### **3P. Elosztás / Értékesítési út (Place)**

Ez az elem több részt foglal magába, egyrészt az értékesítés különböző módjainak a meghatározását, továbbá az adott közvetítők feladatkörének definiálását, vagy épp a

hagyományos vagy alternatív értékesítési utak meghatározását. Ezen marketing-mix elemnek a legfontosabb feladata, hogy a megtermelt terméket/vagy szolgáltatást eljuttassa oda, ahol a fogyasztók azokat keresik.

#### **4P. Promóció / Reklám (Promotion)**

Promóció, reklám, marketingkommunikáció, ösztönzéspolitika mind-mind marketing-mix negyedik elemét jelenti. Ez az elem a hagyományos értelemben vett marketing-mix utolsó alkotóeleme. Fontosságát az adja, hogy tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy létezik az a termék/szolgáltatás, amire igényük van, vagy épp igényt gerjeszt az adott termék/szolgáltatás megszerzésére.

Alapvetően négy területről beszélhetünk itt:

- 1) *Reklám* (hagyományos meghatározásban): célja az áruk/szolgáltatások bemutatása, hangulat átadás, amely nem személyes úton történik, és beazonosítható forrásból származó fizetett módon történik.
- 2) *Sales Promotion*: az eladás- és értékesítés ösztönzését jelenti.
- 3) *Személyes eladás*: esetében az eladó és a fogyasztó között közvetlen, kölcsönös interakció valósul meg, így a vevők befolyásolása közvetlenül történik meg.
- 4) *Public Relations*: azaz a kapcsolat kialakítása. Mottó: „90%-ban tégy jót, és 10%-ban beszélj róla!” (Zoltán, 2001) (Veres, 2021)

#### **5P. Emberek / Alkalmazottak (People)**

A szolgáltatás nyújtásának integráns részei az emberek, szervezet munkatársai. Nem mindegy, hogy milyen habitusú az adott munkavállaló, nagyon fontos mérvadó szempont a fogyasztói elégedettség, valamint a minőség biztosítás szempontjából. Fontos fogalmak itt a szaktudás, tapasztalat, elismertség, valamint olyan emberi tulajdonságok, mint a megbízhatóság, figyelem, udvariasság.

Főbb döntések itt:

- Frontszemélyzet: kiválasztása, motiválása, képzése,
- Alkalmazotti szerepek/feladatkörök kialakítása,
- Belső marketing.

#### **6P. Folyamat (Process)**

A szolgáltatások igénybe vétele során alkalmazott tevékenységek, eljárások vagy épp egyéb folyamatok – amelyek segítségével a szükséglet kielégítése megvalósul – kiemelkedően

fontos szerepet játszanak, a pozitív megítélésben. A vevőben kialakuló benyomásokat sok minden befolyásolhatja, többek között a technológia modernsége, rugalmasság, személyre szabottság – ezen tényezők nagyban befolyásolhatják az egész szolgáltatás sikerességét. Fontosak a visszacsatolások és adott esetekben a folyamatos fejlesztések. Kiemelkedően hangsúlyos a vevőorientált szemléletmód.

### **7P. Fizikai megjelenés /Tárgyi környezet (Physical evidences)**

Jelenti azt a környezetet, melyben a szolgáltatás megvalósítása történik, és azoknak a tárgyi eszközöknek az összességét, amelyek segítségével megtörténik a szolgáltatás nyújtása. Ezek a tényezők nagymértékben befolyásolhatják a vevői elégedettséget.

Döntési faktorok ezen, témakörben:

- épület/helyiség belső és külső megjelenése, berendezése,
- hangulati elemek kialakítása,
- szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb tárgyi elemek megtervezése,
- alkalmazottak munkaruhája. (Papp, Szolgáltatási menedzsment, 2017)

Napjainkban Seth Godin munkássága alapján már a 8. P-ről is beszélhetünk a marketingmix témakörében.

**8P: Lila tehén (Purple cow):** Ennek a lényege, hogy valamivel ki kell tűnni a tömegből, nem elégségesek a megszokott dolgok, inkább valami új és meghökkentő, valami, ami teljesen eltér az átlagostól. (Marketingblogger, 2022) Seth Godin szerint ki kell deríteni mire van szüksége az embereknek, és azt kell nekik adni. Szerinte az ötletek szétszórásának évszázadát éljük! Azok lesznek nyertesek, akik képesek arra, hogy ötleteket terjesszenek. Fontos, hogy az ötletek újszerűek, meghökkentőek legyenek adott esetben, a sok kommunikációs zajból tűnjenek ki. Véleménye szerint legyen mindig valami megoldásunk, ötletünk, ami eltér a megszokottól, mert ez a lényeges faktor az ötletek áramlásának hátterében. Fontos még kiemelni, hogy a teóriája szerint, ne az egész tömeget, hanem csak egy csoportot célozzunk meg az ötletünkkel, ők, majd terjesztik tovább, ha tetszik nekik. (Éva, 2016) (Seth, 2020.)

Manapság az új marketing szemléletek alapján, a korábbi 4P modell mellett már 4C modellről is beszélhetünk. Az eredeti 4P modell alapvetően a vállalkozásról szól, az ő szemszögéből fogalmazza meg a faktorokat, míg a 4C megfogalmazás ezt reformálja meg és a fogyasztók szempontrendszerét is mélyebben magába foglalja:

- C – Consumer needs vagy clients: Vevők, vagy vevői igények a termék helyett,
- C – Cost: Költségek, szemben az árral,
- C – Convenience: Kényelem, az értékesítés helye helyett,
- C – Communication: Kommunikáció, szemben a 4P szerinti promócióval.  
(Marketingblogger, 2022)

### **3. Szolgáltatás menedzsment**

Szaktervezésem ezen fejezetében a szolgáltatásmenedzsment témakörét, fogalom meghatározásait és sajátosságait kívánom bemutatni.

#### **3.1. Szolgáltatás menedzsment fogalma**

Grönroos 1988-ban egy komplex meghatározási rendszert fogalmazott meg a szolgáltatás menedzsment definiálására:

„A fogyasztó által kapott haszon megfogalmazása, melyet a szolgáltatási ajánlat elfogyasztásával nyer, illetve annak megértése, hogy a szolgáltatások magukban, valamint fizikai tárgyakkal vagy más kézzel fogható dolgokkal együtt hogyan járulnak hozzá ehhez a hasznossághoz. (Azaz a fogyasztó által érzékelt teljes minőség, illetve folyamatos változások megértése.)

Annak megértése, hogy a szervezet (humán erőforrások, technológia és fizikai erőforrások, rendszerek és a fogyasztók) hogy lesz képes ezt a hasznosságot és minőséget előállítani és el is juttatni a fogyasztóhoz.

Annak megértése, hogy a szervezetet fejleszteni és vezetni kell oly módon, hogy a kívánt hasznosságot és minőséget elő tudja állítani.

A szervezet működtetése oly módon, hogy ez a hasznosság és a minőség megteremtődjön és az ügyletben résztvevők (a szervezet, a fogyasztók, más résztvevők, a társadalom, stb.) céljai teljesüljenek.” (Heidrich, 2006, old.: 32)

Albrecht 1998-as megfogalmazása alapján: „a szolgáltatás menedzsment az a teljes szervezetre jellemző megközelítés, mely a fogyasztó által érzékelt szolgáltatás minőségét tekinti az első számú üzleti működési alapelvnek.” (Heidrich, 2006, old.: 33)

Schneider és Rentsch 1987-ben az alábbiak szerint „a szolgáltatást tekintik a szervezet alapvető kötelezettségének”, vagyis az egész vállalati struktúrát áthatja ez a gondolkodásmód, minden tevékenységüket, és minden részegységükre kihat ez az eszme. (Heidrich, 2006, old.: 33)

### **3.2. Szolgáltatás menedzsment sajátosságai**

A szolgáltatások megfogható elemeinek vizsgálata nagyon fontos, vagyis mik azok a dolgok, amik a fogyasztó számára láthatóak, amelyek alapján benyomást szerez. Ezek elemzése kulcsfontosságú, dolgozatom témakörét tekintve is.

Elsőként a fizikai környezet, vagyis ahova elsőként belép a vevő, illetve ahol a konkrét szolgáltatás teljesítése történik. Jelen esetben, ha belegondolunk, elsőként egy információs pulthoz vagy pénztárhoz érkezünk, ahol a tágas helykialakítás célravezető, főleg, ha nagyobb fürdőről beszélünk. Ezt követően az öltözők, mosdók, zuhanyzók világa tárul elénk, majd a konkrét medencék, szaunák, élményelemek. Itt a tisztaságnak, rendezett, ép berendezésnek nagyon fontos szerepe van a pozitív benyomás kialakulásában.

A szolgáltatásélmény hangulatát több eszközzel is befolyásolhatjuk:

- látványelemek: különböző dekorációs megoldások, világítás, színek
- hallható ingerek: például kellemes zene
- szagolható ingerek: ez érdekes lehet a termálfürdők vonatkozásában, hiszen eleve a termálvíznek, illetve a tisztítás miatt lehet egy sajátos illata, ami akár meg is oszthatja a vendégeket. De, ha a szauna világra gondolunk ott különféle szeánszok keretében más-más illatvilágot alkalmaznak.
- tapintható ingerek: jelen esetben maga a medencék állapota, a szaunák, az azokhoz kapcsolódó eszközök minősége, az öltözők bútorai, a zuhanyzók, mosdók stb. mind-mind nélkülözhetetlen a pozitív vevői élmény kialakítása érdekében.

Közben pedig találkozhatunk a kiszolgáló személyzettel is folyamatosan.

### **4. Szekunder kutatásom bemutatása, és szakirodalmi feldolgozás**

Diplomamunkám ezen szakaszában részletesen szemléltetem a szekunder kutatásom forrásait, a vizsgálatom témájához kapcsolódó alapfogalmakat, bemutatom az általam vizsgált Zala megyei termálfürdők elérhetőségeit, ahonnan a későbbi összehasonlító elemzésemhez

begyűjtöttem a szükséges információkat., valamint egy Központi Statisztikai Hivatal által készített kutatást is bemutatok a Zala megyei vendégéjszakák vonatkozásában.

#### **4.1. Szekunder kutatásom kiindulási forrásgyűjteménye**

Internetes feltérképezéseim alapján számos hasznos forrást találtam, melyekről nagyon sok hasznos információt sikerült szerezni a dolgozatom megírásához. Ezek az alábbi oldalak voltak:

- Fürdőket, fürdővárosokat tömörítő gyűjtőoldalak:
- További hasznos információkat tartalmazó weboldalak:

#### **4.2. Fogalomtisztázás a termálfürdőkhez kapcsolódóan**

A korábbi pontban felsorolt internetes elérhetőségek áttekintése során, számos hasznos információhoz jutottam, melynek eredményeként elsőként pár fontos fogalmat tisztáznék a termálfürdők vizsgálatának könnyebb megismerése érdekében:

##### ***Termálvíz fogalma:***

„A meghatározott hőfoknál melegebb, a föld mélyéből természetesen feltörő vagy mesterségesen felhozott vizeket nevezik termálvíznek. Ez az érték Európában 20 °C. Magyarországon tekintettel a kedvező geológiai adottságokra azok a vizek minősülnek termálvíznek, amelyeknek hőmérséklete eléri, vagy meghaladja a 30 °C-ot.” (Termálfürdő.hu, 2022)

##### ***Gyógyvíz definíciója:***

A gyógyvíz és a termálvíz fogalma nem egyenlő, az utóbbi egy magasabb minőséget képvisel. Megfigyelhető tendencia, hogy a termálfürdők nagy része igyekszik megszerezni a gyógyvíz és gyógyfürdő minősítést, Ehhez igazolni kell az adott víz gyógyhatását. Engedélyt pedig az Országos Gyógyhelyi és Gyógyfürdői Főigazgatóság adhat ki egyedül. (TERMALONLINE.HU, 2017)

A gyógyvízzel rendelkező fürdőkben számos betegséget lehet kezelni, ezeknek egyik lehetséges csoportosítása az alábbi:

- 1. Mozgásszervi betegségek***
- 2. Nőgyógyászati és urológiai betegségek***
- 3. Idegrendszeri betegségek***
- 4. Légzőszervi betegségek***
- 5. Emésztőszervi és anyagcsere betegségek***



## **6. Szív- és érrendszeri betegségek**

## **7. Bőrbetegségek**

## **8. Egyéb betegségek** (termalfurdo.hu, 2022)

### ***Magyarország termálfürdői***

Magyarországon számos településen található kisebb-nagyobb termálfürdő a vendégek nagy örömére. A TERMALPORTAL országos termálfürdő portálon keresztül az egész országra vonatkoztatva szerepelnek a termálfürdők, ezen keresztül 2022. március 22-i lekérdezésem alapján 157 db termálfürdő találatot találtam hazai vonatkozásban. (Magyarország termálfürdői lekeresés, 2022)

A termálfürdők vonatkozásában országos programokról beszélhetünk, ilyen például a fürdők éjszakája, de vizsgálódásaim során megállapítottam, hogy egyes helyeken az év során többször is rendezhetnek ilyen programot, egyéb ünnepkörök vagy alkalmak esetében, konkrét példa: húsvéti éjszakai fürdőzés Zalakaroson.

### **4.3. Egészségturizmus, wellness turizmus fogalmi áttekintése**

Ezen alfejezetben az egészségturizmus szemszögéből tekintem át a vizsgálatom tárgyát képező fürdőhelyek szolgáltatásait.

„Az egészségturizmus a gyógy- és wellnessturizmust átfogó fogalom, a turizmusnak azon területét jelenti, ahol a turista utazásának fő motivációja az egészségi állapotának javítása és/vagy megőrzése, tehát a gyógyulás és/vagy a megelőzés, és ennek megfelelően a célterületen tartózkodása alatt igénybe is vesz egészségturisztikai szolgáltatás(oka)t.” Forrás: Önkormányzati Minisztérium (ÖM) (2007) Országos Egészségturisztikai Fejlesztési Stratégia, Aquaprofit Rt., Budapest

Az egészségturizmus fajtáit tekintve kettő fő típusról beszélhetünk Smith, M. és Puczkó, L. 2008-as meghatározása alapján:

- A wellness-turizmusról, és
- a gyógyturizmusról.

Ezeket, ha tovább bontjuk az alábbi kategóriákat különböztethetjük meg:

- Wellness-turizmus tekintetében:
  - Holisztikus
    - Spirituális,
    - Jóga, meditáció,

- New Age.
- Szabadidő, rekreáció
  - Szépségápolás,
  - Sport, fitnessz,
  - Kényeztető kezelések.
- Gyógyturizmus esetében:
  - Gyógyterápiás kezelések
    - Rehabilitáció
    - Gyógyító terápiák
  - Gyógyklinikai eljárások
    - Plasztikai sebészet,
    - Fogászat,
    - Műtéti beavatkozások.

Vannak olyan területek melyek nem határolhatóak el egyértelműen a wellness-turizmus és a gyógyturizmus között, hanem a kettő közötti átfedést jelentik: Ezek pedig a

Medical wellness szolgáltatások, azaz a:

- Terápiás rekreáció,
- A különféle életmód programok, és a
- Foglalkoztatási terápiák, vagyis a különféle hobbik népszerűsítése.

Továbbá léteznek olyan szolgáltatások, melyek a wellness-turizmus medical wellness csoportjába is tartoznak, valamint a gyógyturizmus gyógyterápiás eljárásai közé, ezek pedig:

- A Thalassoterápia, valamint
- A különböző étkezési méregtelenítési program.

#### **4.4. Zala megyei termálfürdők bemutatása**

Szakedolgozatomban az alábbi Zala megyei termálfürdők bemutatását, és szolgáltatás menedzsment szempontú elemzését tűztem ki célul:

1. Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló
2. Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót
3. Zalakarosi Fürdő
4. Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház
5. Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark
6. Letenye Városi Termálfürdő és Kemping

7. Bázakerettyei Termálfürdő
8. Kehida Termál – Kehidakustány
9. Zalaegerszeg Termálfürdő

Kutatásaimat és összehasonlításomat a fenti pontokban meghatározott termálfürdők saját honlapján, valamint különböző gyűjtőoldalakon elérhető adatok alapján valósítottam meg, ezeket részletesen tartalmazza dolgozatom felhasznált szakirodalom és források című pontja. Érdekességként megjegyezném, hogy Gelsén is nyitottak 2007-ben egy termálfürdőt, mely akkor az önkormányzat tulajdona volt, de 2010. végére csődöt jelentettek. (TERMALONLINE.HU, 2017) Internetes kutatásaim alapján jelenleg is zárva tart ez a fürdő. Továbbá a '90-es évek végén, a 2000-es évek elején több Zala megyei településen találtak termálvizet, többek között Salomváron és Egervár határában is. Az előbbi esetben termálfürdő létrehozása is szerepelt az állítólagos tervek között, de végül nem valósult meg.

#### 4.4.1. KSH kimutatás a 2021. évi vendégéjszakák száma Zala megyében

Az előző fejezetben említett termálfürdőkhöz kapcsolódóan bemutatnám, hogy a Központi Statisztikai Hivatal kutatásai alapján a vendégéjszakák hogyan alakultak Zala megyében a 2021-es évre vetítve:

Település	Vendégéjszakák száma
<b>Hévíz</b>	497.979
<b>Zalakaros</b>	386.548
<b>Alsópáhok</b>	79.360
<b>Lenti</b>	43.974
<b>Kehidakustány</b>	36.143
<b>Zalaegerszeg</b>	35.914
<b>Zalacsány</b>	14.155
<b>Zalaszentgrót</b>	670

1.táblázat: Kereskedelmi szálláshelyen eltöltött vendégéjszakák száma 2021-ben

Forrás: <https://termalonline.hu/termal-hirek/zala-megye-legnepszerubb-termalfurdos-telepulesei-2021-ben>

Jól látható, hogy ez az érték Hévízen a legnagyobb 497.979 vendégéjszakával, majd ezt követi Zalakaros 386.548 vendégéjszakával, majd Alsópáhok. Lenti, Kehidakustány, Zalaegerszeg, Zalacsány és Zalaszentgrót.

Fontos hangsúlyozni, hogy ebben a felmérésben csak a kereskedelmi szálláshelyek adatait közli a Központi Statisztikai Hivatal, a magánszálláshelyek adatait nem számítják bele. Ezek a számok tartalmazzák a belföldi és külföldi vendégéjszakákat együttesen. Ezek az adatok a

megnevezett települések konkrét vonzerejét is tükrözik, nem csak az adott fürdőhelyét. A fenti táblázatban szerepelnek olyan települések is, ahol nincs termálfürdő, de például szálláshelyek vannak, gondoljuk csak Zalacsányra, ahol a Batthyány Kastélyszálló, Zala Springs Golf Resort – golfpályával – valamint a Batthyány Kúria is található. Arról nem is beszélve, hogy mellette van közvetlenül Kehidakustány, valamint Hévíz is kellemes közelségben van tőle. Alsópáhok szintén hasonló helyzetű település, ott is számos szálláshely áll az érdeklődők rendelkezésére, valamint Hévíz szomszédságában található.

## **5. Hipotézisek/feltételezések megfogalmazása a kutatási kérdések fényében**

Az előzetes informálódásaim tükrében a kutatásomhoz kapcsolódó kérdéseket az alábbiak szerint fogalmaztam meg:

- 1) Az emberek tudják-e mi a különbség a gyógyvíz és a termálvíz között?
- 2) Melyek a legnépszerűbb termálfürdők kutatásom alapján?
- 3) Mely termálfürdő megítélése a legjobb a vizsgált alanyok közül?
- 4) Melyek a különböző csoportok elvárásai egy-egy termálfürdő kapcsán?

Ezek alapján az alábbi hipotéziseket fogalmaztam meg:

- 1) Az emberek jelentős része szinonimaként tekint a termál- és gyógyvíz fogalmára.
- 2) A nagyobb városok termálfürdői, úgymint Hévíz, Zalakaros a legnépszerűbbek és a legismertebbek a megkérdezettek körében.
- 3) Fontosak az emberek számára a termálfürdők nyújtotta szolgáltatások tekintetében a szolgáltatás specifikumos tényezők, úgymint maga a folyamat, a tárgyi környezet, az alkalmazottak, a kapott élmények.
- 4) Korcsoportonként eltérő a vélemény, hogy mi a fontosabb paraméter a jó szolgáltatás megítélésnek vonatkozásában.

## **6. Kutatás módszertanának bemutatása**

A kutatás módszertanának kiválasztása során alapvetően kettő egymástól teljesen eltérő irányvonal közül választhatunk, ezek pedig az alábbiak:

- kvantitatív kutatási módszerek: esetében mennyiségi eredmények elérése a cél, vagyis akkor célszerű alkalmazni, mikor a vállalat problémájának (adott esetben marketingproblémájának) megoldásához számszerű eredményekre van szükség. Itt a

statisztika nyújtotta lehetőségeket célszerű kihasználni. Akkor érdemes ezen módszert választani, ha nagy minta felmérése, a reprezentatívás elérése a cél, valamint összehasonlítás elvégzését is meg akarjuk valósítani. Ilyen kutatási módszerek:

- a megkérdezések – kérdőív formájában, meg lefolytatása több megoldás szerint történhet, például személyesen, online stb.
- kvalitatív kutatási módszerek: ezek alapvetően a minőségi adatgyűjtés elérését kívánják megcélozni. Fő célja a feltáró jelleg, az információk megszerzése tekintetében az egyedi, mély tudnivalók elérése a fő célja. Jellemzője továbbá, hogy kis elemszámú, nem reprezentatív a vizsgálat tárgyát képező minta, az egyedi vélemények feltárása a fő célkitűzés. Tudományos hátterét, ha nézzük, alapvetően pszichológiai, szociálpszichológiai, sőt akár antropológiai és nyelvészeti vonalat is megfigyelhetünk Ilyen kutatási módszerek például:
  - a mélyinterjú,
  - megfigyelés,
  - dokumentumelemzés,
  - történeti forráselemzés.

A szakdolgozatom megírását az alábbi tudományos megközelítési eljárás mentén valósítottam meg:

- 1) Információkat gyűjtöttem az általam kiválasztott témakörhöz kapcsolódóan.
- 2) Kutatási kérdéseket, felvetéseket/hipotéziseket fogalmaztam meg.
- 3) A kutatási módszereket és folyamatát kiválasztottam és kialakítottam.
- 4) Megvalósítottam a kutatásomat, az eredményeket összefoglaltam és ezek tükrében választ kívántam adni a kutatási kérdéseimre, valamint a feltételezéseimre.

A kutatási mintám kialakítása során a valószínűségi mintavételt alkalmaztam, vagyis mindenkinek egyforma esélye volt a felmérésben részt vennie, aki szerette volna kitölteni a kérdőívet és a véleményét kifejtetni. A kérdőíves kutatás előnye, hogy rövid idő alatt viszonylag, nagy mintát lehet kialakítani, de hátránya, hogy a mélyebb szintű összefüggések feltárásánál kevésbé tud hasznos információkat gyűjteni. (MeRSZ.hu, 2022.)

Szekunder információk összegyűjtése és tanulmányozása után, leíró munkát kívántam végezni, ennek keretében a korábban bemutatott Zala megyei termálfürdők internetes elérhetőségei alapján összehasonlító elemzés elvégzése volt az első fő elemzésem.

Primer adatgyűjtést is végeztem, melyet egy online kérdőívvel szereztem meg. (KJELL & PERVEZ, 2016) (Kovács, 2017)

A kérdőíves kutatás a leginkább használatos kutatási módszer az elsődleges információk begyűjtési módszerei közül.

Saját kutatás keretében kettő tevékenységet is megvalósítottam, ezek pedig:

1) Internetes kutatás eredményeként összehasonlító elemzés, vagyis az adott termálfürdők weboldala és egyéb témaspecifikus gyűjtőoldalak alapján történő vizsgálat:

- Összehasonlítási ismérvek:
  - Mérete: a vízfelület nagyságát mértem fel.
  - Szolgáltatási portfólió: milyen kikapcsolódási lehetőségekkel várják az érdeklődőket
  - Szauna: mint szolgáltatási elemet külön vizsgáltam, a főbb részeit emeltem ki termálfürdőnként.
  - Nyitva tartás: szezonális, vagy egész évben látogatható?
  - Nyitás éve: vagyis mióta működik az adott fürdőhely?
  - Vízhőfoka: mennyi Celsius fok?
  - Gyógyhatása van e az adott termálfürdő vizének? – Rendelkezik e gyógyvíz minősítéssel?
  - Árkategória: milyen áron lehet belépőjegyet váltani az adott helyszínekre? Napi belépőjegyre vonatkoztattam, legolcsóbb és legdrágább, felnőtt és gyermek kategóriában.
  - Adott településen mennyi szálláshely/szálloda van? Vagyis a szálláshelyek számának vizsgálata, a szallas.hu adatai alapján.
  - Honlap: rendelkezik e saját honlappal, vagy gyűjtőoldalon értem el róla csak információkat?
  - Pontos címe.
  - Rendelkezik e Facebook oldallal?

2) Primer kutatás keretében: Kvantitatív kutatási módszer keretében, megkérdezést végeztem el kérdőíves kutatás keretében, melyet online kitöltési lehetőséggel készítettem el, véletlenszerű mintavételi eljárás alkalmazásával.

A kérdőívem felépítése az alábbi struktúrát követte:

- 1) Demográfiai adatok,
- 2) Termálfürdő és gyógyvíz közti különbség vizsgálata,
- 3) Ismertség felmérése az egyes fürdőhelyek esetében,

- 4) Elégedettségvizsgálat: keretében a vizsgálat tárgyait képező helyszíneket kellett minősíteniük,
- 5) Fejlesztési javaslatok megfogalmazása.

A kérdőíves kutatásomat online formában valósítottam meg, a Google Űrlap funkciójának segítségével. Elérhetősége:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgdsdPga6EUUS\\_NxhNwH0NzLit6Ay40eXZ8iNbRv0IYmhnQQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgdsdPga6EUUS_NxhNwH0NzLit6Ay40eXZ8iNbRv0IYmhnQQ/viewform?usp=sf_link)

## 7. Kutatási eredményeim bemutatása

Az alábbi fejezetben a szakdolgozatom megíráshoz kapcsolódóan elvégzett kutatásaim eredményeit kívánom részletesen bemutatni.

### 7.1. Összehasonlító elemzés Zala megye termálfüzdőiről

Szakdolgozatomban a Zala megyei termálfüzdők bemutatását és részletes elemzését céloztam meg, melynek szereplői:

1. Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló
2. Szent Gróth Termálfüzdő – Zalaszentgrót
3. Zalakarosi Füzdő
4. Hévízgyógyfüzdő és Szent András Reumakórház
5. Lenti Termálfüzdő és Szent György Energiapark
6. Letenye Városi Termálfüzdő és Kemping
7. Bázakerettyei Termálfüzdő
8. Kehida Termál – Kehidakustány
9. Zalaegerszeg Termálfüzdő

A következő táblázatok segítségével mutatom be, hogy milyen információkat gyűjtöttem össze az elemzésemhez, a vizsgált termálfüzdők vonatkozásában. Az táblázatokban szereplő adatok forrásai a 4.4. Zala megyei termálfüzdők bemutatása című alfejezetben feltüntetett honlapi elérhetőségek.

	<b>Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló</b>	<b>Szent Gróth Termálfüzdő – Zalaszentgrót</b>	<b>Zalakarosi Füzdő</b>
--	---	--	-------------------------

<b>Mérete (vízfelület)</b>	1000 m2	1.100 m2	5.000 m2
<b>Szolgáltatási portfolió</b>	kemping, wellness szolgáltatások, gyógykezelések, termál gyógymedence, jakuzzi, éjszakai fürdőzés	masszázs, sportlétesítmények, horgásztavak, fényterápia, szolárium, úszásoktatás, táboroztatás, csúszda	gyógykezelések, wellness szolgáltatások, termál, élmény elemek, szolárium, csúszda, strandfürdő, gyógypedikűr, masszázs, testkezelések és pakolások, alakformáló kezelések
<b>Szauna</b>	infra szauna, finn szauna, gőzfürdő	Gőzkamra, szauna	Szaunavilág – komplex Gyermekszauna is
<b>Nyitva tartás</b>	Egész évben téli és nyári	Egész évben	Egész évben kedvezményes, normál és főidőszak
<b>Nyitás éve</b>	2009. 2020.	2001.	1965.
<b>Víz hőfoka</b>	Fedett medence: 35°C Nyitott medencék: 27-40°C	27 – 38 °C	28-32 °C
<b>Gyógyvízzel rendelkezik e?</b>	IGEN, nátriumhidrogén-karbonátos gyógyhatású hévíz	NEM termálvíz	IGEN, kénes gyógyvíz
<b>Ár kategória: (napi belépőjegyre vonatkoztatva, legolcsóbb és legdrágább)</b>	Felnőtt: 1.200-2.500 Ft Gyermek: 500-1.600 Ft	Felnőtt: 1.600 -2.600 Ft Gyermek: 900-1.400 Ft	Felnőtt: 3.900- 5.500 Ft Gyermek: 1.000- 1.800 Ft
<b>Szálláshelyek száma</b>	Nincs, környező településeken	11 db szallas.hu	286 db szallas.hu 2022.04.26.



<b>(szallas.hu találatai alapján)</b>		2022.04.26. állapot alapján	állapot alapján
<b>Saját honlap</b>	IGEN	IGEN	IGEN
<b>Címe</b>	8896 Pusztaszentlászló, Tankállomás utca 363/7 hrsz.	8790 Zalaszentgrót, Zalabéri út Hrsz. 0311/24	8749 Zalakaros, Thermál út 4.
<b>Facebook oldal</b>	IGEN	IGEN	IGEN

2. táblázat: Zala megyei termálfürdők összehasonlítása 1. rész

Forrás: Saját szerkesztés, 4.2. fejezetben megadott honlapcímek alapján

Az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló egyaránt nyújt wellness és gyógyfürdői szolgáltatásokat. Gyógyvízzel rendelkezik, valamint szaunavilág és élmény elemek, jakuzzi is a szolgáltatásai között szerepel. 2009-ben nyitották meg, de 2015-ben bezárt, majd 2020-ban nyitották meg újra az érdeklődők nagy örömeire. (Aqua Barbara Termálstrand, 2022)

A Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót minden kül- és beltéri medencéjében termálvíz található. Szentgrót kártyával rendelkezőknek kedvezmények az árakból. További szolgáltatásuk a sátorozás és a lakókocsizás. (Szent Grót Termálfürdő , 2022)

A Zalakarosi Fürdő komplex szolgáltatások nyújt, egyszerre élményfürdő, gyógyfürdő, termálfürdő, strand és csúszdás aquapark is. Gyógyvize nagyon speciális, számos betegségfajta nyújt kezelési lehetőséget, úgymint

- a krónikus nőgyógyászati,
- a mozgásszervi és ízületi betegségekre,
- az idegrendszeri-, szív- és keringési, valamint
- az anyagcsere zavar problémákra is hatékony. (TERMALONLINE.HU, 2017)

Mottója, hogy itt a generációk találkozhatnak, mindenki találhat magának kedves elfoglaltságot. Szaunavilága az egyik legnagyobb Magyarországon, 60 fős finn szaunával is rendelkezik, több szaunamester szolgálja ki a látogatók igényeit. Ezen felül gőzkamrával, aromaszaunával, egy hideg- és egy melegvizes merülőmedencével, egy jacuzzival, továbbá egy jégadagolóval is rendelkezik. (Termálfürdő.hu, 2022) A közösségi média terén, a

Facebook oldalon túl, rendelkezik Instagram oldallal és Youtube csatornával is. Ezek elérhetősége:

- <https://www.instagram.com/hellozalakaros/>
- [https://www.youtube.com/channel/UCWasl9czE0UucIyDGhExs\\_A/featured](https://www.youtube.com/channel/UCWasl9czE0UucIyDGhExs_A/featured)

Saját webshoppal is rendelkezik a honlapján. A fürdő történetéről Dr. Halász Imre írt könyvet „Titkunk a vizünk” Zalakaros fürdőjének fél évszázada címmel.

	<b>Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház</b>	<b>Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark</b>	<b>Letenye Városi Termálfürdő és Kemping</b>
Mérete (vízfelület)	4,4 ha vízfelület (Tó)	3.500 m2 fedett fürdő	-
Szolgáltatási portfólió	wellness szolgáltatások, kozmetikai szolgáltatások, Speciális Hévízi gyógykezelések	wellness szolgáltatások, gyógykezelés, gyógymasszázs, strandfürdő, szépségfarm, Szent György Energiapark,	Kemping, röplabda, strandfoci pálya, nagymedence, ülő medence, gyermek medence
Szauna	Finn szauna, infrasauna, gőzfürdő, sókamra, jégbarlang	Aroma szauna Finn szauna Infra szauna Szaunaszeánszok	NINCS
Nyitva tartás	Egész évben, változik, főszézon, előszézon és szézonon kívül	Egész évben	Szezonális, csak nyári strandszezonban van nyitva. 2021-ben a COVID miatt zárva volt
Nyitás éve	1968. Fedett Fürdő	1988.	2003.
Víz hőfoka	Tónak: télen: 23-25 °C nyáron: 33-36 °C Fedett Fürdő: 32-37 °C	Úszómedence: 26-28°C Többi medence 32-38 °C	28-35 °C

Gyógyvízzel rendelkezik e?	IGEN	IGEN	NEM
Árkategória: (napi belépőjegyre vonatkoztatva, legolcsóbb és legdrágább)	Felnőtt: 6.500 Ft Diák: 6.000 Ft	Felnőtt: 2.900-3.200 Ft Gyermek: 1.500-1.700 Ft	Felnőtt: 1.300 Ft Gyermek: 700 Ft (2019-es árlista a honlapon)
Szálláshelyek száma (szallas.hu találatai alapján)	312 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján	34 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján	2 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján
Saját honlap	IGEN	IGEN	NEM
Címe	8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1.	8960 Lenti, Táncsics M. u. 2/a	8868 Letenye, Bajcsy Zsilinszki u. 10.
Facebook oldal	IGEN	IGEN	NEM

3. táblázat: Zala megyei termálfürdők összehasonlítása 2. rész

Forrás: Saját szerkesztés, 4.2. fejezetben megadott honlapcímek alapján

A Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház szintén komplex szolgáltatást nyújt, egyrészt a tófürdő, a téli tófürdő, a wellness, valamint a gyógykezelési szolgáltatások. Hévízhez köthető gyógyászati szolgáltatások: a Hévízi gyógyiszapkezelés, súlyfürdő, víz alatti sugármasszázs (tangentor), gyögmasszázs, gyógytorna és Hévízi ivókúra. Ezen kezeléseket nőgyógyászati problémákra, ízületi- és mozgásszervi betegségek, valamint immunerősítés, gyomorbántalmak kezelésére javasolják a szakemberek. Érdekesség, hogy a súlyfürdő kezelést Hévízen, dr. Moll Károly hévízi főorvos találta fel. A víz alatti sugármasszázszt szintén Hévízen kezdték el elsőként Magyarországon használni, Dr. Stecker Ottó jegyzetei alapján dolgozták ki a módszer egységes rendszerét. (Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, 2022)

A közösségi médiában a facebook oldalon túl, Youtube csatornával is rendelkezik, mely az alábbi linken érhető el: <https://www.youtube.com/channel/UCXI4uZ1jbugIE3WViQNedOA> (Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, 2022)

Lenti Termálfürdő és Szent György energiapark esetében szintén beszélhetünk gyógyhatásról, mely a 40.000 éves nátrium-hidrogénkarbonátos gyógyvízzel valósul meg. Ez alapvetően a mozgásszervi problémák kezelésére hasznosítható. Hét fedett és öt szabadtéri medencével rendelkezik. Szent György Energiapark Lenti Termálfürdő egyik különleges nevezetessége, itt három energiavonal is található, jótékony hatású földsugárzások típusába tartoznak ezek a Szent György-vonalak. Ezek a sugárzások az energiapark területén képesek helyreállítani az emberek energiahiányos állapotát is. (Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark, 2022) Rendelkezik Facebook oldallal, valamint Instagram oldallal és Youtube csatornával is, melyek elérhetősége az alábbiak:

- <https://www.instagram.com/lentifurdo/>
- <https://www.youtube.com/user/lentitermal>

Letenye Városi Termálfürdő és Kemping vonatkozásában eléggé hiányosak voltak a honlapok, alapvetően a város egyik alhonlapján találtam róla információt, illetve pár gyűjtő oldalon. Jelenleg zárva tart, a COVID-helyzet miatt 2021-ben nem is nyitott ki, sőt előreláthatólag 2022-ben sem fog. Az információk alapján 2018-ban sem tudott kinyitni a medencék állapota miatt, 2020-ban és 2021-ben pedig a COVID helyzet miatt maradt zárva

	<b>Bázakerettyei Termálfürdő</b>	<b>Kehida Termál – Kehidakustány</b>	<b>Zalaegerszeg Termálfürdő</b>
Mérete (vízfelület)	nincs adat 2.000 befogadására alkalmas	2.400 m <sup>2</sup>	700 m <sup>2</sup>
Szolgáltatási portfólió	2 melegvizes élménymedence, pezsgőfürdő,	13 medence, élmény és gyógyvizes medencék, beltéri 94 m hosszú csúszda, masszázs.	fedett fürdő, élménymedence, ülőmedence, gyermekmedence, csúszda kültéri strand,

		bababarát fürdő, Kneipp taposómedence, e-töltőállomás, Kehida Élményfalu Hertelendy Ház	családbarát fürdőhely, babaúszás, úszásoktatás,
Szauna	NINCS	Finn szaunák Gőzfürdő, Infra kabin,	Finn szauna, merülő medence, Kültéri szaunaház
Nyitva tartás	Szezonális	Egész évben	Egész évben
Nyitás éve	1996. (de elődje, már 1938-ban is létezett)	~ 1990.	2007.
Víz hőfoka	30-36 °C	32-35° C-	33-36 °C
Gyógyvízzel rendelkezik e?	NEM	IGEN, kénes	NEM
Árkatégória: (napi belépőjegyre vonatkoztatva, legolcsóbb és legdrágább)	Felnőtt: 1.800 Ft Gyermek: 1.000 Ft	Felnőtt: 3.800 – 4.950 Ft Gyermek: 1.900 -  Külön árlista szezomban és azon kívül!	Felnőtt: 2.500-3.600 Ft Diák: 2.300 Ft
Szálláshelyek száma (szallas.hu találatai alapján)	4 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján	50 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján	62 db szallas.hu 2022.04.26. állapot alapján
Saját honlap	NEM	IGEN	IGEN
Címe	8887 Bázakerettye, Fő u. 4.	8784 Kehidakustány, Kossuth u. 62.	8900 - Zalaegerszeg- Ságod, Hrsz. 0737/49
Facebook oldal	-	IGEN	NEM

4. táblázat: Zala megyei termálfürdők összehasonlítása 2. rész

Forrás: Saját szerkesztés, 4.2. fejezetben megadott honlapcímek alapján

A Bázakerettyei Termálstrand egy szezonálisan nyitva tartó kisebb fürdőhely.

A Kehida Termálfürdő – Kehidakustány rendelkezik kénes gyógyvízzel, mely alapvetően mozgásszervi problémák kezelésében nyújt segítséget, de egyes nőgyógyászati és bőrproblémákra is jótékony hatással van, továbbá még magas vérnyomásra is javasolják az igénybevételét. Szaunavilágában aroma és zeneterápia is feltöltődést nyújt a vendégeknek. (TERMALPORTAL - KEHIDA, 2022) Ez a fürdőhely is rendelkezik Facebook oldallal, melynek elérhetősége: <https://www.facebook.com/kehidatermal/>

### **7.1.1. Tapasztalatok összegzése Zala megyei Termálfürdők összehasonlítása alapján**

Az általam vizsgált termálfürdők tekintetében jól látható, hogy kisebb és nagyobb méretű szolgáltatók egyaránt vannak a piacon. A legnagyobb vízfelülettel a Zalakarosi Fürdő rendelkezik, 5.000m<sup>2</sup> területtel.

Szolgáltatás portfólió tekintetében az élmény-, a wellness-, valamint a különböző gyógykezelési szolgáltatások a jellemzőek. Szaunákkal és a hozzá kapcsolódó kiegészítőkkel szinte az összes helyszín rendelkezik, a letenyei és a bázakerettyei fürdő kivételével.

Nyitva tartás tekintetében is, sok helyszín egész évben elérhető a nagyközönség előtt, míg néhány kisebb csak a nyári hónapokban szezonálisan. Illetve van olyan helyszín is, a Letenyei Városi Termálfürdő és Kemping esetében, ahol a COVID járvány miatt 2020. óta nem is tudott kinyitni.

A vízhőfok nagyon kellemes, igazi termálvíz. Több helyszín, minősített, gyógyhatással rendelkező gyógyvíz besorolással is rendelkezik.

A jegyárak a napi jegy vonatkozásában kerültek sávosan meghatározásra, a kiegészítő jegyeiktől és adott esetben a szaunavilágba szóló külön belépőtől eltekintettem. A legolcsóbb és a legdrágább értéket szerepeltettem a táblázatban.

Az adott települések szálláshelykínálatát a szallas.hu oldal segítségével kérdeztem le, 2022. április 26-án. Itt megállapíthatjuk, hogy a nagyobb fürdőhelyeknél és településeknél értelemszerűen magasabbak a szálláshelyet szolgáltatók száma.

A belépőjegyek árainak tekintetében is változatosak az árfekvések, értelemszerűen a komplexebb és több szolgáltatást nyújtó helyszínek belépőjegyei drágábbak.

Meglepődve tapasztaltam, hogy a kisebb településeken, vagy a kevésbé ismertnek gondolt termálfürdők esetében is milyen széles szolgáltatási palettával, saját alapos bemutatást szolgáló honlappal rendelkeznek.

Megjegyezném, hogy a vizsgált termálfürdőkbe kedvezményes jegyek (helyi lakosoknak), vagy akár pár órára, illetve zárás előtt pár órával korábban olcsóbb jegyek is válthatóak.

Fontos azt is kiemelni, hogy a gyógyvízzel rendelkező helyszíneken, sok esetben nem mindegy mennyi időt töltünk a vízben, mert a hirtelen túl sok idő eltöltése, akár ártalmas is lehet. Továbbá, ha valaki krónikus betegségekkel, például szívproblémákkal küzd szintén érdemes tájékozódnia a fürdőhelyek igénybevétele előtt, mert például a Lenti Termálfürdő esetében a víz gyógyhatása miatt, a szívbetegeknél nem is javasolják az igénybevételét.

Külön nem emeltem ki, de jellemzően minden fürdőhely rendelkezik vendéglátóipari egységgel, a nagyobb fürdők esetében több is elérhető a vendégek számára. ezen információkat az adott helyszín honlapján szerepeltették az üzemeltetők.

Az eltérő méretű és szolgáltatási palettával rendelkező termálfürdők közül véleményem szerint mindenki megtalálhatja a neki valót.

Véleményem szerint a kisebb, vagy általam kevésbé ismertnek gondolt helyszínek is kellemes meglepetéseket, tartalmas és minőségi környezetben töltött kikapcsolódást nyújthatnak, kedvező árakon.

A vizsgált fürdőhelyek széles piaci szegmens igényeit ki tudják elégíteni. Az információgyűjtéseim alapján örömteli felfedezés volt számomra, hogy Zala megyében számos ár fekvésű termálfürdő létezik, olcsóbb és drágább is, amely lehetővé teszi, hogy a nem túl jó anyagi helyzettel rendelkező személyek is igénybe vehessenek ilyen kikapcsolódási és feltöltődési lehetőségeket.

A kisebb fürdőhelyek varázsaként, a kisebb tömeget is megemlíteném, valamint a természetközelsége, akár a kempingezési lehetőség is lehetővé teszi, hogy többfajta fogyasztói kör igényeit kielégítsék.

## **7.2. Kérdőíves kutatásom eredményeinek bemutatása**

Jelen fejezet fő célja a kérdőíves felmérésem tapasztalatainak bemutatása. Elsőként a kérdőíves kutatásomhoz használt kérdőív struktúráját mutatom be, majd a konkrét kapott eredményeket, valamint a legvégén összegzem a kapott eredményeket.

### **7.2.1. A kérdőíves kutatásom felépítése**

Az alábbiakban az általam készített kérdőívvel felmért eredményeket kívánom részletesen bemutatni. A vizsgálathoz használt kérdőívem az alábbi részletes szerkezet alapján épült fel:

A kérdőívem felépítése az alábbi struktúrát követte:

- 1) Demográfiai adatok keretében az alábbi adatokat gyűjtöttem össze:
  - a. a kitöltők nemét
  - b. a kitöltők életkorát – sávós besorolással
  - c. a kitöltők lakhelyének típusát,
  - d. a kitöltők lakhelyének megyenkénti kiválasztását, valamint
  - e. a legmagasabb iskolait végzettséget.
- 2) Termálvíz és gyógyvíz fogalma közötti kapcsolat vizsgálata.
- 3) Ismertség felmérése egyes fürdőhelyek esetében, elsőként hallottak e már róluk, a második kérdés keretében pedig azt vizsgáltam jártak-e már az alábbi helyeken:
  - a. Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló
  - b. Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót
  - c. Zalakarosi Fürdő
  - d. Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház
  - e. Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark
  - f. Letenye Városi Termálfürdő és Kemping
  - g. Bázakerettyei Termálfürdő
  - h. Kehida Termál – Kehidakustány
  - i. Zalaegerszeg Termálfürdő
- 4) Elégedettségvizsgálat: keretében a fenti helyszíneket kellett minősíteniük egyenként az alábbi paraméterek alapján:
  - a. Fizikai környezet
  - b. Szolgáltatások
  - c. Kiszolgáló személyzet
  - d. Árak
  - e. Összbenyomás

Itt 1-5-ig terjedő értékelő skálán lehetett értékelné az egyes paramétereket, ahol 1 jelentette a nagyon rossz értéket, míg az 5 a nagyon jó minősítést. Akik, nem jártak az adott helyen, ott a NEM JÁRTAM OTT oszlopot kellett bejelölni.
- 5) Fejlesztési javaslatok megfogalmazása: nyitott kérdés keretében az egyéni vélemények begyűjtését céloztam meg ezzel a kérdéssel.

A kérdőíves kutatásomat online formában valósítottam meg, a Google Űrlap funkciójának segítségével. Elérhetősége:



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgdsdPga6EUUS\\_NxhNwH0NzLit6Ay40eXZ8iNbRv0IYmhnQQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgdsdPga6EUUS_NxhNwH0NzLit6Ay40eXZ8iNbRv0IYmhnQQ/viewform?usp=sf_link)

## 7.2.2. A kérdőíves kutatásom eredményeinek bemutatása

Összesen 75 fő töltötte ki a kérdőívet. A kérdőívet online formában, a Google Űrlap segítségével juttattam el a potenciális kitöltőkhöz. Az adatgyűjtés 2022. április 22. és 2022. április 28. között valósult meg.

### 1) Demográfiai adatok bemutatása

Elsőként a demográfiai adatok eredményeit mutatom be. Kérdőívem ezen részében az alábbi paraméterek vizsgálatát valósítottam meg:

- a kitöltők neme,
- a kitöltők életkora,
- a kitöltők lakhelyének típusa,
- a kitöltők lakhelyének megyénkénti beazonosítása, valamint
- a legmagasabb iskolai végzettség.

Elsőként a kitöltők neme alapján megoszlást kívánom elemezni. A kapott eredményeket az alábbi diagram részletezi:

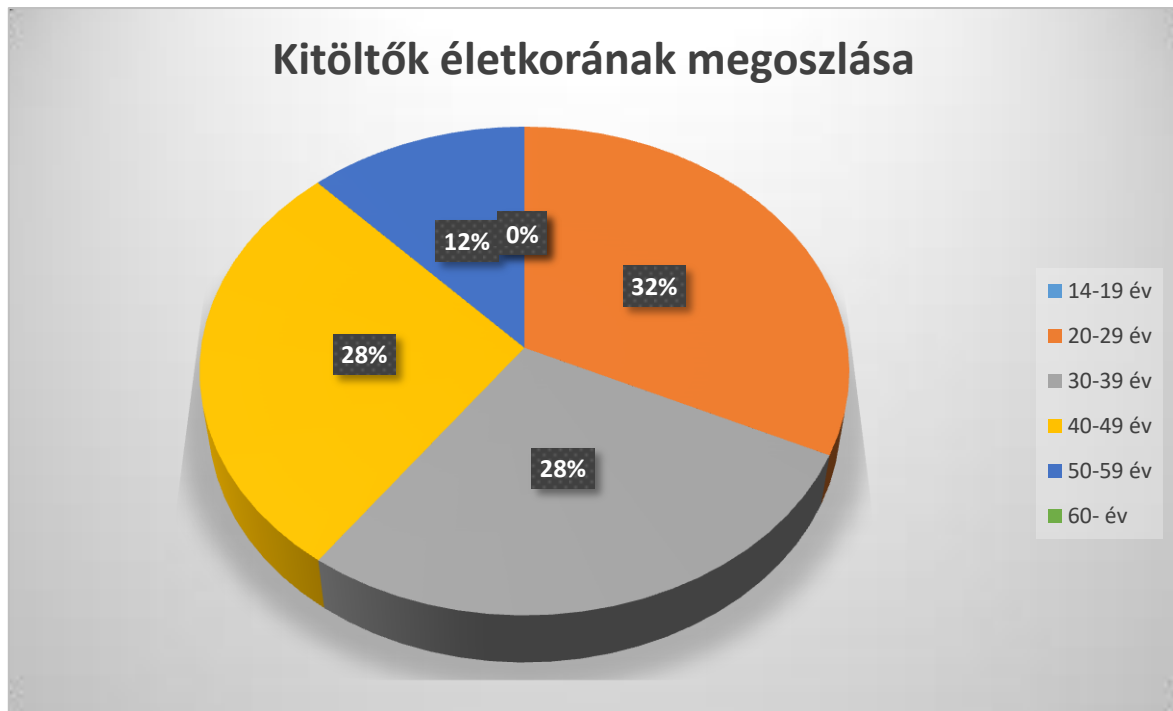


3.ábra: A kérdőív kitöltők nem szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezettek közül 60 fő volt a nő, ez a teljes minta 80%-a, míg a férfiak 15 fővel vettek részt a kutatásban, ez pedig 20%-ot tett ki.

A következő kérdésem a megkérdezettek életkora alapján történő besorolására vonatkozott:



4.ábra: A kérdőív kitöltők nem szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók számára sávos intervallumokat adtam meg az életkorra adható válaszok alternatívái között. Ennek oka az volt, hogy az adott korcsoportok szokásait jobban megismerhessem. A kitöltők között nem volt a 14-19 év, illetve a 60 év feletti korcsoportjába tartozó személy. A 20-29 év tartományba 24 fő kitöltő esett, ez a válaszadók 32%-át jelentette, míg a 30-39 év és a 40-49 év kategóriába 21-21 fő, azaz a válaszadók 28-28%-a, és az 50-59 év csoportba 9 fő, amely a minta 12%-át jelentette.

A soron következő vizsgálati tényezőm a lakhely típusának beazonosítása volt. Ennek eredményeit a következő diagram mutatja be részletesen:

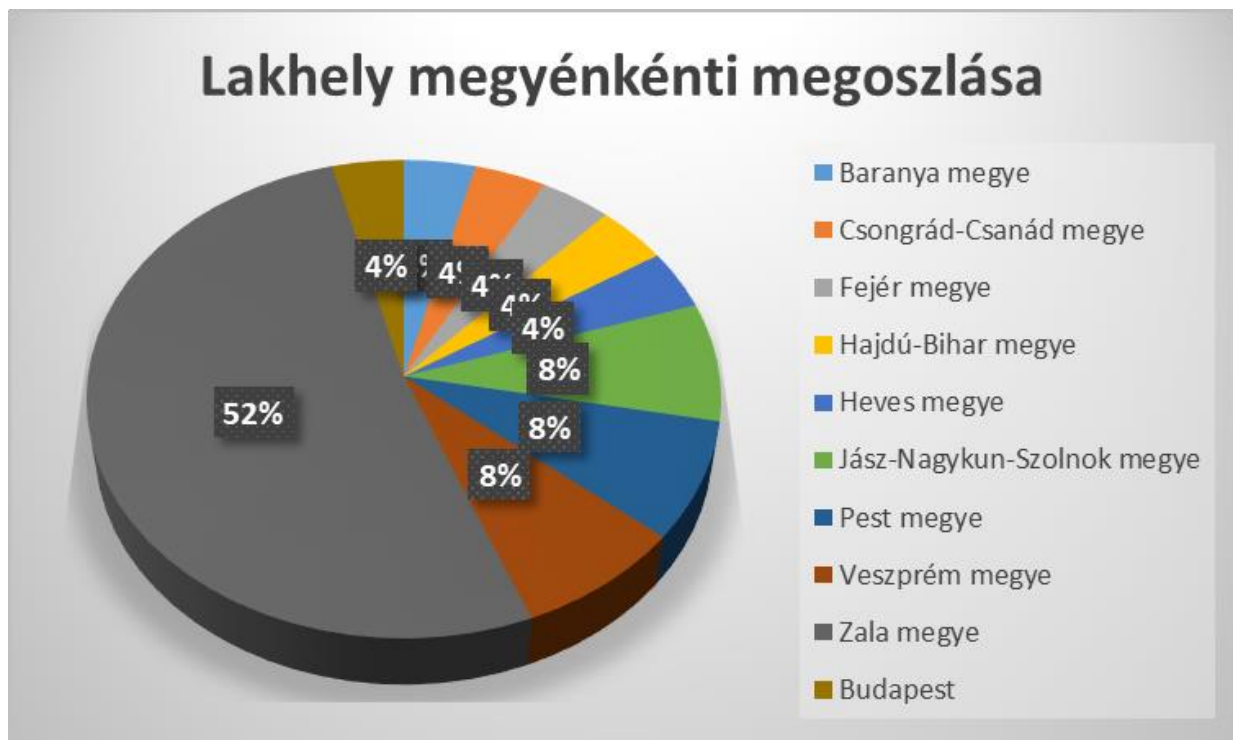


5.ábra: A kérdőív kitöltők lakhely szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezettek zöme 72%-a városban lakik, összesen 54 fő, míg községben 12%, vagyis 9 fő és a falut, mint opciót a válaszadók 16%-a jelölte meg, összesen 12 fő.

Kutatásomban kíváncsi voltam arra is, hogy a válaszadók melyik megyében élnek, vagyis a nem Zala megyei lakosok mennyire ismerik az általam vizsgált termálfürdőket. Erre a kérdésre kapott válaszok eredményeit az alábbi ábra szemlélteti:

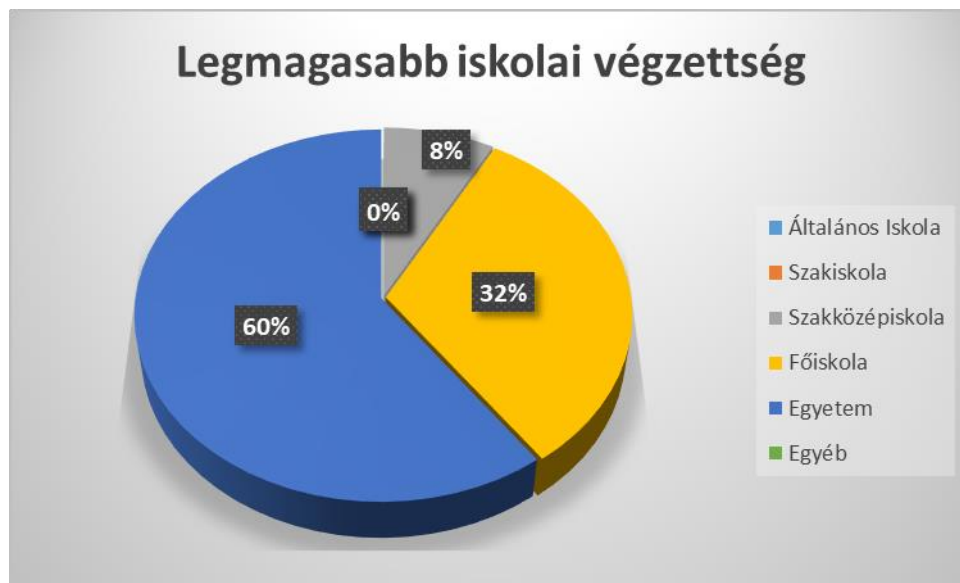


6.ábra: A kérdőív kitöltők lakhelyének megyénkénti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A kérdőív kitöltők több, mint fele 52%-a Zala megyei lakos volt, összesen 39 fő, míg 8-8-8%-kal, azaz 6-6-6 fővel képviseltették magukat a Jász-Nagykun-Szolnok megyei, a Pest megyei, valamint a Veszprém megyei válaszadók. Ezen felül Baranya megyéből 3 fő, Csongrád-Csanád megyéből szintén 3 fő, a Fejér megyéből szintén 3 fő, Hajdú-Bihar megyéből is 3 fő és Heves megyéből és Pestről szintén 3-3 fő kitöltés érkezett. Ezek összesen 4-4%-kal szerepelnek a kutatási mintában.

Az utolsó demográfiai jellegű kérdésem a válaszadók legmagasabb iskolai végzettségére vonatkozott. Az erre a kérdésre adott válaszok az alábbi megoszlást mutatják:



7.ábra: A kérdőív kitöltők legmagasabb iskolai végzettségének alakulása

Forrás: Saját szerkesztés

Az eredetileg megadott válasz alternatívák közül az általános iskola, a szakiskola és az egyéb kategóriára nem érkezett válasz. A válaszadók 60%-a, azaz 45 fő egyetemi végzettséggel rendelkezik, míg a megkérdezettek 32%-a főiskolai tanulmányokat folytatott, illetve 8% pedig szakközépiskolai bizonyítvánnyal rendelkezik.

A soron következő kérdéssel már a szakdolgozatom fő témájához kapcsolódó ismeretanyagot kívántam felmérni: vagyis azt, tudják-e, hogy a termálvíz és a gyógyvíz fogalma ugyanazt jelenti e? Erre a kérdésre adott válaszokat mutatja az alábbi diagram:

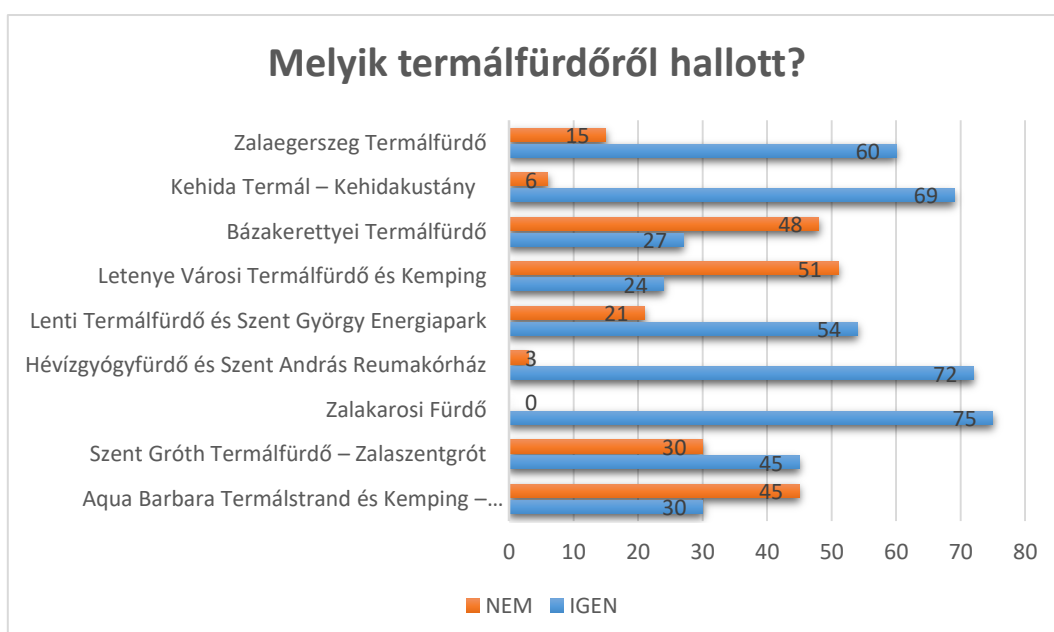


8.ábra: Ön szerint, a termálvíz és a gyógyvíz fogalma ugyanazt jelenti? című kérdésre adott válaszok megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók jelentős hányada tisztában volt azzal, hogy a termálvíz és a gyógyvíz fogalma nem szinonima, vagyis a válaszadók 84%-a, összesen 63 fő, míg 16%, azaz 12 fő szerint a kettő ugyanazt jelenti. Szekunder kutatásom keretében ennek a kérdésnek a helyességére már fényt derítettem, vagyis a kettő nem szinonima, a gyógyvíz magasabb minőséget jelent, és vizsgálatához és minősítéshez kötött.

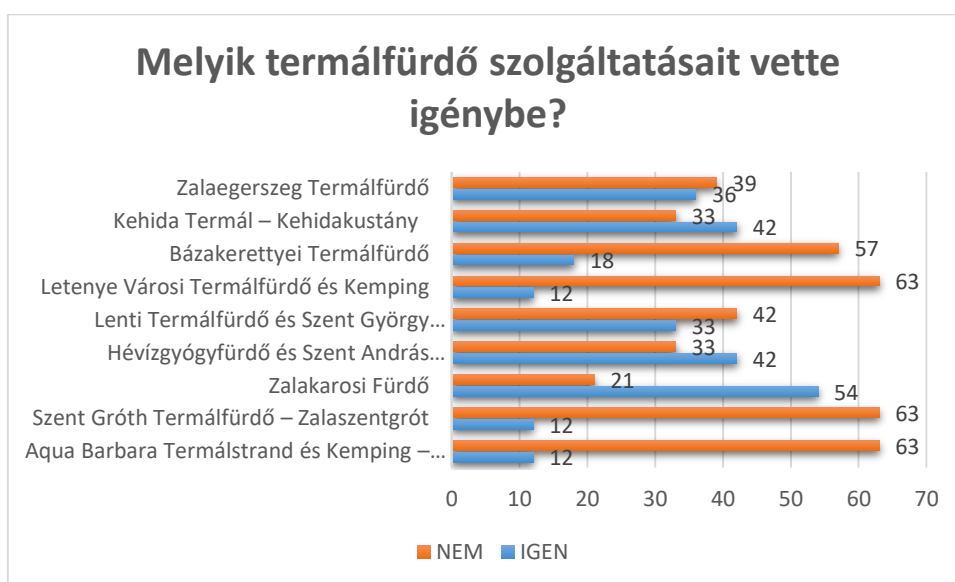
Kérdőívem soron következő kérdései már a Zala megyei termálfürdők konkrét vizsgálatára irányult. Elsőként azt vizsgáltam, hogy a válaszadók hallottak-e már az általam elemzett termálfürdőkről, ennek alakulását a következő ábra mutatja be:



9.ábra: Melyik termálfürdőről hallott? című kérdésre adott válaszok megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

Megállapítható, hogy a válaszok alapján, igaz eltérő mértékben, de mindegyik általam vizsgált Zala megyei termálfürdőről hallottak már a válaszadók. A legismertebb a Zalakarosi Fürdő volt, erről a teljes minta, vagyis a 100%, a 75 fő hallott már. Ismertségben követte a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, erről 72 fő hallott, vagyis 96%-uk. A harmadik legismertebb fürdőhely a kutatási eredményeim alapján a Kehida Termál – Kehidakustány volt, erről összesen 69 fő, vagyis 92 %-uk hallott már. Meglepő módon a Zalaegerszeg Termálfürdőt 60 fő, azaz a válaszadók 80%-a ismerte már, míg a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiaparkról csak 54 fő, azaz 72% hallott. A kapott eredmények tekintetében a sorban a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót következik, 60 % hallott már róla, vagyis a megkérdezettek közül 45 fő. Az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping - Pusztaszentlászló esetében az arány fordított, mint a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót esetében, vagyis 30 fő hallott róla, vagyis a megkérdezettek 40 %-a. Az utolsó előtti az eredmények alapján a Bázakerettyei Termálfürdő, melyről 27 fő, vagyis 36% hallott, míg az ismertség szempontjából a legutolsó helyen végzett a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping végzett, itt az ismertség 32%-os volt, vagyis 24 fő hallott róla eddig összesen. A soron következő kérdés az előzőhöz kapcsolódva, már azt kívánta feltárni, hogy a válaszadók melyik termálfürdő/termálfürdők szolgáltatásait vették már igénybe:



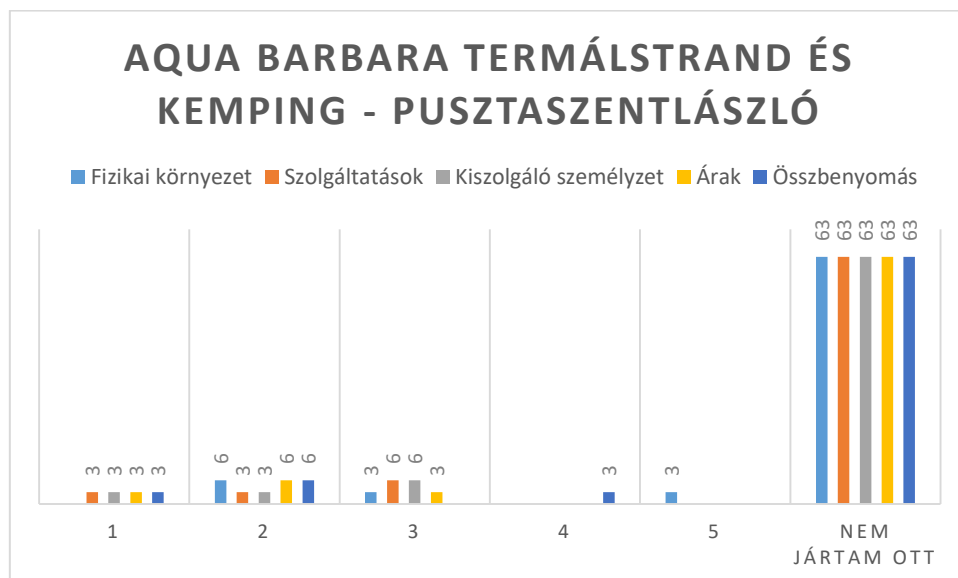
10.ábra: Melyik termálfürdőről szolgáltatásait vette igénybe? című kérdésre adott válaszok megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagram adatai alapján érdekes tendencia figyelhető meg, csupán három termálfürdő esetében igaz az a tendencia, hogy többen vették igénybe a szolgáltatásaikat, mint ahányan nem. Ez a Zalakarosi fürdő, ahol a válaszadók közül 54 fő járt már ott, azaz 72%-uk, míg a másik ilyen helyszín a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház volt, ahol a megkérdezettek közül 42 fő vette igénybe már a szolgáltatásait, azaz a válaszadók 56%-a, továbbá a Kehida Termál – Kehidakustány, ahol szintén 42 fő járt már a megkérdezettek közül, vagyis a kutatásom teljes mintájának 56%-a. A sorrendben a Zalaegerszeg Termálfürdő következik, ahol a válaszadók 48%-a már járt, vagyis 36 fő, míg a megkérdezettek 52%-a, azaz 39 személy még nem. Ezt követi a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark 44%-os szolgáltatás igénybevételével, ami jelen kutatásban 33 főt jelent. A sorrendet tekintve a Bázakerettyei Termálfürdő következik, ahol a válaszadók közül 18 fő, vagyis 24%-uk volt már. A sor végén pedig Letenye Városi Termálfürdő és Kemping, a Szent Grót Termálfürdő – Zalaszentgrót, valamint az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló szerepel 12-12 fő igénybe vevővel, ami a teljes mintám 16-16%-át tette ki.

A kérdőívem következő részében az általam vizsgált Zala megyei termálfürdők egyenkénti minősítését kívánom bemutatni. A válaszadók 1-5-ig értékelték az adott helyszíneket, ahol 1 jelenti a nagyon rosszat, míg az 5 nagyon jót. A vizsgált paraméterek pedig a fizikai környezet, a szolgáltatások, a kiszolgáló személyzet, az árak, és az összbenyomás voltak.

Elsőként az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló vonatkozásában született eredményeket mutatom be:



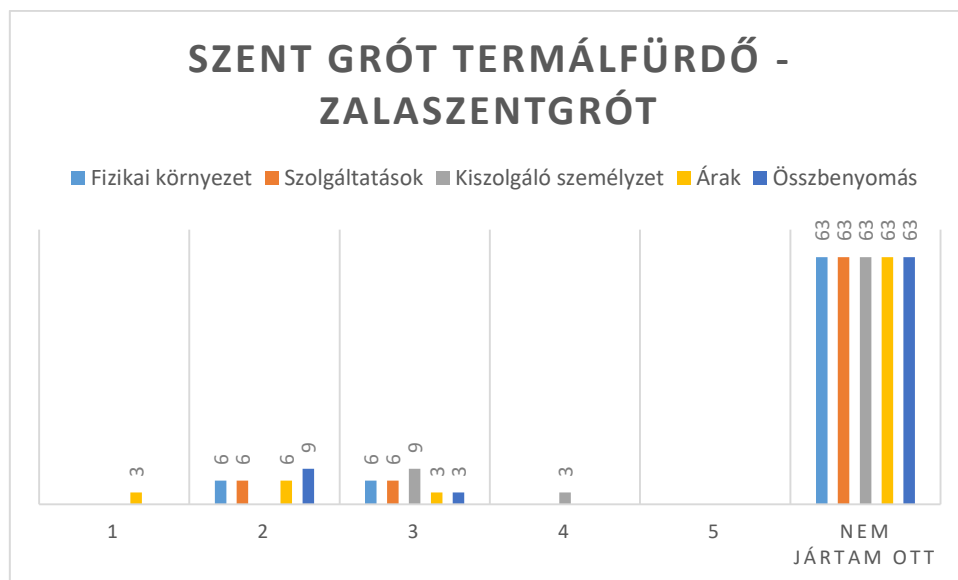
11.ábra: Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezettek közül 63 fő nem járt az aktuális termálfürdőben, így az átlagos értékek meghatározásánál, csak az Aqua Barbara által nyújtott szolgáltatások igénybe vevők véleményét vettem alapul, vagyis a 12 fő által adott válaszok alapján vizsgáltam. A válaszok alapján:

- a fizikai környezet: 3,00-as átlagot szerzett,
- a szolgáltatások vonatkozásában 2,25-ös minősítést ért el.
- a kiszolgáló személyzet: szintén 2,25-ös értéket kapott,
- az árak: tekintetében 2,00-es értéket ért el,
- az összbenyomást pedig 2,25-ös átlagot ért el.

A következő elemzett termálfürdő a Szent Grót Termálfürdő – Zalaszentgrót, a kapott válaszokat az alábbi diagram szemlélteti:



12.ábra: Szent Grót Termálfürdő - Zalaszentgrót értékelése

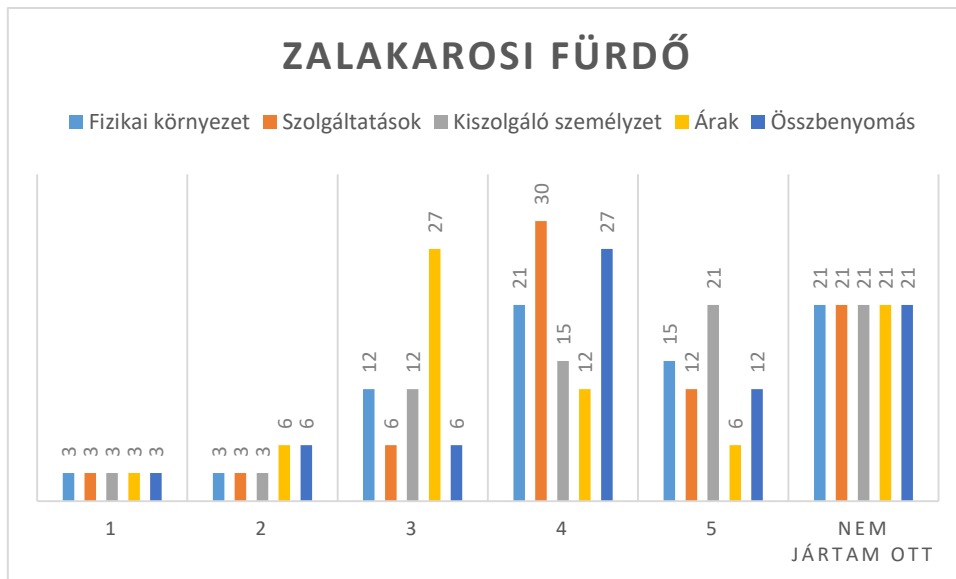
Forrás: Saját szerkesztés

Ennél a helyszínnél a vizsgált minta alapján 12 fő járt már és 63 fő nem járt még. A vizsgált paraméterek átlagértékei az alábbiak szerint alakultak:

- a fizikai környezet: 2,50-es átlagot ért el,
- a szolgáltatások vonatkozásában szintén 2,50-es értéket produkált.
- a kiszolgáló személyzet: 3,25-ös értéket kapott,
- az árak: tekintetében 2,00-es értéket ért el,
- az összbenyomást pedig 2,25-re értékelték.

A soron következő elemzett termálfürdő, a Zalakarosi Fürdő, a kapott eredményeket az alábbi diagram szemlélteti:





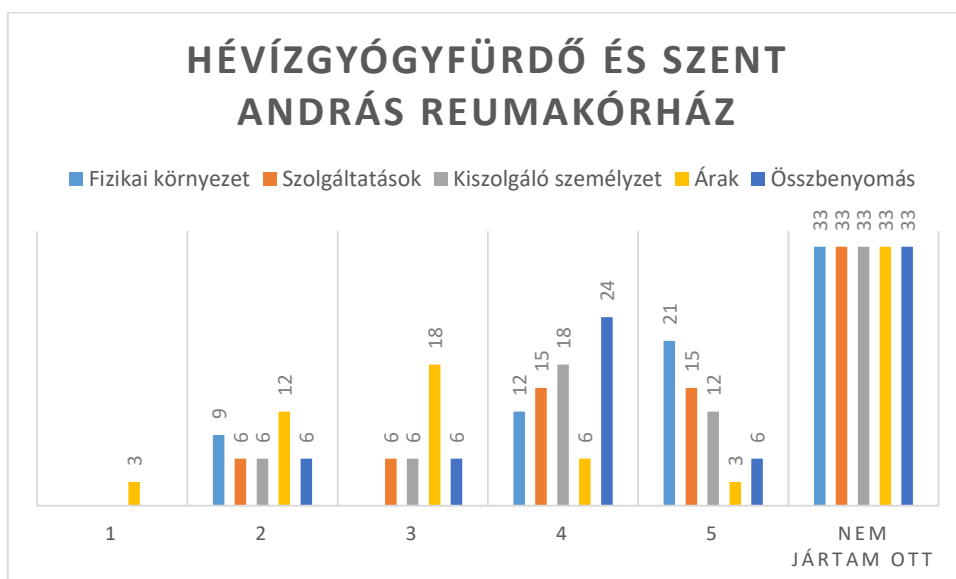
13.ábra: Zalakarosi Fürdő értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

Ennél a fürdőhelynél a megkérdezettek közül 54 fő már igénybe vette a szolgáltatásait, míg 21 fő nem. A válaszadók véleménye alapján az alábbi eredmények születtek:

- a fizikai környezet: 3,78-as minősítést ért el,
- a szolgáltatások tekintetében 3,83-as átlagérték született.
- a kiszolgáló személyzet: 3,89-es értéket realizált,
- az árak: tekintetében 3,22-es átlagot ért el,
- az összbenyomást pedig 3,72-re értékelték.

A következő elemzett helyszín a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház.



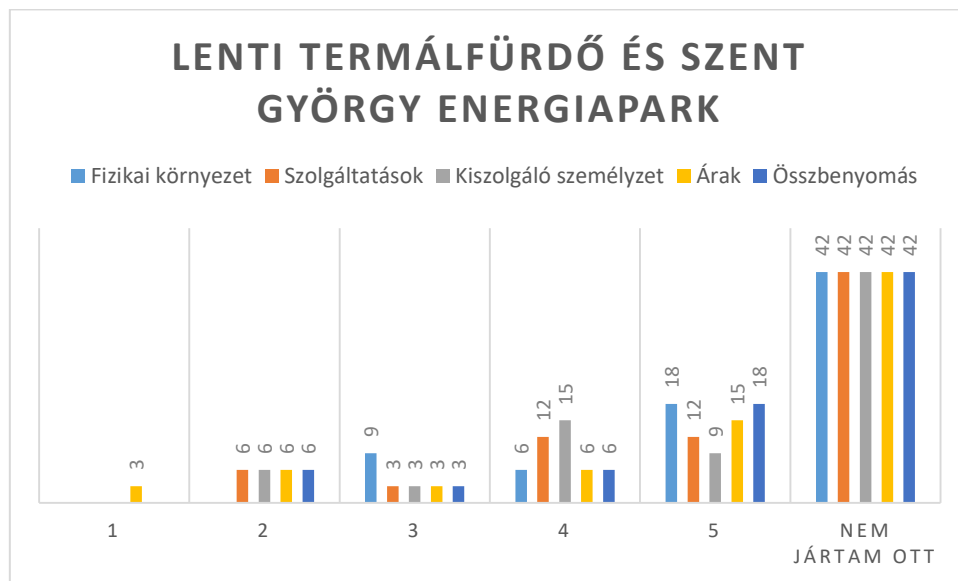
14.ábra: Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti táblázat alapján kiderül, hogy a megkérdezett személyek közül 42 fő már igénybe vette Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház szolgáltatásait, míg 33 fő még nem. Ezek alapján az alábbi értékek alakultak ki a vizsgált ismérvek mentén:

- a fizikai környezet tekintetében: 4,07-es értéket ért el,
- a szolgáltatások tekintetében 3,93-as átlagérték született.
- a kiszolgáló személyzet: minősítése 3,86-os értéket mutat,
- az árak: tekintetében 2,86-os értéket mutat, míg
- az összbenyomást 3,71-es minősítést ér el.

A soron következő vizsgált fürdőhely, a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark.



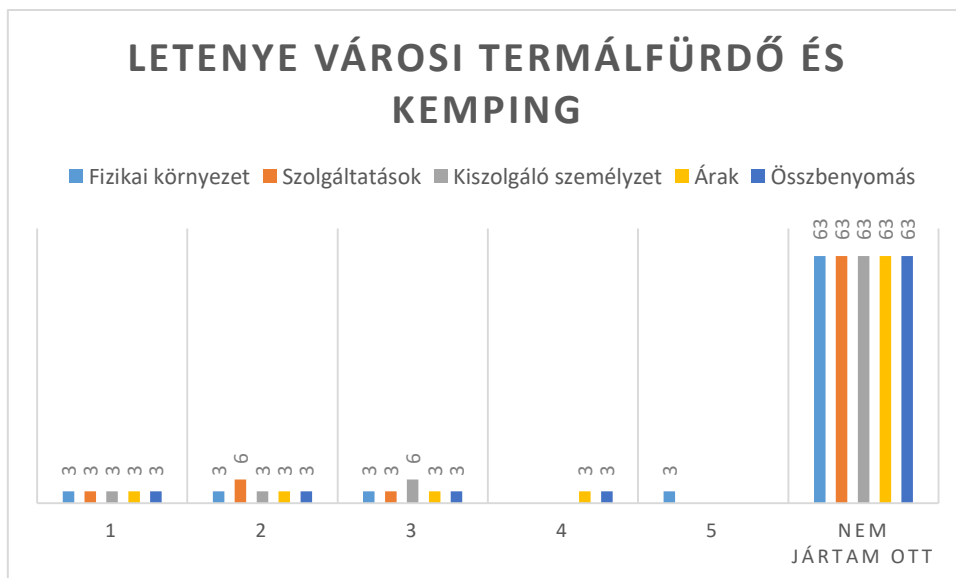
15.ábra: Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti fürdőhelyen a megkérdezettek közül már 33 fő járt már ott, míg 42 fő még nem. A vizsgált paraméterek az alábbi eredményeket mutatják:

- a fizikai környezet tekintetében 4,27-es minősítést ért el,
- a szolgáltatások vonatkozásában az érték 3,91 lett,
- a kiszolgáló személyzet esetében: 3,82-es átlagérték született,
- az árak esetében 3,73-as átlagot ért el, míg
- az összbenyomást 4,09-re értékelték.

A következő vizsgált helyszín a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping, melynek adatait az alábbi diagram szemlélteti:



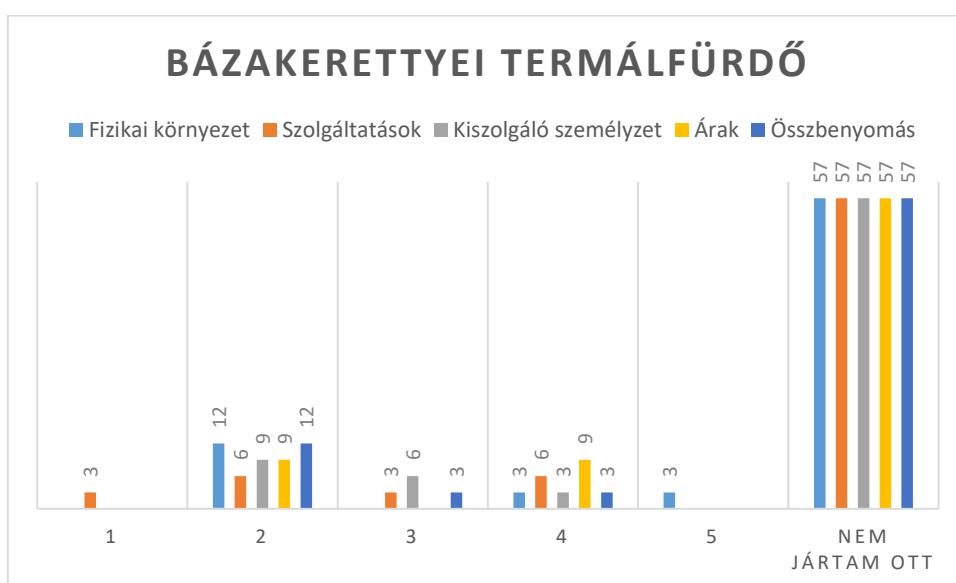
16.ábra: Letenye Városi Termálfürdő és Kemping értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók közül 12 fő járt már az adott fürdőhelyen, míg 63 személy még nem. A minősítések alapján a vizsgált paraméterek vonatkozásában az alábbi átlagok jöttek ki:

- a fizikai környezet: 2,75-ös minősítést ért el,
- a szolgáltatások tekintetében 2,00-es átlagérték született.
- a kiszolgáló személyzetet átlagosan 2,25-re értékelték,
- az árak: vonatkozásában 2,50-es átlagot ért el,
- az összbenyomást pedig 2,50-re értékelték

A kérdőíves kutatásomban a következő elemzett helyszín a Bázakerettyei Termálfürdő volt. A minősítésére adott válaszok az alábbiak szerint oszlottak meg:

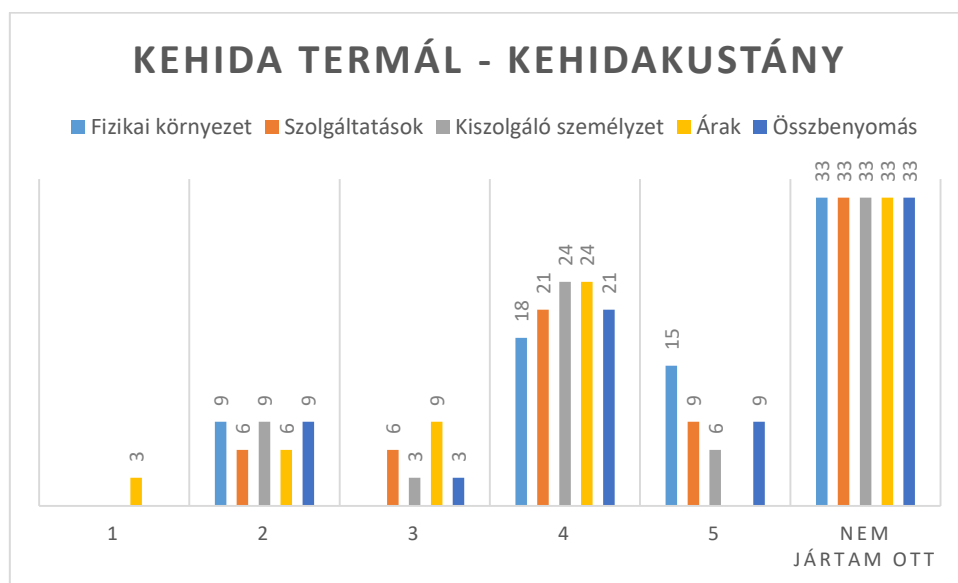


17.ábra: Bázakerettyei Termálfürdő értékelése. Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezettek körében 57 fő még nem vette igénybe a szolgáltatásokat, míg 18 személy már igen. Az ő véleményük alapján az alábbi eredmények alakultak ki:

- a fizikai környezetet 2,83-as átlagra értékelték,
- a szolgáltatások esetében 2,67-es átlagérték született.
- a kiszolgáló személyzet vonatkozásában szintén 2,67-es érték jött ki,
- az árak tekintetében 3,00-as átlagot realizált,
- az összbenyomást pedig 2,50-re értékelték.

Az elemzett termálfürdők sorában az utolsó előtti helyszínen, amelyet vizsgáltam a Kehida Termál- Kehidakustány volt. Ennek vonatkozásában kapott eredmények az alábbiak szerint alakultak:



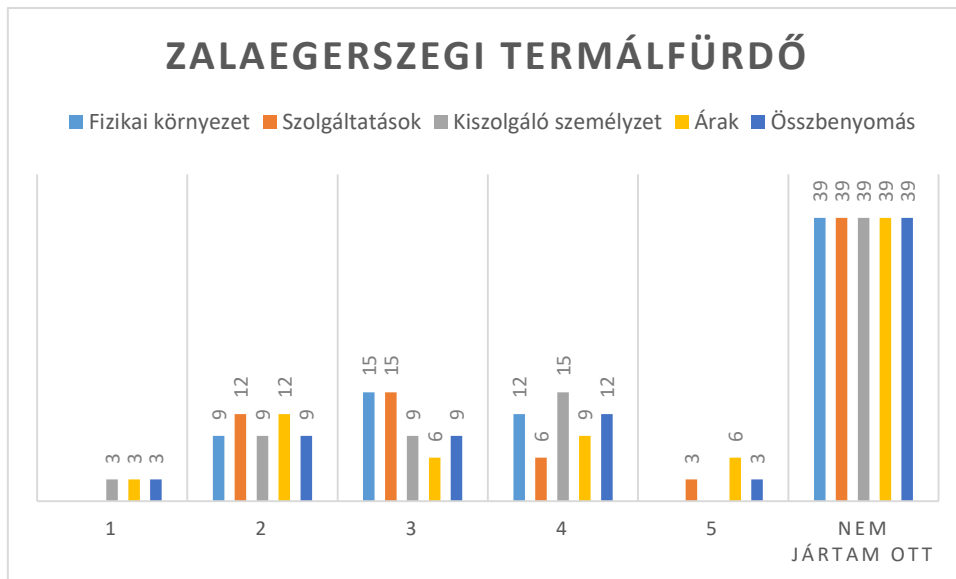
18.ábra: Kehida Termál- Kehidakustány értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók közül 33 fő még nem járt az adott fürdőhelyen, míg 42 személy már igénybe vette a szolgáltatásait. Az ő minősítéseik alapján az alábbi eredmények alakultak ki:

- a fizikai környezet vonatkozásában 3,93-as átlagos érték született,
- a szolgáltatások tekintetében 3,79-es minősítést kapott a fürdőhely,
- a kiszolgáló személyzet vonatkozásában szintén 3,64-es érték jött ki,
- az árak esetében 3,29-es átlagot realizált,
- az összbenyomást pedig 3,71-re minősítették.

A kérdőíves kutatásom sorrendjében az utolsó vizsgált termálfürdő a Zalaegerszeg Termálfürdő volt, melynek bírálata az alábbiak szerint alakult:



19.ábra: Zalaegerszeg Termálfürdő értékelése

Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezett válaszadók közül 39 fő még nem járt Zalaegerszegen a Termálfürdőben, míg 36 személy már igénybe vette a szolgáltatásait. A válaszaik alapján az alábbi eredmények születtek az átlagok tekintetében:

- a fizikai környezet esetében 3,08-re értékelték átlagosan az adott helyszínt,
- a szolgáltatások vonatkozásában 3,00-as minősítést kapott a fürdőhely,
- a kiszolgáló személyzet tekintetében szintén 3,00-as érték jött ki,
- az árak esetében 3,08-as átlagot szerzett, míg
- az összbenyomást szintén 3,08-re értékelték.

### A vizsgált termálfürdők összehasonlítása a különböző elemzési paraméterek függvényében

A kérdőíves kutatásomban vizsgált 9 Zala megyei termálfürdő vonatkozásában, hogy jobban megismerhessük, és könnyebben összehasonlíthassuk a kapott eredményeket, az összes vizsgálati ismérvi eredményeit egy táblázatba rendeztem, ezt mutatja be a következő táblázat:

Termálfürdő	Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló	Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót	Zalakarosi Fürdő	Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház	Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark	Letenye Városi Termálfürdő és Kemping	Bázakerettyei Termálfürdő	Kehida Termál - Kehidakustány	Zalaegerszeg Termálfürdő
Vizsgálat ismérvei	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok	Átlagok
Fizikai környezet	3,00	2,50	3,78	4,07	<b>4,27</b>	2,75	2,83	3,93	3,08
Szolgáltatások	2,25	2,50	3,83	<b>3,93</b>	3,91	2,00	2,67	3,79	3,00
Kiszolgáló személyzet	2,25	3,25	<b>3,89</b>	3,86	3,82	2,25	2,67	3,64	3,00
Árak	2,00	2,00	3,22	2,86	<b>3,73</b>	2,50	3,00	<b>3,29</b>	3,08
Összbenyomás	2,25	2,25	3,72	3,71	<b>4,09</b>	2,50	2,50	3,71	3,08

5. táblázat: A vizsgált termálfürdők összehasonlítása a vizsgált kritériumok mentén

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti táblázat az összes általam vizsgált Zala megyei termálfürdő, kérdőíves kutatásommal elemzett ismérveinek átlag eredményeit mutatja be. Minden ismérv esetében az első három helyezett értéket jelöltem, mindig világosabb zöld háttérszínnel. A vizsgált paraméterek vonatkozásában megállapíthatjuk, hogy:

A fizikai környezetet a válaszadók a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark vonatkozásában találták a legszebbnek, 4,27-es átlagot ért el. Ezt követte 4,07-es értékkel a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, majd a harmadik helyezést 3,93-as átlaggal a Kehida Termál – Kehidakustány érte el. Ebben a témakörben a legkisebb értéket a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót érte el.

Az adott fürdőhelyeken nyújtott szolgáltatások minőségére vonatkozó szempont átlagértékei alapján a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház kapta a legjobb minősítést, vagyis 3,93-as eredményt, ezt követte 3,91-el a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark. Harmadikként pedig a Zalakarosi Fürdő következett 3,83-as átlaggal. A legrosszabb minősítést, azaz 2,00 értéket pedig a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping szerezte meg.

A következő vizsgálati tényező, a kiszolgáló személyzet viselkedésére és hozzáállására vonatkozott. Itt a legjobb eredményt a Zalakarosi Fürdő érte el 3,89-es átlaggal, majd őt követte a sorban 3,86-os értékkel a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház. A harmadik legjobb eredményt a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark érte el, 3,82-vel. Meg kell említeni, hogy a harmadik helyezett és a Kehida Termál – Kehidakustány átlaga vonatkozásában is nagyon közeli eredmény született, itt az érték 3,64. A legrosszabb minősítéseket 2,25-ös értékkel ebben a témakörben az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló, valamint a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping érte el.

Az árak minősítése alapján a legjobb helyezést 3,73-as értékkel a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark nyerte el. Az átlagok rangsorában a második helyezett 3,29-es átlaggal a Kehida Termál – Kehidakustány, míg a harmadik pedig a Zalakarosi Fürdő 3,22-vel. A legrosszabb eredményt 2,00-2,00 átlagokkal az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló és a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót érték el.

Az utolsó vizsgált paraméterem az összbenyomás volt. Ez alapján a legjobb eredményt a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark érte el 4,09-es átlaggal. Őt követi a Zalakarosi Fürdő 3,72-es átlaggal. A harmadik helyen pedig holtverseny alakult ki: Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, valamint Kehida Termál – Kehidakustány egyaránt 3,71-3,71-es átlagokat értek el. Összbenyomás szempontjából a leggyengébb átlagokkal, 2,25-ös értéket ért el az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló és a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót.

Ezen eredmények alapján, az előzetes feltételezéseimet igazoltnak vélem, hiszen a begyűjtött szekunder adatok, valamint az általam végzett korábbi fejezetben taglalt összehasonlítás függvényében, továbbá személyes tapasztalataim alapján is a négy legjobb eredményt elért fürdőt (Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark, Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, Zalakarosi Fürdő, valamint a Kehida Termál – Kehidakustány) gondoltam a legkiemelkedőbbnek.

Kérdőíves kutatásom legutolsó kérdése egy nyitott kérdés volt, mellyel azt kívántam felmérni, hogy a válaszadók véleménye alapján milyen fejlesztési javaslatokat fogalmaznának meg, adott esetben milyen egyéb szolgáltatásokkal bővítenék az egyes helyek már meglévő portfólióját.

Erre az alábbi alternatívák érkeztek válaszként:

- Szaunavilág bővítése
- Tisztább környezet, hiányzó csempék pótlása
- Árat csökkentenék

A korábbi összehasonlító elemzésem alapján megállapítottam, hogy változatos árfekvésű és szolgáltatás portfóliójú termálfürdők találhatóak Zala megyében. Sok helyen van szauna is, mint kikapcsolódási lehetőség, bár ezek mérete az adott fürdők méretével összhangban van, vagyis a kisebb fürdőhelyeken kisebb a szaunarészleg, így bizonyos esetekben ezek bővítése is egy fejlesztési opció lehet. A tisztaság és a hiányzó burkolatok kiküszöbölése szintén nagyon hasznos fejlesztési javaslat, mert a szolgáltatások tekintetében az a környezet, ahol a fogyasztó jelen van, és a szolgáltatás megtörténik, fontos, hogy kellemes környezetet, harmóniát és jelen szolgáltatás jellegéből adódóan feltöltődést és kikapcsolódást nyújtson az emberek számára. Bizonyos esetekben az árcsökkentés is felmerült a válaszadóknál, bár itt azért kiemelném a jelenlegi gazdasági helyzetben ez nem feltétlenül könnyen megoldható dolognak tűnik, bár egy-egy jó akcióval, vagy épp hűségkedvezményekkel, akár még ez is megvalósítható, sőt ezen keresztül akár új szegmensek elérése is.

### **7.2.3. Kérdőíves kutatás eredményeinek összegzése**

A hölgyek alapvetően aktívabbak voltak a kérdőívem kitöltésében.

A megkérdezettek alapvetően a 20-59 év közötti korosztályok képviselői, a mintámban a legnagyobb számban a 20-29 év közöttiek szerepeltek.

A válaszadók közel kétharmada városi lakos volt a kutatásomban.

A kérdőív kitöltők, több mint fele, 52%-a Zala megyei lakos volt, de a válaszadók között szerepeltek Jász-Nagykun-Szolnok megyei, Pest megyei, valamint Veszprém megyei válaszadók, 8-8%-kal. Ezeken felül Baranya megyéből, Csongrád-Csanád megyéből, a Fejér megyéből, Hajdú-Bihar megyéből, Heves megyéből, és Pestről szintén érkezett kitöltés, mely 4-4%-ot tett ki.

A megkérdezettek legmagasabb iskolai végzettsége szempontjából leginkább egyetemi végzettséggel rendelkeztek, összesen 60%-uk, míg 32%-uk főiskolai képesítéssel, és a válaszadók 8%-a pedig szakközépiskolában végzett.

A gyógyvíz és termásvíz közti különbség vizsgálata során, a kérdőív kitöltők 84%-a tudta helyesen, hogy a kettő fogalom nem szinonima.

A termálfürdők ismertségének felmérésére vonatkozó kérdés eredményeinél érdekesnek bizonyult, hogy nem volt olyan az általam vizsgált termálfürdők között, amiről egyáltalán ne hallottak volna. A legismertebb a Zalakarosi Fürdő volt, erről a teljes minta, vagyis a 100%, a 75 fő hallott már. Ismertségben követte a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, erről 72 fő hallott, vagyis 96%-uk. A harmadik legismertebb fürdőhely a kutatási eredményeim alapján a Kehida Termál – Kehidakustány volt, erről összesen 69 fő, vagyis 92 %-uk hallott már. Meglepő módon a Zalaegerszeg Termálfürdőt 60 fő, azaz a válaszadók 80%-a ismerte már, míg a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiaparkról csak kevesebben egész pontosan 54 fő, azaz 72%. Előzetes elvárásaim alapján a kisebb termálfürdők következtek az ismertség rangsorában a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrótról, 60 % hallott már róla, vagyis a megkérdezettek közül 45 fő. Az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló esetében az arány fordított, mint a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót esetében, vagyis 30 fő hallott róla, vagyis a megkérdezettek 40 %-a. Az utolsó előtti helyen a Bázakerettyei Termálfürdő, végzett, míg Letenye Városi Termálfürdő és Kemping az utolsó lett az ismertségben.

A vizsgált termálfürdők vonatkozásában megfigyelhető, hogy az adott helyszínek szolgáltatásait kevesebben vették igénybe, mint amennyien a korábbi kérdés alapján hallottak róluk. Összesen három termálfürdő esetében igaz az a tendencia, hogy többen vették igénybe a szolgáltatásait, mint ahányan nem. Ez a Zalakarosi fürdő, ahol a válaszadók közül 54 fő járt már ott, azaz 72%-uk, míg a másik ilyen helyszín a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház volt, ahol a megkérdezettek közül 42 fő vette igénybe már a szolgáltatásait, azaz a válaszadók 56%-a, továbbá a Kehida Termál – Kehidakustány, ahol szintén 42 fő járt már a megkérdezettek közül, vagyis a kutatásom teljes mintájának 56%-a. A sorrendben a Zalaegerszeg Termálfürdő következik, ahol a válaszadók 48%-a már járt, vagyis 36 fő. Ezt



követi a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark 44%-os szolgáltatás igénybevétellel, ami jelen kutatásban 33 főt jelent. A sorrendet tekintve a Bázakerettyei Termálfürdő következik, ahol a válaszadók közül 18 fő, vagyis 24%-uk járt már. A sor végén pedig Letenye Városi Termálfürdő és Kemping, a Szent Grót Termálfürdő – Zalaszentgrót, valamint az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló szerepel 12-12 fő igénybevevővel, ami a teljes mintám 16-16%-át tette ki.

Szakedolgozatom témáját szolgáltató Zala megyei termálfürdők összehasonlítását tekintve, a vizsgálat kritériumainak a válaszadók által történő minősítés alapján, az alábbi eredmények születtek:

A fizikai környezetet a válaszadók a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark vonatkozásában találták a legszebbnek, 4,27-es átlagot ért el. Ezt követte 4,07-es értékkel a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, majd a harmadik helyezést 3,93-as átlaggal a Kehida Termál – Kehidakustány érte el. A legalacsonyabb értéket a Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót érte el.

Az adott fürdőhelyeken nyújtott szolgáltatások minőségére vonatkozóan a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház kapta a legjobb minősítést, vagyis 3,93-as eredményt, ezt követte 3,91-el a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark. Harmadikként pedig a Zalakarosi Fürdő következett 3,83-as átlaggal. A legrosszabb minősítést, azaz 2,00 értéket pedig a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping érte el.

A következő vizsgálati tényező, a kiszolgáló személyzet viselkedésére és hozzáállására vonatkozott. Itt a legjobb eredményt a Zalakarosi Fürdő érte el 3,89-es átlaggal, majd öt követte a sorban 3,86-os értékkel a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház. A harmadik legjobb eredményt a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark érte el, 3,82-vel. Meg kell említeni, hogy a harmadik helyezett és a Kehida Termál – Kehidakustány átlaga vonatkozásában is nagyon közeli eredmény született, itt az érték 3,64. A legrosszabb minősítéseket 2,25-ös értékkel ebben a témakörben az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló, valamint a Letenye Városi Termálfürdő és Kemping érte el.

Az árak minősítése alapján a legjobb szolgáltató 3,73-as értékkel a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark lett. Az átlagok rangsorában a második helyezett 3,29-es átlaggal a Kehida Termál – Kehidakustány, míg a harmadik pedig a Zalakarosi Fürdő 3,22-vel. A legrosszabb eredményt 2,00-2,00 átlagokkal az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló és a Szent Grót Termálfürdő – Zalaszentgrót érték el.

Az utolsó vizsgált paraméterem az összbenyomás volt. Ez alapján a legjobb eredményt a a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark érte el 4,09-es átlaggal. Őt követi a

Zalakarosi Fürdő 3,72-es átlaggal. A harmadik helyen pedig holtverseny alakult ki: Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, valamint Kehida Termál – Kehidakustány egyaránt 3,71-3,71-es átlagokat értek el. Összbenyomás szempontjából a leggyengébb átlagokkal, 2,25-ös értéket ért el az Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló és a Szent Grót Termálfürdő – Zalaszentgrót.

## **8. Kutatási kérdések válaszai – Hipotézisek vizsgálata**

Dolgozatom elkészítése során az alábbi kutatási kérdések voltak a fő kiinduló pontjaim:

- Az emberek tudják-e mi a különbség a gyógyvíz és a termálvíz között?
- Melyek a legnépszerűbb termálfürdők kutatásom alapján?
- Mely termálfürdő megítélése a legjobb a vizsgált alanyok közül?
- Melyek a különböző csoportok elvárásai egy-egy termálfürdő kapcsán?

Ezekhez kapcsolódóan az alábbi felvetéseket fogalmaztam meg:

- Az emberek jelentős része szinonimaként tekint a termál- és gyógyvíz fogalmára.
- A nagyobb városok termálfürdői, úgymint Hévíz, Zalakaros a legnépszerűbbek és a legismertebbek a megkérdezettek körében.
- Fontosak az emberek számára a termálfürdők nyújtotta szolgáltatások tekintetében a szolgáltatás specifikumos tényezők, úgymint maga a folyamat, a tárgyi környezet, az alkalmazottak, a kapott élmények.
- Korcsoportonként (fiatalok – középkorúak és idősek körében) eltérő a vélemény, hogy kik, és mely tényezőket ítélik fontosnak a jó szolgáltatás ismérveként.

A kérdőíves kutatásom eredményei alapján megállapítható, hogy a megkérdezett emberek jelentős hányada (63 fő, 84%) helyesen tudta, hogy a termálvíz és gyógyvíz fogalma nem szinonima, vagyis eltér egymástól a kettő fogalom.

A legnépszerűbb termálfürdők, kutatásom alapján, valóban a nagyobb és ismertebb Zala megyei termálfürdők, vagyis a Zalakarosi Fürdő, a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark, valamint a Kehida Termál – Kehidakustány.

A vizsgálatom tárgyát képező fürdőhelyek szolgáltatási palettája széleskörű, jellemzően egy-egy helyszínen több korcsoport igényeit ki szeretnék elégíteni.

Jelen kutatási mintám alapján sajnos az eredeti tervem nem jött össze, nem tudtam az előre meghatározott sávos korcsoportok mindegyikébe válaszadókat elérni, így a korcsoportok

igényeinek összehasonlítását nem tudtam elvégezni jelen kutatás keretében, téves következtetések levonását pedig inkább mellőzni kívántam.

Kérdőíves kutatásom alapján a vizsgált Zala megyei termálfürdők ismérvek alapján történő átlagolása és összehasonlításának eredményei alapján az előzetes feltételezéseimet igazoltnak vélem, hiszen a begyűjtött szekunder adatok, valamint az általam végzett korábbi fejezetben taglalt összehasonlítás függvényében, továbbá személyes tapasztalataim alapján is a négy legjobb eredményt elért fürdőt (Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark, Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház, Zalakarosi Fürdő, valamint a Kehida Termál – Kehidakustány) gondoltam a legkiemelkedőbbnek.

## **9.Összegzés – Javaslattétel**

A szakdolgozatom keretében vizsgált termálfürdők tekintetében jól látható, hogy kisebb és nagyobb méretű szolgáltatók egyaránt vannak a piacon.

Kérdőíves kutatásom elvégzése során megállapítható, hogy a hölgyek aktívabbak voltak a kérdőív kitöltésében. Életkor vonatkozásában alapvetően a 20-59 év közötti korosztályok képviselői töltötték ki a kérdőívet, a mintámban a legnagyobb számban a 20-29 év közöttiek szerepeltek.

Lokálpatriótaként örömmel állapítottam meg, hogy a válaszadók, több mint fele, Zala megyei lakos volt, de a válaszadók között szerepeltek Jász-Nagykun-Szolnok megyei, Pest megyei, valamint Veszprém megyei válaszadók, valamint Baranya megyéből, Csongrád-Csanád megyéből, a Fejér megyéből, Hajdú-Bihar megyéből, Heves megyéből, és Pestről is érkezett szintén kitöltés.

A szolgáltatás portfólió tekintetében az élmény-, a wellness-, valamint a különböző gyógykezelési szolgáltatások a jellemzőek, vagyis a wellness turizmus minden kategóriája megtalálható a megye fürdőhelyein.

A vizsgált fürdőhelyek széles piaci szegmens igényeit ki tudják elégíteni. Az információgyűjtéseim alapján örömteli felfedezés volt számomra, hogy Zala megyében számos ár fekvésű termálfürdő létezik, olcsóbb és drágább is, amely lehetővé teszi, hogy a nem túl jó anyagi helyzettel rendelkező személyek is igénybe vehessenek ilyen kikapcsolódási és feltöltődési lehetőségeket.

A víz hőfok nagyon kellemes, valódi termálvíz. Több helyszínen, minősített, gyógyhatással rendelkező gyógyvíz besorolással is rendelkezik, melyek a mozgásszervi betegségektől

kezdve, a nőgyógyászati problémákon át, a testi – lelki feltöltődésig mindenre jótékony hatást gyakorolhatnak. Fontos azonban kiemelni, hogy a gyógyvízzel rendelkező helyszíneken, sok esetben nem mindegy mennyi időt töltünk a vízben, mert a hirtelen túl sok idő eltöltése, akár ártalmas is lehet. Továbbá, ha valaki krónikus betegségekkel, küzd előtte tájékozódnia szükséges, hogy javasolják e számára az adott gyógyvíz igénybevételét.

A nyitva tartásuk tekintetében is változatosak az elemzett fürdőhelyek, hiszen sok helyszín egész évben elérhető a nagyközönség előtt, míg néhány kisebb csak a nyári hónapokban szezonálisan.

Számos speciális és egyedi információt megtudtam a vizsgált termálfürdők vonatkozásában, melyek igazán nagy büszkeségre adnak okot Zala megyének, illetve az adott településeknek.

A kisebb fürdőhelyek varázsaként, a kisebb tömeget is megemlíteném, valamint a természetközelsége, akár a kempingezési lehetőség is lehetővé teszi, hogy többfajta fogyasztói kör igényeit kielégítsék.

Jelen kutatási mintám alapján sajnos az eredeti tervem nem valósult meg, mert nem tudtam az előre meghatározott sávos korcsoportok mindegyikében válaszadókat elérni, így a korcsoportok igényeinek összehasonlítását nem tudtam elvégezni jelen kutatás keretében, téves következtetések levonását pedig inkább mellőzni kívántam.

A belépőjegyek árainak tekintetében is változatosak az árfekvések, értelemszerűen a komplexebb és több szolgáltatást nyújtó helyszínek belépőjegyei drágábbak. Számos termálfürdónél, jelentős akciók, akciós szolgáltatás csomagok, vagy épp kedvezmények érhetőek el, például a helyi lakosoknak is. Továbbá a nyitási idő megosztásával, vagyis, akár pár órás jegy vásárlása esetén, vagy épp a zárás előtt pár órával szintén lehet kedvezményeket elérni az érdeklődőknek. Alapvetően tömegszolgáltatásnak is mondhatjuk, de sok olyan elem van a szolgáltatási portfóliókban, melyekkel akár mégis egyénre szabható a szolgáltatás, gondoljunk csak a gyógykezelésekre.

Meglepődve tapasztaltam, hogy a kisebb településeken, vagy a kevésbé ismertnek gondolt termálfürdők esetében is milyen széles szolgáltatási palettával, saját alapos bemutatást szolgáló honlappal rendelkeznek.

Az egyes fürdőhelyek tekintetében megfigyelhetjük, hogy számos szolgáltatást nyújtanak, egy-egy helyszínen több korcsoport, adott esetben akár egész családok, pihenési, feltöltődési, vagy épp gyógykezelési ellátását meg kívánják oldani. Változatos színvilág, szolgáltatásportfólió jellemzi a nagyobb fürdőket, de számos kisebb fürdőhely is kategóriájában sok kedvező paraméterrel rendelkezik.

Zala megyében megállapíthatjuk, hogy mindenki találhat az igényeinek, illetve anyagi körülményeinek, vagy épp a kisebb vagy nagyobb vendégszámmal rendelkező helyszínek közül, érdemes kipróbálni ezeket a helyszíneket.

## Hivatkozások

- (2022. 03). Forrás: <https://termalonline.hu/gyogykezelesek/termalviz-gyogyviz-van-kulonbseg>
- Aqua Barbara Termálstrand.* (2022. 03 22). Forrás: <https://www.termalstrand.eu/hu/>
- Éva, S. (2016. 05 21). *Szikra Magazin*. Forrás: <https://365letszikra.hu/lila-tehen-effektus-seth-godin-kiemelkedo-otlet/>
- Heidrich, B. (2006). *Szolgáltatás menedzsment*. Budapest: Human Telex Consulting.
- Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház.* (2022. 03 22). Forrás: <https://www.spaheviz.hu/>
- KJELL, G., & PERVEZ, G. (2016). *Kutatásmódszertan az üzleti tanulmányokban*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Kovács, K. (2017). *Kutatási és publikálási kézikönyv nem csak közgazdászoknak*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Krisztina, K. Z.-K. (2014). *Szolgáltatásmarketing és -menedzsment*. Budapest: Alinea Kiadó.
- Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark.* (2022. 03 22). Forrás: <https://lentifurdo.hu>
- Magyarország termálfürdői lekeresés.* (2022. 03 22). Forrás: <http://www.termalportal.hu/tipusok/12>
- Marketingblogger.* (2022. 04. 06.). Forrás: <https://marketingblogger.hu/marketing-mix/>
- MeRSZ.hu.* (2022.. 04 04). Forrás: Praktikus tanácsok a kérdőíves kutatás módszeréhez: <https://mersz.hu/blog/kerdoives-kutatas/>
- Papp, I. (2017). *Szolgáltatási menedzsment*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Papp, I. (2022. 04 27). *Szolgáltatási menedzsment*, Akadémia Kiadó. Forrás: [https://mersz.hu/hivatkozas/dj249szm\\_7\\_p1#dj249szm\\_7\\_p1](https://mersz.hu/hivatkozas/dj249szm_7_p1#dj249szm_7_p1)
- Reketye, G. (2018). *Értéktéremelés 4.0*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Reketye, G., & Hetesi, E. (2017). *Kínálatmenedzsment*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Seth, G. (2020.). *Na, ez az már marketing!* Budapest: HVG Könyvek.
- Szent Grót Termálfürdő .* (2022. 03 22). Forrás: <https://szentgrotfurdo.hu/>
- termalfurdo.hu.* (2022. 03 22). Forrás: Termálvíz fogalma: <https://www.termalfurdo.hu/tudastar/fogalomtar/termalviz-3>
- termalfurdo.hu.* (2022. 03 22). Forrás: Fürdőkben kezelt betegségek csoportosítása: <https://www.termalfurdo.hu/tudastar/fogalomtar/furdokban-kezelt-betegsegek-csoportositasa-6>
- Termálfürdő.hu.* (2022. 03 22). Forrás: <https://www.termalfurdo.hu/furdo/zalakarosi-furdo-39>
- TERMALONLINE.HU. (2017. 04 02). *Termál Online*. Forrás: <https://termalonline.hu/termal-hirek/ket-het-alatt-ujra-lehetne-nyitni-gelsei-termalfurdot>

TERMALPORTAL - KEHIDA. (2022. 03 22). Forrás:

[http://www.termalportal.hu/profil/kehida\\_termal\\_gyogy\\_\\_es\\_elmenyfurdo-2032](http://www.termalportal.hu/profil/kehida_termal_gyogy__es_elmenyfurdo-2032)

TERMALPORTAL. (2022. 03 22). Forrás: [http://www.termalportal.hu/profil/zalakarosi\\_furdo-2016](http://www.termalportal.hu/profil/zalakarosi_furdo-2016)

Veres, Z. (2021). *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Budapest: Akadémia Kiadó.

Zoltán, V. (2001). *Szolgáltatás-marketing*. Budapest: Műszaki Kiadó.

### **Felhasznált szakirodalom és források**

Veres Zoltán [2001]: Szolgáltatás-marketing. Műszaki Könyvkiadó, Budapest

Kenesei Zsófia – Kolos Krisztina [2014]: Szolgáltatás-marketing és – menedzsment, Alinea Kiadó, Budapest

Veres Zoltán [2021]: A szolgáltatásmarketing alapkönyve, Akadémia Kiadó, Budapest

Papp Ilona [2017]: Szolgáltatási menedzsment, Akadémia Kiadó, Budapest

Rekettye Gábor [2018]: Értékteremtés 4.0, Akadémia Kiadó, Budapest

Rekettye Gábor, Hetesi Erzsébet [2017]: Kínálatmenedzsment, Akadémia Kiadó, Budapest

Heidrich Balázs [2006]: Szolgáltatás menedzsment, Human Telex Consulting, Budapest

SETH GODIN [2020]: Na, ez már marketing!, Budapest, HVG könyvek

Majoros Pál [2004]: A kutatómódszertan alapjai, Perfekt Kiadó, Budapest

KJELL GRØNHAUG, PERVEZ GHOURI [2016]: Kutatómódszertan az üzleti tudományokban, Akadémia Kiadó, Budapest

Kovács Kármén [2017]: Kutatási és publikálási kézikönyv nem csak közgazdászoknak, Akadémia Kiadó, Budapest

<https://marketingblogger.hu/szolgaltatasmarketing/> (letöltés dátuma: 2022. április 4.)

[https://marketingblogger.hu/kvantitativ-](https://marketingblogger.hu/kvantitativ-kutatas/#:~:text=Kvantitat%C3%ADv%20jelent%C3%A9se%20A%20kvalitat%C3%ADv%20kutat%C3%A1s%20%C3%A9s%20a%20kvantitat%C3%ADv,kutat%C3%A1s%20a%20mennyis%C3%A9gi%20%28quantity%29%20k%C3%A9rd%C3%A9sekre%20keresi%20a%20v%C3%A1laszt.)

[kutatas/#:~:text=Kvantitat%C3%ADv%20jelent%C3%A9se%20A%20kvalitat%C3%ADv%20kutat%C3%A1s%20%C3%A9s%20a%20kvantitat%C3%ADv,kutat%C3%A1s%20a%20mennyis%C3%A9gi%20%28quantity%29%20k%C3%A9rd%C3%A9sekre%20keresi%20a%20v%C3%A1laszt.](https://marketingblogger.hu/kvantitativ-kutatas/#:~:text=Kvantitat%C3%ADv%20jelent%C3%A9se%20A%20kvalitat%C3%ADv%20kutat%C3%A1s%20%C3%A9s%20a%20kvantitat%C3%ADv,kutat%C3%A1s%20a%20mennyis%C3%A9gi%20%28quantity%29%20k%C3%A9rd%C3%A9sekre%20keresi%20a%20v%C3%A1laszt.) (letöltés dátuma: 2022. április 4.)

<https://mersz.hu/blog/kerdoives-kutatas/> (letöltés dátuma: 2022. április 4.)

<https://www.termalfurdo.hu/tudastar/fogalomtar/termalviz-3> (letöltés:2022. március 22.)

<https://termalonline.hu/gyogykezelesek/termalviz-gyogyviz-van-kulombseg> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/tudastar/fogalomtar/furdokban-kezelt-betegsegek-csoportositasa-6> (letöltés: 2022. március 22.)

<http://www.termalportal.hu/tipusok/12> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://termalonline.hu/termal-hirek/zala-megye-legnepszerubb-termalfurdos-telepulesei-2021-ben> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/aqua\\_barbara\\_termalstrand\\_es\\_camping-2045](http://www.termalportal.hu/profil/aqua_barbara_termalstrand_es_camping-2045) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/szent-groth-termalfurdo-128> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/szent\\_groth\\_termalfurdo-2043](http://www.termalportal.hu/profil/szent_groth_termalfurdo-2043) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://zkf.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/zalakarosi-furdo-39> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/zalakarosi\\_furdo-2016](http://www.termalportal.hu/profil/zalakarosi_furdo-2016) (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/hevizi\\_gyogyto-2010](http://www.termalportal.hu/profil/hevizi_gyogyto-2010) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://lentifurdo.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/lenti\\_termalfurdo-2011](http://www.termalportal.hu/profil/lenti_termalfurdo-2011) (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/lenti\\_termalfurdo\\_es\\_szent\\_gyorgy\\_energiapark-2107](http://www.termalportal.hu/profil/lenti_termalfurdo_es_szent_gyorgy_energiapark-2107) (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/letenyei\\_termalfurdo-2033](http://www.termalportal.hu/profil/letenyei_termalfurdo-2033) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/bazakerettyei-termalfurdo-140> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/bazakerettyei\\_termalfurdo-2024](http://www.termalportal.hu/profil/bazakerettyei_termalfurdo-2024) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/kehida-termal-gyogy-es-elmenyfurdo-66> (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/kehida\\_termal\\_gyogy\\_es\\_elmenyfurdo-2032](http://www.termalportal.hu/profil/kehida_termal_gyogy_es_elmenyfurdo-2032) (letöltés: 2022. március 22.)

[http://www.termalportal.hu/profil/termalfurdo\\_zalaegerszeg-2017](http://www.termalportal.hu/profil/termalfurdo_zalaegerszeg-2017) (letöltés: 2022. március 22.)

<https://termalonline.hu/termal-hirek/ket-het-alatt-ujra-lehetne-nyitni-gelsei-termalfurdot> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalstrand.eu/hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://szentgrothfurdo.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.facebook.com/aquabarbaratermalfurdoeskemping> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.facebook.com/szentgrothtermalfurdo/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.instagram.com/hellozalakaros/> (letöltés: 2022. március 22.)

[https://www.youtube.com/channel/UCWasl9czE0UucIyDGhExs\\_A/featured](https://www.youtube.com/channel/UCWasl9czE0UucIyDGhExs_A/featured) (letöltés: 2022. március 22.)



<https://www.facebook.com/zalakarosifurdo> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.spaheviz.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.facebook.com/H%C3%A9v%C3%ADzi-T%C3%B3f%C3%BCrd%C5%91-261591732549/?ref=bookmarks> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.youtube.com/channel/UCX14uZ1jbugIE3WViQNedOA> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.facebook.com/lentifurdo/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.instagram.com/lentifurdo/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.youtube.com/user/lentitermal> (letöltés: 2022. március 22.)

<http://www.letenye.hu/index.php/hu/turizmus/content-page.html> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/letenyei-strand-es-termalfurdo-190/kapcsolat> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://kehidatermal.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.facebook.com/kehidatermal/> (letöltés: 2022. március 22.)

<http://zalaegerszegitermalfurdo.hu/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://www.termalfurdo.hu/furdo/aqua-barbara-termalstrand-es-kemping-206> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://bazakerettye.hu/hu/galeria/termalfurdo/> (letöltés: 2022. március 22.)

<https://szallas.hu/> (letöltés: 2022. április 26.)

Magyar Turizmus Zrt. Kiadványa: Wellness Turizmus szakmai segédlet turisztikai partnereknek

**MELLÉKLETEK: 1. számú melléklet - Kérdőív**  
**Tisztelt Kérdőív Kitöltő!**

Sulyok Fruzsina Dóra vagyok a Pannon Egyetem Zalaegerszegi Képzési Központ végzős hallgatója. Diplomamunkámat a Zala megyei termálfürdők szolgáltatásmenedzsment szempontú elemzése címmel készítem. Ehhez kapcsolódóan szeretném a segítségét kérni, az alábbi kérdőív kitöltése csupán pár percet vesz igénybe, de számomra hatalmas segítség lenne a véleménye.

Köszönöm szíves segítségét!

Tisztelettel:

Sulyok Fruzsina Dóra

---

Neme:

- Nő
- Férfi

Életkora:

- 14-19 év
- 20-29 év
- 30-39 év
- 40-49 év
- 50-59 év
- 60- év

Lakhely:

- Falu
- Község
- Város
- Egyéb:

Kérem jelölje be, melyik megyében él!

- Bács-Kiskun megye
- Baranya megye
- Békés megye
- Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- Csongrád-Csanád megye
- Fejér megye
- Győr-Moson-Sopron megye
- Hajdú-Bihar megye
- Heves megye
- Jász-Nagykun-Szolnok megye
- Komárom-Esztergom megye
- Nógrád megye
- Pest megye
- Somogy megye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
- Tolna megye
- Vas megye
- Veszprém megye
- Zala megye
- Egyéb: .....

Legmagasabb iskolai végzettség

- Általános iskola
- Szakiskola
- Szakközépiskola
- Főiskola
- Egyetem

Ön szerint a termálvíz és gyógyvíz között van e különbség?

- Igen
- Nem

Melyik termálfürdőről hallott? Kérjük, jelölje választát X-el! (Több választ is megjelölhet!)

Termálfürdő	Igen	Nem
Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló		
Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót		
Zalakarosi Fürdő		
Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház		
Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark		
Letenye Városi Termálfürdő és Kemping		
Bázakerettyei Termálfürdő		
Kehida Termál – Kehidakustány		
Zalaegerszeg Termálfürdő		

Mely termálfürdő szolgáltatásait vette igénybe? Kérjük, jelölje választát X-el! (Több választ is megjelölhet!)

Termálfürdő	Igen	Nem
Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló		
Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót		
Zalakarosi Fürdő		
Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház		
Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark		
Letenye Városi Termálfürdő és Kemping		
Bázakerettyei Termálfürdő		
Kehida Termál – Kehidakustány		
Zalaegerszeg Termálfürdő		

Kérem, értékelje az alábbi szempontok szerint 1-5ig (ahol 1 jelenti a nagyon rosszat, míg az 5 nagyon jót) milyen benyomást szerzett az adott termálfürdőről?

	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Aqua Barbara Termálstrand és Kemping – Pusztaszentlászló						
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						

Árak						
Összbenyomás						

Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Zalakarosi Fürdő	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
---	---	---	---	---	---	----------------------

Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Letenye Városi Termálfürdő és Kemping	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Bázakerettyei Termálfürdő	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Kehida Termál - Kehidakustány	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Zalaegerszeg Termálfürdő	1	2	3	4	5	Nem jártam ott
Fizikai környezet						
Szolgáltatások						
Kiszolgáló személyzet						
Árak						
Összbenyomás						

Milyen fejlesztési javaslatokat fogalmazna meg? Milyen szolgáltatásokkal bővítené az egyes helyek portfolióját?

.....

Köszönöm szíves segítségét!

**Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 1.**

Kitöltők neme	Összesen	Megoszlás
Nő	60	80%
Férfi	15	20%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



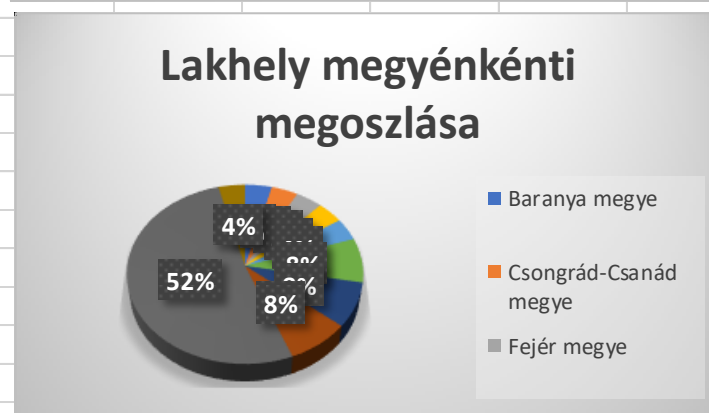
Kitöltők életkora	Összesen	Megoszlás
14-19 év	0	0%
20-29 év	24	32%
30-39 év	21	28%
40-49 év	21	28%
50-59 év	9	12%
60- év	0	0%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



Lakhely	Összesen	Megoszlás
Város	54	72%
Község	9	12%
Falu	12	16%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



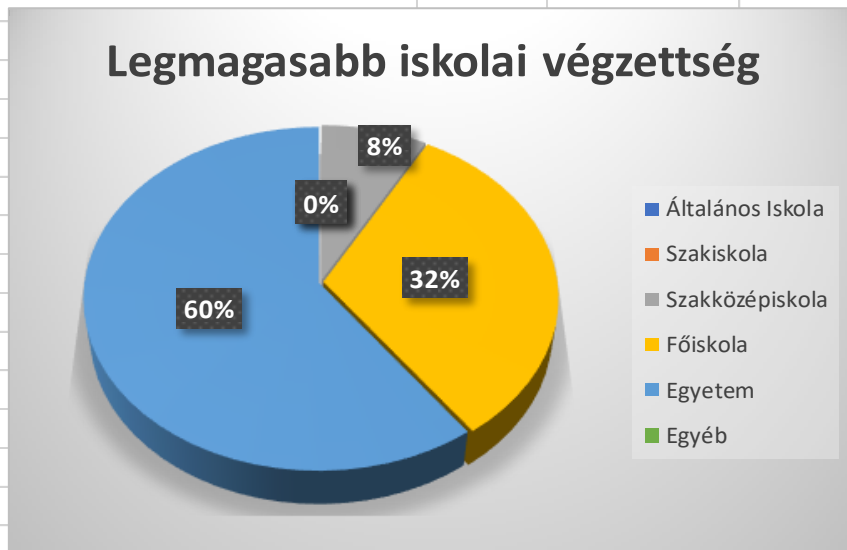
Megyék szerinti	Összesen	Megoszlás
Bács-Kiskun megye	0	0%
Baranya megye	3	4%
Békés megye	0	0%
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	0	0%
Csongrád-Csanád megye	3	4%
Fejér megye	3	4%
Győr-Moson-Sopron megye	0	0%
Hajdú-Bihar megye	3	4%
Heves megye	3	4%
Jász-Nagykun-Szolnok megye	6	8%
Komárom-Esztergom megye	0	0%
Nógrád megye	0	0%
Pest megye	6	8%
Somogy megye	0	0%
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	0	0%
Tolna megye	0	0%
Vas megye	0	0%
Veszprém megye	6	8%
Zala megye	39	52%
Budapest	3	4%
Egyéb	0	0%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>





**Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 2.**

Legmagasabb iskolai végzettség	Összesen	Megoszlás
Általános Iskola	0	0%
Szakiskola	0	0%
Szakközépiskola	6	8%
Főiskola	24	32%
Egyetem	45	60%
Egyéb	0	0%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

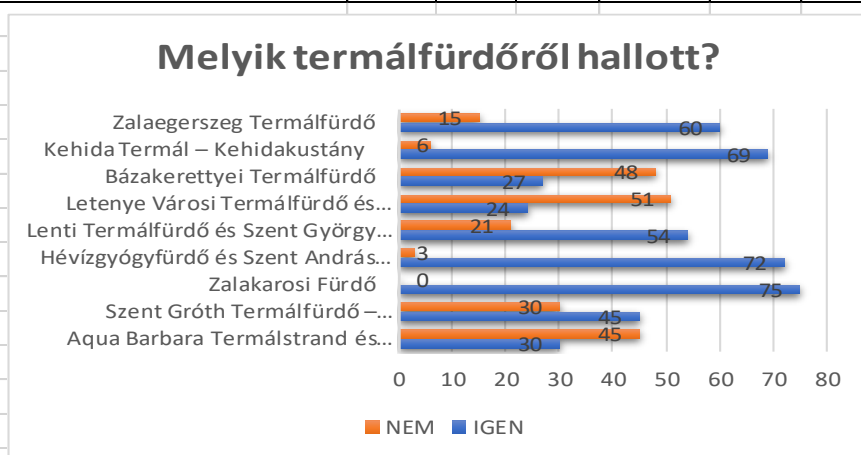


Ön szerint, a termásvíz és a gyógyvíz fogalma ugyanazt jelenti?	Összesen	Megoszlás
Igen	12	16%
Nem	63	84%
<b>Összesen</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



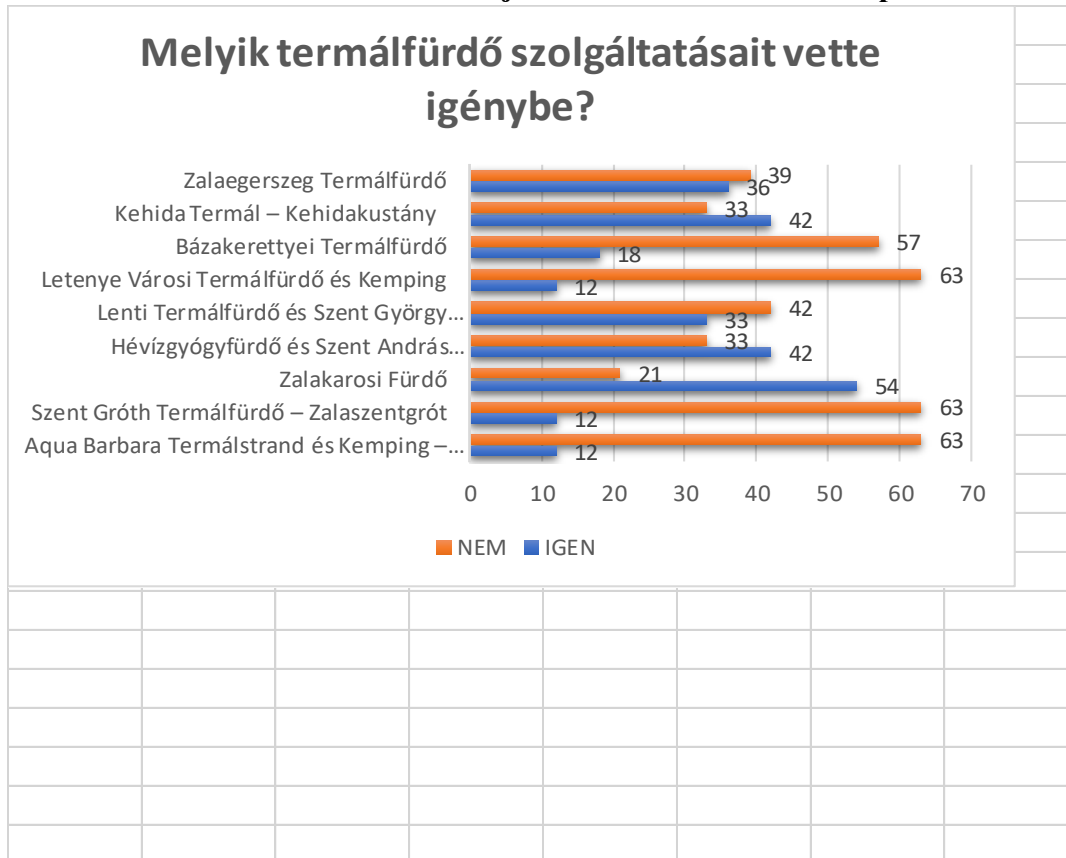
**Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 3.**

Melyik termálfürdőről hallott?	IGEN	NEM	ÖSSZ	IGEN (%)	NEM (%)	ÖSSZ
Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló	30	45	75	40%	60%	100%
Szent Gróth Termálfürdő –	45	30	75	60%	40%	100%
Zalakarosi Fürdő	75	0	75	100%	0%	100%
Hévízgyógyfürdő és Szent András	72	3	75	96%	4%	100%
Lenti Termálfürdő és Szent György	54	21	75	72%	28%	100%
Letenye Városi Termálfürdő és	24	51	75	32%	68%	100%
Bázakerettyei Termálfürdő	27	48	75	36%	64%	100%
Kehida Termál – Kehidakustány	69	6	75	92%	8%	100%
Zalaegerszeg Termálfürdő	60	15	75	80%	20%	100%



Mely termálfürdő szolgáltatásait vette igénybe?	IGEN	NEM	ÖSSZ	IGEN (%)	NEM (%)	ÖSSZ
Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló	12	63	75	16%	84%	100%
Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót	12	63	75	16%	84%	100%
Zalakarosi Fürdő	54	21	75	72%	28%	100%
Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház	42	33	75	56%	44%	100%
Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark	33	42	75	44%	56%	100%
Letenye Városi Termálfürdő és Kemping	12	63	75	16%	84%	100%
Bázakerettyei Termálfürdő	18	57	75	24%	76%	100%
Kehida Termál – Kehidakustány	42	33	75	56%	44%	100%
Zalaegerszeg Termálfürdő	36	39	75	48%	52%	100%

**Melléletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 4.**



**Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 5.**

<b>Aqua Barbara Termálstrand és Kemping –Pusztaszentlászló</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		6	3		3	63	75	3
Szolgáltatások	3	3	6			63	75	2,25
Kiszolgáló személyzet	3	3	6			63	75	2,25
Árak	3	6	3			63	75	2
Összbenyomás	3	6		3		63	75	2,25
<b>Szent Gróth Termálfürdő – Zalaszentgrót</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		6	6			63	75	2,5
Szolgáltatások		6	6			63	75	2,5
Kiszolgáló személyzet			9	3		63	75	3,25
Árak	3	6	3			63	75	2
Összbenyomás		9	3			63	75	2,25
<b>Zalakarosi Fürdő</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem járta</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet	3	3	12	21	15	21	75	3,78
Szolgáltatások	3	3	6	30	12	21	75	3,83
Kiszolgáló személyzet	3	3	12	15	21	21	75	3,89
Árak	3	6	27	12	6	21	75	3,22
Összbenyomás	3	6	6	27	12	21	75	3,72
<b>Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		9		12	21	33	75	4,07
Szolgáltatások		6	6	15	15	33	75	3,93
Kiszolgáló személyzet		6	6	18	12	33	75	3,86
Árak	3	12	18	6	3	33	75	2,86
Összbenyomás		6	6	24	6	33	75	3,71
<b>Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet			9	6	18	42	75	4,27
Szolgáltatások		6	3	12	12	42	75	3,91
Kiszolgáló személyzet		6	3	15	9	42	75	3,82
Árak	3	6	3	6	15	42	75	3,73
Összbenyomás		6	3	6	18	42	75	4,09

**Mellékletek: 2. számú melléklet – Saját kérdőíves kutatáshoz kapcsolódó számítások 6.**

<b>Letenye Városi Termálfürdő és Kemping</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet	3	3	3		3	63	<b>75</b>	2,75
Szolgáltatások	3	6	3			63	<b>75</b>	2,00
Kiszolgáló személyzet	3	3	6			63	<b>75</b>	2,25
Árak	3	3	3	3		63	<b>75</b>	2,50
Összbenyomás	3	3	3	3		63	<b>75</b>	2,50
<b>Bázakerettyei Termálfürdő</b>								
<b>Bázakerettyei Termálfürdő</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		12		3	3	57	<b>75</b>	2,83
Szolgáltatások	3	6	3	6		57	<b>75</b>	2,67
Kiszolgáló személyzet		9	6	3		57	<b>75</b>	2,67
Árak		9		9		57	<b>75</b>	3,00
Összbenyomás		12	3	3		57	<b>75</b>	2,50
<b>Kehida Termál - Kehidakustány</b>								
<b>Kehida Termál - Kehidakustány</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		9		18	15	33	<b>75</b>	3,93
Szolgáltatások		6	6	21	9	33	<b>75</b>	3,79
Kiszolgáló személyzet		9	3	24	6	33	<b>75</b>	3,64
Árak	3	6	9	24		33	<b>75</b>	3,29
Összbenyomás		9	3	21	9	33	<b>75</b>	3,71
<b>Zalaegerszeg Termálfürdő</b>								
<b>Zalaegerszeg Termálfürdő</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nem jártam ott</b>	<b>Összesen</b>	<b>Átlag</b>
Fizikai környezet		9	15	12		39	<b>75</b>	3,08
Szolgáltatások		12	15	6	3	39	<b>75</b>	3,00
Kiszolgáló személyzet	3	9	9	15		39	<b>75</b>	3,00
Árak	3	12	6	9	6	39	<b>75</b>	3,08
Összbenyomás	3	9	9	12	3	39	<b>75</b>	3,08

**PANNON EGYETEM**  
**GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

**SZERZŐI ÖSSZEFOGLALÁS**

A dolgozat címe: Zala megye termálfürdőinek szolgáltatásmenedzsment szempontú elemzése	
Hallgató neve: Sulyok Fruzsina Dóra	NEPTUN kód: C2XGG0
Képzési szint: Alapképzés	
Szak: Gazdálkodási és menedzsment	Szakirány: Szolgáltatásmenedzsment
Témavezető neve: Dr. Jármái Erzsébet Mária	Beosztása: Főiskolai tanár, Tudományos és nemzetközi dékán helyettes
Tanszék: Logisztika és Menedzsment Informatika	

Dolgozatom témájának kiválasztásában fontos szerepet játszott a korábbi szakmai tapasztalataim. Szerettem volna olyan kérdéskörrel foglalkozni, amely kapcsolódik tanulmányaimhoz, ugyanakkor mégis mindenki számára könnyen átérezhető, és adott esetben hasznos információkkal is szolgálhat. Továbbá a szolgáltatások azon szegmensét kívántam megcélózni, ami kellemes, adott esetben pihentető, vagyis alap esetben pozitív, feltöltő hatással van az emberekre. Így esett a választásom a termálfürdőkre, azon belül is a Zala megyében működők vizsgálatára.

Kutatásom célja, hogy a Zala megyei termálfürdők szolgáltatás portfolióját elemezzem, szolgáltatásmenedzsment vonatkozásában. Elsőként szekunder információkat gyűjtöttem a vizsgált témakörben, majd az így szerzett adatok, valamint a szakirodalmi áttekintés alapján megfogalmaztam a primer kutatásom irányvonalait.

Kutatási kérdésként több vonalat is meghatároztam, úgymint: az emberek tisztában vannak azzal, mi a különbség a gyógyvíz és a termálvíz között? Melyek a legnépszerűbb termálfürdők kutatásom alapján? Ezek közül, melynek a legjobb a megítélése a vizsgálat egyedei közül? Valamint mik a különböző csoportok elvárásai egy-egy termálfürdő kapcsán? Ezek tükrében az alábbi hipotéziseket fogalmaztam meg: Az emberek jelentős része szinonimaként tekint a termálvíz és gyógyvíz fogalmára. A nagyobb városok termálfürdői, úgymint Hévíz, Zalakaros a legnépszerűbbek és a legismertebbek a megkérdezettek körében. Fontosak az emberek számára a termálfürdők nyújtotta szolgáltatások tekintetében a szolgáltatás specifikumos tényezők, úgymint maga a folyamat, a tárgyi környezet, az

alkalmazottak, a kapott élmények. Korcsoportonként eltérő a vélemény, hogy mi a fontosabb paraméter a jó szolgáltatás megítélésnek vonatkozásában. Kérdőíves kutatásommal ezen kérdésekre kerestem a választ, a kapott eredmények alapján pedig összegeztem a legfőbb eredményeket, valamint a kutatási kérdéseket is igyekeztem megválaszolni, és a hipotézisek felülvizsgálatát is megvalósítottam. Mind az összehasonlító elemzésem, mind a kérdőíves kutatásom eredményeim tekintetében az előzetes várakozásaim jelentős része beigazolódott, valamint pár érdekes információt is sikerült feltárnom az egyes fürdőhelyszínek vizsgálata során.