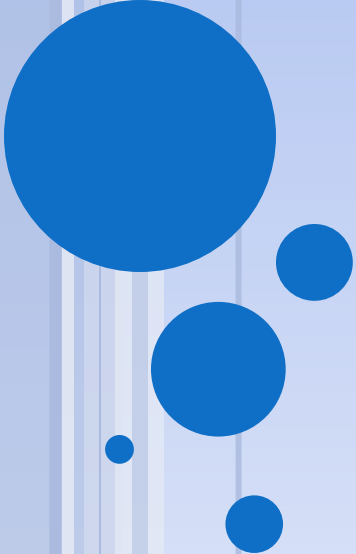




A MISKOLCTAPOLCAI BARLANGFÜRDŐ KÍNÁLATI ELEMINEK BEMUTATÁSA A VENDÉGELÉGEDETTSÉG TÜKRÉBEN

Készítette: Barcsák Barbara

KUTATÁS ISMERTETÉSE

- Barlangfürdő
- 4*-os fürdő, a szolgáltatásaival, fejlesztéseivel a hazai, és nemzetközi piacon is pozícionálta magát
- Egyedülálló egész Európában



KUTATÁS CÉLJA

- A fürdő célcsoportja által igénybe vett kínálati elemeket, a vendéglégedettséget vizsgálni.
- Termékfejlesztési javaslatot fogalmazni meg a fürdők számára.



KÉRDÉSFELTEVÉS

- Arra kerestem a választ, hogy hogyan alakul a fürdővendégek elégedettsége a fürdő különböző kínálati elemivel, a személyzet munkájával.
- Rákérdeztem a fürdőlátogatás gyakoriságára a fürdőről szerzett információforrásra.
- 19 kérdés
- Zárt
- Vendégelégedettségre irányuló.
 - Teljes mértékben meg vagyok elégedve.
 - Meg vagyok elégedve.
 - Közepesen vagyok megelégedve.
 - Kismértékben vagyok megelégedve.
 - Egyáltalán nem vagyok megelégedve.
- Igennel és nemmel válaszolandó kérdések.



HIPOTÉZISEK

1. A válaszadók többsége teljesen meg van elégedve a szolgáltatásokkal.
2. A válaszadók közepesen vannak megelégedve az árakkal.
3. Feltevésem szerint teljes mértékben meg vannak elégedve a tisztasággal.
4. Úgy vélem, hogy az alacsonyabban iskolázott emberek jobban meg lesznek elégedve a szolgáltatásokkal.
5. Úgy gondolom, hogy egy magas színvonalú fürdőnek jól képzett dolgozókat kellene alkalmazni, így a válaszadók többsége meg lesz elégedve.
6. Feltevésem szerint a többség internetről szerez tudomást a fürdőről.
7. Lesznek visszatérő vendégek, és a vonzáskörzetből pedig akár havonta is látogatják a fürdőt.
8. A válaszadók többsége ajánlaná a fürdőt másoknak is.



ANYAG ÉS MÓDSZER

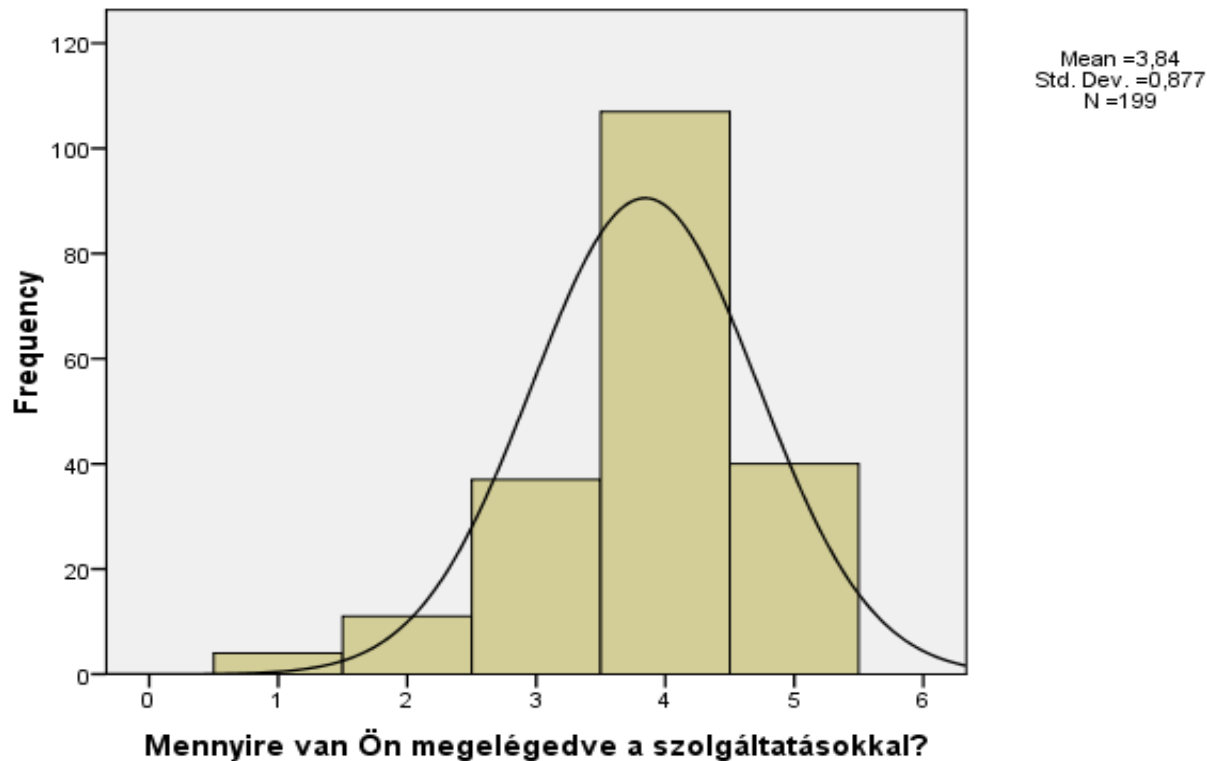
- 2012 nyarán 200db kérdőívet töltettem ki
- Véletlenszerű mintavétellel (minden 5. ember)
- 199 db helyes
- SPSS 18.0 szoftver
 - χ^2 próba
 - átlag
 - szórás



EREDMÉNYEK

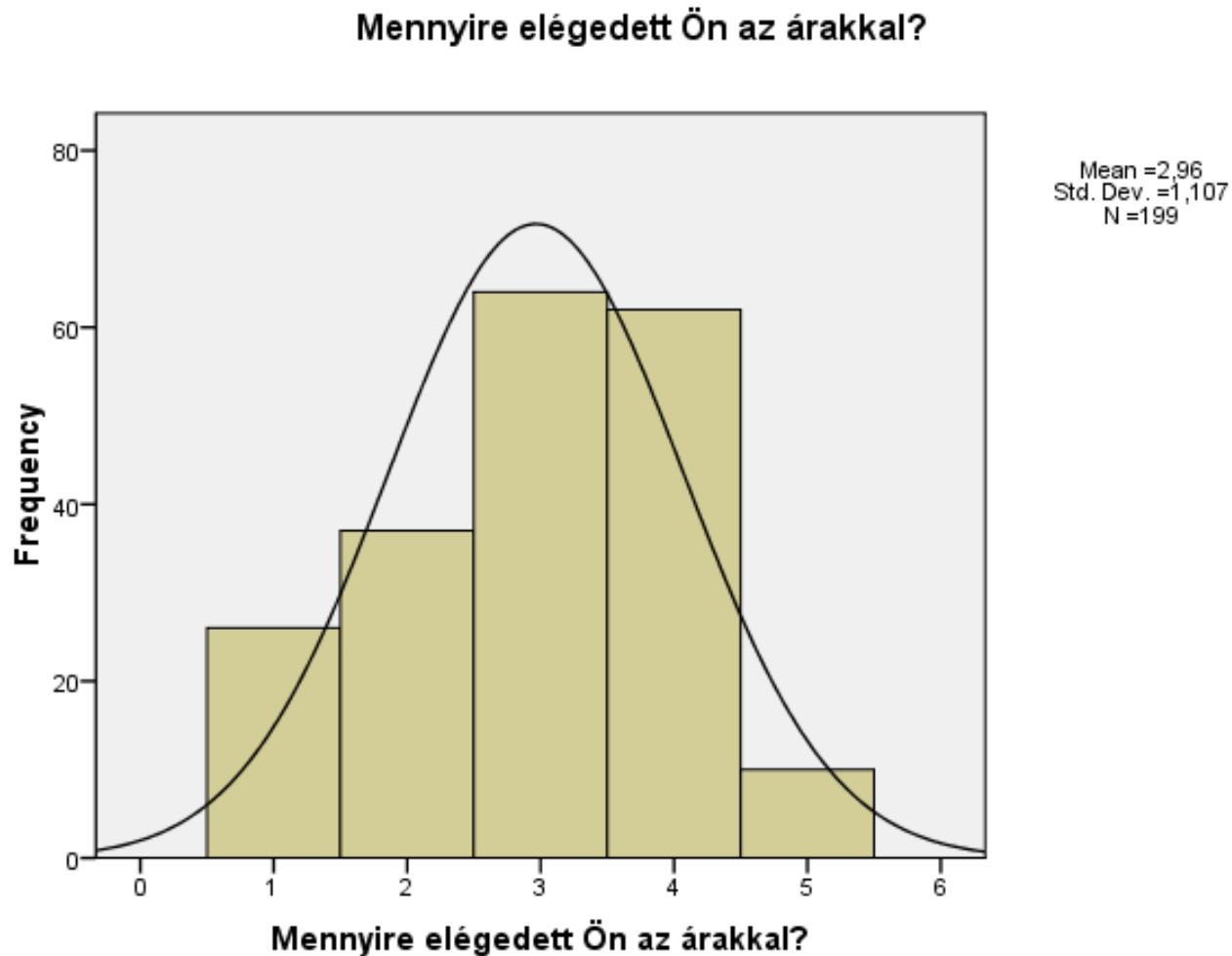
H1: A válaszadók többsége teljesen meg van elégedve a szolgáltatásokkal.

Mennyire van Ön megelégedve a szolgáltatásokkal?



EREDMÉNYEK

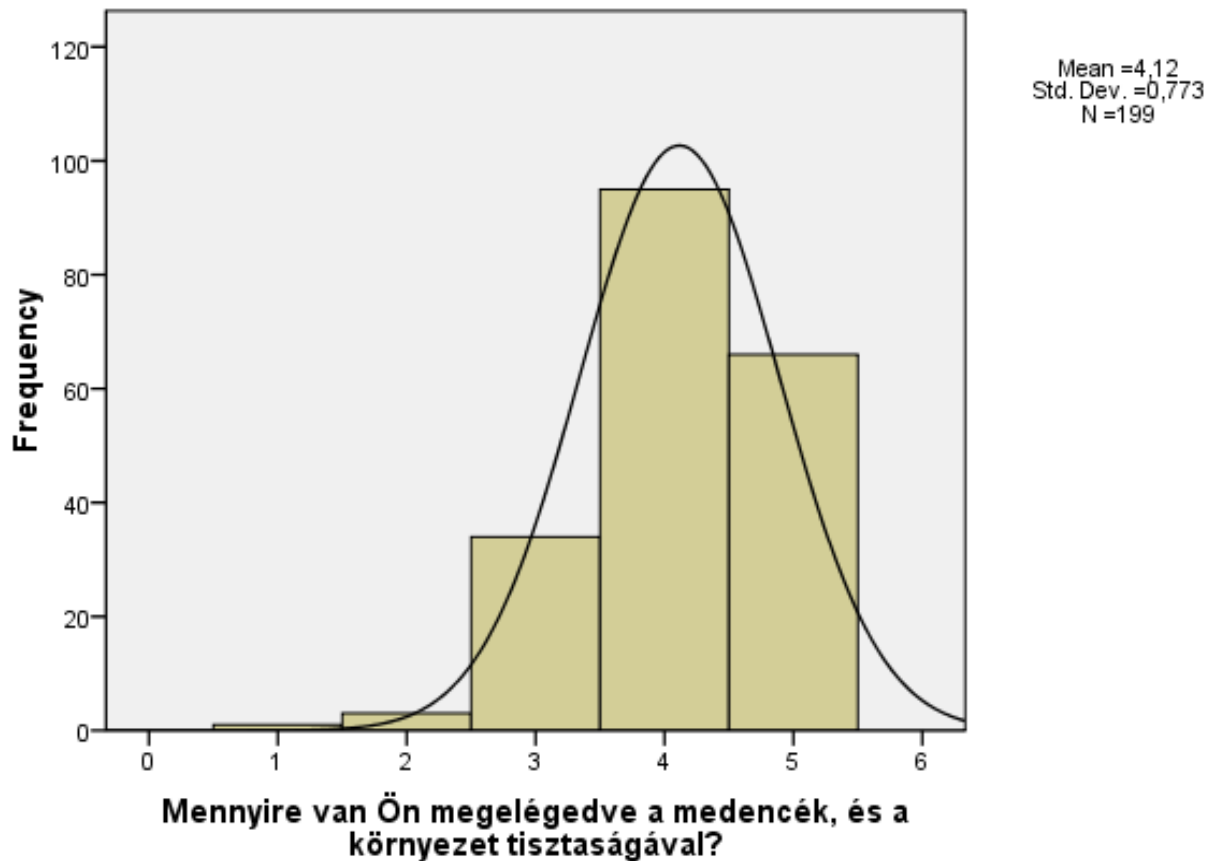
H2: A válaszadók közepesen vannak megelégedve az árakkal.



EREDMÉNYEK

H3: Feltevésem szerint teljes mértékben meg vannak elégedve a tisztasággal.

Mennyire van Ön megelégedve a medencék, és a környezet tisztaságával?



EREDMÉNYEK

H4 :Úgy vélem, hogy az alacsonyabban iskolázott emberek jobban meg lesznek elégedve a szolgáltatásokkal.

Mennyire van Ön megelégedve a szolgáltatásokkal?

Mi a legmagasabb végzettsége Önnek?	egyáltalán nem vagyok megelégedve (%)	kis mértékben vagyok megelégedve (%)	közepesen vagyok megelégedve (%)	meg vagyok megelégedve (%)	teljes mértékben meg vagyok megelégedve (%)	összesen (%)
általános iskola vagy kevesebb	5	10	20	45	20	100
	0,50	1,01	2,01	4,52	2,01	10,05
szakmunkásképző	5,56	0,00	25,00	63,89	5,56	100
	1,01	0,00	4,52	11,56	1,01	18,09
gimnázium/középi skola	1,45	5,80	20,29	49,28	23,19	100
	0,50	2,01	7,04	17,09	8,04	34,67
egyetem/főiskola	0,00	6,94	13,89	54,17	25,00	100
	0,00	2,51	5,03	20,61	9,05	37,19
összesen	2,01	5,53	18,59	53,77	20,10	100

EREDMÉNYEK

H5:Úgy gondolom, hogy egy magas színvonalú fürdőnek jól képzett dolgozókat kellene alkalmazni, így a válaszadók többsége meg lesz elégedve.

Ön mennyire van megelégedve a dolgozók segítőkészségével?

Válaszok	Gyakoriság (db)	Megoszlás (%)
egyáltalán nem vagyok megelégedve	1	0.50
kis mértékben vagyok megelégedve	6	3.02
közepesen vagyok megelégedve	26	13.07
meg vagyok megelégedve	106	53.27
teljes mértékben meg vagyok megelégedve	60	30.15
összesen	199	100.0



EREDMÉNYEK

H6: Feltévésem szerint a többség internetről szerez tudomást a fürdőről.

Honnan szerzett tudomást a fürdőről?

Válaszok	Gyakoriság (db)	Megoszlás (%)
újság	10	5.03
televízió	9	4.52
internet	66	33.17
hallomás alapján (szájreklám)	113	56.78
összesen	199	100.0



EREDMÉNYEK

H7: Lesznek visszatérő vendégek, és a vonzáskörzetből pedig akár havonta is látogatják a fürdőt.

Milyen gyakran jár ön a fürdőbe?

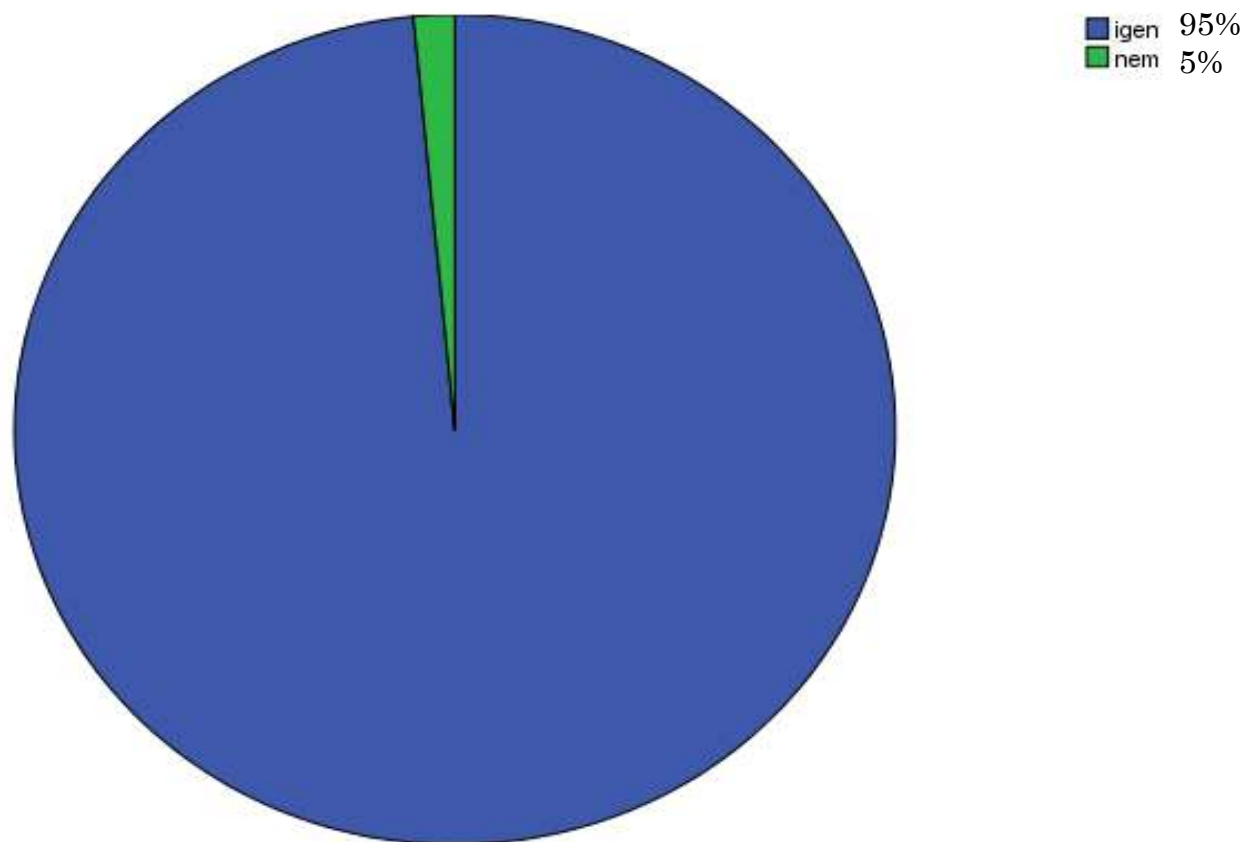
Válaszok	Gyakoriság (db)	Megoszlás (%)
naponta	1	0.50
rendszeresen (hetente többször)	4	2.01
hetente	15	7.54
havonta	58	29.15
évente pár alkalommal	121	60.80
összesen	199	100.0



EREDMÉNYEK

H8: A válaszadók többsége ajánlaná a fürdőt másoknak is.

Javasolná a Barlangfürdőt barátainak, családtagjainak?



FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

- Sportolási lehetőségek bővítése

Strandröplabda

Strandfoci,

Mini golf.. stb.



- Humán erőforrás fejlesztés az animáció terén.
Időszakosan (nyár, ünnepek) mindenképp, igény esetén év közben is.



Köszönöm a figyelmet!

