**Budapesti Gazdasági Főiskola**

**Kereskedelmi, Vendéglátóipari**

**és Idegenforgalmi Kar**

**A magyar egészségturizmus helyzete, jövőbeli fejlődési lehetősége**

**Konzulens: Készítette: Kovács Nóra**

**név Név**

**beosztás Szak**

**Tagozat**

**Év 2014**

Tartalom

[Bevezetés 3](#_Toc387592411)

[1. A TURIZMUS KIFEJLŐDÉSE ÉS AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS MEGJELENÉSE 5](#_Toc387592412)

[2. EGÉSZSÉGTURIZMUS A FOGYASZTÓK DÖNTÉSÉNEK A TÜKRÉBEN 10](#_Toc387592413)

[2.1. Egészségturizmus Magyarországon 10](#_Toc387592414)

[2.2. Az egészségturizmus nemzetközi tendenciái és a főbb kialakult piacok, úti célok 17](#_Toc387592415)

[2.2. A turisták döntési motivációját befolyásoló tényezők 21](#_Toc387592416)

[3. AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS KOMPLEX GAZDASÁGI HATÁSMECHANIZMUSA 25](#_Toc387592417)

[3.1. Az egészségturizmus gazdasági fontossága, jelentősége 25](#_Toc387592418)

[3.2. Az egészségturizmus környezetre gyakorolt hatása 29](#_Toc387592419)

[3.3. Az egészségturizmus gazdasági és társadalmi hatása Magyarországon 31](#_Toc387592420)

[3.4. Gazdasági aktivitás a magyar egészségturizmusban 34](#_Toc387592421)

[3.4.1. Az egészségturisztikai vállalkozások jellemzői 37](#_Toc387592422)

[3.4.2. Innováció és fejlesztés az egészségturizmusban 38](#_Toc387592423)

[4. AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI MAGYARORSZÁGON 39](#_Toc387592424)

[4.1. Az Egészségturizmus, mint gazdasági kitörési pont 39](#_Toc387592425)

[4.2. Európai uniós támogatások a magyar egészségturizmus szolgálatában 42](#_Toc387592426)

[4.2.1. Megvalósult uniós támogatások és projektek a magyar egészségturisztikai ágazatban 48](#_Toc387592427)

[5. Kérdőíves vizsgálat 50](#_Toc387592428)

[5.1. Kérdőíves vizsgálat eredményei 54](#_Toc387592429)

[6. ESETTANULMÁNY 66](#_Toc387592430)

[6.1. A zalakarosi gyógyvíz és termálvíz 68](#_Toc387592431)

[6.1.1. Fürdő 70](#_Toc387592436)

[6.1.2. Gyógykezelések 71](#_Toc387592437)

[6.2. Szálláslehetőségek a településen 73](#_Toc387592438)

[6.2.1. Vendégéjszakák száma 73](#_Toc387592439)

[6.2.2. Elérhető szálláshelyek 75](#_Toc387592440)

[6.3. Látnivalók 77](#_Toc387592441)

[6.4. Programok, sport 77](#_Toc387592442)

[6.5. SWOT 79](#_Toc387592443)

[7. Következtetések 82](#_Toc387592444)

[8. Javaslatok 88](#_Toc387592445)

[Összefoglalás 92](#_Toc387592446)

[IRODALOMJEGYZÉK 95](#_Toc387592447)

[Mellékletek 100](#_Toc387592448)

# Bevezetés

Turizmus. Ha megkérdezzük az embereket, hogy mit is jelent ez a szó, akkor általában valami olyasmit mondanának, hogy emberek elmennek messzi helyekre, ahol szórakoznak, megnézik a helyi jellegzetességeket, híres helyeket, megkóstolják a helyi ételeket. Azonban van a turizmusnak egy olyan aspektusa is, mely kevésbé a szórakozásról, új helyek felfedezéséről, mintsem inkább az egészségmegőrzésről, gyógyításról szól. Ez az egészségturizmus. Dolgozatomnak is ez a fő témája. Témaválasztásomban szerepet játszott a személyes érintettségem, tapasztalataim is. Magam is rendszeres látogatója vagyok a gyógyfürdőknek, így tapasztalhattam annak jó hatását is. Azonkívül, hogy tapasztaltam, hogy számomra mennyire jó hatásúak a gyógyvizek, másokon, ismerőseimen keresztül is megerősítést kaptam abba az irányba, hogy érdemes ezen fürdőket látogatni, és időt szánni az egészségmegőrzésre.

Magyarország a gyógyvizek szempontjából igen jó helyzetben van, hiszen több helyen is nagyon értékes gyógyvíz található. Ezen gyógyvizeink alapját adhatják egy jövedelmező egészségturizmusnak is, melynek célpontjai nem csak a külföldiek, hanem (talán elsősorban is) a magyar emberek lehetnek. Ez mindenki számára hasznos lehet: A mai rohanó, stresszel teli világunkban az embereknek szükségük van a regenerálódásra, és ha már megtörtént a baj, azaz valamilyen betegség kialakult, akkor fontosnak tartom, hogy azok minél inkább természetes módszerekkel legyenek kezelve. Erre a gyógyvizek lehetőséget nyújtanak. Természetesen a gyógyvízzel rendelkező települések számára is fontos, hogy kihasználják ezen adottságukat, hiszen ez gazdasági előnyökhöz juttathatja őket. Ezen természeti kincs kiaknázásával fejlődhet a településük, megélhetést nyújthatnak az ott élő embereknek, vonzóvá tehetik a települést a vállalkozások, de a magánszemélyek számára is.

Dolgozatomban mind a prevenciós, mind a gyógyturizmust vizsgálni kívánom, azonban kizárólag a gyógyvizek, gyógyfürdők aspektusából. Munkám fő célja, hogy átfogóbb képet kapjak a magyar emberek gyógyfürdőkkel, gyógyhelyekkel kapcsolatos véleményeiről, motivációikról, igényeikről. Ennek okán kérdőíves vizsgálatot fogok végezni, valamint egy esettanulmányt is végzek egy gyógyvízzel rendelkező helyről. A két vizsgálatot külön-külön, és együttesen is értékelni fogom, és ezek alapján javaslatokat teszek majd, hogy az egészségturizmusban érdekelt települések, fürdők milyen irányba mozduljanak, hogy minél több gyógyulni vágyó, illetve az egészségmegőrzést fontosnak tartó fizetővendég látogassa meg őket.

Mindezek előtt azonban a téma szakirodalmi hátterét vizsgálom meg, ezzel megalapozva a saját vizsgálatomat. Írok a turizmus kialakulásáról, az egészségturizmus megjelenéséről, a magyarországi egészségturizmusról, valamint az egészségturizmus komplex gazdasági hatásmechanizmusáról is. Érinteni kívánom az egészségturizmus fejlesztési lehetőségeit is.

# A TURIZMUS KIFEJLŐDÉSE ÉS AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS MEGJELENÉSE

A turizmus kifejlődése több ezer éves hagyományokra nyúlik vissza. A jelenlegi turizmus viszonylag új jelenség, bár az ókortól kezdve voltak a szabadidőben, nem a mindennapi életvitelhez kapcsolódóan történő utazások. Gondoljunk például az ókori olimpiai játékokra vagy a középkori zarándoklatokra. A kérdés csak az, hogy ezeket az utazásokat turizmusnak tekintjük-e, vagy sem. A történelem során az utazás csak a gazdag, kiváltságosok előjoga volt. (KUDAR, L. 2003.)

A XVIII. században épültek ki a gyógyfürdők, amely az egészségturizmus kiépülésének első állomása volt. A turisztikai fejlődés eredményeként a tengerparti üdülőhelyek az európai kontinensen és Angliában egyaránt megjelentek. A század végén az ipari forradalom teremtette meg az alapját a modern turizmusnak, szükség volt egy gazdasági forrásra, amely képes a turisztikai kereslet finanszírozására.

Az iparosodással és az azt követő urbanizációval és a polgárosodással egyre több ember számára vált elérhetővé az utazás és vált adottá az utazáshoz szükséges alapvető feltételek:

* a szabadidő,
* a diszkrecionális jövedelem,
* és a motiváció,
* fejlődött a turisztikai kínálat,
* bővültek a szállás- és étkezési lehetőségek,
* az új technikai eredmények következtében pedig fejlődtek a közlekedési eszközök.

(PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

A XX. századi modern turizmus kialakulásához és a kiváltságos jellegének eltűnéséhez hozzájárult a technikai és társadalmi fejlődés. Az autó és a repülőgép megjelenése és elterjedése hatalmas méretű turistaáramlást tett lehetővé, valamint az addig megközelíthetetlennek vagy nehezen megközelíthetőnek hitt helyszínek is a turisztikai desztinációvá (olyan települések, régiók vagy országok, amelyek rendelkeznek mindazon turisztikai szolgáltatásokkal, amelyek a turisták igényeinek kielégítéséhez nélkülözhetetlenek.) válhattak. (KUDAR, L. 2003)

A turizmus tömegjelenségének kialakulásában döntő jelentőségű volt a közlekedés fejlődése mellett a fizetett szabadsághoz való jog törvényerőre emelése. Ez Európa legtöbb országában a második világháború után következett be.

A gyógyturizmus fogalma a XXI. században megváltozott a dinamikus átrendeződés és a piacbővülés miatt. Napjainkban már a legtöbb ország igyekszik kihasználni a turizmusból nyerhető gazdasági előnyöket. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

Az egészségturizmus a gyógyturizmus mellett örökzöld téma, a gyógy- és wellness-turizmust is átfogó fogalom. A turizmusnak azt a területét jelenti, ahol a turista utazásának fő motivációja az egészségi állapotának javítása, megőrzése, tehát a gyógyulás, a megelőzés és ennek megfelelően a célterületen tartózkodás alatt igénybe is vesz egészségturisztikai szolgáltatásokat. (KINCSES, Gy. 2009)

Ha Európát tekintjük, akkor gyógyturizmus alatt az egyes gyógytényezőkre, mint termálvizek, szanatóriumokra épített szolgáltatástömeget értjük. A fogalom napjainkra már kiterjedt, mert az egészségturizmus a gyógyuláson túl jelentheti az egészségmegőrzést vagy a rekreációt. Számos külföldi országban az egészségügyi technológia földrajzilag koncentrált megjelenése a felhalmozott szaktudással önmagában a földrajzi adottságok nélkül is a gyógyturizmus alapját képezheti. Elegendő, ha adott intézmény orvosi szakértőire és a speciális technikai környezetre gondolunk. A medical tourism angol kifejezéssel élve az egészségturizmus egy gyorsan fejlődő gazdasági ágazattá kezd válni, amely egyre nagyobb részt képvisel az érintett ország bruttó hazai termeléséből. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

Az egészségturizmus célja lehet:

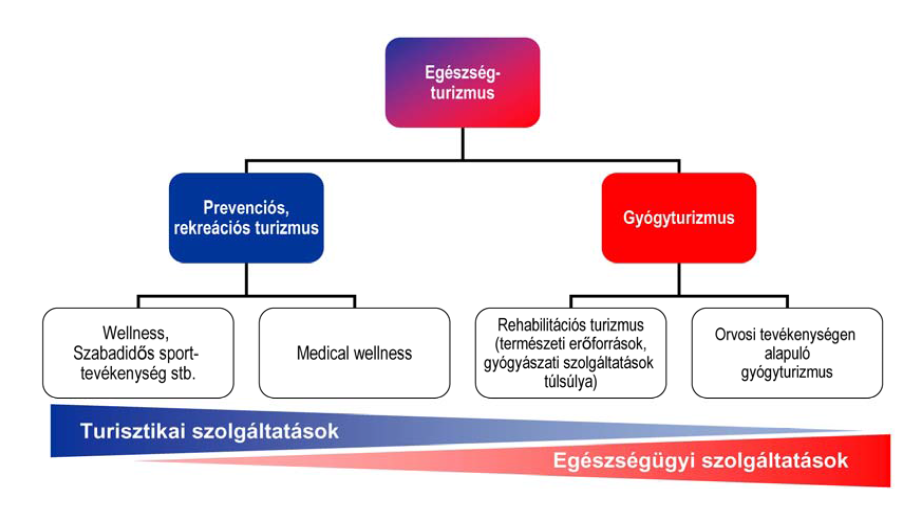
* plasztikai sebészeti szolgáltatások,
* fogászati szolgáltatások,
* kardiovaszkuláris betegségek gyógyítása, kivizsgálása,
* ortopédia,
* sport gyógyászat,
* rákbetegségek kezelése,
* meddőségi panaszok orvoslása,
* túlsúly kezelése, táplálkozási és életmód tanácsok,
* radiológiára, illetve teljes kivizsgálásra irányuló diagnosztikai szolgáltatások.

(KINCSES, Gy. 2009)

Az említett gyógyturizmus eszköz és műszaki berendezések beszerzését igényli az épületek kialakítása mellett, amely kedvezően hat a befogadó ország bruttó nemzeti termékének a gyarapodására. További gazdasági előnyként definiálható, hogy a beruházások megvalósítása munkaerőt foglalkoztat, majd a beruházás után az érintett egészségügyi szektor szintén munkaerő abszorpciós képességgel bír.

Az egészségturisztikai fejlesztések növekvő GDP és csökkenő munkanélküliségi rátát eredményeznek, amely növeli a költségvetés bevételét, amely további állami beruházásoknak és fejlesztésnek adhat teret az államadósság globális csökkentése mellett.

1. ábra Az egészségturizmus struktúrája és felépítése



Forrás: Kincses Gyula, Az egészségturizmus magyarországi perspektívái, 2010. 8. o.

Az egészségturizmus fontosságának az újragondolásával további határterületek fejlesztésére is kedvező hatást gyakorol, amelyek között a betegek gyógyturizmusa mellett az idősek és a szabadidő sporttal összefüggő turizmus is megemlíthető. (KINCSES, Gy. 2009)

Az esélyegyenlőség miatt a fogyatékos személyek turizmusa is növekszik, nem szabad elfelejteni, hogy számukra is biztosítani kell az esélyegyenlőséget, amely a turizmusra és a turisztikai lehetőségekre is vonatkozik. Az időskori turizmus keretében egyre több német nyugdíjas tölti szabadidejét és életének nagy részét Magyarországon a kedvező ár-érték miatt, amely különösen a szolgáltatások tekintetében érezteti a hatását.

A speciális betegséggel élők fejlesztésében is megjelenhet a gyógyturizmus, elegendő, ha a Pető Intézetre gondolunk Budapesten, amelyet Európa és a világ számos pontjáról keresnek fel. Az intézet beteg mozgássérült gyermekeken gyógyulásában segít speciális gyógytorna gyakorlattokkal és instrukciókkal. (KINCSES, Gy. 2009)

A gyógyturizmussal szemben a wellness-turisták az aktív pihenés, a feltöltődés, a regenerálódás lehetőségét keresik, ennek megfelelően a wellness-szállodák az egészséges életvitelhez szükséges gasztronómiai, sport, relaxációs és egyéb, fizikai közérzetet javító szolgáltatásokat (pl. masszás, szauna, gőzfürdő) kínálnak. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

A wellness fő elemei a következők:

* egészségtudat,
* egészséges táplálkozás,
* rendszeres testmozgás,
* tudatos stressz-kezelés,
* relaxáció,
* káros szenvedélyek kerülése,
* környezettatosság.

(BAKOS, P. és DÖMÖTÖR, E. 2001)

Fontos, hogy a wellness egy viszonylag új fogalom, a kifejezés az Egyesült Államokból származik az 1970-es évek tájékáról. Európában azonban rövidebb múltra tekint vissza, hazánkban pedig még kevesek által ismert fogalom. Napjaink új betegségére, az úgynevezett „menedzserbetegség” tüneteinek enyhítésére nyújt segítséget, vagyis a stresszes, rohanó életből való kitörésre jelent ellenszert. Ennek az új irányzatnak a fő jellemzője a kiegyensúlyozottság, és egy önkéntesen választott életmódot takar. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

# EGÉSZSÉGTURIZMUS A FOGYASZTÓK DÖNTÉSÉNEK A TÜKRÉBEN

## Egészségturizmus Magyarországon

Magyarország turisztikai kínálatának nemzetközi hatókörű vonzerői között az egészségturizmus szerepe kiemelkedő. Nemzetközi összefüggésben Magyarország az első öt, termálvízben leggazdagabb országok között említhető, Japánt, Izlandot, Olaszországot és Franciaországot követően. Az ország területének 80%-a alatt 30 ˚C feletti termálvíz található. A termálvizeink minősége ingadozó, azonban a relatív szórásterjedelem 2-5%-ot jelent. A gyógyvíz mellett egyéb gyógyászati lehetőségek is megtalálhatók, mint gyógyiszap, gyógygáz és a gyógybarlang. (Aquaprofit Műszaki Tanácsadási és Befektetési Rt., 2007. Országos egészségturizmus fejlesztési stratégia)

Magyarországon a gyógyhatással rendelkező vizek összetételükben eltérnek egymástól, így számos egészségügyi problémára megoldást biztosítanak. Általánosságban elmondható, hogy a gyógyvizeket elsősorban mozgásszervi megbetegedések gyógyítására, valamint rehabilitációra alkalmazzák, elegendő, ha Harkányra, Zalakarosra vagy Visegrádra gondolunk. A mozgásszervi problémák mellett szív- és érrendszeri, légzőszervi megbetegedésekre, valamint anyagcserezavarokra, bőr, vese és idegrendszeri problémákra is megoldást jelentenek az egyes gyógyvizek. (KÁSA, K. 2013)

1. táblázat Természetes gyógytényezők és gyógyfürdők Magyarországon 2013-ban



Forrás: Kása, Katalin, A gyógyturizmusban érintett települések Magyarországon, 2013., 4. o.

Az 1. sz. táblázatban látható, hogy minden magyar régióban jelen van a gyógyvíz, amelyre gyógyfürdő és helyi gyógyturizmus épült. A gyógybarlangok, gyógyiszap és gyógygáz előfordulása korlátozott előfordulása miatt kevésbé koncentráltan jelenik meg.

Az elmúlt években megvalósított fejlesztéseknek köszönhetően az egészségturizmus meghatározó eleme a magyarországi turisztikai kínálatnak, amelynek megalapozása a fürdőkultúra-történet szempontjából évezredekre, turisztikai ezen belül gyógyturisztikai szempontból pedig több évtizedre vezethető vissza. Hazánk területén már az ókori rómaiak is felfedezték a gyógyforrásokat, amelyekre fürdőket létesítettek. A gyógyturizmusban komoly hagyományaink vannak: történelmi fürdőink, fürdőkultúránk, orvosaink szaktudása, és az elmúlt évek fürdőberuházásai garanciát jelentenek a magas minőségű szolgáltatásokra. Az adottságok és szolgáltatások, valamint a kedvező ár/érték arány következtében sok az elégedett és visszatérő vendég. A gyógyturizmus fogalmán belül meg kell említeni az orvosi szolgáltatásokon alapuló egészségturizmus fejlesztésének lehetőségét. Ide sorolhatók mindazokat az egészségügyi beavatkozásokat – fogászat, plasztikai sebészet, szemészet, – amelyeket turisztikai szolgáltatásokkal, elsődlegesen szálláshely-szolgáltatással együtt vehetnek igénybe az utazók. (KUDAR, L. 2003)

Az egészségturizmus magyarországi perspektívái egy megújított stratéga ágazati szempontjai címmel írt Kincses Gyula, amelyben kifejtette, hogy a magyar Egészségturizmus Stratégia fő célkitűzése, hogy Magyarország a közeljövőben Európa vezető gyógyító nagyhatalmává váljon. (KINCSES, Gy. 2009)

A Magyar turizmus Zrt fontosnak tartja a témaéveket, az első ilyen témaév a 2006-ban meghirdetett témaév volt, amelynek a neve a Nagy Ízutazás szlogen volt, ezt 2007-ben a Zöldturizmus Éve, 2008-ban pedig a Vizek Éve követett, 2009-ben a Kulturális Turizmus Éve minden korábbinál szélesebb körű szakmai és a szűken vett turisztikai szakmán kívüli együttműködésben valósult meg. A 2010-es Fesztiválok Éve szervezése már 2009 májusában elkezdődött. 2011 volt az Egészségturizmus éve volt, amíg 2012-es év a természetes vizeink éve volt. (KINCSES, Gy. 2009)

A témaévek célja, hogy lehetővé teszik a források koncentrálását, a külső partnerekkel közös akciókat, másfelől a logikailag összefüggő ajánlatokkal átütőbben és hatékonyabban tudnak a turisztikai vállalatok megjelenni a piacon. Felkeltik a magyar lakosság érdeklődését a kínálatra, a kereskedelmi és a magánszálláshelyi vendégéjszakák számának bővítésére és a belföldi turizmusból származó bevételek pedig a témaévek pozitív hatást gyakorolnak. A témaévek által széles csoportoknak lehet marketing üzenetet átadni, csökkenteni lehet a turizmus fluktuációját térben és időben. Azért készítik ezeket a témaéveket, mert a tapasztalatok azt mutatják, hogy egy-egy témára való összpontosításával hatékonyabban lehet ösztönözni a belföldi turizmus fejlődését.

Diplomadolgozatom témáját ezért hazánk egészségturisztikai lehetőségeire és gazdasági hatására helyezem, amelyen belül a fő téma egy dunántúli kisváros, Zalaszentgrót idegenforgalma és a helyi egészségturizmus bemutatása.

A magyar egészségturizmusnak azok az országok lehetnek a versenytársai, ahol az egészségturizmust kiemeltem kezelik, földrajzi közelségük indokolt illetve hasonló adottságokkal rendelkeznek.

A versenyképességet meghatározó tényezők a következők:

* A gyógyvíz minősége, hazai és külföldi ismertsége,
* A termálvíz hatásának ismertsége,
* Gyógyvizeink, gyógyiszapunk hatásainak ismertsége.
* A gyógyhelyek egészének komplex szolgáltatása,
* Közlekedés, infrastruktúra színvonala,
* Földrajzi fekvés,
* Kapcsolódó vonzástényezők kiaknázása, kihasználása,
* A vendégfogadó város vendégszeretete, kínálata,
* Az ár és a szolgáltatások minősége, megfelelő aránya, egyensúlya.

(Európai Egészségturisztikai Szövetség (2011), Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra)

Magyarországon a Német beutazó turizmus a jellemző, de meg kell említeni még Ausztriát és Olaszországot is. Számos nyugat-európai országgal nehezen veheti fel a versenyt Magyarország a szolgáltatásaik magas színvonala miatt, azonban nem szabad elfelejteni, hogy Magyarországon az ár érték arány kedvezőbb a hazai fizetőeszköz leértékelődése miatt, amely hátterében a jegybanki alapkamat alacsony szintje és a jelen lévő ország kockázat áll. Németország a turizmus területén Európában is és a világban is meghatározó szerepet játszik.

Általánosságban elmondható, hogy Magyarországon 2007-ben kezdett elterjedni a wellness és annak különböző formái (selfness, medical wellness). Az egészségturizmus az egészségügyet és a turizmust kapcsolja össze a szolgáltatói szektor keretében. Az ilyen jellegű szolgáltatások egészségügyi prevenciós és rehabilitációs szerepet is betöltenek, amely az egészséges állapot megőrzésével hozzájárul a küldő országok és területek gazdasági teljesítményének a megőrzésében. Az egészségturizmus az embert állítja a középpontba, A wellness és a rekreáció mellett az fizetős egészségügyi ellátásokat igénybevevő turisták az egészségturizmus gazdasági aktivitását emeli, amelynek tekintetében a drágább árakon dolgozó egészségügyi szektorból az olcsóbb és minőségi szolgáltatás nyújtó területekre áramlanak az egészségügyi ellátásokat igénybevevő turisták. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

A turizmus területén Magyarországon is megjelent az a szemlélet, miszerint egy egyszerű kikapcsolódásnál már többet kell nyújtani a vendégnek. Az egészségturizmuson belül a gyógyturizmusnak hazánkban több százéves hagyományai vannak, és egyre inkább teret hódít a wellness is. Ezek a szolgáltatások segítik a civilizációs és egyéb betegségek prevencióját és rehabilitációját, egyfajta holisztikus szemlélettel. A gyógyturizmus tehát a gyógyászati szolgáltatóhelyen, illetve gyógyüdülőhelyen meghatározott minimális tartózkodási idő mellett a rendelkezésre álló szolgáltatások igénybevételét jelenti, jellemzően egy konkrét betegség gyógyítása érdekében. A fő hangsúly a gyógyászaton van.

A gyógy-idegenforgalom a legnagyobb mértékben a gyógyvizek mellett, illetve fürdőhelyeken jelentkezik, de van hazánkban klimatikus gyógytényezőkre alapuló gyógyturizmus is.

2013-ban 137 gyógyturizmus által érintett település volt Magyarországon, amelyek elhelyezkedése rendkívül változatos képet mutat, az egyes településeknél megtalálható számos természeti, kulturális, építészeti látványosság kiemelten vonzotta a látogatókat és turistákat. (Központi Statisztikai Hivatal, 2014.)

A KSH statisztikai adatai alapján elmondható, hogy z egészségturizmussal érintett települések 2013-ban 1675 kereskedelmi szálláshellyel 207 ezer férőhelyet biztosítottak. A fejlődés kiemelkedő volt az érintett szektorban, amely 2001-óta 9%-os bővülést jelent, amely magasabb az országos átlagnál, amely 5,9% volt.

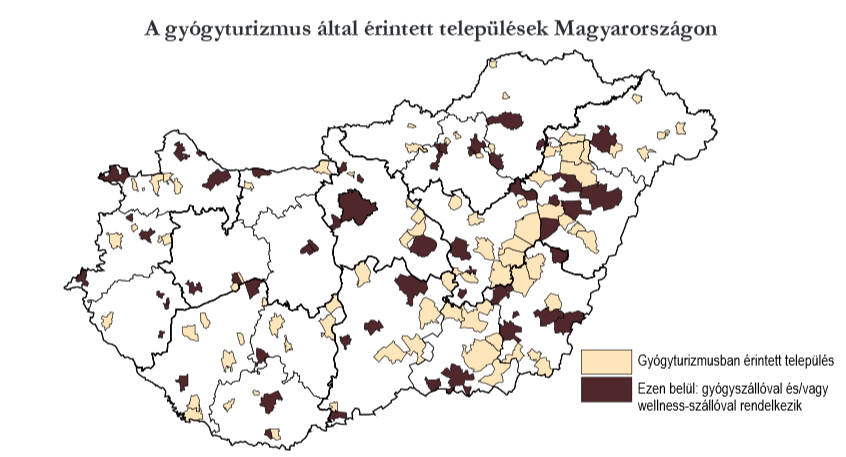
2. ábra Szálláshelyek száma szállástípusok és az egészségturizmusban elfoglalt helyük szerint

Forrás: Saját munka, KSH adatok alapján, 2014.

Az 2. sz. ábrán látható, hogy a szállodák jelentős többsége az egészségturizmusban érintett településen található, egyedül a panziók és a kempingek, üdülőház számában található fölény a többi település javára. A gyógyturizmusban 2001 és 2011 között 261-el növekedett a hotelek száma, amely a férőhelyek tekintetében 34 500 főnek megfelelő bővülést jelent.

Az egészségügyi turizmus fontosságát növeli Magyarországon, hogy a lakosság 50%-a gyógyturizmussal érintett településen él, amely a szálláshelyek 61%-át biztosítja. A vendégéjszakák esetében a gyógyturizmusban 59%-os a Magyarországról kívül érkezők száma. Budapest tekintetében Nagy-Britanniából, Olaszországból, Spanyolországból és az Egyesült Államokból érkeznek hazánkba. A Zala megyében található Sármelléki repülőtér megnyitásával egyre több Orosz turista is érkezik az országba. Az említett repülőtér Hévíz, a Balaton és Zalakaros idegenforgalmát gazdagítja. Magyarország nyugati részét osztrák, német és cseh és orosz vendégek látogatják, amíg az ország középső és északi megyéit főleg lengyel, román és szlovák turisták keresik fel. A Központi Hivatal Statisztikai adatai alapján gyógyturizmusban legfrekventáltabb településnek Budapest, Hévíz, Hajdúszoboszló, Siófok, Bük Balatonfüred, Sárvár, Zalakaros, Sopron és Győr számít. (KÁSA, K. 2013)

3. ábra A gyógyturizmus által érintett települések Magyarországon



Forrás: Kása, Katalin, A gyógyturizmusban érintett települések Magyarországon, 2013., 7. o.

Az egészségturizmussal foglalkozó települések döntő többsége (102 város) rendelkezik gyógyvízzel, és dinamikusan terjednek a gyógyszállók mellett a wellness szálódák is. A 137 érintett településből 55 rendelkezik gyógy vagy wellness szálódával, amely szállást biztosít a turistáknak. Városi rangjuk miatt a gyógyturisztikai települések nagyobb lakosságszámmal rendelkeznek, amely nagyobb népsűrűséget is jelent. (KÁSA, K. 2013)

Az egészség és gyógytorizmus lehetőségeinek hatékonyabb kihasználása érdekében, gyógytényezők hasznosítására turisztikai klasztereket hoztak létre.

2001-ben hozták létre az első egészségturizmusra építő klasztert a Nyugat-dunántúli Régió és a Balatoni Régió együttműködésével, amelyben közös fejlesztésben és turisztikai szolgáltatásban meghatározó gyógy- és termálturisztikai vállalkozás található. A klaszter elnevezése a Pannon Termál Klaszter lett, amely Kelet-Közép-Európa első turisztikai klasztereként jött létre. (Országos Egészségturizmus fejlesztési stratégia, palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [Olvasva: 2014.04.18.)

A klaszter megalapításának a célja a termál- és gyógyturisztikai kapcsolatok fejlesztése és elősegítse volt, amely Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala és Veszprém megyét fogta össze.

A klaszter által nyújtott előnyöket felismerve 2004-ben hozták létre a Dél-Alföldi termálklasztert, egy évre rá pedig az Észak-Alföldi Termálklasztert amelynek lefőbb célja volt, hogy támogassák a térség termál- és gyógyidegen forgalmának növekedését.

Magyarország negyedik turisztikai klaszterének számító Dél-Dunántúli Gyógy- és Termálklaszter létrehozása 2010-ben Európai Uniós támogatással valósult meg és legfőbb célja volt, hogy összefogja a térség gyógy és termálfürdőit. Az említett klaszter megalapításának a célja volt, hogy növelje a vendég éjszakaszámot, valamint szakmai kommunikációjával támogassa a tagjait.

A legfiatalabb klaszternek Magyarországon belül az Észak-Magyarországi Gyógyturisztikai Klaszter számít, melyet 2012-ben alapítottak. Az Észak-Magyarországi gyógyturisztikai klaszter a térség gyógy- és egészségturisztikai vertikumba tartozó vállalkozásait és intézményeit integrálta, az egészségturisztikai célok előmozdítása érdekében. (Országos Egészségturizmus fejlesztési stratégia, palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.04.18.])

## 2.2. Az egészségturizmus nemzetközi tendenciái és a főbb kialakult piacok, úti célok

Nem elhanyagolható, hogy milyen pozitív és negatív élményekkel távozik a turista a pihenőhelyről. Az élmények számos pszichológiai tényezőből tevődnek össze. Az átélt élmények együttesen változtatják a turizmussal kapcsolatos attitűdöket, és a turista viselkedését, amely befolyásolja az adott országban a fogyasztási hajlandóságot és az elköltött pénzmennyiséget. Ha pozitív élményekkel gazdagodik a turista, akkor nagyobb a valószínűsége, hogy a jövőben is visszatér növelve a fogadó terület gazdasági aktivitását.

Az úti cél kiválasztásában sokféle szempontok együttes hatása játszik szerepet.

Meghatározó az állami és a magánszektor által végrehajtott beruházások az egészségügy és a turizmus területén. Minél fejlettebb az egészségügyi és a környezeti infrastruktúra adott településen, annál inkább képes az egészségturisztikai igények kiszolgálására. A minőség miatt a fogadó ország népszerűségét emeli, ha megfelelő minőségbiztosítási rendszerrel rendelkezik, amely garantálja a megbízhatóságot a fogyasztók számára. (KUDAR, L. 2003)

Nem elhanyagolható az ország elhelyezkedése, amely befolyásolja a normál turizmuson keresztül az ország látogatottságát. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008)

Az egészségügyi és a rekreációs szolgáltatások ár-érték aránya, azok az országok, amelyek kedvezőbb áron tudnak jó minőségű szolgáltatást nyújtani, könnyebben kerülnek a turisták érdeklődésének a középpontjába. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006) A demokratikus környezet és a szociális biztonság kedvez az egészségturisztikailag fejlett csomópontok kialakulásának, amely dinamikusabban fejlődik egy szabad piacgazdasági környezetben. A turistákat kiszolgáló fejlett infrastruktúra, repülőterek, autópályák, szállodák, panziók, éttermek megléte alapfeltétel az egészségturizmus fejlődésének. Véleményem szerint az egészségturizmusnak a meglévő turisztikai infrastruktúra fejlesztésre kell, hogy épüljön.

A fogadó ország orvosainak és vendégszeretetének a hírneve hozzájárul, hogy az egészségturizmus gyorsabb fejlődési lehetőséget kapjon a növekvő kereslet mellett. Ha egy ország a gyógyturizmust is fejleszteni kívánja a rekreációs lehetőségek mellett, akkor elengedhetetlen, hogy a legmodernebb gyakorlatot és technológiát kínálja a gyógyturisták számára. (PUCZKÓ, L. and SMITH, M. 2008) Fontos, hogy érezzék a vendégek, hogy a legjobb áron a legjobb szolgáltatást kapják. A hazai humánerőforrás mellett nemzetközi hírnevű szakemberek is lehet az adott térség vonzerejét növelni, amely kedvez a forgalom fellendülésének.

Az egészségturizmus nemzetközi piacán számos ország specializálódott a gyógyító tevékenységek egyes típusára, amely a piaci szegmentációt jelenti a fogyasztási igények figyelembevétele mellett. A minőség mellett a fogyasztók az ár-költség arányokat figyelembe véve döntenek az úti céljukról. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006)

Egy átlagos amerikai kezelést figyelembe véve az egészségturizmus által az USA-ból induló egészségturisták az alábbi megtakarítást érhetik el az egyes célországok felkeresésével:

Brazília: 20-30%

Costa-Rica: 45-65%

India: 65-90%

Dél-Korea: 30-45%

Malajzia: 65-80%

Mexikó: 40-65%

Szingapúr: 25-40%

Dél-Korea: 30-45%

Taiwan: 40-55%

Tájföld: 50-75%

Törökország: 50-65%

(Medical Tourism in 2013, Facts and Statistics, <http://www.medicaltourismresourceguide.com/medical-tourism-in-2013>, [olvasva: 2014.04.27])

Véleményem szerint az adatokból levonható az a következtetés, hogy az egészségturizmus által egy magasabb egy főre jutó GDP-vel rendelkező országból érkező személy átlagosan 45%-ot spórolhat az egészségturizmus által. Az említett gazdasági előnyök és az egészségturista országában érvényesülő egészségügyi finanszírozási korlátok miatt, számos gazdag országbeli turistának jelent perspektívát az egészségturizmusból fakadó gazdasági előny, amely kedvező a fogadó ország számára is.

Ha az egyes országokat tekintjük, akkor Brazíliában elsősorban a plasztikai beavatkozások népszerűek a turisták körében, a humán beavatkozások mellett az állat egészségügyi szolgáltatásokon belül a sebészet is jelentős vonzást jelent.

Barbados a mesterséges megtermékenyítés és a meddő párok kezelésben nyújt egészségügyi szolgáltatásokat az egészségturizmus keretében. A beavatkozások hatékonyságát növeli a stressz mentes környezet és kiváló ár-érték arány.

Antiqua az addiktológia és a különböző leszoktató programok keretében nyújt szolgáltatást a különböző szenvedélybetegeknek.

Costa-Rica a fogászati implantátumok beültetésekre és a fogpótlásra szakosodott.

Mexikó az obesitas-ban szenvedő túlsúlyos betegeknek nyújt súly menedzsmnet és egyéb súlycsökkentést eredményező orvosi beavatkozást az életmód tanácsadás mellett. Mexikó és az USA határvidékén számos mexikói kórház szakosodott fogászati szolgáltatások biztosítására, amely az erős USA-ból irányuló kereslettel magyarázható.

Thai-föld sebészeti beavatkozásáról nevezetes, számos sebészeti és plasztikai műtétet végeznek a térségben, amely számos turistát vonz a magán thai kórházakba.

Malajzia a kikapcsolódás mellett a preventív diagnosztikai szolgáltatások széles körét biztosítja a gyógyturisták számára. Az akár 1 500 dolláros megtakarítás kedvező a térségben történő nyaraláshoz.

Szingapúri kórházak a világ legjobb diagnosztikai központjainak számítanak, amelyek elsődlegesen a rák diagnosztizálására és gyógyítására specializálódtak.

India az egészségturisták egyik legkedveltebb célpontja, amelyet a kiváló minőséggel és az olcsó árakkal magyarázható. A megtakarítás Indiában a legnagyobb a gyógyászati kiadások tekintetében, ahol akár 60-90% olcsóbb az USA-ban tapasztalható átlagos áraknál.

Törökország, amely egyre közelebb kerül az Európai Unióhoz és az USA-hoz a lézeres szemészeti beavatkozások területén jeleskedik az egészségturizmus területén.

Izarael számos gyógyszer és gyógyászati segédeszköz kifejlesztésében az élen jár, az említett országot főként mesterséges megtermékenyítés és a meddőség kezelése érdekében keresik fel külföldről érkező állampolgárok.

Dél-Afrikai Köztársaság „sebészet és szafari” jelszavával a plasztikai sebészet és szépészeti műtétek területén próbálja növelni az idegenforgalmat.

(Medical Tourism in 2013, Facts and Statistics, <http://www.medicaltourismresourceguide.com/medical-tourism-in-2013>, [olvasva: 2014.04.27])

## A turisták döntési motivációját befolyásoló tényezők

Ahhoz, hogy a turista döntési folyamata érthető legyen, meg kell érteni a motivációit. A turizmusban is vannak trendek, divatirányzatok, amelyeknek a legtöbbje az Egyesül Államokból indul ki napjainkban. Mint ahogy a fitness mozgalom, úgy a wellness mozgalom is hatalmas teret hódított ezen a kontinensen. A legújabb irányzatok az egyén állítják középpontba. (BAKOS, P. és DÖMÖTÖR, E. 2001)

A turista szociodemográfiai háttere összefüggésben van azzal, hogy milyen döntéseket hozott utazása előtt, és választására kihatással van, hogy a turista hogyan ítéli meg a desztináció imázsát. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006)

A turista döntéshozatala és viselkedési folyamatai kognitív és emocionális szempontból közelíthetők meg. A kognitív megközelítés alapján a turista egy racionális lény, aki a rendelkezésre álló információk birtokában és feldolgozása után probál racionális döntést hozni.(HEIDER, F. 1958) Az emocionális megközelítés szerint a turistát érzései és érzelmei befolyásolják, melyeket a kívánságok, álmok és az egyéni örömszerzés és az egészséges utáni vágy táplál. (DECROP, A. 1999)

Amíg a turista az adott desztináción tartózkodik, pozitív és negatív tapasztalatokat szerez. Ezen ismeretek elsajátítása hozzájárul az érzelmek képződéséhez, melyek befolyásolják elégedettségét. A turisták elégedettségük értékelésénél inkább megbíznak érzelmeikben, mint kognitív ítélőképességükben. A legújabb megfogalmazás szerint az elégedettség az egyén fogyasztói élményéből eredő kognitív- érzelmi/ indulati állapot. (BOSQUE, R. D. and MARTIN, H. S. 2008)

A fogyasztói elégedettség, mint folyamat, az egyén előzetes elvárásainak, várakozásainak és a megszerzett tapasztalatok összevetéséből keletkező tudati állapot. A folyamat során az érzékelési, értékelési és pszichológiai jelenségek kerülnek előtérbe.(ENGEL, R., BLACKWELL, P. and MINIARD, P. 1993)

Az elégedettség összefügg a szolgáltatás minőségével, az elégedettséget a szolgáltatás minőségéről alkotott értékítélet alapján tudjuk mérni. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006)

A szolgáltatás- áru minősége „a szolgáltatás hasznosságát meghatározó tulajdonságok együttes hatásfoka. A hasznosság mértéke a fogyasztói értékítélet.” (WEBSTER, C. 2006)

2008-ban, Isztrián 1 326 turista megkérdezésével végeztek felmérést a vendégek szórakozással, rendezvénylátogatással, animációval, kirándulásokkal, sportolással és sportesemények látogatásával kapcsolatos szokásaikról, élményeikről. A publikáció szerzői szerint a turistaforgalom fellendítésének érdekében ki kell alakítani egy úgynevezett turista profilt és olyan kulturális, szórakozási és sporttal kapcsolatos modult, amely illeszkednek a település profiljához. (BEERLI, A. and MARTIN, J. D. 2004)

A kutatás eredményeként összességében elmondható, hogy a következő megállapításokat tárték fel a szerzők. (BEERLI, A. and MARTIN, J. D. 2004)

* nem található statisztikailag szignifikáns összefüggés a pihenőhelyen elköltött pénzösszeg és a felmérésben résztvevők neme között,
* statisztikailag szignifikáns összefüggés mutatott ki a felmérés a kor és a szórakozásra, sportra költött összegek között,
* az egy főre jutó család jövedelem és a pihenés alatt elköltött pénzösszeg között szoros sztochasztikus kapcsolat található,
* az iskolai végzettség meghatározza, hogy rendezvényekre, szórakozásra és kirándulásra mennyit költ a vendég, azonban az igénybe vett programok és az iskolai végzettség között a kutatók nem találtak szignifikáns kapcsolatot.

(BEERLI, A. and MARTIN, J. D. 2004)

A szerzők 2 fő fejlesztési vonalat javasolnak a kérdőíves felmérés eredményeinek az értékelése után. Az egyik irány meglévő turisztikai termék kiegészítése a hozzákapcsolható szolgáltatások bővítésével (például tengeri túra során további lehetőség búvárkodásra, horgászatra, stb.), így termékkapcsolással maximalizálhatjuk a költésük, amely növekvő hatást gyakorol a szolgáltatók árbevételére és profitjára. Másik fejlesztési irányvonal a különböző fogyasztói célcsoportokra irányuló marketingtevékenységek fokozása, igazodva a keresleti igényekhez (például átlag feletti jövedelemmel rendelkező párok, trendkövető fiatalok, kisgyermekes párok, stb.). (BEERLI, A. and MARTIN, J. D. 2004)

A minőség paraméterei beépülnek az értékítélet kialakításának folyamatába. A minőségérzet kialakulása folyamán kommunikációs elcsúszások jöhetnek létre a vendég elvárásai és tapasztalatai között, melyet a GAP- modell ír le. A GAP- modellben a minőségkép paraméterei a tárgyi elemek, a megbízhatóság, a reagálási készség, a kompetencia és az empátiakészség.

A szolgáltatás- minőség mérésének legelterjedtebb módszerei a SERVQUAL- módszer és a rendkívüli esemény analízis (REA). A SERVQUAL- módszer alapját a GAP- modell minőségparaméterei képezik. Az igénybevevők elégedettsége az elvárt és az észlelt teljesítmény elérésével arányos, a két tényező közötti eltérést szükséges mérni. (KARAKASNÉ, M. K. és DARUKA, E. 2009)

Szintén turisták motivációival kapcsolatban készítettek tanulmányt Cipruson. 2004 őszén végeztek a felmérést ciprusi görögök részvételével, hogy kiderítsék, milyen tényezők határozzák meg, hogy egy adott személy elmegy nyaralni vagy sem, illetve belföldön tölti a nyaralását vagy külföldön. Az elmúlt 12 hónappal kapcsolatban tettek fel nekik kérdéseket.

1 060 fő vett részt benne, kérdőíves módszerrel telefonon kérdezték meg a felnőtt korú egyéneket, véletlenszerű kiválasztás alapján. Kiderült, hogy több tényező együttesen határozza meg az egyén kikapcsolódásával kapcsolatos attitűdjét, ugyanakkor kiemelt szerepek játszik a képzettség és az iskolázottság mértéke. (WEBSTER, C. 2006)

A kutatás megmutatta, hogy a jobb anyagi körülményekkel rendelkező, a tanultabb, a városiasabb életszemléletű egyénben a legerősebb az „utazási hajlandóság”. Nikosia az ország gazdasági központja, így az ott élők máshogyan viselkednek, mint Ciprus többi része. Az említett térségben volt a legerősebb az utazási hajlandóság. (WEBSTER, C. 2006)

A turizmusban mindig elsődleges szempont a minőségbiztosítás, hiszen a vendég a nyaralás rendkívül szubjektív élményével fog hazatérni a saját országába.

A tanulmány Törökországban, a Dardanelláknál, Troy városában végzett tanulmány, amely középpontjában szerepelt, hogy a szerzők meghatározzák a turisták számára vonzó faktorokat és az itt kínált szolgáltatások minőségét. 384 használható kérdőív érkezett vissza a felmérésből és a kiértékelést SPSS programcsomaggal végezték. A felmérés (p<=0,05) szignifikáns összefüggést talált a minőség, a biztonság és a programok sokszínűsége, valamint az infrastruktúra és az ár-érték arány között. Az említett faktorok befolyásolták a turisták döntését a törökországi látogatásuk mellett. (YURSTEVEN, H. R. 2006)

A turista megszerzett tapasztalatain túl döntését befolyásolja a demográfiai háttere, a családja, az ismerősöktől, barátoktól szerzett információk, valamint az internet és egyéb médiaforrások marketingkommunikációja. A média által befolyásoló tényezők lehetnek hitelesek és hiteltelenek, pozitívak és negatívak. Egyben mindenképpen hasonlóak: erős érzelmi reakciót válthatnak ki az utazását épp tervező egyénből. (YURSTEVEN, H. R. 2006)

A turista döntését az árak is jelentősen befolyásolják, amely az ár-érték arány megítélésével áll kapcsolatban. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006)

A szolgáltatásért fizetett árat a fogyasztó általában a minőséggel társítja, ha úgy ítéli meg, hogy a szolgáltatás megfelelt előzetes elvárásainak, de túl magas árat fizetett érte, akkor valószínűleg összességében kevésbé lesz elégedett, mint az, aki szerint a szolgáltatások megfeleltek előzetes elvárásainak és az értük kiadott összeget is méltányosnak találta. Az elégedetlen fogyasztó új desztinációs helyet keres magának egészségturisztikai igényeinek kielégítése végett. (KINCSES, Gy. 2009)

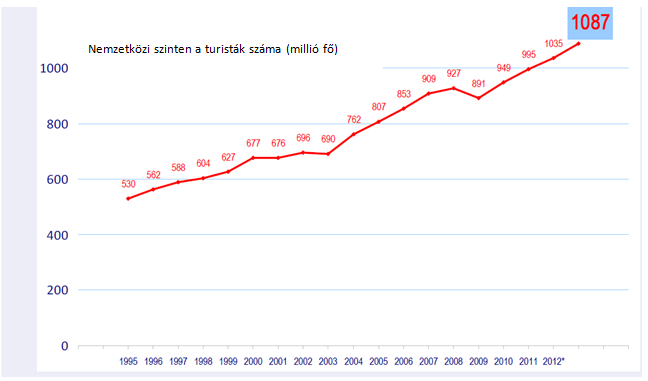
# AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS KOMPLEX GAZDASÁGI HATÁSMECHANIZMUSA

## Az egészségturizmus gazdasági fontossága, jelentősége

Az egészségturizmus jelentőségét emeli, hogy tartósan növekvő piaci ágazat, amely gazdasági recesszió idején csökkenti a gazdasági mélyrepülést a tartós gazdasági aktivitással. Az említett hatás az ágazat prociklikus jellegével magyarázható. (ROBINSON, M., SHARPLEY, R. EVANS, N.; LONG, P. and SWARBROOKE, J. , 2000) További előnyként definiálható, hogy magas az egy vendégéjszakára jutó költség a gyógyturizmusban

Az egészségturizmus egyre nagyobb népszerűségnek örvend, miközben a turisták száma éves szinten 3-4%-al növekszik a világon. (KESTER, J. G. C. 2014)

4. ábra Nemzetközi szinten a turisták számának változása (millió fő)



Forrás**:** John G. C. Kester (2014): 2013 International Tourism Results and Prospects for 2014, UNWTO World Tourism Barometer, Vol 12., 2014. Január, 2. o.

Taleb Riffai az UNWTO szervezetnek az igazgatója kiválónak minősítette a 2013-as évet. A turisztikai aktivitás 5%-os értékben növekedett, amely 2013-ban 1 087 millió utazót jelentett, amely rekordnak számít az elmúlt évek statisztikai adatai alapján. (KESTER, J. G. C. 2014)

2013-ban a legnagyobb növekedést dél-kelet Ázsiában tapasztalták, ahol a mutatók 10%-os növekedést jeleztek. Közép-Kelet Európában 7%-os növekedést sikerült elérnie az ágazatnak.

A 2008-as gazdasági válság elmúlásával a világ újra a prosperitás szakaszába lépet és a turizmus növekedése figyelhető meg, amely növeli a gazdaság kapacitását és munkahelyeket teremt. Az UNWTO 2014-ben a turisztikai ágazat növekedését 4-4,5%-os értékre becsüli. (KESTER, J. G. C. 2014)

A nemzetközi turizmus piacának növekedése mellett számos kutató intézet megpróbálta megbecsülni az egészségturizmus piacának a nagyságát.

A Patients Beyond Borders írása szerint az említett piac nehezen becsülhető terület, amely a szereplők sokaságára és az adatok hiányosságára vezethető vissza. (Medical tourism statistcs, <http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>, [olvasva: 2014.04.30]). Az említett folyóirat szerzői szerint egészségturistának tekinthető minden olyan személy, aki élőhelyét elhagyva egy másik régiót vagy országot gyógyulási, illetve rekreációs céllal keres fel. A cikk írói 11 millió állandó egészségturistát feltételezve 38 – 55 milliárd USA dollárra becsüli az egészségturizmus piacát, amely szerint egy egészségturista egyetlen látogatásával átlagosan 3 500 és 5 000 USA dollár értéket költ el a befogadó országban. 2014-re várhatóan 1 200 000 amerikai hagyja el az USA területét, hogy külföld vegyen igénybe egészségturisztikai szolgáltatásokat. (KESTER, J. G. C. 2014)

Az egészségturizmus gazdasági fontosságát emeli, hogy egy dinamikusan növekvő nemzetközi piacról beszélhetünk, amely mögött a világ populációjának a növekedése és az öregedése található. Az egészségügyi technológia fejlődése egyre nagyobb költségeket jelent az egyre több időssel rendelkező társadalmaknak, ahol az öngondoskodás a rendszer működtetésének a feltételévé válik. Az öngondoskodó fogyasztó kiadásainak a racionalizálása és a gyorsabb gyógyulás érdekében akár másik országot is hajlandó felkeresni gyógyulása rekreációja érdekében. Számos országban, mint például USA, Nagy-Britannia, Lengyelország a hosszú várólista ösztönöz embereket, hogy az egészségügyi szolgáltatás egy másik országban vegyék igénybe. Ha a befogadó ország olcsóbban és gyorsabban elvégzi kiemelkedő minőséggel az egészségügyi ellátást, akkor megjelenik a kereslet az adott ország irányába. A Patients Beyond Borders az egészségturizmus piacának növekedését éves szinten 15-20%-ra becsüli, amely leginkább a világ északi féltekén és Dél-Ázsiában fejlődik a legnagyobb mértékben. (Medical tourism statistcs, <http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>, [olvasva: 2014.04.30])

Kincses Gyula szerint a gyógyturizmusból származó bevételek Magyarországon 36-60 milliárd forintra becsülhetők. Az említett teljesítmény mögött 90%-os részesedéssel a magánszféra 10%-al pedig az állami közszolgáltatók jelennek meg. (KINCSES, Gy. 2009)

A Magyar Fürdőszövetség helyzetértékelése alapján elmondható, hogy az egészségturizmus a magyar GDP értékhez 5,2%-ban járul hozzá, ha pedig a Keynesi multiplikátor hatásokkal is számolunk, akkor a közvetlen hozzájárulás elérheti 8,8%-ot. (KÁSA, K. 2013)

Jelenleg Magyarországon a fogászati szolgáltatások népszerűek a gyógyturisták körében. Főleg Ausztriából, Németországból és Svájcból érkezik a legnagyobb kereslet, amely a fogpótlás és a különböző fogászati beavatkozásokat érinti. Magyarország nyugati megyéiben elsődlegesen Győr-Sopron megyében a legerősebb az említett szolgáltatás iráni kereslet, amely az Osztrák határ közelségével is magyarázható. Győr és Sopron városában több, mint 150 fogászati klinika szakosodott a gyógyturisták fogadására. (Medical Tourism in 2013, <http://www.medicaltourismresourceguide.com/medical-tourism-in-2013>, [olvasva: 2014.04.30])

A turizmus gazdasági multiplikátor jellege miatt a gazdaság egyéb szektorait is pozitívan érinti. A gyógyturista pihenése és kezelése, valamint az átélt pozitív élményeket hatására a turista később is visszatérhet, amely a helyi és az adott ország gazdasági érdekeit szolgálja a növekvő gazdasági aktivitás és az abból fakadó adóbevételek növekedése miatt. A turizmusban teremtett fogyasztás, megsokszorozva a gazdasági profitot. John Maynard Keynes már a XX. század elején bebizonyította, hogy a gazdaságban megjelenő beruházás és fogyasztás újabb árbevételt és profitot generál, amelyet újabb fogyasztásra vagy megtakarításra fordítanak a gazdaság szereplői. A fogyasztás újabb fogyasztás okoz, amíg a megtakarítás a beruházások forrását fogja képezni a banki hiteleken keresztül. Az említett hatást nevezi a makroökonómia gazdasági akcelerátor hatásának. (MANKIV, G. N. 2003)

A leírtakból következik, hogy az egészségturizmus fontos szerepet tölt be egy nemzetgazdaság életében, amelynek nagyságát számos tényező befolyásolja. Az egyik legfontosabb tényező, ami döntően befolyásolja az egészségturizmus gazdasági nagyságát, hogy milyen lehetőségek és rekreációs, valamint gyógyturisztikai lehetőségek állnak a vendégek rendelkezésére. Ha növekszik az egészségturisztikai lehetőségek száma, amely megfelelő marketingkommunikációval rendelkezik, akkor a lehetőségek kínálatot teremtenek a keresletre. Fontos, hogy a turisztikai, gyógyturisztikai lehetőségek felvevő piacot jelenthetnek mind a helyi és mind a külföldi gyógyturisztikai vendégek számára. (KINCSES, Gy. 2009)

A fajlagos költés magasabb az átlagos költésnél az egészségturizmusban a specializált szolgáltatások és eszközök, valamint az alkalmazott magas élőmunka-igénye miatt.

Az egészségturizmus jelentős forrásszükséglet igényel mind az infrastruktúra specializáltsága, mind pedig a turizmus átlagánál képzettebb szakszemélyzet miatt. Az egészségszolgáltatók esetén mind az állandó, mind a változó költségek magasak.

Az egészségturizmus gazdasági erejét számos tényező befolyásolja és befolyásolhatja. Az egészségturizmus tervezéskor figyelembe venni a költési struktúrát (pl. mennyit és mire költ a turista), az általános turistaforgalmat, amely információt szolgáltat, hogy mennyi vendégéjszakát tölt átlagosan egy vendég egy szálláshelyen. Fontos, hogy az egészségturisták számos egyéb kiegészítő szolgáltatást is igénybe vehetnek, sőt rekreációs és általános pihenés együttes céljával is tartózkodhatnak a gyógyturisztikai szálláshelyen. Az adott terület szezonalitását befolyásolja, a turisták szempontjából attraktív és taszító környezeti feltétel. Ha egy gazdaságpolitika a turizmust szeretné fejleszteni, számolnunk kell azon tényezőkkel, melyek befolyással bírnak a turizmusra. Számos tényező megemlíthető, amely mind a fogadó és küldő ország szempontjából befolyásolja az egészségturizmus nagyságát és gazdasági erejét. Megemlíthető egy főre jutó GDP, a vagyon és jövedelem megoszlása, a helyi munkanélküliség mértéke, a belföldi piac mérete, a helyi ipar fejlettsége, a mezőgazdaság és a szolgáltatások arányának megoszlása, valamint a külföldi beruházások aránya.(Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra, weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.22])

## Az egészségturizmus környezetre gyakorolt hatása

A helyi közösség életébe minden esetben változást generál a turizmust, és az egészségturizmus megjelenése változást generál a fogadó területen.

A szerzők szerint ki kell emelni továbbá, hogy csak összehangolt munkával és a helyi lakosok megkérdezésével, a velük történő egyeztetések után lehet a fejlesztés irányvonalait kijelölni. (SPANOU, E. 2007)

Fontos tényező egy fejlesztés megkezdése előtt, hogy adott területen milyen jellemzők, karakterisztikák fogják bevonzani a meglévő és új turistákat. Ahogyan a turistákat tudjuk jellemezni, hasonlóképpen a desztinációt is minősíteni tudjuk bizonyos paraméterek alapján. Ezzel kapcsolatban terepkutatás jellegű vizsgálatot végeztek Rhodopi hegységben, amely Görögország Észak-keleti részén fekszik. (VASSILIADIS, C. A., SIOMKOS, G. J., VASSILIKOPOULOU, A., and MYLONAKIS*, J.* 2006)

A turizmusban való részvételével az egyén helyváltoztatást végez annak érdekében, hogy lakóhelyétől távol különböző szolgáltatások igénybevételével kielégítése szükségleteit. Az élményszerzéssel együtt járó környezetváltoztatás kihat az egyén életminőségére attól függetlenül, hogy a célterület társadalmi környezetének tagjaként, tehát helybeliként, vagy az utazás résztvevőjeként válik a jelenség érintettjévé. (COSKUN, S. and SIRGY, D. R. J. 2003)

A kutatás arra a problémára kereste a megoldást, hogy hogyan folytatható a fenntartható gazdasági fejlődés elveinek betartásával a turizmusfejlesztést.

A publikáció célja egy olyan modell megalkotása, amivel a faktorok egymásra gyakorolt hatásait lehet elemezni. Az említett karakterisztikák meghatározása nagyban segítheti a turizmusmenedzsmenttel foglalkozók munkáját, és a stratégiai tervezést fellendítve a turisztikai forgalmat. 5 kontrol pont figyelembevételével jellemezték a desztinációt: attól függően, hogy mikor és milyen hasznokat nyerhetnek a turisták. A kutatás figyelembe vette a helyi turizmus fejlettségi szintjét és a külföldi idegenforgalmi kapcsolatrendszerét. A turizmus és a turisták típusát, valamint a közösségi politikát, a helyi környezet, gazdaság és kultúra érzékenységét (ROBINSON, M., SHARPLEY, R. EVANS, N.; LONG, P. and SWARBROOKE, J. , 2000). Az kutatás eredménye, hogy a desztináció fejlesztése akkor lehetséges, ha az alábbi fő karakterisztikákat vesszük figyelembe a terület fejlesztés során: a klíma (geofizikai és archeológiai jellemzők), tavernák-éttermek (gasztronómia), és a parkolók (rekreációs központok, posták, egészségügyi centrumok).

Figyelembe kell venni, hogy a diplomadolgozatomban említett kutatás egy mediterrán ország hegyvidéki területét vizsgálta, és Zalakarossal látszólag kevés párhuzamot találhatunk. A vizsgált publikációból kiderült, hogy a szolgáltatások és a desztináció fejlesztésének érdekében egyszerre kell vizsgálni a területi sajátosságokat és a helyiek véleményét.

Fontos, hogy a turizmus a turista életminőségén kívül kedvezően befolyásolhatja a célterületen élők, a helyi lakosság életminőségét is. Az életminőség- központú fejlesztéspolitika európai és a hazai szinten is a kormányzati stratégiák részévé vált, az életminőség javításának eszközei a turizmus és a kultúra. (MICHALKÓ, G. 2006)

Az egészségügyi turizmus két területének, a gyógyturizmusnak és a wellnessturizmusnak fejlesztése javítja a településen élők jövedelmi és foglalkoztatási helyzetét, a konferencia-turizmushoz hasonlóan csökkentik a szezonalitás negatív hatásait. A magas kategóriájú, drága, különleges és extra-szolgáltatások széles körét nyújtó szálláshelyek az szép kártya bevezetésével a belföldi vendégek számára is elérhetőbbé váltak, amelynek előfutára az üdülési csekk volt. (KINCSES, GY. 2009)

A turizmus és a területfejlesztés tartalmi feltárásával megállapítható a kettő kölcsönös összefüggése. A turizmus fejlesztése mint tudatos tevékenység, megkívánja az adott terület földrajzi tér adottságainak, lehetőségeinek, térbeli összefüggéseinek, folyamatainak elemzését. A turizmus fejlődése által egyesített kedvező folyamatok az érintett térséget a fejlettebb körzetek közé emelheti a gazdasági fejlődés eredményeként. (Országos egészségturizmus fejlesztési stratégia, http://palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.04.18.])

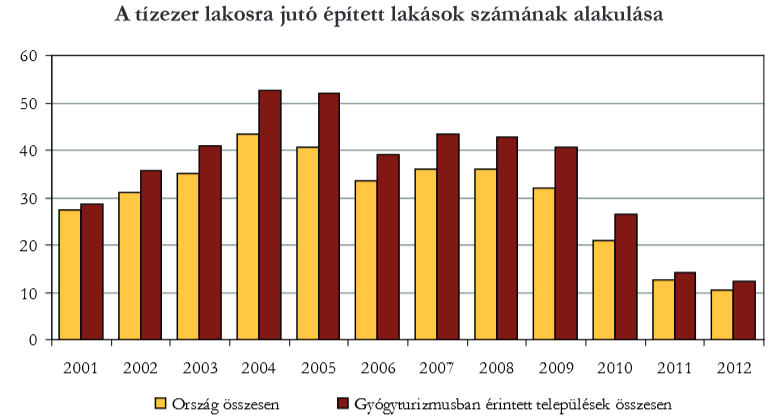
## Az egészségturizmus gazdasági és társadalmi hatása Magyarországon

Hazánkban az egészségturizmusnak számos pozitív következménye van, amely előnyösen befolyásolta az érintett települések gazdaságát és társadalmi szerkezetét. Magyarországon a 137 egészségturizmussal érintett településen 33 esetében a 2001 és 2011-es népszámlálás között növekedett a lakosságszám, amely a turizmus kedvező hatásával magyarázható. A Pest megyei Leányfalu, a Zala Megyében található Zalakaros és a baranyai Harkány esetében 40, illetve 31 és 21%-al növekedett a lakosság, amely a munkahelyek számának a növekedésével és gazdasági teljesítmény növekedésével magyarázható. A lakosságszám változását a megnövekedett gazdasági aktivitás mellett a beköltöző idős lakosok száma is emelte, akik nyugdíjbevételükkel jelentettek növekvő keresletet a helyi piac számára.

Az egészségturizmussal érintett településen a kedvezőbb munkaerő piaci helyzetet jelent, hogy 47% a gazdaságilag aktívak aránya, amely 1,9%-al magasabb az országos átlagnál. Fontos, hogy a kedvező munkaerő piaci adottságok és alacsonyabb munkanélküliségi ráta miatt több jövedelem realizálódik és magasabb az egy adófizetőre jutó adóalap. (KÁSA, K. 2013.)

A gazdaság pozitív fellendülése és a szálláshelyadásból származó kínálat növekedése érdekében az épített lakások száma magasabb azokon a településeken, ahol megjelenik a turizmus és az egészségturizmus. Ha az épített lakások számát nézzük, akkor Zala Megyében található a legnagyobb aktivitás, amely elsődlegesen Zalakaroson, Hévízen és Kehidakustányban jelentkezett.

5. ábra A tízezer lakosra jutó épített lakások számának az alakulása 2001 és 2012 között



Forrás: Kása, Katalin, A gyógyturizmusban érintett települések Magyarországon, 2013., 10. o.

Az 5. sz. ábrán jól látszik, hogy 2004 és 2005-ben volt a legmagasabb a tízezer lakosra jutó épített lakások száma, amely a 2008-as gazdasági válságot megelőző olcsó devizahitelezéssel és az uniós csatlakozással együtt emelkedő magasabb ingatlanár spekulációval magyarázható. 2008-as amerikai jelzálogpiaci válság megjelenése fokozatosan csökkentette az új építésű lakások számát, amely az ingatlanárak gyors és drasztikus csökkenésével indokolható. A lakások építését mind a ország teljes területén és a gyógyturizmusban érintett területeken lassította, hogy 2008 után a forint hitelezés drágább konstrukciót jelentett és a bankok hitelezési politikája szigorúbb lett, így számos fogyasztó kiszorult a hitelpiacról. A csökkenő belső kereslet a recesszív időszakkal kevesebb reál jövedelmet generált, amely tovább csökkentette Magyarország gazdasági teljesítményét érdemben kihatva a lakásépítési és vásárlási kedvre. (KÁSA, K. 2013.)

Ha a lakásszerkezetet vizsgáljuk, akkor elmondható, hogy az egészségturizmussal érintett településen az üres, illetve egyéb célra használt lakások száma magasabb az országos átlagnál. Zalakaroson 32%-volt az üdülőnek használ „üres lakás”, amelyet tulajdonosa hétvégi pihenések és nyaralások alkalmával használ.

Az egészségturizmusban érintett településekben 2013. elejére 855 ezer vállalkozás működött. A magasabb gazdasági aktivitásnak köszönhetően 188 volt az ezre lakosra jutó vállalkozások száma, amely magasabb az országos átlagnál (értéke 168 volt 2013-ban).

Az ezer főre jutó vendéglátó vállalkozások száma az egészségturizmussal érintett településeken átlagosan 83 volt, amely hét egységgel magasabb az országos átlagnál. (Központi Statisztikai Hivatal, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, Turizmus vendéglátás, [olvasva: 2014.04.22.])

6. ábra Az ezer lakosra jutó vállalkozások száma néhány egészségturizmussal érintett településen

Forrás: Saját munka a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján

Az egészségturizmussal érintett településen a szálláshelyadási tevékenységhez kapcsolódóan a kiskereskedelem és a vendéglátó szolgáltatások aktivitása magasabb. A tízezer lakosra jutó kiskereskedelmi üzletek száma 2013. elején 198 volt az egészségturizmussal érintett településen, amely 44-el több az országos átlagnál. A vendéglátó helyiségek szempontjából 67 volt az említett érték, amely 11-el magasabb az országos átlagnál.

2013-ban kilencvenezer kiskereskedelmi vállalkozás működött az egészségturizmussal érintett településeken, amelyből 4/10 a fővárosban, amíg 2/10 a többi településen üzemelt. Az üzletek profilját tekintve a többség élelmiszer és ruházati kategóriában üzemelt. A vendéglátóhelyek tekintetében 31 000 működött egészségturizmussal rendelkező településen, amely az országos vendéglátóhelyek felét jelenti. (KÁSA, K. 2013)

Általánosságban elmondható, hogy az egészségturizmussal érintett települések rendkívül vegyes képet mutatnak, amely a kistelepülésektől egészen a fővárosig terjed. A gyógy és wellness turizmus eltérő hatást gyakorol a helyi gazdaságra annak függvényében, hogy az adott település milyen gazdasági és kulturális, rekreációs potenciállal és területi elhelyezkedéssel rendelkezik. A nagyobb városok, amelyek kulturális látnivalójukkal szélesebb körű idegenforgalmi kínálatot tudnak biztosítani a gyógyturizmus pozitív azonban kisebb hatást gyakorol azokkal a kistelepülésekkel, községekkel szemben, ahol a gazdasági kiugrási és fejlődési lehetőséget az egészségturizmus jelenti.

## Gazdasági aktivitás a magyar egészségturizmusban

Diplomadolgozatom fejezetében megvizsgáltam, a kereskedelmi szálláshelyek forgalmát és elemeztem, hogy a Magyarországra érkező külföldi turisták milyen mértékben költenek gyógyászati eszközökre és egészségmegőrzésre a szállásra szánt kiadások mellett.

A Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint 2014. első honapjában a magyar szállodai szobák bruttó átlagára 15 176 Ft volt, így a szálloda árbevétele 5 000 és 10 000 Ft közé tehető. (Központi Statisztikai Hivatal, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, Turizmus vendéglátás, [olvasva: 2014.04.22.])

7. ábra Magyarországra látogató külföldiek gyógyászati és egészségmegőrzésére költött kiadásai 2007-2013 között (millió Ft)

Forrás: Saját munka a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján

Ha a Magyarországra érkező külföldiek gyógyászati és egészségmegőrzésre költött kiadásait vizsgáljuk, akkor a 6. sz. ábrán látható, hogy összességében 2008 óta egy zsugorodó piac jelenik meg, amely azt jelenti, hogy hazánk nem tudta az egészségturizmusból fakadó előnyöket kellő mértékben kihasználni. A külföldiek által történő összes kiadáson belül az egészségügy 2007-ben a gazdasági válság előtt 9,43%-ot foglalt el, addig ez az arány 2013-ra 4,06%-ra csökkent. (Központi Statisztikai Hivatal, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, Turizmus vendéglátás, [olvasva: 2014.04.22.])

A 8. sz. ábrán látható, hogy a külföldiek számának a jelenléte a magyar szálláshelyeken növekedett, miközben a hazánkban elköltött forint mennyiség csökkent. Az említett ábráról leolvasható, hogy a szálláshelyen megforduló külföldiek aránya 50%-os volt.

8. ábra Kereskedelmi szálláshelyeken megforduló személyek turisták száma összesen és külföldi bontásban

Forrás: Saját munka Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján

Általánosságban elmondható, hogy a vendégéjszakák száma is növekedett 2010 és 2013 között. 2010-ben 19 554 vendégéjszaka jelent meg a magyar szálláshelyek tekintetében, addig ez az érték 2013-ban 22 799 volt. A növekedés önmagában nem magyarázható a SZÉP kártya kizárólagos hatásával, mert a külföldiek által hazánkban töltött vendégéjszakák száma is növekedett 9 613-ról 11 920-ra. (Központi Statisztikai Hivatal, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, Turizmus vendéglátás, [olvasva: 2014.04.22.])

9. ábra Magyarországra látogató külföldiek szálláshely és vendéglátó szolgáltatásokra költött kiadásai 2007-2013 között (millió Ft)

Forrás: Saját munka Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján

A 9. sz. ábrán látható, hogy a külföldiek költsége a szálláshelyek és a vendéglátóegységek vonatkozásában átlagban növekedett 2007 és 2013-között. A diplomadolgozatomban említett KSH által között adatokból levonható az a következtetés, hogy a külföldiek több vendégéjszakát töltetnek nagyobb létszámmal a szálláshelyeken, amely a kedvező árfekvésnek és a wellness szolgáltatásokkal magyarázható, azonban az egészségturizmus köthető gyógyturizmus, amely elsődlegesen egészségügyi szolgáltatások igénybevételét jelenti szignifikánsan csökkent a vizsgált időszak alatt.

(Központi Statisztikai Hivatal, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, Turizmus vendéglátás, [olvasva: 2014.04.22.])

### Az egészségturisztikai vállalkozások jellemzői

Az egészségturisztikai vállalkozások közös jellemzője, hogy célpiacukat az egészségturisták jelentik, akiknek aktivitása és tartózkodási ideje hozzájárul a vállalkozás árbevételének a gyarapításához. Fontos, hogy a turisztikai ágazatban az egyes szereplők számos esetben egymás partnerei, mintsem vetélytársai. Az egészségturizmus a wellness és rekreációs turizmussal és a köré épített gyógyturizmussal a szereplők koordinált együttműködését igényli. A magyar vállalkozói szektorra méretnagyság szempontjából a kis és középvállalkozói nagyság jellemző, így a nagyobb nemzetközi szállodaláncokat leszámítva számos KKV szolgálja az egészségturizmus piacának a fogyasztóit. A vállalkozások között említhető a fizető szálláshely tevékenységet biztosító vállalkozások, amelyek szálóda, panzió, üdülőház, és kemping szolgáltatásokat nyújthatnak. A szálláshelyekkel támasztott keresletben a szálódák domináns helyet töltenek be, amelyet nagyobb mértékben növekvő látogatottságuk is jelez. A kapacitásbővítésnek köszönhetően 2001 óta vendégeik száma 68%-ban, amíg forgalmuk 46%-al növekedett. 2012-ben a szálláshelyek forgalmának 84%-át a szállodák realizálták Magyarországon. A szálódák előnyét növeli, hogy komplex rekreációs és wellness szolgáltatásokat is nyújtanak vendégeik számára. A gyógyturizmusban érintett települések szálódái nagyobb belföldi forgalmat értek el a KSH jelentése alapján, amely azzal magyarázható, hogy a külföldi vendégek sok esetben a Magyarországon olcsóbban tudják igénybe venni a fizetős egészségügyi szolgáltatásokat hazájukhoz képest. A szálláshelyeken kívül a kereskedelmi vendéglátó szolgáltatások jelennek meg, amelyek gasztronómiai kínálatukon keresztül a magyar és a nemzetközi konyha erejével próbálnak pozitív élméneket továbbítani az érintett vendégek irányába. A vendéglátáson kívül számos kiskereskedelmi egység található az egészségturizmussal érintett területeken. A KSH jelentése szerint 2013-ban több, mint 90 000 kiskereskedelmi vállalkozás működött az egészségturizmussal érintett területeken. A legelterjedtebb vállalkozások büfé, cukrászda, fagylaltozó és a szuvenír boltok, amely különböző kézműves és nagyipari termékkel próbálják elnyeri a fogyasztók kegyeit. (KÁSA, K. 2013)

### Innováció és fejlesztés az egészségturizmusban

Az egészségturizmusban is vannak trendek, ugyanúgy, mint a gazdaság többi ágazatában. Új terméket megalkotni, új szolgáltatásokat kifejleszteni vagy esetleg meglévőket továbbgondolni kihívás turisztikából élő szolgáltatóknak.

Schumpeter 1934-ben az alábbi öt területet különítette el, ha a cégek innovációt szeretnének bevezetni, amely érvényes az egészségturisztikai vállalkozásokra is:

* új termék bevezetése vagy termékfejlesztés,
* új termelési folyamatok bevezetése,
* új értékesítési, keresleti piac meghódítása, kifejlesztése,
* új ellátó, kínálati piac meghódítása, kifejlesztése,
* a cég újraszervezése, újrastrukturálása.

(SCHUMPETER, J. A. 1934)

# AZ EGÉSZSÉGTURIZMUS FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI MAGYARORSZÁGON

## Az Egészségturizmus, mint gazdasági kitörési pont

Változó világunkban elkerülhetetlen Magyarország egézségturizmusának az újrapozicionálása. Európa demográfiájának a figyelembevételével a technológiai és a finanszírozási korlátok miatt egyre nagyobb mértékben növekszik az egészségügyi turizmus iránti igény.

A McKinsey csoport 2010 vége felé a világ egészségturizmusának a piacát 60 milliárd USA dollárra becsülte, amelynek éves növekedés elérheti a 10%-ot. (KINCSES, Gy. 2009)

A magyar gazdasági adottságok és körülmények figyelembevételével az egészségturizmus a gyógy és wellness turizmussal hazánk egyik gazdasági kitörési pontját jelentheti.

Az egészségturizmus újrapozicionálásához szükséges felismerni, hogy a természeti környezeti adottságok mellett kiemelt figyelmet kell fordítani az orvosi szolgáltatásokra. Kincses Gyula szerint a technológiai fejlődés és a fogyasztói igények változása miatt a termál és a gyógyvizek monopóliumából származó előnyök leértékelődtek. A magán orvosi szolgáltatások bővítésében szükséges az előrelépés, amely a jól képzett hazai egészségügyi személyzetre épülhetne, nem szabad elfelejteni, hogy humánerőforrás költsége Magyarországon töredéke a nyugat-európai költségeknek még a magánszektorban is. (KINCSES, Gy. 2009)

Az egészségügyi turizmus fejlesztéséhez nagyobb állami szerepvállalás szükséges, egy olyan piacképes kínálatot kell biztosítani, amely a wellness mellett kiszolgálja a további gyógyturisztikai igényeket. Az állami szerepvállalás a fejlesztési források allokációjával és az egyes kommunikációs platformok kialakításával valósulhat meg.

Kincses Gyula kifejti tanulmányában, hogy a vízbázistól eltérő Egészségturisztikai fejlesztési koncepcióra van szükség. Fontos, hogy az egyes egészségügyi magánszolgáltatások, amelyek a gyógyturizmusra épülnek koncentráltan jelenjenek meg. Az egészségügy minőségi és bizalmi jellege miatt szükséges, hogy a piacfelügyelet az ellenőrzés és a minőségbiztosítás hatékonyabban jelenjen meg. A Hungarian Quality Health Care (HQHC) elnevezésű tanúsító védjegyrendszer továbbfejlesztése szükséges, ha minőségi gyógyturisztikai kínálatot kíván Magyarország megvalósítani. (KINCSES, Gy. 2009)

A piaci pozíció javítása nem csupán a külföldi és az unió többi tagállamából érkező fogyasztók megnyerése miatt fontos, mert a kiépülő egészségügyi szolgáltatások nyújtója a magánintézmények mellett az állami egészségügyi közszolgáltatók is lehetnek. Sok esetben az egészségügyben található teljesítménykorlát miatt az egyes intézmények nem tudják kitermelni nagyobb beruházásaik amortizációját. Ha szabad kapacitás egy részét a teljesítmény volumenkorlát feletti rész kipótlására alkalmazzák, akkor javulhat az említett állami intézmények finanszírozási hatékonysága.

Fontos, hogy a gyógyturizmus és a termál vízre épülő wellness és egészségturizmus egymást kiegészítve szolgálja Magyarország gazdasági érdekeit. Fontos, hogy a gyógyvíz által rendelkezésünkre álló természeti monopóliumot minél nagyobb hozzáadott értékkel kerüljön értékesítésre a fogyasztók felé. .

(Gyógyító Magyarország Egészségipari Program, palyazat.gov.hu/download/32075/001\_Egeszsegipar.pdf, [olvasva: 2014.05.04.])

Svájc gazdasága a XVII. században, akkor indult dinamikus növekedésnek, amikor a magasabb hozzáadott értékkel rendelkező óra gyártás és javítás megjelent a svájci kantonokban. Az említett példa miatt fontos a hozzáadott érték emelése a magyar egészségturizmusban. (KUDAR, L. 2003)

Az említett okfejtésből következik, hogy a termálvíz jelenléte köré kell, hogy épüljön a magasabb hozzáadott értéket képviselő egészségügyi szolgáltatásoknak a gyűjteménye.

A magyar turizmusfejlesztés is felismerte az egészségturizmusban rejlő előnyöket ezért nem véletlen, hogy a 2011-es évet Magyarországon az egészségturizmus évének választották. (Országos egészségtuizmus fejlesztési stratégia, palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.04.18.])

Azért, hogy az egészségturizmus a gazdaság hajtóerejévé váljon Magyarországon számos kihívást és fejlődést gátló tényezőt kell felszámolni. Alapvető probléma, hogy az egészségturizmust nem lehet egyértelműen kormányzati minisztériumhoz kötni. Sajátos határterülete miatt egészségügyi, turisztikai és gazdasági kérdéseket is felvet az ágazat fejlesztése. Sajnálatos módon az egészségügyért felelős miniszter az egészségügy közfinanszírozott fenntarthatóságára ügyel és az egészségturizmus kevesebb figyelmet kap.

A magyar gyógyturizmus a gyógyfürdőkre épít, azonban az egészségturizmus területén megjelenő piacbővülés a világon a kínálat növekedésével járt, amely során a gyógyvíz jelentősége és szerepe átértékelődött. Ha a külföldi keresletet próbálja Magyarország kielégíteni a gyógyturizmus területén, akkor tudomásul kell venni, hogy a magyar gyógyvíz önmagában nem elegendő. A legtöbb külföldi ország nem ismeri kellő mértékben a magyar termélvizek minőségét. A turisták megnyerésére célzott marketingkommunikációra van szükség, amely során a potenciális külföldi fogyasztók megismerhetik Magyarországot és a termálturizmusra épülő egészségügyi és rekreációs szolgáltatásokat.

A technológia fejlődés eredményeként a fürdő fogalma átalakult, a XXI. században az élményfürdő és a wellness jelleg lett népszerűbb, amely nem feltétlenül igényli termálvíz jelenlétét. (PUCZKÓ, L. és SMITH, M. 2008) Az említett megállapítás miatt a gyógyfürdők monopóliuma sokat vesztett forgalmából és a piac egyre jobban egy sokszereplős modellre hasonlít, ahol egyre élesebb a piaci verseny. Diplomadolgozatom megírásának az időpontjában a fürdőszolgáltatásra ráépülő kiegészítő szolgáltatások sokszínűsége nem megfelelő. A magyar kínálat nélkülözi a mentális és a spirituális tartalmat, amely a wellness részét képezi. Fontos, hogy az egyes programokat célcsoportoknak megfelelően próbálják értékesíteni, amely a piaci szegmentáción keresztül nagyobb forgalmat és árbevételt biztosíthat az ágazatnak.

A magán egészségügyi szolgáltatások tekintetében nincs elegendő kínálat, amely kiegészítő szolgáltatások minőségének és a piacszervezés hiányosságára vezethető vissza. A fogászat és az esztétikai szolgáltatásokon túl nincs megfelelő mennyiségű és minőségi kínálat a gyógyturizmusban, amely az országon kívülről érkező gyógyturistákra specializálódna. Központilag irányított és szabályozott marketingkommunikációra és az említett hiányosságok megszüntetése szükséges az egészségturizmus fejlesztéshez. (KINCSES, Gy. 2009)

Véleményem szerint az egészségügy területén az Európai Unióban a határokon átnyúló egészségügyi szolgáltatás nem valósult meg, amely finanszírozási nehézségekre vezethető vissza. Az ellátás tervezhetősége szoros együttműködést igényel a tagállamok részéről, amely közös EU direktívák és szabályozások kidolgozását igényli. A közeljövőben a piacnyitás rehabilitációs kiegészítő szolgáltatásokra irányulhat, amelyben Magyarország számos piaci előnnyel rendelkezik (jó minőségű gyógyfürdők, olcsó humánerőforrás).

## Európai uniós támogatások a magyar egészségturizmus szolgálatában

Az első Széchenyi Terv turizmusfejlesztési programja hazánk Európai Uniós csatlakozása előtt is már biztosított támogatást az idegenforgalomnak és ezen belül is a gyógyturisztikai fejlesztéseknek.

Az első Széchenyi Terv keretében támogatásával számos egészségturisztikai beruházás megvalósult, amelyek fürdők és a fürdőkhöz kapcsolódó szálláshelyek fejlesztését, bővítését tették lehetővé (Bük, Harkány, Debrecen, Gyula, Hajdúszoboszló, Zalakaros, stb.), illetve új, zöldmezős beruházások is (Sárvár, Győr, Pápa, Cegléd, Zalaegerszeg, Kehidakustány, stb.).

(Európai Egészségturisztikai Szövetség, http:// weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.07.]))

Magyarország uniós tagságával a pályázati források jelentősebb mértékű támogatást biztosítanak, amelynek köszönhetően a klasszikus múlttal rendelkező magyar fürdőhelyek mellett egyre több településen indult termálfürdő beruházás. Az építkezéseket és a bővítéseket generálta, hogy felerősödött az emberekben az egészséges életvitel, a wellness és az egészség megőrzése iránti kereslet.

A 2004-es uniós csatlakozással Magyarország előtt megnyílt az út, hogy különböző fejlesztési lehetőségeihez uniós forrásból pénzbeli támogatáshoz jusson. A támogatási források lehívásához szükséges stratégiát a Nemzeti Fejlesztési Terv foglalta össze. A csatlakozást követő 2004 és 2006 közötti időszakban a Regionális Operatív Programok támogatták a turizmus fejlesztését Magyarországon. A támogatások célja volt, hogy hazánkban versenyképesebbé váljon a turizmus és fejlesztésre kerüljenek az egyes szálláshelyek. (Országos egészségtuizmus fejlesztési stratégia, http://palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.04.18.])

A 2007-2013-ig terjedő időszakban az Új Magyarország Fejlesztési Tervben az egészségturizmus már hangsúlyos elemként jelent meg, amelyen a műemlék fürdők fejlesztésének a szükségességét, valamint a regionális fejlesztések kapcsán vidék felzárkóztatását emelték ki az egészségturizmus segítségével.

(Országos egészségtuizmus fejlesztési stratégia, http://palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.04.18.])

Az Új Széchenyi Terv 2011 és 2013 között legfontosabb célkitűzése a munkahelyteremtés és a gazdasági növekedés biztosítása. A kitörési pontok tekintetében a hét területet sorolt fel az Új Széchenyi terv, amely első helyen az egészségipart említi meg, mint lehetséges húzó ágazatot a hozzá kapcsolódó egészségturisztikai elképzelések megvalósításával. A terv alkotói feltételezték, hogy a turizmus bővülése a közeljövőben is folytatódik és a startpozíciókat az ország kihasználva érdemben tudja fejleszteni gazdasági kapacitását és teljesítményét. A terv leszögezte, hogy A hagyományos gyógytényezőkre - elsősorban gyógyvízre - épülő, és az abból kinövő „vízbázisú” egészségturizmus kell Magyarországnak a stratégiáját építeni. Az egészségturisztikai fejlesztéseket kettő csoportra osztották, amelyben az első a gyógyfürdők és gyógyszállók fejlesztését tűzte ki célul, amely során cél, hogy az említett intézmények wellness és élményfürdők szintjéig fejlődjenek. Az említett fürdőkre komplex egészségügyi szolgáltatásokat kell építeni növelve a medikális szolgáltatások mennyiségét. Fontos, hogy a magyar egészségturizmusban szereplő vállalkozások és intézmények marketing tevékenységük során szakmai és minőségi indokokat jelöljenek meg a magyar termál víz egyedi jellege mellett. (Széchenyi 2020 Terv, <http://lakossag.szechenyi2020.hu/szechenyi_2020>, [olvasva: 2014.04.22.])

Az orvosi gyógyturizmus fejlesztése az Új Széchenyi Terv mellett a Semmelweis Tervben is megjelent, amely célja, hogy kihasználja az egészségügy és a turizmus GDP termelő erejét.

A Széchenyi 2020 terv 2014 és 2020 közötti időszakra dolgozza ki az uniós támogatással megvalósítandó célkitűzéseket, amely során az unió egységesen minden tagállam számára hat célt fogalmazott meg, amely között a munkahelyteremtés, a vállalkozások versenyképességének a javítása, a szegénység elleni küzdelem és az oktatás, engergiahatékonyság, környezetvédelem, közlekedés korszerűsítése, kutatások és fejlesztések támogatása található. (Széchenyi 2020 Terv, <http://lakossag.szechenyi2020.hu/szechenyi_2020>, [olvasva: 2014.04.22.])

A munkahelyteremtés az egészségturisztikai fejlesztéseken keresztül megvalósulhat, amely érdemben javítja a foglalkoztatottsági mutatókat és a realizált többletjövedelmen keresztül többlet bevételt jelent a háztartások, vállalkozások és az állam számára. (KINCSES, Gy. 2009)

A Széchenyi 2020 terv keretében továbbra is pályázhatnak az egészségturizmus szereplői egyénileg és konzorciumi formában is. Valószínűsíthető, hogy az Új Széchenyi Terv logikáját folytatva szolgáltatói hálózatot kívánnak az uniós támogatási forrásokkal megvalósítani, ahol a nemzeti szintű koordinációt a Magyar Turizmus Zrt. látja el. (Széchenyi 2020 Terv, <http://lakossag.szechenyi2020.hu/szechenyi_2020>, [olvasva: 2014.04.22.])

A Magyar Turizmus Zrt. a Magyar Állam tulajdonában álló szervezet, amelyet az Országos Idegenforgalmi Hivatal jogutódjaként hoztak létre. A Zrt. a Magyar Fejlesztési Bank részvénytársaság tulajdonába található. A szervezet célja, hogy elősegítse a magyar idegenforgalom fellendülését, támogatva a turisztikai üzletágban tevékenykedők céljait a közösségi és az országon kívüli kommunikációval. .

(Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra, http://weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.22])

10. ábra A Magyar Turizmus Zrt. kapcsolata a közfürdőkkel és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokhoz



Forrás: Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatására, weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc , 5. o.

Fontos, hogy a közös minőségpolitika keretében szervezetfejlesztési és infokommunikációs támogatást, valamint közös szervezési és folyamatszabályozási modelleket kaphatnak az egyéni pályázók. Az Új Széchenyi Terv filozófiája szerint a helyi együttműködések üzleti modelljeinek kialakításához fürdőszolgáltatási szövetségek kiépítése szükséges, amelyek közös marketing tevékenységen és érdekképviseleten keresztül tudják képviselni közös érdeküket, amely az eu-s konzorciumi pályázatok alapja is lehet.

Nem szabad elfelejteni, hogy az Európai Unió önmagában szálláshely fejlesztésre nem biztosít támogatást, ezért pályázatot szükséges összekötni valamilyen turisztikai fejlesztéssel, amelyen belül az egészségturizmus kiemelt prioritást kapott.

Az egészségturizmuson belül a gyógyító turizmus igényli, hogy közös stratégiát és a marketing tevékenység nemzeti ügynökség szintjén összefogásra kerüljön. A stratégiai tervezés és a pályázás során figyelembe kell venni, hogy a betegút szervezése nemzetközi szinten a nyújtható szolgáltatások teljes körével nem lehetséges partnerszolgáltatói hálózat kiépítése nélkül, amelyekbe az állami tulajdonú és finanszírozású közkórházak is bevonhatók.

(Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra, http://weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.22])

11. ábra A magyar gyógyító turizmus fejlesztési modellje



Forrás: Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatására, weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc , 9. o.

Új Széchenyi Terv alapján elmondható, hogy a „Gyógyító Magyarország” nemzetközi stratégiájának kidolgozása és közzététele elsődleges feladat, amely során felmérésre kerül, hogy milyen egészségügyi ellátások területén nyújthat Magyarország versenyképes kínálatot. Az ellátó területek és a beteg utak szervezésével ellátó pontok kialakítása szükséges, amely köré különböző egészségturisztikai szolgáltatások építhetők a szálláshelyadástól a vendéglátásig. A partnerszolgáltatók biztosíthatják a betegek kezelésének leszervezését és a gyógyítással járó egyéb páciens igények kiszolgálását. Fontos, hogy a teljes körű szolgáltatási modell kidolgozása a Magyar Egészségturisztikai Ügynökség feladata lesz, hiszen pontosan fel kell készítenie a pályázó, szaktudással rendelkező hazai egészségügyi szolgáltatókat a nemzetközi betegek fogadására és a nemzetközi szintű betegút menedzselésre. .(Európai Egészségturisztikai Szövetség, Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra, http://weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.22])

Az Ügynökség további feladatként említhető a nemzetközi marketing megvalósítása a Magyar Turizmus Zrt-vel együttműködve, valamint disztributor szerepet is betölthet a nemzetközi magán- és a nemzetállami egészségbiztosítókkal történő megállapodások előkészítésében. Az magyar egészségturizmus számára fontos kitörési pont, hogy az egészségfinanszírozás költsége csökkenthető, ha egyes tagállamok Magyarországra küldik betegeiket a gyógyító beavatkozás, illetve bizonyos diagnosztikai vizsgálatok elvégzése céljából. Az egyre növekvő egészségügyi kiöltségek megkövetelik a magyar ellátórendszer kapacitásának a jobb kihasználást (KINCSES, Gy. 2011), amelyben az egészségturizmus piaca hasznos segítséget nyújthat.

Az említett terv javaslatokat a magyar egészségügyi szereplőkkel közösen dolgozták ki, azonban kivitelezésére diplomadolgozatom megírásáig nem került sor. A fejlesztési célok megfogalmazásán túl nem alakultak meg azok a szakmai szervezetek, amelyek helyi és országos szinten megvalósítanák a nemzetközi betegek menedzselését. Feltételezhetően az elképzelések mellett komoly állami támogatásokra is szükség volna az elképzelések elindításához és a betegút menedzselés mellett pótlólagos egészségügyi fejlesztéséket is meg kellene valósítani a program magánszektor felé történő kiterjesztésével. Véleményem szerint nem elegendő a terv, az akaratot finanszírozási források és egészségügyi fejlesztésekkel is támogatni kell a szükséges szervezetek létrehozása mellett.

Általánosságban elmondható, hogy az operatív programokon keresztül szigetszerűen az egyes egészségturisztikai klasztereken belül valósulnak meg európai uniós pályázatok, amelyek a Széchenyi tervekben megfogalmazott célkitűzéseket szolgálják, azonban nem valósítják meg a nagyobb volumenű gyógyturizmust, amely a magyar termálvíz bázisra és a hazai wellness szálódákra épülne.

### Megvalósult uniós támogatások és projektek a magyar egészségturisztikai ágazatban

Körtési Zsolt véleménye szerint jelentős fejlesztések valósultak meg az egészségturisztikai beruházások területén, azonban további megvalósításokra és fejlesztésekre van szükség, hogy meghosszabbítható legyen a szezon a kapacitáskihasználtság növekedésével. (KÖRTÉSI, Zs. 2014)

Az interneten fellelhető publikációkból és hírforrásokból megpróbáltam egy rövid kitekintést adni az elmúlt években Magyarországon megvalósult egészségturisztikai beruházásokról, amely uniós pályázati támogatással valósult meg.

2014. áprilisában a Napi Gazdaság Balatoni wellness hotelek vezetőit kérdezte meg a szolgáltatási igények kapcsán és kiderült, hogy tíz vendégből nyolc valamilyen rehabilitációval, rekreációval is össze kívánja kötni pihenését, amíg a szálódában tartózkodik. (KÖRTÉSI, Zs. 2014)

Az uniós pályázati támogatásoknak köszönhetően 2014-ben Hévízen egy 100 millió forint támogatási programot hagytak jóvá egészségturisztikai fejlesztésekre.

Siófokon a Viola 30 Ingatlan Építő és Hasznosító Kft. egy négycsillagos ajurvédikus gyógy és wellness hotel építésébe kezdett. A 735 millió forintos beruházást az Új Széchenyi Terv is támogatja, amely keretében 515 millió forintos támogatásban részesült a szálloda. Az egészségturizmus fejlesztés területén az említett beruházások nem ritkák, a cél a foglalkoztatottság és a térség gazdasági aktivitásának az emelése. A Dent Hotel Kft. Miskolctapolcán a termálvíz erejére építve egy 300 millió forintos uniós pályázati támogatás segítségével egy ötven vendég fogadására alkalmas négycsillagos wellness szálóda építésébe kezdett. Az említett létesítmény a szokásos wellness szolgáltatások mellett fogászati centrumot is üzemeltetni kíván a vendégek megnyerése érdekében, amely külföldi egészségturistákat is szeretne a térségbe vonzani.

2013-ban egy Hajdúszoboszlói szálóda kapott 883 millió forintos uniós támogatást az Új Széchenyi Terv keretében. Pécsen a Dél-Dunántúli Regionális Foglakozás-egészségügyi Központ Kft. végzett fejlesztést az Árkádia Hotelben, amely során 200 millió forintos pályázati támogatásban részesültek. Székesfehérváron a csonakázó-tó partján 86 szobát alakítanak ki uniós forrás segítségével, amelyben egészségturisztikai részleg és egy 150 vendég befogadására alkalmas rendezvényközpont is kialakításra kerül.

A bővítések az ország minden pontján megjelennek, így Debrecenben például három uniós forrás támogatásával megvalósuló projekt van folyamatban, amelyet további három egészít ki Hajdúszoboszlón. A debreceni Plasztika 2000 Kft. az Új Széchenyi Terv keretében 537,7 millió forintos támogatásban részesült, amelynek eredményeként egy magánklinika és egy hozzá tartozó építési munkálatai kezdődtek meg 2013-ban. (KÖRTÉSI, Zs. 2014)

# Kérdőíves vizsgálat

Dolgozatomban kérdőíves vizsgálatot is végzek, melynek alapvető célja, hogy megtudjam, az egészségturizmus mennyire van jelen a magyarországi emberek életében, milyen véleménnyel vannak a gyógyfürdőkről, mi motiválja őket a fürdők meglátogatására, milyen igényeik merülnek fel ezzel kapcsolatosan. A kérdőíves vizsgálat után esettanulmányt végzek Zalakaros tekintetében, és majd a két vizsgálat által kapott eredményeket együtt is elemzem.

Fontos tartom, hogy először részletesen meghatározzam a céljaimat, majd ezekhez hipotéziseket állítsak fel. Ezek alapján tudom a kérdőívet úgy megszerkeszteni, hogy annak kérdéseivel a hipotézisekre biztosan választ kapjak. A következőkben a részletes célokat és hipotéziseket ismertetem:

C1: Célom, hogy megtudjam, mely csoportok érzik legfontosobbnak a gyógyvizes kezelésekkel történő egészségmegőrzést, gyógyítást.

H1: Feltételezem, hogy Magyarországon inkább az idősebb (>35), gyermeket nem nevelő korosztály számára döntést befolyásoló tényező, hogy a nyaralás/pihenés egyben egészségmegőrzéssel (gyógyvizes kezelésekkel) legyen összekötve (mintsem a fiatalabb korosztály, és gyermeket nevelők részére).

H2: A magasabb iskolai végzettségűek, és a jobb anyagi körülmények között élőkre jellemző inkább (mintsem az alacsonyabb iskolai végzettségűekre, és rosszabb anyagi körülmények között élőkre) hogy gyógykezelés- megelőzés céljából gyógyvízzel rendelkező helyre utazzanak.

C2: Célom, hogy megtudjam, mely tényezők befolyásolják leginkább a konkrét úti cél kiválasztását gyógyvizes kezelések esetében.

H3: Feltételezem, hogy amennyiben az utazás célja az egészség megőrzése, kezelések igénybevétele, akkor nem a lakóhelytől való távolság a döntő szempont az úti cél kiválasztásakor. A döntő szempont, hogy az adott gyógyvíz az adott betegségre megfelelő lehet-e, illetve, hogy milyen szálláshelyet tudnak igénybe venni. A szálláshely tekintetében a wellness szállók a legkedveltebbek.

C3: Célom, hogy megtudjam, a magyar emberekre mennyire jellemző, hogy külföldre utaznak gyógyászati céllal (gyógyvizes terápiákra).

H4: Feltételezem, hogy a gyógyturizmus (gyógyfürdő látogatás) a magyar embereknél elsősorban belföldre koncentrálódik.

C4: Célom, hogy megtudjam, hogy Zalakaros milyen helyet foglal el a gyógyulni vágyók preferencialistáján.

H5: Feltételezem, hogy a gyógyhelyek között - magyarországi viszonylatban - Zalakaros előkelő helyet foglal el.

C5: Célom, hogy megtudjam, hogy mennyire fontos tényező a fürdővendégeknek, hogy az adott helyen mennyi egészségügyi szolgáltatást, kezelést tudnak igénybe venni.

H6: Feltételezem, hogy a vendégek számára nagyon fontos tényező, hogy minél több egészségügyi szolgáltatást, gyógykezelést tudjanak igénybe venni a fürdőhelyen.

C6: Célom, hogy megtudjam, a gyógyturizmus céljából érkezőket mennyiben befolyásolja döntésükben, hogy az adott településen milyen programok, látnivalók vannak.

H7: Feltételezem, hogy az adott településen fellelhető látnivalók, a programok sokszínűsége csak sokad rendű szempont akkor, mikor a turista kiválasztja, mely gyógyvizes településre utazik el.

C7: Mi az oka annak, hogy egyesek nem veszik igénybe a gyógyvíz által nyújtott lehetőségeket, kezeléseket?

H8: Feltételezem, hogy elsősorban a magukat egészségesnek tartó emberek nem veszik igénybe ezen kezeléseket, lehetőségeket, azonban néhány esetben az is közrejátszhat, hogy nem gondolják, hogy a gyógyvíz hatásos lehet.

A célok és hipotézisek meghatározása után szükséges eldönteni, hogy a kérdőívet mely célcsoporttal töltessem ki. Célcsoportom minden 18. életévét betöltött lakos. Ezen belül szűkítést nem tartok szükségesnek, bár célszerű lenne, ha minél több olyan személy töltené ki, akinek olyan jellegű egészségügyi panaszai vannak, melyekre, legalábbis részben, a gyógyvizek megoldást jelenthetnek. De azon kitöltők válaszaira is szükségem van, akiknek nincs betegségük, mivel ezáltal rálátást kaphatok arra is, hogy őket mi motiválhatja egy gyógyfürdő meglátogatására.

Módszer: A kérdőívek kitöltetését kétfajta módszerrel fogom végezni. Egyrészt online, másrészt személyesen fogom kitöltetni őket. Az online kitöltetés a [www.kerdoivem.hu](http://www.kerdoivem.hu) internetes oldalon keresztül történik. A linket elküldöm az ismerőseimnek, akik szintén továbbítják néhány személynek, így remélhetőleg meg lesz a kitöltők szükséges létszáma (100 felett). A személyes kitöltetés szintén az ismerőseim körében fog történni, előre megbeszélt időpontok alapján, illetve eljuttatom a papír alapú kérdőívet számukra. Az eredményeket egy Excel táblázatban összesítem, majd diagramokat készítek, keresztösszefüggéseket keresek, és ezek alapján levonom a következetéseimet a hipotéziseim függvényében. A hiányosan, illetve nagyon hiányosan kitöltött kérdőíveket az értékelés során nem veszem figyelembe. Hiányos kitöltés az internetes kitöltés során nem

A kérdőívet (I. számú melléklet) a következők szerint építettem fel:

A kérdőívet zárt kérdések alapján szerkesztettem meg, a felállított hipotéziseim függvényében, ügyelve arra, hogy a kérdések megválaszolásával a hipotéziseimre választ kapjak. A kérdőív hosszúságánál figyeltem arra, hogy ne legyen túl hosszadalmas a kitöltése, az ugyanis sokakat elriaszthat a kitöltéstől, vagy hiányos kitöltésre sarkall.

A kérdőív első kérdései demográfiai kérdések, melyek azonban szükségesek a hipotéziseim megválaszolásához: Rákérdezek a kitöltő korára. Itt több csoportot állítottam fel, hogy az értékelésnél is minél jobban bontva láthassam az egyes korcsoportok válaszait. Mivel a 18 éven aluliak nem tartoznak a célcsoportomba, már az első kérdésnél kiszűröm ezen kitöltőket. A második kérdésem arra vonatkozik, hogy nevel-e gyermeket a megkérdezett. A harmadik kérdésem vonatkozik az iskolai végzettségre: itt is próbáltam minél több válaszlehetőséget megadni. A negyedik kérdés vonatkozik az anyagi helyzet milyenségére. Itt egy 1-től 5-ig terjedő skálán kell megválaszolniuk a kérdést. Ezt azért tartottam célszerűnek, mivel az emberek általában nem szeretnek konkrét összegeket mondani, és félő volt, hogy ha rákérdezek például a havi bevétel összegére, akkor a kérdést átugorják. Így ezen megoldást választottam, mellyel úgy gondolom, nem lépek túl egy határvonalat, és a válaszokat meg fogom kapni.

Ezt követi az egészségi állapotra vonatkozó kérdés. Itt sem szándékoztam túl mélyen belemenni abba, hogy a kitöltőnek milyen problémái vannak, így itt is áthidaló megoldást választottam. Rákérdeztem, hogy van-e olyan problémája, amelyre tudomása szerint jó hatással lehet valamilyen gyógyvíz. Ugyanakkor az is fontos kérdés, hogy ha van is ilyen jellegű problémája, akkor utazott-e már el Magyarországon belül gyógyvízzel rendelkező helyre.

Munkám szempontjából fontos kérdések következnek, melyek céljai, hogy megtudjam, mi motiválja leginkább akkor a kitöltőket, amikor egy adott helyszínt választanak gyógyvizes kezelések céljából. Hipotéziseimből kiindulva rákérdeztem arra, hogy mennyiben befolyásolja őket a lakóhelytől való távolság, az, hogy milyen betegségekre ajánlott a gyógyvíz, hogy az adott településen milyen szálláshelyeket lehet igénybe venni, illetve hogy milyen programlehetőségek, látnivalók, kirándulási lehetőségek vannak az adott helyeken. Ezen kérdéseknél is 1-től 5-ig terjedő skálán válaszolhatnak a megkérdezettek. A szálláshelyekkel kapcsolatosan arra is kíváncsi voltam, hogy melyeket preferálják elsősorban. Itt nem törekedtem teljeskörűen felsorolni a szállástípusokat, csak a legfontosabbakat említettem meg, illetve itt lehetőséget adtam egyéb válasz adására is. Nyilvánvalóan a szálláshely igényeknél fontos tényező lehet az is, hogy mi jellemző inkább: az egynapos, vagy többnapos látogatás a gyógyhelyeken, illetve az utazás gyakorisága is szerepet játszhat ebben, ezért erre vonatkozóan is tettem fel kérdést.

Manapság a gyógyvíz megléte csak az egyik tényező ahhoz, hogy az erre igényt érző vendégek elégedettek lehessenek. Azonban fontos az is, hogy ehhez az adottsághoz még milyen szolgáltatások, elérhető gyógykezelések tartoznak. Ezért arra is rákérdeztem, hogy mennyire fontos az egyes személyeknek az, hogy minél többféle gyógykezelés közül válogathassanak.

Nyilvánvalóan vannak olyan személyek is, és bizonyára a kérdőívem kitöltők között is lesz olyan, akik nem veszik igénybe a gyógyvizes kezeléseket, nem utaznak el gyógyvízzel rendelkező helyre. A kérdés, hogy ennek mi lehet az oka? Ezen kérdésnek megadok néhány válaszlehetőséget, azonban önálló válaszadásra is adok lehetőséget, mivel számtalan oka lehet ezen ténynek.

Kíváncsi vagyok arra is, hogy utazások, nyaralás alkalmával, amikor talán nem is a gyógyulás, az egészségmegőrzés a fő cél, akkor mennyire fontos a megkérdezetteknek, hogy az úticéljukon legyen gyógyvíz. Szintén 1-5-ig terjedő skálán értékelhetnek a kitöltők.

Következő kérdésem abszolút zárt kérdés: Járt már külföldön egészségturizmus céljából? Ebből megtudhatom, hogy a külföldi gyógyvizes helyek mennyire vonhatják el a vendégforgalmat a magyarországi gyógyhelyekről. Utolsó kérdésem pedig az esettanulmányom tárgyára, Zalakarosra vonatkozik elsősorban. Megkérem a kitöltőket, hogy a felsorolt 10 gyógyhatású helyet rakják sorba aszerint, hogy mennyire kedvelik azokat. Módszerként itt választhattam volna azt is, hogy megkérem a kitöltőt, hogy 1-től 5-ig terjedő skálán értékelje, hogy mennyire kedveli Zalakarost, azonban úgy gondolom, ezzel a módszerrel reálisabb, a valóságot jobban tükröző eredményt kaphatok. Természetesen itt a másik kilenc gyógyhelynek csak technikai funkciója van, az értékelésnél jelentősége nincs.

## Kérdőíves vizsgálat eredményei

Összesen 250 helyre küldtem ki vagy a kinyomtatott kérdőívemet, vagy az internetes linket. A kérdőíveimet összesen 154 személy töltötte ki, tehát ennyit kaptam vissza vagy papír alapon, vagy online módon. Ezen papír alapú kérdőívek egy része azonban erősen hiányos volt, így az eredmények kiértékelésénél mindössze 128-at tudtam figyelembe venni. A részletes eredmények a II. számú mellékletben láthatóak. Az eredményeket a válasz betűjele, illetve a megadott értékek alapján vittem fel a táblázatba. A következőkben a kapott eredményeket diagramokon ábrázolom, és röviden magyarázom őket. A 12. ábrán láthatjuk, hogy a kitöltők az 1-5-ig terjedő skálán leginkább 3-asra, azaz közepesre értékelték a saját anyagi helyzetüket. 23%-uk ítélte viszonylag rossznak, míg 35%-uk viszonylag jónak az anyagi helyzetét.

12. ábra Milyennek érzi az anyagi helyzetét?

Forrás: Saját munka

A kor szerinti megoszlást vizsgálva szintén azt láthatjuk, hogy szinte minden korosztályból képviseltették magukat a megkérdezettek. A 18 év alatti korosztályt már munkám elején kizártam a célcsoportomból, ezért az általuk adott válaszokat nem is vettem figyelembe. A legtöbb kitöltő a 36-45 éves korosztályba tartozik, míg legkevesebben az 56 éves vagy idősebb, illetve 26-35 év közötti korosztályból töltötték ki a kérdőívet.

13. ábra A kitöltők kor szerinti megoszlása

Forrás: Saját munka

Hipotéziseim megválaszolása szempontjából annak a demográfiai kérdésnek is jelentősége van, hogy a megkérdezett nevel-e kisgyermeket a háztartásában. A megkérdezettek 52%-a nem nevel kiskorú gyermeket, míg 48%-uk igen. Tehát olyan eredményt kaptam, amely megalapozza azt, hogy mindkét csoport egyéb eredményeit vizsgálhassam.

14. ábra Nevelnek-e kiskorú gyermeket?

Forrás: Saját munka

Az iskolai végzettség szerinti megoszlás is igen változatos képet mutat: a kitöltők között egyaránt megtalálhatóak voltak az általános iskolai végzettséggel rendelkezők, és a főiskolai végzettséggel rendelkezők is. A legtöbben azonban szakközépiskolai/gimnáziumi végzettséggel rendelkeznek. Ezt szintén jó eredménynek mondanám, hiszen fontos számomra, hogy a kitöltők minél változatosabb iskolai végzettségekkel rendelkezzenek.

15. ábra A kitöltők iskolai végzettség szerinti megoszlása

Forrás: Saját munka

Fontos kérdés a hipotéziseim megválaszolása szempontjából, hogy a megkérdezetteknek van-e olyan egészségügyi problémájuk, melyre a gyógyvizek jó hatással lehetnek. A megkérdezettek 76%-a válaszolt úgy, hogy igen, van valamilyen problémájuk, míg 24%-uk ezen szempontból egészségesnek érzi magát.

16. ábra Van-e olyan egészségügyi problémája, melyre a gyógyvizek jó hatással lehetnek?

Forrás: Saját munka

Gyógykezelés vagy éppenséggel megelőzés céljából Magyarországon belül, gyógyvízzel rendelkező helyre a megkérdezettek 48%-a utazott már. 52%-uk ilyen céllal még nem látogatott fürdőhelyet. Úgy gondolom, hogy ez elég rossz arány, fontos lenne, hogy minél többen utazzanak ilyen helyekre, és mint láthatjuk, még igen nagy rejtett potenciál rejtőzik a gyógyturizmus fejlesztésére a magyar lakosság körében.

17. ábra Utazott már gyógyvizes helyre gyógyászati céllal?

Forrás: Saját munka

Következő ábrán azt láthatjuk, hogy különválasztottam a jobb és rosszabb anyagi körülmények között élők, illetve a magasabb és alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők válaszait. Rosszabb anyagi körülmények között élőkhöz azokat soroltam, akiknek az anyagi helyzetük, saját bevallásuk szerint egy ötös skálán kettes-hármas. A jobb anyagi körülmények között élőkhöz azokat soroltam, akik négyesre értékelték az anyagi helyzetüket. (Egyesre és ötösre senki nem értékelte az anyagi helyzetét.) Láthatjuk, hogy igazán nagy különbség nincs a két csoport között. Némileg azonban talán a jobb anyagi körülmények között élők utaznak ritkábban gyógyvízzel rendelkező helyekre. Az iskolai végzettség szerinti megoszlásnál viszont már nagyobb különbséget láthatunk: az alacsonyabb iskolai végzettségűek ritkábban utaznak gyógyvizes helyre gyógyászati céllal.

18. ábra Gyógyvizes helyre gyógyászati céllal utazás különböző csoportosításokban

Forrás: Saját munka

Ugyanezen tényezőt láthatjuk az alábbi ábrán is, de most életkor, illetve gyermeknevelés szerinti csoportokra bontva. Láthatjuk, hogy akik nevelnek kiskorú gyermeket, ők gyakrabban utaznak el gyógyvízzel rendelkező helyekre gyógyászati céllal, mint akik nem nevelnek. Ugyanakkor az is leolvasható az ábráról, hogy a 36 éves, vagy annál idősebb személyeknél gyakoribb az ilyen célú utazás, mint a fiatalabb korosztályoknál. Azon megkérdezettek, akiknek nincs olyan betegségük, melyre jó hatással lehetne a gyógyvíz, a gyógyvizes kezelés, jóval ritkábban utaznak gyógyászati céllal, mint azok, akiknek van ilyen jellegű betegségük.

19. ábra Gyógyvizes helyre gyógyászati céllal utazás különböző csoportosításokban

Forrás: Saját munka

Következő kérdéseimre azok válaszoltak, akik a 17. ábrán igennel válaszoltak, azaz volt már rá példa, hogy gyógykezelési, vagy megelőzési céllal gyógyvízzel rendelkező helyre látogattak. A kérdésem az volt, hogy a fürdőhely kiválasztásakor mennyire számít az, hogy milyen távolságra található az a lakóhelyüktől.

A válaszokat egy 1-től 5-ig terjedő skálán adhatták meg, ahol az 1 jelentette azt, hogy egyáltalán nem számít, az 5 pedig azt, hogy maximálisan figyelembe veszi az adott tényezőt a választásakor. Az alábbi ábráról leolvasható, hogy 2-es, 3-as, 4-esre értékelték ezen tényező fontosságát, azaz senki nem mondta, hogy egyáltalán nem számít, de azt sem állította senki, hogy ezen tényező lenne a legfontosabb. A megkérdezettek 15%-a 2-esre értékelte, 52%-uk 3-asra, míg 74%-uk 4-esre értékelte a lakóhelytől való távolság fontosságát.

20. ábra A lakóhelytől való távolság mennyire számít a választáskor?

Forrás: Saját munka

A lakóhelytől való távolságnál viszont láthatóan jobban számít az, hogy az adott gyógyvizet milyen megbetegedésekre ajánlják. Az 1-5-ig terjedő skálán minden válaszoló négyest (63%-uk), vagy ötöst (37%-uk) adott ezen szempontra, tehát nagyon fontosnak értékelték.

21. ábra A helyszín kiválasztásában mennyire befolyásolja, hogy az adott gyógyvizet mire ajánlják?

Forrás: Saját munka

A szálláshelyek milyenségének fontossága viszont valahol a lakóhelytől való távolság, és a gyógyvíz milyenségének fontossága között található. Láthatjuk, hogy az ötös skálán itt születtek hármas eredmények is (37%-uk választotta ezen lehetőséget), azonban ötösre is volt példa (13%-os arányban), míg négyesre a megkérdezettek 50%-a értékelte ezen tényező fontosságát. Azaz vannak, akiknek a szálláshely minősége, választéka nagyon sokat számít, amikor az utazásuk helyszínéről döntenek.

22. ábra A helyszín kiválasztásában mennyire befolyásolja, hogy az adott településen milyen minőségű szálláshelyek találhatóak?

Forrás: Saját munka

Az előző eredményeket is figyelembe véve, a választásnál az számít a legkevésbé, hogy az adott településen milyen programlehetőségek vannak. Láthatjuk, hogy itt születtek 2-es eredmények is (5-ös skálán értékelve), 18%-os arányban. 3-asra 48%-uk értékelte a programok fontosságát, míg négyesre a megkérdezettek 34%-a.

23. ábra A helyszín kiválasztásában mennyire befolyásolja, hogy az adott településen milyen programlehetőségek vannak?

Forrás: Saját munka

A gyógyfürdőkbe látogató turisták egy része nem vesz igénybe szálláshely szolgáltatást, ugyanis csak egy napra látogat el az adott helyre. A megkérdezettek 27%-a tartozik ezen csoportba. Tehát mintegy ¾-ük viszont valamilyen szálláshely szolgáltatást igénybe szokott venni. Mint látható, a legtöbben a panziókat preferálják (24%-os arányban), de népszerűek a wellness szállók (19%-os arányban), szállodák (18%-os arányban), és gyógyszállodák (11%-os arányban) is.

24. ábra Melyik szállásformát preferálja?

Forrás: Saját munka

A megkérdezettek 27%-a általában egynapos kirándulást tesz az adott gyógyfürdőbe. 40%-uk esetében a többnapos kirándulások jellemzőek, míg 32%-uk esetében változó, hogy egy napra látogatnak csak el az adott településre, vagy szálláshely szolgáltatást is igénybe véve, több napig ott tartózkodnak.

25. ábra Hány napos tartózkodás a jellemző?

Forrás: Saját munka

Gyógykezelés céljából a megkérdezettek 15%-a évente többször, egy napra utazik el, 29%-uk évente többször utazik, és előfordul, hogy több napra is, 8%-uk utazik évente egyszer és csak 1 napra, 19%-uk pedig évente egyszer, de ekkor akár több napra is.

26. ábra Milyen gyakorisággal utazik gyógyvizes helyre gyógykezelés céljából?

Forrás: Saját munka

Feltettem azon kérdést is, hogy mennyire fontos a megkérdezetteknek, hogy egy adott gyógyvizes fürdőben hány féle gyógykezelést vehetnek igénybe. A válaszadók itt is egy 1-től 5-ig terjedő skálán válaszolhattak. Mint látható, nagyon fontos a válaszadóknak, hogy minél több lehetőség közül választhassanak, hiszen mindenki négyest (44%-uk), illetve ötöst (56%-uk) jelölt meg a skálán.

27. ábra Mennyire fontos azon tényező, hogy hány fajta gyógykezelés vehető igénybe?

Forrás: Saját munka

Következő kérdésemet azon kérdőív kitöltőknek tettem fel, akik nem szoktak gyógykezelés céljából gyógyfürdőkbe látogatni. A kérdésem arra irányult, hogy ennek milyen okai vannak. 32%-uk szerint a gyógyvizek nem hatásosak, 35%-uk anyagi okokra hivatkozott, 21%-uk az „egyéb” választ jelölte meg, míg 12%-uknak a kezelőorvosai nem ajánlják a fürdők igénybe vételét.

28. ábra Miért nem látogatnak el gyógyfürdőbe?

Forrás: Saját munka

Következő kérdésem arra irányult, hogy mennyire fontos egy úti cél meghatározásánál, hogy ott van-e gyógyvíz. Itt is 1-től 5-ig lehetett értékelni. A megkérdezettek többsége (40%-a) közepes fontosságú tényezőként ítélte meg ezen kérdést, de volt aki 1-esre értékelte (2%), kettesre 9%-uk, 4-esre 38%-uk, 5-ösre pedig 12%-uk értékelte a gyógyvíz jelentőségét.

29. ábra Mennyire számít az utazásainál, hogy ahová utazik, ott legyen gyógyvíz?

Forrás: Saját munka

Következő ábrán együtt ábrázoltam, hogy mennyire fontos a megkérdezetteknek az, hogy ahová utazik, ott legyen gyógyvíz, illetve ezen megkérdezettek milyen korúak. Különválasztottam (a hipotézisnek megfelelően) a 35 éveseket, illetve az annál fiatalabbakat, illetve a 36 éveseket, illetve az annál idősebbeket. Mint látható, a 36 évesek, vagy annál idősebbek, illetve a gyermeket nevelők némileg fontosabbnak tartják, hogy ahová utaznak, ott legyen gyógyvíz, mint a fiatalabb korosztály, illetve akik nem nevelnek gyermeket.

30. ábra Kor, gyermeknevelés és gyógyvíz fontosságáról vélekedés közötti összefüggés

Forrás: Saját munka

Kíváncsi voltam arra is, hogy vajon a megkérdezettek hány százaléka utazott már el külföldre olyan célból, hogy gyógyfürdőket látogasson meg. Mint láthatjuk, igen alacsony ezen válaszadók száma, hiszen mindössze 2%-uk járt külföldön ilyen céllal.

31. ábra Utazott már külföldre gyógyfürdő látogatás céljából?

Forrás: Saját munka

Végül egy olyan kérdést tettem fel, melyben sorrendet kellett felállítaniuk aszerint, hogy mennyire kedvelik az adott, gyógyvízzel rendelkező települést. Az alábbi ábrán azt láthatjuk, hogy Zalakarost melyik helyre tették a megkérdezettek. 23%-uk Zalakarost tette az első helyre, 30%-uk a második helyre, 35%-uk a harmadik helyre, míg 11%-uk a negyedik helyre.

32. ábra Mennyire kedvelik Zalakarost?

Forrás: Saját munka

# ESETTANULMÁNY

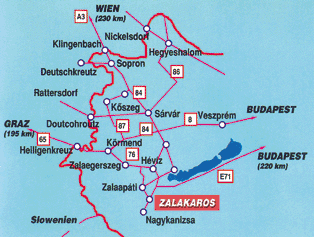
Magyarországon 23, az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Gyógyhelyi és Gyógyfürdőügyi Igazgatóság szakértői által elismert gyógyhely létezik. Ezek a következők:

* 1 db mofetta (azaz CO2 fürdő) Mátraderecskén,
* 4 gyógyiszap – Hajdúszoboszló, Hévíz, Makó, Tiszasüly,
* 5 gyógybarlang – Abaliget, Budapest, Jósvafő, Miskolc és Tapolca,
* 13 minősített gyógyhely – Balatonfüred, Balf, Bük, Debrecen, Eger, Gyula, Hajdúszoboszló, Harkány, Hévíz, Miskolc, Parád, Sopron, Zalakaros

(KPMG Consulting: Az egészségturizmus marketingkoncepciója, http://neta.itthon.hu/site/upload/mtrt/Turizmus\_Bulletin/02\_02/Sz3.htm, [olvasva: 2014.04.20.])

Esettanulmányomban - a fentiek közül - Zalakaros városát, gyógyturizmusát szeretném alaposabban megvizsgálni. Célom egy SWOT elemzés elvégzése, ehhez azonban információkat szükséges gyűjtenem a településről. Először röviden bemutatom a település fekvését, megközelíthetőségét, történelmét, majd arról a fürdőről fogok írni, mely a település gyógyturizmusának alapját adja. Ezt követően feltárom a turisták által igénybe vehető szálláshely lehetőségeket, valamint a környező terület látnivalóit is. Ezen információk alapján fogom tudni elvégezni az elemzéseket. Az esettanulmány majd összevetem az előző fejezetben ismertetett kérdőíves vizsgálattal is, és a következtetéseket ezek alapján fogom levonni.

Zalakaros Dél-Nyugat Dunántúlon terül el, lakosainak száma 1849 fő. (Zalakaros város adatai, <http://foldhivatalok.geod.hu/telepules.php?page=11785>, [olvasva: 2014.03.02.])

33. ábra Zalakaros a térképen

Forrás: Zalakaros megközelítése - online útvonaltervező program, autóbusz és vonat menetrend, [http://www.szentorban.com/zalakaros/index.php/hu/zalakaros/zalakaros- utvonalterv.html](http://www.szentorban.com/zalakaros/index.php/hu/zalakaros/zalakaros-%09utvonalterv.html), [olvasva: 2014.03.02.]

Zalakaros története egészen a 13. századig nyúlik vissza. 1536-ban még mindössze 26 portát írtak össze az adóösszeíráskor, de az 1544-ben kelt írások szerint a török elől menekülő emberek miatt már növekedett a lélekszám. A település mezőváros lett. A 16-17. században a település többször is elnéptelenedett, majd újra benépesült.

A falu lassan fejlődik, a 18. században már 1000 fő körüli lakos él a településen. A Zalakaros nevet 1908-ban vette fel. A településen 1962-ben, kőolaj után kutatva találták meg az ásványi anyagokkal dúsított, 2307 méterről feltörő termálvizet. A települést fellendítő gyógyfürdő építése már két évvel később kezdetét vette. (Zalakaros rövid története, <http://www.zalakaros.hu/turizmus/zalakarosrol/zalakaros-tortenete/>, [olvasva: 2014.03.03.])

Zalakaros elhelyezkedése igen jónak mondható: A Kis-Balaton közvetlen közelében található, illetve a Balaton is elérhető távolságra van. A legközelebbi nagyváros Nagykanizsa, mely 19 km távolságra fekszik. A település megközelítése viszonylag egyszerű: pár km-re a településtől található az M7-es autópálya. Vasúttal közvetlenül nem elérhető, Nagykanizsáról helyközi járatos autóbusszal lehet megközelíteni. Távolsági autóbuszjárattal a nagyobb településekről megközelíthető. A legközelebbi repülőtér (Sármellék) 15 km-re található.

A település vízhálózata, földgáz hálózata, villamos energia hálózata az igényeket kielégíti, és a szennyvízelvezetés-tisztítás is megoldott. A 2014-es településfejlesztési koncepcióban többféle fejlesztést is előre vetítenek: Tervezik egy ökopark és termáltó kialakítását. A strand területét bővíteni tervezik, és a fürdőnél lévő parkolóhelyek számát növelni szeretnék. (Településfejlesztési koncepció, <http://www.zalakaros.hu/subal_docs/Telepulesfejlesztesi%20koncepcio%20140326.pdf>. [olvasva: 2014.03.28.])

## A zalakarosi gyógyvíz és termálvíz

Zalakaroson mind gyógyvíz, mind termálvíz megtalálható. A feltörő 96 oC-os vizet 1984-85-ben a Vízgazdálkodási Intézet vizsgálatnak vetette alá, melynek során a zalakarosi gyógyvíz összetételét összehasonlították más hazai, és európai gyógyvizekkel. A vizsgálat célja az volt, hogy megállapítsák, európai, illetve magyarországi szinten ezen gyógyvíz milyen helyet foglal el, és ennek folyományaként megalapozottak lehetnek-e a fejlesztési elképzelések. A vizsgálat során 225 gyógyvízzel hasonlították össze a zalakarosit.

A víz ilyen összetétele igen ritkán fordul elő Európában: alkáli-kloridos, hidrogénkarbonátos gyógyvíz, melyben egyszerre van jelen a jód, bróm, kén, fluor, kálium, nátrium, magnézium, vas, mangán, metabórsav, metakovasav, szabad kénsav is.

# A vizsgálat eredményeképp olyan jelentős gyógyvizekkel helyezték egy csoportba, mint például az endorfi gyógyvíz. (Zalakarosi Fürdő: A zalakarosi gyógyvíz összetétele és hatása egyedülálló Európában, <http://www.furdo-zalakaros.hu/vizunk/gyogyviz/>, [olvasva: 2014.03.05.])

A gyógyvíz és a termálvíz a következő összetevőket tartalmazza:

2. táblázat A gyógyvíz és a termálvíz összetétele

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Elem | Termálvíz mg/dm3 | Gyógyvíz mg/dm3 | Elem | Termálvíz mg/dm3 | Gyógyvíz mg/dm3 |
| K+ | 6,9 | 58 | B | 130 | 1000 |
| Na+ | 28,4 | 1810 | Y | 7,8 | 1900 |
| NH4+ | 3,0 | 12 | P | 84 | 46 |
| Ca2+ | 7,2 | 136 | Ti | 3,3 | 0,8 |
| Mg2+ | 3,5 | 47,5 | V | 0,02 | 0,274 |
| Fe2+ | 0,29 | 0,15 | Cr | 0,23 | 2,7 |
| Mn2+ | - | - | Co | 0,6 | 0,1 |
| Cl- | 16 | 2420 | Ni | 0,28 | 5,4 |
| Br- | 0,05 | 6,5 | Cu | 9,3 | 37 |
| J- | 0,05 | 5,4 | Zh | 6,0 | 15 |
| F- | 0,6 | 1,4 | As | 1,0 | 2,3 |
| SO42- | - | 1,4 | Rb | 1,6 | 15 |
| HCO3- | 790 | 1650 | Sr | 170 | 4800 |
| S2- | - | 2,9 | Zr | 0,23 | 8,1 |
| PO43- | 0,09 | 0,12 | Mo | 0,9 | 5,2 |
| HBO2 | 1,4 | 155 | Cd | 0,1 | 2,5 |
| H2SiO3 | 45 | 19 | Sn | 1,0 | 2,2 |
| CO2 | - | 733 | Sb | 0,1 | 2,9 |

# Forrás: Zalakarosi Fürdő: A zalakarosi gyógyvíz összetétele és hatása egyedülálló Európában, <http://www.furdo-zalakaros.hu/vizunk/gyogyviz/>, [olvasva: 2014.03.05.]

# A zalakarosi gyógyvizet rendkívül sok betegség kiegészítő kezelésére ajánlják: így ízületi betegségekre (például ízületi gyulladásra, reumára, gerincbetegségekre, izomsorvadásra, csontritkulásra), nőgyógyászati és urológiai betegségekre (például gyulladások, klimax), idegrendszeri megbetegedésekre (például idegzsába, ideggyulladás, isiász),  légzőszervi betegségekre (például hurut), emésztőszervi és anyagcsere betegségekre (például köszvény, cukorbetegség), szív- és érrendszeri betegségekre (például érszűkület), bőrbetegségekre (például pikkelysömör, bőrgyulladások), és egyéb betegségekre is, mint például az immunrendszer gyengesége.

# (Zalakarosi Fürdő: Gyógyvíz és termálvíz javallatok, ellenjavallatok, <http://www.furdo-zalakaros.hu/vizunk/gyogyviz-termalviz-javallatok-ellenjavallatok/>, [olvasva: 2014.02.01.])

Nem ajánlott viszont igénybe venni a fürdő szolgáltatásait, ha lázas állapot áll fenn, fertőző betegségek, AIDS esetén, nyílt, nedvedző sebekkel, akut, szubakut gyulladásos folyamatok esetén, keringési elégtelenség, extrém magas vérnyomás esetén, rákos megbetegedésekkor, sugár és kemoterápiás kezelés után, pajzsmirigy akut gyulladásakor, tüdőtágulat, tüdőembólia, menstruációs zavarok esetén, agyvérzés, agyrázkódás, infarktus, trombózis, orbánc, lábszárfekély esetén, valamint terhesség fennállásakor. (Zalakarosi Fürdő: Betegtájékoztató, <http://www.arthotel.hu/images/stories/betegtajekoztato-zalakaros.pdf>, [olvasva: 2014.03.15.)

### Fürdő

A zalakarosi fürdő 4 részből áll: van egy élményfürdő, egy fedett fürdő, egy strandfürdő, és egy gyógycentrum része.

Az élményfürdő elsődleges célja a szórakoztatás. Ezen a részlegen található beltéri gyermekvilág, beltéri- és kültéri élményfürdő, csúszda, szauna, gyermekmedence, pezsgőfürdő, sókamra. (Zalakarosi Fürdő: Élményfürdő, <http://www.furdo-zalakaros.hu/elmenyfurdo/>, [olvasva: 2014.04.01.])

A fedett fürdő 3 medencéből áll: egy termálvizes medencéből, és két gyógyvizes ülőfürdőből, valamint szaunák is találhatóak itt. Itt található a gyógyászati részleg is, ahol vizes és száraz kezeléseket is végeznek.

Az I. gyógyvizes medence vízfelülete mintegy 100 m2, vízhőfoka 34-36oC. Vízmélysége 1 méter.

A II. gyógyvizes medence vízfelülete 284 m2, vízhőfoka 32-34 oC, vízmélysége pedig szintén 1 méter.

A III. medence termálvizes medence, ez a víz alatti tornák helyszíne. Vízfelülete 83 m2, vízhőfoka 28-32 oC, vízmélysége pedig 1-1,20 méter. (Zalakarosi Fürdő: Fedett fürdő, <http://www.furdo-zalakaros.hu/fedettfurdo/>, [olvasva: 2014.04.10.])

A strandfürdő május 1-től szeptember 30-áig üzemel. Területe több mint 10 hektár. A termálstrandon gyógy,- termál,- családi,- hullám,- gyermek és sportmedencék, csúszdák találhatóak. (Zalakarosi Fürdő: Strandfürdő, <http://www.furdo-zalakaros.hu/strandfurdo/>, [olvasva, 2014.04.20.])

A gyógycentrumban beltéri és kültéri medencék egyaránt megtalálhatóak. Az 1. gyógyvizes beltéri medence vízfelülete 30m2, vízhőfoka 36-38 oC, vízmélysége 1 méter. A 2. gyógy- vagy termálvizes beltéri medence vízfelülete 294 m2, vízhőfoka 34-36 oC, vízmélysége 1 méter. A kültéri medence vízfelülete 284 m2, vízhőfoka 34-36 oC, vízmélysége szintén egy méter.

(Zalakarosi Fürdő: Gyógycentrum, <http://www.furdo-zalakaros.hu/gyogycentrum/>, [olvasva: 2014.04.02.])

### Gyógykezelések

A zalakarosi gyógyfürdőben lehetőség van különböző kezeléseket igénybe venni. Ezek a következők:

* iszappakolás: A Hévízről származó gyógyiszapot a zalakarosi gyógyvízzel keverve viszik fel a kezelendő testfelületre.
* iszapfürdő: Szintén Hévízről származó gyógyiszap, és zalakarosi gyógyvíz keverékével történik a kezelés.
* parafangó: Iszap és paraffin 40 fokra felmelegített elegyét helyezik a kezelendő testfelületre.
* orvosi gyógymasszázs: Célja a vérkeringés javítása, izmok fellazítása, a klasszikus svéd masszázs fogásaival.
* talpreflexmasszázs: Betegségek megelőzésére, frissítésre, regenerálásra alkalmas kezelés.
* nyirokmasszázs: A kezelés során fokozzák a nyirokfolyadék visszaáramlását a kötőszövetre gyakorolt fogástechnikával.
* egyéni gyógytorna: Gyógytornászok segítségével végzett, személyre szabott torna, melynek célja a beteg testrész funkciójának helyreállítása.
* csoportos gyógytorna: Csoportos torna keretében többféle torna közül lehet választani: nyak-váll torna, gerinctorna, csípő-alsó végtag és csontritkulás torna.
* víz alatti csoportos gyógytorna: Termálvízben történő torna.
* McKenzie torna: Gerincproblémákra alkalmazandó torna.
* Terrier-féle lágyrészmobilizáció: A kezelés során passzív mozgatása és masszázsa történik a nyaki gerincszakasznak, melynek hatásaként csökkenhet a fájdalom.
* függesztőrácsban végzett mobilizáció: Komplex gyógytorna, lehetőséget kínál a végtagok súlytalan mozgatására.
* eszközös izomtréning: Thera-Band eszközökkel történő gyógytorna.
* intim torna: Nők és férfiak számára is ajánlott torna.
* autogén tréning: Napi stressz csökkentésére szolgáló komplex relaxációs módszer.
* gerinciskola: A mindennapokban alkalmazható testhelyzeteket gyakoroltatja.
* gyerek tartásjavító torna: Célja a helyes tartás kialakítása, de talptornát is magába foglal.
* tangentor: Termálvíz alatti sugármasszázs.
* súlyfürdő: Célja a csigolyák egymástól való széthúzása, nagyízületek lazítása. A beteget nyaknál, hónaljnál felfüggesztve lógatják a medencébe.
* szénsavfürdő: Szabad szénsavgáz segítségével fokozzák a vérkeringést.
* elektroterápia: 4 részes galván, szelektív ingeráram, stabil galván, diadynamic, interferencia, iontoforézisek, és TENS kezelésekre van lehetőség.
* ultrahang kezelés: Termikus és kémiai hatást kiváltó mechanikus rezgés által létrehozott nyirokmasszázs.
* víz alatti ultrahang: Víz alatti nyirokmasszázs a kéz kezelésére.
* magnetoterápia: A sejteken belüli ionforgalom befolyásolására, gyulladásos folyamatok, fájdalmak esetén.
* komplex kezelés: az orvos kiválaszt és felír a betegnek 15 db egy fürdőbelépőből és 3 kezelésből álló csomagot (Betegtájékoztató, <http://www.arthotel.hu/images/stories/betegtajekoztato-zalakaros.pdf>, [olvasva: 2014.03.15.)

## Szálláslehetőségek a településen

### 6.2.1. Vendégéjszakák száma

Az alábbi KSH adatokból (3. táblázat) jól látszódik, hogy Zalakaroson egész évben élénk turisztikai élet zajlik, és ez nem korlátozódik kizárólag a nyári időszakra, bár tény, hogy az év első négy hónapjában a külföldi vendégek száma némileg alacsonyabb volt, mint az év többi időszakában. A külföldi vendégek leginkább a május, illetve augusztus-szeptember hónapokat preferálták. Belföldi vendégek esetében a július, augusztus igen kedvelt időszaknak tűnik egy zalakarosi pihenésre. A vendégéjszakák átlagos száma a külföldi vendégek körében decemberben a volt a legalacsonyabb, a belföldi vendégek esetében pedig a január-február volt a mélypont. A táblázatból még leszűrhető az is, hogy a külföldi vendégek a december hónapot kivéve, mindig több vendégéjszakát töltenek a településen, mint a belföldi vendégek. Az összehasonlítás kedvéért kikerestem a 2000-2003. évi adatokat a Zalakaroson megfordult vendégszámot illetően: míg 2013-ban 118.395 fő vendégeskedett összesen a településen, addig láthatjuk, hogy a kétezres évek elején egy még csak 35-50e körüli szám volt. Ez igen nagy vendégszám növekedést jelent.

. táblázat Vendégek száma

|  |  |
| --- | --- |
| **Időszak** | **Vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)** |
| **2000. év** | 35501 |
| **2001. év** | 34126 |
| **2002. év** | 42593 |
| **2003. év** | 53064 |

Forrás: KSH, http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu

Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma, Magyarország kereskedelmi szálláshelyei (2000. január - 2003. december) [olvasva: 2014.04.20.]

4. táblázat Vendégéjszakák száma Zalakaroson

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Időszak** | **Külföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)** | **Belföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)** | **Külföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje (éjszaka)** | **Belföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje (éjszaka)** |
| **2013. év** | 22080 | 96315 | 4,8 | 3,2 |
| **2013. január** | 1145 | 5907 | 3,3 | 2,7 |
| **2013. február** | 1434 | 6542 | 4,3 | 2,7 |
| **2013. március** | 1555 | 7693 | 5,2 | 3 |
| **2013. április** | 1471 | 5706 | 4,7 | 2,8 |
| **2013. május** | 3308 | 5336 | 4,9 | 2,9 |
| **2013. június** | 1663 | 6644 | 6,8 | 3,2 |
| **2013. július** | 1820 | 11635 | 5,3 | 4 |
| **2013. aug.** | 2404 | 13353 | 5,4 | 3,9 |
| **2013. szept.** | 2258 | 5727 | 5,8 | 3,2 |
| **2013. október** | 1619 | 9182 | 4,5 | 3 |
| **2013. nov.** | 1781 | 8700 | 3,9 | 2,8 |
| **2013. dec.** | 1622 | 9890 | 2,4 | 2,8 |
| **2014. év** |  |  |  |  |
| **2014. január** | 1236 | 8042 | 2,8 | 2,8 |
| **2014. február** | 1392 | 7620 | 3,6 | 2,6 |

forrás: KSH <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu>, Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma (2013. január – 2014. február), [olvasva: 2014.03.14.]

### 6.2.2. Elérhető szálláshelyek

A településen az apartmanok, panziók, szállodák széles skáláján tud válogatni az ide látogató turista. Több négycsillagos szálloda is van Zalakaroson. Mint az alábbi táblázatból is látható, szinte folyamatosan emelkedett a településen a szállásférőhelyek száma az elmúlt években kivéve a 2012-es évet, amikor az előző év hirtelen növekedése után egy erős csökkenés tapasztalható. 2013-as évre statisztikai adatok még nem álltak rendelkezésre a KSH oldalán.

5. táblázat Éves településstatisztikai adatok

|  |  |
| --- | --- |
| **Időszak** | **Összes kereskedelmi szálláshely szállásférőhelyeinek száma (db)** |
| **2000. év** | 2267 |
| **2001. év** | 2295 |
| **2002. év** | 2509 |
| **2003. év** | 2447 |
| **2004. év** | 2147 |
| **2005. év** | 3155 |
| **2006. év** | 3275 |
| **2007. év** | 3061 |
| **2008. év** | 3105 |
| **2009. év** | 3514 |
| **2010. év** | 3722 |
| **2011. év** | 6232 |
| **2012. év** | 4060 |

Forrás: KSH, <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp>, Magyarország kereskedelmi szálláshelyei, [olvasva: 2014.03.23.]

Azt is láthatjuk, hogy a szállodák száma a 2005-ös év környékén ugrott meg. Láthatjuk, hogy a wellness is igaz felkapott üzletágnak számít, hiszen 2012-ben újabb 3 wellness szálloda nyitott meg a településen. Ellenben a gyógyszállodák száma ugyanezen évben kettővel csökkent.

6. táblázat Zalakaros szálláshelyei

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Időszak** | **Szállodák száma (db)** | **Panziók száma (db)** | **Kempingek száma (db)** | **Üdülőházak száma (db)** | **Gyógyszállodák száma (db)** | **A kereskedelmi szálláshelyek egységeinek száma (db)** | **Wellness szállodák száma (db)** |
| **2000. év** | 8 | 3 | 1 | 7 |  |  |  |
| **2001. év** | 9 | 3 | 1 | 7 |  |  |  |
| **2002. év** | 9 | 4 | 2 | 6 | 1 |  |  |
| **2003. év** | 10 | 4 | 2 | 5 | 1 |  |  |
| **2004. év** | 8 | 1 | 1 | 1 | 3 |  |  |
| **2005. év** | 12 | 1 | 2 | 1 | 5 | 16 | 1 |
| **2006. év** | 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 14 | 1 |
| **2007. év** | 12 | 1 | 1 |  | 5 | 14 | 1 |
| **2008. év** | 13 | 1 | 1 |  | 5 | 15 | 2 |
| **2009. év** | 12 | 1 | 1 | 1 | 5 | 15 | 2 |
| **2010. év** | 11 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 | 3 |
| **2011. év** | 13 | 1 | 2 | 2 | 4 | 18 | 2 |
| **2012. év** | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 17 | 5 |

Forrás: KSH, <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp>, Magyarország kereskedelmi szálláshelyei, [olvasva: 2014.04.04.]

#### A Gránit Strand-, Hullám- és Gyógyfürdőbe mindössze egy szállodából, a Hunguest Hotel Freya-ból van közvetlen, zárt átjárási lehetőség.

## Látnivalók

A település közvetlen közelében a következő látnivalók vannak:

* állatsimogató, Fenyvespuszta

A vendégeket a magyar puszta életével ismertetik meg. Különböző programokat kínálnak, mint például ostorparádé, népi játékok, vetélkedők. Bivalyokat, kecskéket, szamarakat, nyulakat stb. lehet simogatni.

* Hétvezér Történelmi Emlékpark: A park képzeletbeli időutazást kínál a honfoglalástól napjainkig. Található itt többek között jurtatábor, sajtüzem, látványkonyha.
* Kápolnapuszta – Bivalyrezervátum: Az ország legnagyobb bivalyállományával rendelkező rezervátum.
* Kilátó: A település szélén található kilátóból - jó idő esetén - akár a Kis-Balatonig is el lehet látni.
* Kis-Balaton: A tó környékén több programlehetősége is van a turistáknak. Módjukban áll csónaktúrát tenni, természetfotózáson részt venni, vagy épp a Kányavári-szigeten kirándulást tenni.
* Nagybakónak – Sziklaszurdok: Ezen látnivaló 22 km-re található Zalakarostól. A kirándulók esős idő esetén megcsodálhatják a könnyező falat, de itt találhatóak az Árpád-források is. (Zalakaros: Látnivalók, [www.zalakaros.hu](http://www.zalakaros.hu), [olvasva: 2014.03.05.])

## Programok, sport

Annak ellenére, hogy egy kis településről beszélünk, mégis több lehetőség van Zalakaroson a szórakozásra, sportolásra:

* 3D mozi található az Aphrodite Hotelben
* kisvonatozhatnak a turisták a településen
* kerékpárokat bérelhetnek
* kerékpártúrákon, túrákon vehetnek részt
* Segway bérlése is lehetséges
* sokféle sporttevékenység közül is lehet választani: például tenisz, golf, teke, paintball

2014-ben a következő programok kerülnek megrendezésre a településen:

* 2014. május 17. III. Zalakarosi Tuning Találkozó
* 2014. május 23-31. XXXIII. Zalakarosi Sakkfesztivál
* 2014. május 23-25. Gyermeknap Klub Oázis Kölyök hétvége
* 2014. május 24. Szent Orbán Teljesítménytúra, Szent Orbán Nap
* 2014. május 25. Gyermeknap
* 2014. május 31. Terepkerékpártúra
* 2014. június 07.- 08. [Pünkösdi Hétvége](http://www.zalakaros.hu/programok/punkosdi-hetvege-600/)
* 2014. június 07. Térzene
* 2014. június 12.-15. Testvérvárosok Találkozója
* 2014. július 05-06. Copacabana Caros
* 2014. július 11-12. Amatőr Zenei Napok
* 2014. július 12-13. Magyar Birkózószövetség strandbírkózó bajnoksága
* 2014. július 18-20. Zalakaros Város Napjai
* 2014. július 25-26. Kannavirág Napok
* 2014. július 26 Zala megyei strandröplabda bajnokság elődöntő
* 2014. augusztus 02. IV. Zalakarosi Fürdő Strandfoci Torna
* 2014. augusztus 07-10. XVII. Zalakarosi Bornapok
* 2014. augusztus 16. Csobbanj Európával programsorozat
* 2014. augusztus 20-24. [5. Utcafesztivál](http://www.zalakaros.hu/programok/5-utcafesztival-604/)
* 2014. szeptember 06. Térségi Helyi Termék Szemle
* 2014. szeptember 13. Szüreti Szőlőkapkodó
* 2014. október 11. [Dél-Zalai Gesztenyeszüret a bacónaki hegyen](http://www.zalakaros.hu/programok/delzalai-gesztenyeszuret-a-baconaki-hegyen-659/)
* 2014. október 25.-31. [Tök Jó Zalakaroson](http://www.zalakaros.hu/programok/tok-jo-zalakaroson-606/)
* 2014. november 08. [Őszi Túra](http://www.zalakaros.hu/programok/oszi-tura-660/)
* 2014. november 15. [Bortúra az Újbor Ünnepén](http://www.zalakaros.hu/programok/bortura-az-ujbor-unnepen-661/)
* 2014. december 26.-31. [Csillagvarázs Zalakaroson](http://www.zalakaros.hu/programok/csillagvarazs-zalakaroson-608/)

A januártól-májusig terjedő időszakra is voltak programok a településen: például téli sportok hétvégéje, vagy Sámánlakodalom, Sólyomröptetés, Családi Nyúlkergető. (Zalakaros: Programok, [www.zalakaros.hu](http://www.zalakaros.hu), [olvasva: 2014.04.23.])

A fürdőben strandfoci tornát, strandröplabda bajnokságot, strandbirkózó bajnokságot, Fitpoint mozgásközpont bemutatót fognak tartani ezen évben. (Zalakarosi Fürdő: Rendezvények, [www.furdo-zalakaros.hu](http://www.furdo-zalakaros.hu), [olvasva: 2014.04.11.])

## SWOT

A SWOT elemzés során az elsőszámú szempontom, hogy az egészségturizmus szempontjából milyen erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket, és veszélyeket látok Zalakaros településen. Ezen SWOT elemzésnél még nem veszem figyelembe a kérdőíves vizsgálat eredményeit, csak és kizárólag az előzőekben ismertetett tényeket.

**Erősségek**

Úgy gondolom, hogy Zalakaros elsőszámú erőssége egyértelműen maga a gyógyvíz, melynek vendégvonzó hatását igen jól kihasználják, hiszen a település üdülő településnek mondható.

Több magas színvonalú szálláshellyel rendelkezik (szállodák, wellness szállodák, gyógy szállodák), mely fontos lehet a gyógyulni vágyó, jobb anyagi lehetőségekkel rendelkező turisták számára. Mindezek mellett alacsonyabb színvonalú szálláshelyeik vannak, így a kevésbé tehetős rétegek számára is elérhető lehet.

Egész évben, folyamatosan vannak programok, mely a gyógyvíz mellett szintén vonzerőt jelenthet.

A fürdő sok medencével rendelkezik, nagy alapterületű. Sokféle kezelést tudnak igénybe venni a gyógyulni, pihenni, regenerálódni szándékozók. A fürdőben is rendszeresen vannak programok. Sportlehetőségek adottak a településen, és olyan újdonságokat is ki lehet próbálni, mint például a Segway.

A kínált szolgáltatásokkal elérték, hogy egész évben komoly vendégforgalmuk legyen.

**Gyengeségek**

Gyengeségként értékelem a gyógyturizmus szempontjából, hogy távol fekszik Budapesttől. Bár autópályán viszonylag egyszerűen megközelíthető, ez talán mégis sok embert tarthat vissza a főváros térségéből, hogy ide utazzon, pedig ők jelenthetik az egyik jelentős potenciális vendégtábort.

A településen kevés látnivaló van, például múzeum.

Gyengeségként értékelném a gyógyturizmus szempontjából, hogy a település programjai nemigen tükrözik ezen irányt, nincsenek olyan programok, melyek közvetlenül az egészségmegőrzéshez kapcsolódnának.

Hévíz elvonhatja a gyógyulási szándékkal érkező vendégeket, amennyiben a település ilyen jellegű szolgáltatásai gyengébbek, mint Hévízé. Erre azonban ráhatása lehet, hiszen módjában áll a szolgáltatásait fejleszteni, javítani, új szolgáltatásokat bevezetni.

A településfejlesztési koncepcióban túl kevés fejlesztést terveznek.

A gyógyszállók, szálláshelyek száma csökkenő tendenciát mutat.

**Lehetőségek**

Lehetőségként értékelném a Balatonhoz közeli fekvését, melyet még inkább ki lehetne használni, például több túra szervezésével, amennyiben erre igény mutatkozik a turisták körében. Ezzel azon veszélyt is csökkentheti, hogy a Balaton elszívja a turistákat Zalakarosról.

Autópályán, illetve repülővel is megközelíthető, amely a külföldi turisták szempontjából lehet döntő, hiszen ha Budapestről kellene még a repülőút után levezetniük, az valószínűleg visszatartó erő lehet. Mint a szakirodalmi részben is írtam, az utóbbi időben az orosz turisták száma is megnövekedett a településen, amely ezen repülőtér működésének köszönhető. Célszerű lenne, ha minél több országból, városból fogadna a repülőtér gépeket, hiszen ez lehetőség lenne a zalakarosi egészségturizmus fejlesztésére is. Az autópálya közelsége pedig a belföldi, de messzebb lakó turisták számára is elérhetővé teszi a települést.

A wellness, a gyógyturizmus egyre népszerűbb a lakosság körében, ez jó lehetőség a település idegenforgalmának fellendítésére.

**Veszélyek**

A Balaton közelsége. A Balaton a nem elsősorban gyógyulni szándékozó vendégközönséget szívhatja el. A Balaton partján található wellness létesítmények a regeneráció céljából utazó turistákat elvonhatják Zalakarosról.

A gazdasági helyzet miatt valószínűleg nehéz lesz a gyógyszállók számát emelni.

# Következtetések

Munkám ezen részében a hipotéziseim sorrendjében levonom a következtetéseimet. Miután ez megtörtént, az eredményeket megkísérlem rávetíteni az esettanulmányban vizsgáltakra.

Első hipotézisem így szólt: Feltételezem, hogy Magyarországon inkább az idősebb (>35), gyermeket nem nevelő korosztály számára döntést befolyásoló tényező, hogy a nyaralás/pihenés egyben egészségmegőrzéssel (gyógyvizes kezelésekkel) legyen összekötve (mintsem a fiatalabb korosztály, és a gyermeket nevelők részére).

Láthattuk a 13-as ábrán, hogy szinte minden korosztályból töltöttek ki kérdőíveket, valamint gyermeket nevelők és nem nevelők egyaránt (14. ábra), így módomban áll ezen hipotézis hamisságát vagy valósságát megállapítani a kérdőívre adott válaszok által. A 17. ábra alapján a megkérdezettek mintegy fele utazott már gyógyvizes helyre gyógyászati céllal. A 29. ábrán láthattuk, hogy a megkérdezettek többségének közepesen fontos, hogy utazása helyszínén legyen gyógyvíz.

A hipotézis megválaszolásához leginkább a 19. és a 30. ábra lehet segítségemre. Mint láthattuk, a kiskorú gyermeket nevelők, illetve az idősebb korosztály tagjai azok, akik leginkább igénybe szokták venni a gyógyvízzel rendelkező fürdők gyógyászati kezeléseit. A 30. ábrán pedig láthattuk, hogy az idősebb korosztálynak, illetve a gyermeket nem nevelőknek kissé fontosabb az, hogy ahová elutaznak pihenni, ott gyógyvizes fürdő is legyen.

Ezek alapján azt mondhatom, hogy a hipotézisem részben bizonyult igaznak: Elsősorban az idősebb korosztály az, akinek fontosabb az, hogy a pihenés egészségmegőrzéssel, kezelésekkel legyen összekötve. Azonban a kiskorú gyermeket nevelők fontosabbnak tartják ezen tényezőt, mint a gyermeket nem nevelők.

Második hipotézisem így szólt: A magasabb iskolai végzettségűek, és a jobb anyagi körülmények között élőkre jellemző inkább (mintsem az alacsonyabb iskolai végzettségűekre, és rosszabb anyagi körülmények között élőkre), hogy gyógykezelés- megelőzés céljából gyógyvízzel rendelkező helyre utazzanak.

A 15. ábrán láthattuk, hogy az általános iskolai végzettségű, szakmunkás, középiskolai végzettségű, technikumot végzett, és főiskolai/egyetemi végzettségű is volt a kitöltők között. A 12. ábrán pedig azt ábrázoltam, hogy a kitöltők, saját érzésük alapján, milyennek ítélik az anyagi helyzetüket. A kitöltők között egyaránt voltak, akik jobbnak, és akik rosszabbnak ítélték a saját helyzetüket.

A 18. ábra alapján elmondható, hogy a jobb anyagi körülmények között élők valamivel ritkábban utaznak ilyen célból, mint a rosszabb anyagi körülmények között élő megkérdezettek. A magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők gyakrabban utaznak gyógykezelés, megelőzés céljából gyógyvízzel rendelkező helyekre.

Ezek alapján úgy gondolom, hogy a hipotézisem részben igaznak bizonyult.

Harmadik hipotézisem így szólt: Feltételezem, hogy amennyiben az utazás célja az egészség megőrzése, kezelések igénybevétele, akkor nem a lakóhelytől való távolság a döntő szempont az úti cél kiválasztásakor. A döntő szempont, hogy az adott gyógyvíz az adott betegségre megfelelő lehet-e, illetve, hogy milyen szálláshelyet tudnak igénybe venni. A szálláshely tekintetében a wellness szállók a legkedveltebbek.

Ezen hipotézis vizsgálatához érdemes megnézni a 20. ábra eredményeit. A kitöltőket megkértem, hogy egy 1-től 5-ig terjedő skálán értékeljék, hogy mennyire fontos számukra, hogy a gyógyvizes fürdő közel legyen a lakóhelyükhöz. Itt láthattuk, hogy minden megkérdezett 2 és 4 között értékelte ezen tényezőt, tehát senki nem mondta azt, hogy a lakóhelytől való távolság egyáltalán nem számít, de azt sem, hogy ez lenne a döntő tényező. Legtöbben 3-asra, azaz közepesre értékelték ezen tényező fontosságát, 15%-uk értékelte 2-re, illetve 34%-uk 4-esre.

A 21. ábrán pedig azt ábrázoltam, hogy mennyire számít a döntésüknél, hogy az adott gyógyvizet milyen megbetegedésekre ajánlják. Egyértelműen látszódik, hogy ez nagyobb súlyt nyom a latban, mint a lakóhelytől való távolság.

A szálláshelyek minősége is fontos volt a kitöltők körében, azonban kevésbé fontos, mint az, hogy mire ajánlják az adott hely gyógyvizét. Elképzelhető, hogy ez a 25-26. ábra eredményének is betudható, hiszen ott láthattuk, hogy a megkérdezettek 29%-a utazik csak el többször egy évben, több napra. Akik ritkábban utaznak, lehet, hogy számukra nem annyira mérvadó, hogy milyen a szálláshely minősége.

A sorrend ezek alapján a következő: Legfontosabb, hogy mire, milyen megbetegedésekre ajánlott az adott hely gyógyvize, másodrendű szempont, hogy milyen szálláshelyek vehetők igénybe, és harmadrendű, hogy az adott település milyen távolságra helyezkedik el a lakóhelyétől.

A panziók igen preferáltak a megkérdezettek körében, de sokan kedvelik a wellness szállókat és a szállodákat is. A gyógyszállók a legkevésbé kedveltek a megkérdezettek körében (24. ábra).

Ezek alapján a hipotézisem részben igaznak bizonyult.

Negyedik hipotézisem a következő volt: Feltételezem, hogy a gyógyturizmus (gyógyfürdő látogatás) a magyar embereknél elsősorban belföldre koncentrálódik.

Ezen hipotézisem egyértelműen igaznak bizonyult, hiszen a 31. ábrán láthatjuk, hogy a megkérdezettek mindössze 2%-a utazott már külföldre gyógyfürdő látogatás céljából.

Ötödik hipotézisem így szólt: A gyógyhelyek között - magyarországi viszonylatban - Zalakaros előkelő helyet foglal el.

A kitöltőknek a kérdőívben felsoroltam néhány kedvelt, magyarországi gyógyvízzel rendelkező helyet, és megkértem őket, hogy rakják őket sorrendbe aszerint, hogy mennyire kedvelik az adott helyszínt. A felsorolásban természetesen Zalakaros is szerepelt. A 32. ábra alapján elmondhatom, hogy a kitöltők ezen települést az első, második, harmadik és negyedik helyre helyezték el. 23%-uk mondta azt, hogy Zalakaros az első, tehát ezen települést kedvelik leginkább. 30%-uk mondta azt, hogy Zalakaros a második, 35%-uk a harmadik helyre tette, míg 11%-uk a negyedik helyre.

Úgy gondolom, ez igen szép eredmény, és ebből is látszódik, hogy Zalakaros igen kedvelt helyszíne a gyógyturizmusnak. Tehát a hipotézisem igaznak bizonyult.

Hatodik hipotézisem a következő volt: A vendégek számára nagyon fontos tényező, hogy minél több egészségügyi szolgáltatást, gyógykezelést tudjanak igénybe venni a fürdőhelyen.

A gyógykezelések száma nagyon fontos: a 27. ábráról leolvasható, hogy minden megkérdezett az egytől-ötig terjedő skálán minimum 4-esre értékelte ezen tényezőt, de sokan adtak 5-öst is válaszként ezen kérdésre. Négyesnél kevésbé fontosabbra senki nem értékelte.

Ezek alapján a hipotézisem igaznak bizonyult: A vendégek számára nagyon fontos, hogy az adott fürdőben minél több gyógykezelés közül válogathassanak.

Hetedik hipotézisem így szólt: Az adott településen fellelhető látnivalók, a programok sokszínűsége csak sokad rendű szempont akkor, mikor a turista kiválasztja, mely gyógyvizes településre utazik el.

Ezen hipotézisem vizsgálatához elsősorban a 23. ábra eredményeit kell megnéznem. Itt szintén 1-5-ig terjedő skálán kellett értékelniük a válaszadóknak, hogy mennyire befolyásolja a döntésüket, hogy az adott településen milyen programlehetőségek vannak. Legtöbben a 3-as választ jelölték be, azaz közepesen fontos számukra ezen tényező, 34%-uk részére viszont meglehetősen fontos, 18%-uknak azonban nem fontos (2-esre értékelték). Ha megnézzük a 20-21-22. ábrát is, akkor elmondhatjuk, a lakóhelytől való távolság, az, hogy milyen betegségekre ajánlják a gyógyvizet, valamint az elérhető szálláshelyek mind nagyobb súlyt kapnak a döntésben mint az, hogy milyen programokat kínál az adott település.

Ezek alapján a hipotézisem igaznak bizonyult.

Utolsó hipotézisem így szólt: Feltételezem, hogy elsősorban a magukat egészségesnek tartó emberek nem veszik igénybe ezen kezeléseket, lehetőségeket, azonban néhány esetben az is közrejátszhat, hogy nem gondolják, hogy a gyógyvíz hatásos lehet.

A 16. ábrán láthattuk, hogy a megkérdezettek negyedének elmondása szerint nincs olyan egészségügyi problémája, melyre a gyógyvíz megoldást jelenthetne. A 19. ábráról pedig az olvasható le, hogy akiknek nincs ilyen betegségük, azok jóval ritkábban utaznak gyógyászati céllal gyógyvízzel rendelkező helyekre. Ugyanakkor konkrétan rákérdeztem arra is, hogy mi az oka annak, hogy nem látogatnak gyógyfürdőket (28 ábra). Itt leginkább anyagi okokra hivatkoztak, illetve jelentős számban voltak olyanok, akik azt a választ jelölték meg, hogy szerintük nem hatásos a gyógyvíz. És ami különösen fontos, hogy ezen válaszadók nagy része korábban úgy nyilatkozott, hogy van olyan betegségük, melyre elméletileg jók lehetnének a gyógyvizek.

Ezek alapján elmondható, hogy ezen hipotézisem igaznak bizonyult: leginkább a magukat egészségesnek tartó emberek azok, akik a gyógyvizes kezeléseket nem veszik igénybe. Viszonylag sokan gondolják úgy a betegek közülük, hogy a gyógyvíz nem hatásos, holott van olyan problémájuk, melyre az orvosuk, vagy a szakirodalom szerint ez hatásos lehetne.

Úgy gondolom a fenti információk alapján, hogy a dolgozatomban kitűzött céljaimat elértem:

Célom volt, hogy megtudjam, mely csoportok érzik legfontosabbnak a gyógyvizes kezelésekkel történő egészségmegőrzést, gyógyítást. Megtudtam, hogy elsősorban az idősebb korosztálynak, a kiskorú gyermeket nevelőknek, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezőknek, valamint a rosszabb anyagi körülmények között élőknek fontos a gyógyvizes kezelésekkel történő egészségmegőrzés, gyógyítás.

Célom volt, hogy megtudjam, mely tényezők befolyásolják leginkább a konkrét úti cél kiválasztását gyógyvizes kezelések esetében. Megtudtam, hogy az elsőszámú szempont az úti cél kiválasztásakor, hogy az adott gyógyvíz megfelel-e az adott betegségre. Másodrendű szempont, hogy milyen szálláshelyek vehetőek igénybe az adott településen, és csak harmadrendű szempont, hogy milyen távolságra van a lakóhelyüktől az adott település. Valamint azt is megtudtam, hogy a megkérdezettek elsősorban a panziókat preferálják az utazásukkor.

Célom volt, hogy megtudjam, a magyar emberekre mennyire jellemző, hogy külföldre utaznak gyógyászati céllal (gyógyvizes terápiákra). Megtudtam, hogy a külföldre való utazás, gyógyászati céllal, gyógyvizes terápiákra egyáltalán nem jellemző. A megkérdezettek körében abszolút elsőséget élveznek a belföldi gyógyhelyek.

Célom volt, hogy megtudjam, hogy Zalakaros milyen helyet foglal el a gyógyulni vágyók preferencialistáján. Megtudtam, hogy Zalakaros igen kedvelt gyógyhelynek számít a kérdőívem eredményei alapján.

Célom volt, hogy megtudjam, hogy mennyire fontos tényező a fürdővendégeknek, hogy az adott helyen mennyi egészségügyi szolgáltatást, kezelést tudnak igénybe venni. Megtudtam, hogy a betegeknek igen nagy igényük van arra nézve, hogy minél több gyógykezelés, szolgáltatás közül választhassák ki a számukra legmegfelelőbbet.

Célom volt, hogy megtudjam, a gyógyturizmus céljából érkezőket mennyiben befolyásolja döntésükben, hogy az adott településen milyen programok, látnivalók vannak. Megtudtam, hogy ezen tényező nem játszik döntő szerepet akkor, amikor a beteg kiválasztja, hogy mely települést választja a gyógyvizes kezelés céljából.

Célom volt továbbá, hogy megtudjam, mi az oka annak, hogy egyesek nem veszik igénybe a gyógyvíz által nyújtott lehetőségeket, kezeléseket? Megtudtam, hogy leginkább a magukat egészségesnek tartó emberek azok, akik a gyógyvizes kezeléseket nem veszik igénybe. Azonban vannak a betegek között is olyanok, akik nem veszik igénybe ezen szolgáltatásokat, mivel úgy gondolják, hogy az nem lehet hatásos számukra.

# Javaslatok

A javaslataimat először általánosságban, a kérdőíves vizsgálatom eredményei alapján fogalmazom meg. Ezt követően a kérdőívem eredményeit rávetítem az esettanulmányban vizsgált Zalakaros városára, és ennek megfelelően próbálok majd javaslatokat megfogalmazni.

A mai Magyarországon igen nehéz helyzetben vannak a vállalkozások, és ez alól nem jelentenek kivételt az idegenforgalomra építő vállalkozások sem. A nagy adóterhek, a fizetőképes kereslet csökkenése gazdaságilag nehéz helyzetbe hoz sok vállalkozást. Az embereknek is egyre nehezebb tartaniuk az életszínvonalukat, sokszor sok mindenről le kell mondaniuk. A stresszes hétköznapoknak sajnos olyan hozadéka is van, hogy romlik az emberek egészségi állapota, akár fizikálisan, akár mentálisan. Az egészség pedig a legnagyobb kincsünk, amire vigyáznunk kell, óvnunk kell. Ezzel minden ember tisztában van, bár az más kérdés, hogy mennyit tesz érte. Ugyanakkor véleményem szerint az is elmondható napjaink folyamatairól, hogy egyre inkább erősödik az emberekben az egészséges életmódra való törekvés, jelentsen az akár egészséges étkezést, vagy minél több testmozgást, a betegségek megelőzését, vagy korszerű kezelését. A kérdőívem eredményei is azt mutatták, hogy az emberek jó része igenis törődik az egészségével, és próbál tenni annak érdekében, hogy meglévő betegségei elmúljanak, vagy épp ne súlyosbodjanak, illetve, hogy megelőzzék a problémákat. A turizmus már felismerte ezen igényt, és sok helyen erre alapozva próbálják bevonzani a vendégeket. A vizsgálatom alapján elmondható, hogy elsősorban az idősebbek, a kiskorú gyermeket nevelők, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők, és az anyagilag nehezebb helyzetben lévők azok elsősorban, akik nyitottak a gyógyvizes kezeléssel történő egészségmegőrzésre, gyógyításra. A marketingtevékenység ma már létfontosságú, megkerülhetetlen kérdés a vállalkozások számára. Éppen ezért fontosnak tartanám, hogy a gyógyvízzel rendelkező fürdők a marketingtevékenységük során az alacsonyabb iskolai végzettségűeket, a fiatalokat, a gyermeket nem nevelőket, illetve az anyagilag jobb helyzetben lévőket próbálják megcélozni, ezzel kiszélesítve az elérhető célközönséget.

Mivel a gyógyulni vágyóknak igen fontos az, hogy az adott betegségükre megfelelő gyógyvizet találjanak, így erre is érdemes lenne nagyobb hangsúlyt fektetni, és a fürdőknek jobban kommunikálni kifelé, hogy az ő gyógyvizük mire alkalmas. Ugyanakkor fontos, hogy a fürdőkhöz megfelelő szálláshelyek is társuljanak. Mivel jelenleg inkább a rosszabb anyagi körülmények között élők szeretnék igénybe venni a gyógyfürdők szolgáltatásait, ezért úgy gondolom, hogy a wellness szállók helyett inkább a kisebb, családiasabb, olcsóbb megoldások felé kellene fordulni, mint például a panziók. Úgy gondolom, hogy ez nem hátráltatná az egészségturizmus prevenciós részét sem, hiszen az nem kizárólag a wellness szállodákhoz kapcsolódhat. Nem feltétlenül szükséges, hogy a gyógykezelések és a szálláshely azonos helyen legyen. Hosszú távon persze, amennyiben el sikerül érni a jobb anyagi körülmények között élőket is, akkor szükség lehet a sokcsillagos, igen minőségi szálláshelyekre bővítésére is. Nagyon fontos, hogy a távolság alig-alig számít akkor, amikor a gyógyulni vágyó kiválasztja a fürdőt, ahová el szeretne látogatni. Ebből adódóan úgy gondolom, hogy ha a települések maximalizálni szeretnék a gyógyvízből remélhető hasznot, akkor inkább a távolabb élőket kell megcélozniuk, akik látogatásuk esetén szálláshely szolgáltatást is igénybe vesznek. Kedvező csomagokkal (melyeket akár interneten, akár közvetítőkön keresztül is árulhatnak) ugyanakkor növelni kellene a vendégéjszakák számát, hiszen mint láthattuk, a külföldiek több éjszakát töltenek például Zalakaroson, mint a belföldi vendégek. Úgy gondolom, ezen tendenciát célszerű lenne megfordítani, vagy legalábbis kiegyenlíteni a külföldiek és belföldiek vendégéjszakáinak számát, hiszen a vendégek döntő többsége belföldről érkezik. Szerencsére a külföldre való utazás gyógyvizes kezelés céljából nem jellemző, ez nem veszélyezteti a belföldi gyógyhelyek jövedelmezőségét, nem von el fizetőképes keresletet az itthoni gyógyhelyektől. Véleményem szerint fontos, hogy a gyógyvízzel rendelkező települések inkább a gyógy szolgáltatások sokféleségére, azok fejlesztésére helyezze a hangsúlyt, mintsem egyéb programok szervezésére, hiszen ezek, a kérdőíves vizsgálatom alapján, kevésbé fontosak a vendégeknek.

Ugyanakkor a gyógyvizes fürdőknek meg kellene célozniuk azon embereket is, akik még nem vettek igénybe gyógykezeléseket. Ez igen sok embert, ebből következően igen sok bevételt jelenthetne számukra. Jobban kommunikálniuk lenne szükséges, hogy a gyógyvíz, és egyes kezelések nem csak a gyógyítást szolgálhatják, hanem a megelőzést is. Fontos lenne elérniük azon embereket is, akik bár betegek, de nem bíznak a felajánlott kezelésekben. Ezen a ponton azonban felvetném a háziorvosok, kezelőorvosok felelősségét is, hiszen úgy gondolom, hogy az ő feladatuk lenne, hogy ezen pácienseket meggyőzzék a kezelések hasznosságáról.

Ugyanakkor, bár dolgozatom témája elsősorban a belföldi turizmus, fontos megjegyeznem, hogy szükség lenne a szakirodalmi részben említett „Gyógyító Magyarország” nemzetközi stratégiájának kivitelezésére is, hiszen ezáltal is növelhető lenne a külföldi turisták száma is az elismert gyógyhelyeken.

A kérdőívvel kapott eredményeimet most pedig rávetítem Zalakaros városára, és ennek megfelelően javaslatokat teszek.

Mint láthattuk Zalakaros városa igen szerencsés helyzetben van, hiszen gyógyvízzel rendelkezik, a vendégek száma pedig az elmúlt években jelentősen megemelkedett. Ahhoz, hogy ezen látogatói számot tovább tudják emelni, a kérdőívem eredményei alapján a következő lépéseket kellene megtennie: Marketingtevékenységében erősítenie kellene a fiatalabb korosztálynak szánt üzeneteit. Mivel a fiatalabbak általában jobb egészségnek örvendenek, inkább a gyógyvíz megelőző hatására kellene hangsúlyt fektetniük. A fürdőben ki kellene alakítani olyan részleget, mely „csendes wellness” jellegű lehetne, és kifejezetten gyermek nélkül érkezők számára lenne fenntartva. Mivel a távolság nemigazán jelent akadályt a vendégeknek, így célszerű lenne internetes kampányt is indítani, hogy a távolabb élők figyelmét is felhívják a településre, a fürdőre, hiszen ahogy a szakirodalmi részben is írtam: A turista megszerzett tapasztalatain túl döntését befolyásolja a demográfiai háttere, a családja, az ismerősöktől, barátoktól szerzett információk, valamint az internet és egyéb médiaforrások marketingkommunikációja. Tehát az internet igen fontos szerepet is játszhat a döntéshozatalban. Úgy gondolom, hogy például a bónuszos oldalak kiváló lehetőséget kínálnának arra, hogy népszerűsítsék a települést, és elérhessék azon csoportokat is, akiket kevésbé érdekelnek a gyógyvizes kezelések. Ezen oldalakon olyan csomagokat is el lehetne adni, melyek több éjszakára szólnak, így növelni lehetne a belföldiek vendégéjszakáit is, úgy, hogy megközelítse, vagy meghaladja a külföldiek által ott töltött vendégéjszakák számát. Ez elérhető akár úgy is, hogy erőteljesen növelik például a SZÉP kártya elfogadóhelyek számát a településen.

A településen található szállások vizsgálatakor ugyanakkor megtudhattuk, hogy csökkent a gyógyszállók és a panziók száma is. A panziók számát viszont úgy gondolom, célszerű lenne növelni, hiszen a kérdőíves vizsgálatból láthattuk, hogy ez igen preferált a vendégek körében. A gyógyvizes kezeléseket a szerényebb anyagi lehetőségekkel bírók igen kedvelik, de számukra valószínűleg sokszor nem lehet alternatíva valamelyik wellness szálloda. Így előfordulhat, hogy inkább nem utaznak el a kezelésekre, vagy inkább csak egy napra, amely viszont a bevételek szempontjából nem előnyös a településnek. Amennyiben sikerül elérni azon csoportokat is, akik jelenleg kevésbé érdeklődnek, úgy esetleg a jobb minőségű szálláshelyek fejlesztésére is szükség lehet a jövőben.

Összességében megfigyelhető, hogy bár a település fő erőssége a gyógyvíz, és maga a fürdő ezen erősségre épít is a szolgáltatásaival, a település egészére az információk alapján nem teljesen ez a jellemző: a gyógyító tevékenység is leginkább a fürdőre koncentrálódik. Véleményem szerint fontos lenne növelni azon programok számát, melyek konkrétan összefüggnek az egészségmegőrzéssel, ezáltal még inkább vonzó lehetne a település a gyógyulni szándékozóknak, hiszen nem csak a fürdőben lennének olyan szolgáltatások, melyek a gyógyulásukat segítik, hanem azon kívül is például információkhoz juthatnának. Rendezhetnének például egészségheteket, melyeken tanácsadásokkal, bemutatókkal segítenék a rehabilitációt, egészségmegőrzést. Természetesen emellett szükség van a jelenleg tervben lévő rendezvényekre is, hiszen a településnek nem csak az a célja, hogy a gyógyulni, regenerálódni szándékozók helye legyen, hanem más, esetleg szórakozni vágyó turistákat is be akarnak csábítani. Azonban mint a kérdőívem eredményei is mutatták, a rendezvények nem jelentenek túl nagy vonzerőt az esetben, ha valaki kifejezetten gyógykezelés céljából utazik, így azt gondolom, mindenképpen az egészségmegőrzés irányába kellene elvinni őket Zalakaros esetében is.

# Összefoglalás

Dolgozatomban azt vizsgáltam, hogy Magyarországon jelenleg milyen az egészségturizmus helyzete, és hogyan lehetne javítani az eredményeket. A munka első felében szakirodalmi feldolgozást végeztem, melynek során írtam az egészségturizmus megjelenéséről, a magyarországi egészségturizmusról, a motivációt befolyásoló tényezőkről, az egészségturizmus komplex gazdasági hatásairól, valamint a fejlesztési lehetőségekről is.

Munkám második felében pedig egyrészt kérdőíves vizsgálatot végeztem, másrészt pedig esettanulmányt készítettem Zalakaros településről.

Célom volt a vizsgálatokkal, hogy megtudjam, a lakosság mely része érzi a legfontosabbnak a gyógyvizes kezelésekkel történő egészségmegőrzést, gyógyítást, mely tényezők befolyásolják leginkább a konkrét úti cél kiválasztását, mennyire jellemző a magyar emberekre, hogy külföldre utaznak gyógyvizes kezelésekre. Ezenkívül célom volt, hogy megtudjam, mennyire fontos a fürdővendégeknek, hogy mennyi egészségügyi szolgáltatás, kezelés közül választhatnak, illetve hogy az adott településen mennyi egyéb programra van lehetőségük. Kíváncsi voltam ezeken kívül arra is, hogy mi az oka annak, hogy vannak olyan, esetenként beteg személyek is, akik nem vesznek igénybe fürdőhelyi gyógykezeléseket.

Vizsgálataimmal megállapítottam, hogy elsősorban az idősebb korosztálynak, a kiskorú gyermeket nevelőknek, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezőknek, valamint a rosszabb anyagi körülmények között élőknek fontos a gyógyvizes kezelésekkel történő egészségmegőrzés, gyógyítás. Megtudtam, hogy az elsőszámú szempont az úti cél kiválasztásakor, hogy az adott gyógyvíz megfelel-e az adott betegségre, valamint hogy a betegeknek igen nagy igényük van arra nézve, hogy minél több gyógykezelés, szolgáltatás közül választhassák ki a számukra legmegfelelőbbet. Másodrendű szempont, hogy milyen szálláshelyek vehetőek igénybe az adott településen, és csak harmadrendű szempont, hogy milyen távolságra van a lakóhelyüktől az adott település. Valamint azt is megtudtam, hogy a megkérdezettek elsősorban a panziókat preferálják az utazásukkor. Megtudtam, hogy a külföldre való utazás, gyógyászati céllal, gyógyvizes terápiákra egyáltalán nem jellemző. A megkérdezettek körében abszolút elsőséget élveznek a belföldi gyógyhelyek. Megtudtam, hogy Zalakaros igen kedvelt gyógyhelynek számít a kérdőívem eredményei alapján. Az eredmények alapján az is elmondható, hogy a település által kínált programok nem játszanak döntő szerepet akkor, amikor a beteg kiválasztja, hogy mely települést választja a gyógyvizes kezelés céljából. Azon emberek, akik nem vesznek igénybe semmilyen gyógyvizes kezelést, az esetek többségében egészségesnek vélik magukat. Azonban vannak olyan beteg emberek is, akik nem veszik igénybe a kezelést, holott állapotukra valószínűleg kedvezőleg hatna. Ennek oka elsősorban a gyógyvíz hatásosságával szembeni bizonytalanság.

Javaslataim a következők voltak:

A gyógyvízzel rendelkező fürdők a marketingtevékenységük során az alacsonyabb iskolai végzettségűeket, a fiatalokat, a gyermeket nem nevelőket, illetve az anyagilag jobb helyzetben lévőket próbálják meg megcélozni, ezzel kiszélesítve az elérhető célközönséget. A fürdőknek erőteljesen kellene kommunikálni kifelé, hogy az ott található gyógyvíz milyen megbetegedések esetén alkalmas gyógyító célra.

Fontos, hogy növeljék a belföldi turisták által eltöltött vendégéjszakák számát. Ez megvalósítható lehetne minél több utazási csomag árulásával, illetve a távolabb élő emberek megcélzásával. Az elérhető szálláshelyek fajtáit igazítani szükséges a vásárlói igényekhez. A kérdőívem eredményei alapján inkább a rosszabb anyagi helyzetben élők szeretnék igénybe venni a gyógyvizes kezeléseket, és ők inkább a panziókat preferálják. Ezért szükséges lenne a panziók számának emelése. Amennyiben a későbbiekben a sikeres marketingtevékenység által a jobb anyagi helyzetben lévőket is jobban elérik, akkor szükség lehet a magasabb színvonalú szálláshelyek fejlesztésére is. Fontos, hogy a gyógyvízzel rendelkező települések inkább a gyógy szolgáltatások fejlesztésére helyezze a hangsúlyt, mintsem a különböző programok szervezésére.

Zalakaros városával kapcsolatban a következő javaslatokat tettem: Meg szükséges fordítani azon tendenciát, mely szerint csökken a panziók száma. Az eredmények alapján ennek épp az ellenkezőjére lenne szükség. Marketingtevékenységében erősítenie kellene a fiatalabb korosztálynak szánt üzeneteit, melyben a gyógyvíz egészségmegőrzésben játszott szerepére kell helyezni a hangsúlyt. A fürdőben célszerű lenne kialakítani egy csendes wellness részleget, mellyel a gyermekkel nem rendelkezőket is motiválni lehetne az odautazásra, és ezzel erősíteni lehetne a egészségturizmus prevenciós részét is. Internetes kampánnyal lenne szükséges elérni az ország távolabbi pontjain élőket. Törekedni kell a vendégéjszakák számának növelésére a belföldi turisták körében, melyet elősegíthet a SZÉP kártya elfogadóhelyek számának növelése. A település széles programkínálatában erősebben meg kellene jelennie az egészségmegőrzéssel kapcsolatos programoknak.

# IRODALOMJEGYZÉK

1. Aquaprofit Műszaki, Tanácsadási és Befektetési Rt , (2007), *Országos egészségturizmus fejlesztési stratégia,* palyazat.gov.hu/download/15665/OES.pdf, [olvasva: 2014.03.25.]
2. Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (2014). <https://www.antsz.hu/>, [olvasva: 2014.04.28.]
3. BAKOS, P.; DÖMÖTÖR, E. (2001). *Wellness*, Wellness Trade Kft., Budapest
4. BEERLI, A.; MARTIN, J., D. (2004). Factors influencing destination image, *Annals of Tourism Research*, Vol 31(3), pp 657-681.

BOSQUE, R., D.; MARTIN, H., S.,. (2008). Tourism satisfaction: A cognitive- affective model, *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, pp. 551-573.

COSKUN, S.; SIRGY, D., R., J. (2003). *Advances in Quality- of- Life Theory and Research*, Kluwer Academy Publisher, Dordrecht, 249 p.

DECROP, A. (1999). Tourists decision- making and behavior processes, *In. A. Pizan and Y. Mansfield (Eds.), Consumer behavior in travel and tourism*, New York, Haworth, Vol 133, pp. 103.

ENGEL, J.; BLACKWELL, R.; MINIARD, P. (1993). *Consumer behavior*, Dryden Press, Orlando, FL

1. Európai Egészségturisztikai Szövetség (2011), *Javaslat a fürdő és gyógyító egészségturizmus Új Széchenyi Tervben történő támogatásokra*, weborvos.hu/adat/files/veradecember/furdojavaslat.doc, [olvasva: 2014.04.07]
2. Gyógyító Magyarország Egészségipari Program, (2014): palyazat.gov.hu/download/32075/001\_Egeszsegipar.pdf, [olvasva: 2014.05.04.]

HEIDER, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*, Psychology Press, New York

1. KARAKASNÉ, M., K.; DARUKA, E., (2009). Az elvárások szerepe a szállodai vendégelégedettségben, *Turizmus Bulletin XIII. évfolyam 2. szám*, Budapest

KÁSA, K. (2013). *A gyógyturizmusban érintett települések Magyarországon*, Központi Statisztikai Hivatal, Budapest

1. KESTER, J., G, C. (2014). 2013 International Tourism Results and Prospects for 2014, *UNWTO World Tourism Barometer*, Vol 12., 2014. Január
2. KINCSES, GY. (2009). *Az egészségturizmus magyarországi perspektívái – egy megújított stratégia ágazati szempontjai*, Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézet, Budapest
3. KINCSES, GY. (2011): *Az egészségügyi rendszerek fenntarthatóságának problémái*, <http://www.kincsesgyula.hu/dokumentumok/pptk/DOTE_2011_egeszegugyi_rendszerek_fenntarthatosaga.pdf>, [olvasva: 2014.04.22.]
4. KÖRTÉSI, ZS. (2014). Egészségügyi beruházásokkal hosszabbítható a szezon, *Napi Gazdaság*, [www.napigazdasag.hu/cikk/10737/](http://www.napigazdasag.hu/cikk/10737/) , [olvasva: 2014.05.02.]
5. Központi Statisztikai Hivatal,

*Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma, Magyarország kereskedelmi szálláshelyei* (2000. január - 2003. december), http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu, [olvasva: 2014.04.20.]

1. Központi Statisztikai Hivatal, *Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma* (2013. január – 2014. február), <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haDetails.jsp?query=kshquery&lang=hu>, [olvasva: 2014.03.14.]
2. Központi Statisztikai Hivatal: *Magyarország kereskedelmi szálláshelyei*, <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp>, [olvasva: 2014.03.23.]

Központi Statisztikai Hivatal (2014) *Turzimus, vendéglátás statisztikai adatok*, <http://www.ksh.hu/stadat_evkozi_4_5>, [olvasva: 2014.04.22.]

1. KPMG Consulting: *Az egészségturizmus marketingkoncepciója*, http://neta.itthon.hu/site/upload/mtrt/Turizmus\_Bulletin/02\_02/Sz3.htm, [olvasva: 2014.04.20.]
2. KUDAR, L. (2003). *Turizmusunk története dióhéjban*, Tinta Könyvkiadó, Budapest
3. Magyarország Kormánya, (2014), *Széchenyi 2020 terv*, <http://lakossag.szechenyi2020.hu/szechenyi_2020>, [olvasva: 2014.04.22.]

[MANKIW](http://bookline.hu/szerzo/gregory-n--mankiw/215847), G., N. (2003). *Makroökonómia*, Osiris Kiadó, Budapest

Medical Tourism in 2013 (2013), *Facts and Statistics*, <http://www.medicaltourismresourceguide.com/medical-tourism-in-2013>, [olvasva: 2014.04.27.]

MICHALKÓ, G. (2006). *Egészségturizmus és életminőség Magyarországon az egészségorientált mobilitás társadalmi, gazdasági és környezeti problematikájának földrajztudományi szintézise*, MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest

1. Patients Beyond Borders (2014), *Statistics Medical Tourism*, <http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>, [olvasva: 2014.04.30.]
2. PUCZKÓ, L; SMITH, M.; (2008). *Egészségturizmus: gyógyászat, wellness, holisztika*, Akadémiai Kiadó Zrt., Budapest
3. ROBINSON, M.; SHARPLEY, R.; EVANS, N.; LONG, P.; SWARBROOKE, J. (2000). *Developments in Urban and Rural Tourism*, Sheffield Hallam University, Northumbria

[SCHUMPETER](http://www.google.hu/search?hl=hu&tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Joseph+Alois+Schumpeter%22), J., A. (1934). *The Theory of Economic Development*, Transaction Publishers, USA

1. SPANOU, E. (2007). The Impact Of Tourism In The Sociocultural Structure Of Cyprus, *Tourismos An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Volume 2 Number 1, pp. 145-162

Településfejlesztési koncepció, <http://www.zalakaros.hu/subal_docs/Telepulesfejlesztesi%20koncepcio%20140326.pdf>. [olvasva: 2014.03.28.]

1. VASSILIADIS, C., A.; SIOMKOS, G., J.,; VASSILIKOPOULOU, A.; & MYLONAKIS*, J.* ( 2006). Product Design Decisions For Developing New Tourist Destinations: The Case Of Rhodopi Mountain, *Tourismos, an International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Volume 1, Number 1, pp. 91-108.
2. WEBSTER*, C.* (2006).The Correlates Of Vacationing: Greek Cypriots And Their Vacationing Habits, *Tourismos an International Multidisciplinary Journal of Tourism,* Volume 1, Number 2, pp. 45-60.
3. YURTSEVEN, H., R.*,(* 2006). Service Quality Of Troy: An Importance-Satisfaction Analysis, *Tourismos, An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Volume 1, Number 2, pp. 61-76.

Zalakaros: *Látnivalók*, [www.zalakaros.hu](http://www.zalakaros.hu), [olvasva: 2014.03.05.]

1. Zalakaros: *Programok*, [www.zalakaros.hu](http://www.zalakaros.hu), [olvasva: 2014.04.23.]
2. Zalakaros megközelítése - online útvonaltervező program, autóbusz és vonat menetrend,

<http://www.szentorban.com/zalakaros/index.php/hu/zalakaros/zalakaros-utvonalterv.html>, [olvasva: 2014.03.02.]

1. Zalakaros: *Zalakaros rövid története*, <http://www.zalakaros.hu/turizmus/zalakarosrol/zalakaros-tortenete/>, [olvasva: 2014.03.03.]
2. Zalakaros város adatai, <http://foldhivatalok.geod.hu/telepules.php?page=11785>, [olvasva: 2014.03.02.]

Zalakarosi Fürdő: *A zalakarosi gyógyvíz összetétele és hatása egyedülálló Európában*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/vizunk/gyogyviz/>, [olvasva: 2014.03.05.]

Zalakarosi Fürdő: *Betegtájékoztató*, <http://www.arthotel.hu/images/stories/betegtajekoztato-zalakaros.pdf>, [olvasva: 2014.03.15.)

1. Zalakarosi Fürdő: *Élményfürdő*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/elmenyfurdo/>, [olvasva: 2014.04.01.]

Zalakarosi Fürdő: *Fedett fürdő*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/fedettfurdo/>, [olvasva: 2014.04.10.]

Zalakarosi Fürdő: *Gyógycentrum*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/gyogycentrum/>, [olvasva: 2014.04.02.]

1. Zalakarosi Fürdő: *Gyógyvíz és termálvíz javallatok, ellenjavallatok*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/vizunk/gyogyviz-termalviz-javallatok-ellenjavallatok/>, [olvasva: 2014.02.01.]
2. Zalakarosi Fürdő: *Rendezvények*, [www.furdo-zalakaros.hu](http://www.furdo-zalakaros.hu), [olvasva: 2014.04.11.]

Zalakarosi Fürdő: *Strandfürdő*, <http://www.furdo-zalakaros.hu/strandfurdo/>, [olvasva, 2014.04.20.]

# Mellékletek