

FÜRDŐTURISTÁK ELÉGEDETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA SERVQUAL MODELL ALAPJÁN

EXAMINING THE SATISFACTION OF BATH TOURISTS BASED ON THE SERVQUAL MODEL

Szabó Zoltán^{1*}

¹ Területfejlesztés és Menedzsment Csoport, Gazdaságmódszertani Tanszék, Georgikon Kar,
Pannon Egyetem, Magyarország

Kulcsszavak:

fogyasztói magatartás
fürdőturizmus
ServQual modell
Szentesi Fürdő

Keywords:

consumers behavior
ServQual model
spa tourism
Szentés SPA

Cikktörténet:

Beérkezett 2020. szept. 2.
Átdolgozva 2020. szept. 19.
Elfogadva 2020. szept. 22.

Összefoglalás

Az egészségturizmus fontossága és az iránta megnövekedett érdeklődés ellenére nemzetközileg még kevés tanulmány foglalkozik a fürdőturizmussal. A fürdőturizmus szolgáltatásaival kapcsolatos vendég-elégedettségi kutatásokra hazai viszonylatban rendkívül kevés utalás található. A kutatás célja a tág értelemben vett vidéken élő magyar középkorú középosztály elégedettségének megismerése és feltárása a Szentesi Fürdő szolgáltatásaival kapcsolatosan, mely segítséget nyújthat a fürdő menedzsmentje számára a döntéselőkészítésben.

Abstract

Importance of health tourism and the growing interest spite of there are still few international studies on spa tourism. There are very few references to guest satisfaction research on spa tourism services in Hungary. Aim of research is to find out explore the satisfaction of the Hungarian middle-aged, middle-class citizens living in rural areas with the services of the Szentés SPA. This can assist the spa's management in preparing decisions.

1. Bevezetés

Az utóbbi időben tapasztalható a fogyasztók részéről a rekreációs célú fürdőturizmus térnyerése, mely az egészségtudatos életmóddal van összefüggésben [2][12]. Világszerte a fürdőturizmus elsődleges lebonyolítói a fürdővárosok [7][8], melyek között egyre nagyobb verseny folyik a fogyasztókért [4][11]. Nincs ez másként Magyarországon sem, mivel a magyar gazdaság egyik legjelentősebb szektora a turizmus, melyen belül egyre inkább meghatározó a fürdőturizmus [10][5]. Közismert, hogy a hazai fürdővárosok a Dél-alföldi régióban koncentrálódnak [6], ahol olyan jelentős fürdővárosok találhatóak mint például Gyula, Makó, Mórahalom, Szentés [1][13]. A Szentesi Fürdő a fejlesztéseknek köszönhetően napjainkra három fürdőrésszel (Élmény- és Wellness részleg, Termál részleg, Strandfürdő részleg) rendelkezik, melynek célcsoportjai a gyógyulni és rekreálódni vágyó háromgenerációs családok. Az elmúlt években a fürdője által országos hírnévre szert tevő Szentés a fürdőturisztikai szolgáltatások piacának növekvő fontosságú szereplője lehet, de ehhez elengedhetetlenül szükséges a fürdőlátogatók fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos véleményének a megismerése [15].

* Kapcsolattartó szerző E-mail cím: Szabo.Zoltan.dr@szie.hu

A kutatás célja a tág értelemben vett vidéken élő magyar középkorú középosztály elégedettségének a feltárása és megismerése a Szentesi Fürdő szolgáltatásaival kapcsolatosan, mely segítséget nyújthat a fürdő menedzsmentje számára a döntéselőkészítésben. A Szentesi Fürdőben eddig átfogó, tudományos módszerrel és alapossgal elvégzett vendéglégedettségi vizsgálat még nem készült, ezért a jelen tanulmány hiánypótlónak és további tudományos kutatások alapjának tekinthető.

2. Módszer

A kvantitatív kutatási módszerek közül a kérdőíves felmérést (survey) választottam a kutatási cél elérése érdekében, mely a legelterjedtebb módszer a fogyasztói vélemények felmérésére. A kérdőív elkészítésekor fontos szempontnak tartottam, hogy a feltett kérdések megválaszolása viszonylag egyszerű legyen, ezáltal jelentős mértékben csökkenteni tudjam a kitöltési időt és lerövidítem a válaszok feldolgozási idejét.

A vizsgálathoz a ServQual modellből indultam ki, melyből csak a vendégek által észlelt szolgáltatás-jellemzőket kívántam vizsgálni. A ServQual modell alapján a Szentesi Fürdő fürdőszolgáltatásaihoz kapcsolódó 22 állítást tartalmazó kérdőívet szerkesztettem a szolgáltatásminőség mérésére. Az állítások öt faktorba sorolhatók, melyek a "kézzelfoghatóság" (Tangibles), a "megbízhatóság" (Reliability), a "fogékonyság" (Responsiveness) a fürdővendég igényeire, a "szavatolás, bizalom" (Assurance) és az "empátia" (Empathy). A kézzelfoghatóság faktorban lévő állítás csoport a megjelenéssel és a kényelemmel foglalkozik, vagyis ezzel az állítás csoporttal a Szentesi Fürdő épületeivel, berendezési tárgyaival, kommunikációs eszközeivel és személyzetével való vendég-elégedettséget mértem. A megbízhatóság faktorban lévő állítás csoport az ígérettel és a hibamentességgel foglalkozik, vagyis a válaszadó azzal való elégedettségét mértem, hogy a fürdő képes-e az ígért fürdőszolgáltatást megbízhatóan és pontosan biztosítani. A fogékonyság faktorban lévő kérdéscsoporttal azt vizsgáltam, hogy a fürdő a vendég számára hajlandó-e segíteni és azt azonnal megteszi-e. A szavatolás, bizalom faktorban lévő kérdéscsoporttal a fürdő látogató elégedettségére voltam kíváncsi a fürdő munkatársainak tudása, ismerete, udvariassága, valamint képességükre a bizalom, illetve a megbízhatóság sugározása vonatkozásában. Végül az empátia faktorban lévő kérdéscsoporttal azt mértem fel, hogy a válaszadók mennyire elégedettek azzal, amennyire a fürdő személyzete személyre szabottan gondoskodik róluk [9].

A kérdőívben a ServQual modell alapján Likert-féle intervallum skálán mérhető kérdéssel feltevést valósítottam meg. Az egyetértés mértékének méréséhez az ötfokozatú skálát választottam, mert a válaszadók ezt tudják a legjobban értelmezni, mint az iskolában az 1-től 5-ig osztályzatokat, az "egyáltalán nem ért egyet"-től a "teljesen egyetért"-ig. A kérdőívben szereplő további hét kérdéssel fel kívántam tájni a megkérdezettek szocio-demográfiai jellemzőit. Ennek érdekében rákérdeztem a válaszadó nemére, korára, gazdasági aktivitására, legmagasabb iskolai végzettségére, lakhelyére, családi állapotára, gyógyvízzel kezelhető egészségügyi problémájára és családjának jövedelemszintjére [3]. Az adatgyűjtés eszközeként hagyományos papír alapú kérdőívet használtam, melyet közvetítón keresztül juttattam el a válaszadókhöz. A válaszadók randomizált módszerrel lettek kiválasztva a Szentesi Fürdőben. A válaszadókkal szemben támasztott követelmény az volt, hogy nagykorú és magyar állampolgárságú turista legyen.

Az adatgyűjtésre 2017. november 6. napja és 2018. január 15. napja közötti időszakban került sor. Az adatgyűjtés során a szükséges számú minta elérése érdekében 150 darab kérdőív került kitöltésre, melyből 125 darab volt értékelhető, mely a minta lett. A kvantitatív kutatás megtervezése és végrehajtása során figyelembe vettem a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvényt, különös tekintettel annak a statisztikai adatgyűjtések (8-9.), a hivatalos statisztikai szolgálathoz nem tartozó szervek statisztikai adatgyűjtése (15-16.), és a statisztikai adatok nyilvánossága, védelme, továbbítása (17-21.) paragrafusait. A kérdőíves válaszok számítógépes rögzítését követően, a kutatási célom elérése érdekében a begyűjtött adatok jellegzetességeit figyelembe véve a leíró statisztikai elemzést választottam. A statisztikai elemzéshez a Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 23.0) Windows 10 programcsomagot használtam. Az SPSS programcsomagot azért alkalmaztam, mert ennek a programcsomagnak a segítségével a statisztikai elemzéseket pontosan és hatékonyan tudtam elvégezni [14].

3. Eredmények

A kapott adatokból először meghatároztam a válaszadók szocio-demográfiai jellemzőit, majd a fürdőszolgáltatásokkal való elégedettségüket vizsgáltam meg. A vizsgálatom további részében azokra a fürdőszolgáltatásokra koncentráltam, melyekkel kapcsolatban a legnagyobb és a legkisebb volt a fürdőturisták elégedettségének mértéke.

3.1. A válaszadók szocio-demográfiai jellemzői

A kérdőívet értékelhetően kitöltő 125 fő válaszadó átlag életkora 35,16 év volt, további szocio-demográfiai jellemző tulajdonságaik a következők (1. táblázat).

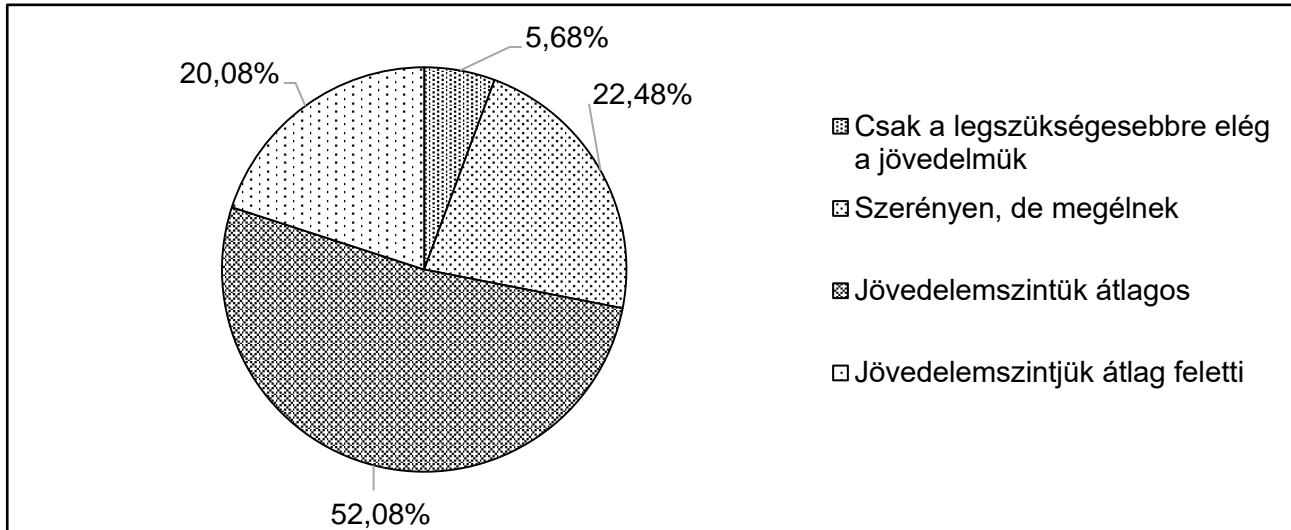
1. táblázat. A válaszadók szocio-demográfiai jellemzői (N=125)

Jellemzők		fő	%
Nem	Nő	71	56,80%
	Férfi	54	43,28%
Lakóhely településtípus szerint	Budapest	20	16,08%
	Megyeszékhelyi város	38	30,48%
	Egyéb város	49	39,28%
	Község	18	14,48%
Gazdasági aktivitás	Inaktív	13	10,48%
	Fizikai dolgozó	56	44,88%
	Szellemi dolgozó	56	44,88%
Családi állapot	Egyedül él	51	40,88%
	Kapcsolatban él	74	59,28%
Gyógyvízzel kezelhető egészségügyi probléma	Van	36	28,88%
	Nincs	89	71,28%
Jövedelemérzet	Csak a legszükségesebbre elég a jövedelmük	7	5,68%
	Szerényen, de megélnék	28	22,48%
	Jövedelemszintjük átlagos	65	52,08%
	Jövedelemszintjük átlag feletti	25	20,08%
Legmagasabb iskolai végzettség	Általános iskola	15	12,08%
	Szaktunckásképző	21	16,88%
	Érettségi	53	42,48%
	Egyetem, főiskola	36	28,88%

Forrás: Saját szerkesztés

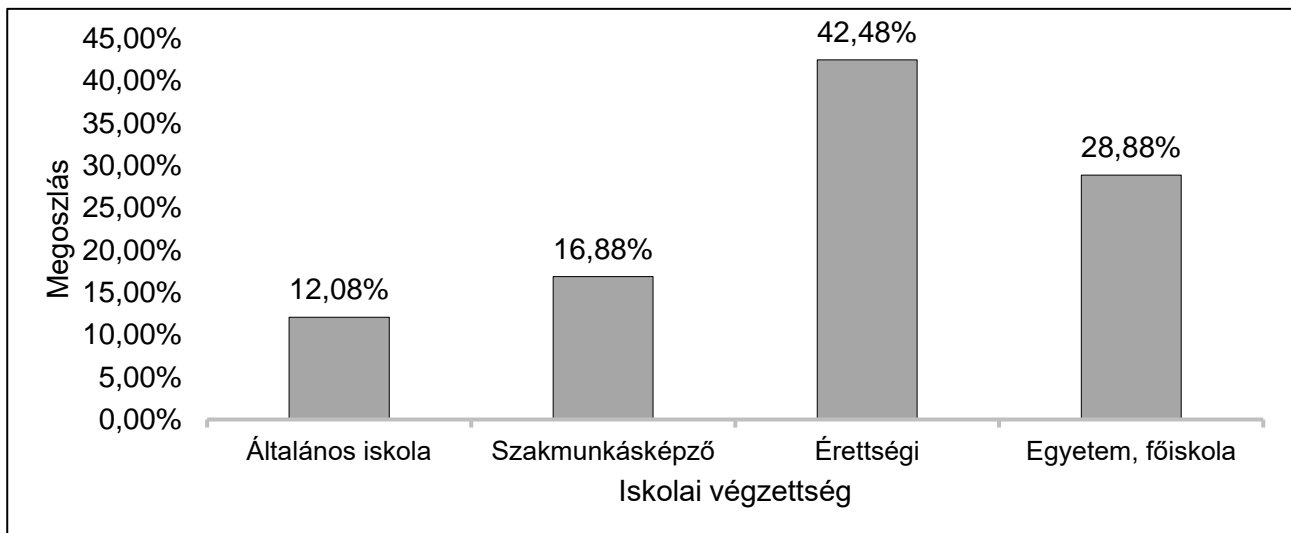
A megkérdezettek nemek szerinti összetételében a nők aránya (56,80%) nagyobb volt, mint a férfiaké (43,28). A válaszadók kisebb része községben (14,48%) nagyobbik része (85,84%) városban él. A megkérdezettek közül a városban lakók körében legtöbbször az egyéb városban, legkevesebben a fővárosban laknak. A megkérdezettek - gazdasági aktivitásukat - tekintve döntő többsége (89,52%) aktív, kisebb részben (10,48%) gazdaságilag inaktív. A gazdaságilag aktívak közül ugyanakkor arányt képviselnek a szellemi foglalkozásúak (44,88%), mint a fizikai foglalkozásúak (44,88%). A válaszadók családi állapotukat tekintve nagyobb részük (59,28%)

párkapcsolatban, kisebb részük (40,88%) egyedül él. A megkérdezettek több mint kétharmad részének (71,28%) nincs gyógyvízzel gyógyítható betegsége, kisebb részének (28,88%) van. A megkérdezettek jövedelemszintjét tekintve döntő többségben vannak azok, akik jövedelemszintjüket átlagosnak ítélik meg (1. ábra).



1. ábra. A válaszadók családi jövedelemszintje
Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók a családi jövedelemszintjüket nagyrészt (52,08%) átlagosnak és szerénynek (22,48%) tekintik. Legkevesebben azok vannak, akik jövedelemszintje átlag feletti (20,08%) és azok, akiknek a jövedelme csak a legszükségesebbre elég (5,68%). A megkérdezettek iskolai végzettségét tekintve döntő többségük érettségit adó középiskolai, vagy annál magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik (2. ábra).



2. ábra. A válaszadók iskolai végzettsége
Forrás: Saját szerkesztés

A megkérdezettek 42,48%-nak a legmagasabb iskolai végzettsége érettségit adó középiskola, őket követik csökkenő sorrendben a felsőfokú végzettségűek (egyetem, főiskola) 28,88%-kal, a szakmunkásképző intézetben végzettek 16,88%-kal, majd az általános iskolai végzettségűek 12,08%-kal.

3.2. A fürdőszolgáltatásokkal való elégedettség

A fürdőturisták a fürdőszolgáltatásokkal jelentős mértékben elégedettek, mert a válaszadók a fürdőszolgáltatásokkal való átlagos elégedettségük átlaga 4,16 (2. táblázat).

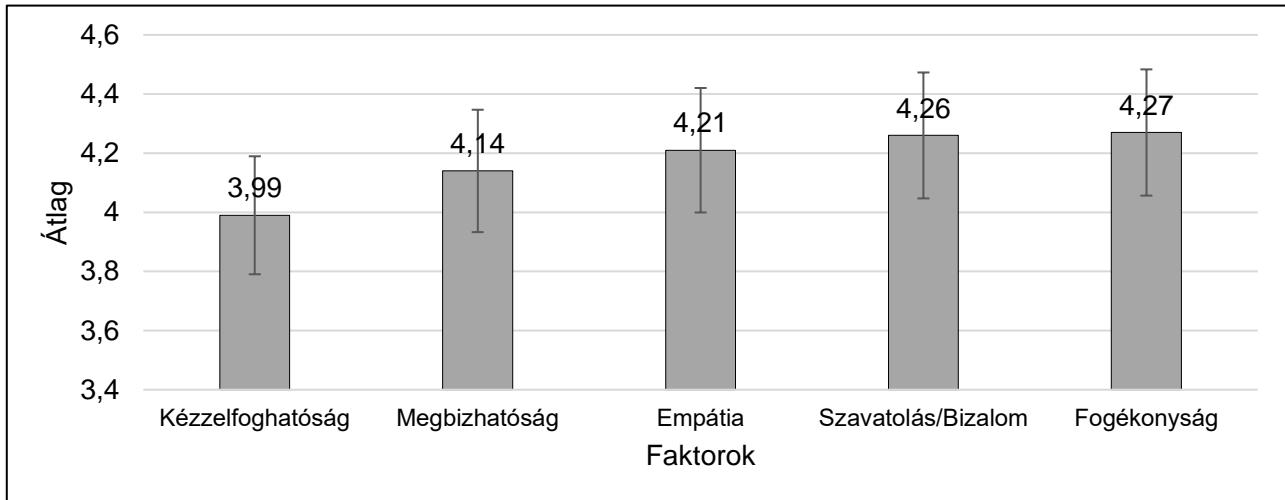
2. táblázat. Fürdőszolgáltatásokkal való elégedettség (N=125)

s.	Állítás	min	max	terj.	átlag	szórás
1.	A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik.	2	5	3	3,93	0,977
2.	A fürdő fizikai megjelenése, arculata, létesítményei vizuálisan vonzó.	1	5	4	4,02	0,907
3.	A fürdő munkatársai jól öltözöttek, elegáns megjelenésűek.	2	5	3	4,06	0,944
4.	A fürdőszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások (honlap, tájékoztatók, árlisták, nyomtatványok) vizuálisan vonzó.	2	5	3	3,88	0,876
5.	Amikor a fürdő munkatársai valamit (pl. egy feladat elvégzését) meghatározott időre ígérnek, azt be is tartják.	1	5	4	4,08	0,894
6.	Amennyiben Önnek problémája adódik, a fürdő munkatársai őszinte szándékot mutat annak megoldására.	1	5	4	4,27	0,910
7.	A fürdő megfelelő szolgáltatást nyújt már az első alkalommal úgy, hogy Önnek érdemes újra visszatérnie.	2	5	3	4,17	0,801
8.	A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja.	2	5	3	4,14	0,855
9.	A fürdő ragaszkodik a hibamentes tevékenységhez.	1	5	4	4,00	0,925
10.	A fürdő munkatársai pontosan tájékoztatják Önt a szolgáltatások nyújtásának időpontjáról, időtartamáról.	2	5	3	4,26	0,795
11.	A fürdő munkatársai kérésre azonnali segítséget nyújtanak Önnek.	2	5	3	4,28	0,789
12.	A fürdő munkatársai mindig készek Önnek segítséget nyújtani.	2	5	3	4,34	0,782
13.	A fürdő munkatársai soha nem túl elfoglaltak ahhoz, hogy az Ön kérdéseire válaszoljanak.	2	5	3	4,18	0,827
14.	A fürdő munkatársainak viselkedése bizalmat ébreszt Önben.	1	5	4	4,17	0,840
15.	Ön, mint fürdővendég, biztonságban érzi magát a fürdő területén.	2	5	3	4,23	0,834
16.	A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önrel.	3	5	2	4,39	0,671
17.	A fürdő munkatársai birtokában vannak annak a tudásnak, amellyel az Ön kérdéseire megfelelő válaszokat adhatnak.	2	5	3	4,21	0,786
18.	A fürdő munkatársai megkülönböztetett figyelmet szentelnek Önnek.	1	5	4	4,21	0,816
19.	A fürdő nyitvatartási ideje megfelel Önnek.	1	5	4	4,18	0,846
20.	A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik az Önrel egyedileg, személyesen foglalkoznak.	1	5	4	4,26	0,851
21.	A fürdő az Ön érdekeit állítja a középpontba.	1	5	4	4,17	0,849
22.	A fürdő munkatársai felismerik az Ön különleges igényeit.	1	5	4	4,18	0,919

Forrás: Saját szerkesztés

A legmagasabb átlagértéket (4,39) „A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önrel” állítás, a legalacsonyabb átlagértéket (3,88) pedig „A fürdőszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások vizuálisan vonzó” állítás kapta.

A fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos 22 állítás öt elégedettségi faktorát értéksorrendbe állítva megállapítható, hogy a válaszadók az egyes faktorokat egymástól karakterisztikusan elkülönítik, de közöttük nem érzékelnek jelentős különbségeket (3. ábra).



3. ábra. Elégedettségi dimenziók átlagai
Forrás: Saját szerkesztés

A fürdővendégek legnagyobb elégedettséget a „fogékonyság” (4,27) és a „szavatolás/bizalom” (4,26) faktorokban jelölték meg. Jelentős volt még a megkérdezettek elégedettsége az „empátia” faktorban is (4,21). A válaszadók legkisebb elégedettséget a „megbízhatóság” (4,14) és a „kézelfoghatóság” (3,99) faktorokkal kapcsolatban mutattak.

3.3. A fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos legnagyobb elégedettség

A fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos 22 állítás a válaszadók elégedettségi átlagértékei alapján csökkenő sorrendbe lettek rendezve. Az elégedettségi sorrend első részében az átlagértékek kivétel nélkül a 4-es értéknél magasabbak (3. táblázat).

3. táblázat. A fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos legnagyobb elégedettség (N=125)

Állítás	min	max	terj.	átlag	szórás
A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önnek.	3	5	2	4,39	0,671
A fürdő munkatársai mindig készek Önnek segítséget nyújtani.	2	5	3	4,34	0,782
A fürdő munkatársai kérésre azonnali segítséget nyújtanak Önnek.	2	5	3	4,28	0,789
Amennyiben Önnek problémája adódik, a fürdő munkatársai őszinte szándékot mutat annak megoldására.	1	5	4	4,27	0,910
A fürdő munkatársai pontosan tájékoztatják Önt a szolgáltatások nyújtásának időpontjáról, időtartamáról.	2	5	3	4,26	0,795
A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik az Önnek egyedileg, személyesen foglalkoznak.	1	5	4	4,26	0,851
Ön, mint fürdővendég, biztonságban érzi magát a fürdő területén.	2	5	3	4,23	0,834

Forrás: Saját szerkesztés

A fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos legnagyobb elégedettséget jelentő első egyharmadban az öt elégedettségi faktor közül négy megtalálható és csak a „kézzelfoghatóság” faktor nem került be. A fürdöturisták a fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos hét állítás közül a legnagyobb elégedettséget a „fogékonyság” és a „szavatolás, bizalom” míg a legkisebb elégedettséget a „megbízhatóság” és az „empátia” faktorokban mutattak.

A legnagyobb elégedettséget jelentő „fogékonyság” faktorhoz tartozó válaszadói állítások alapján megállapítható, hogy a fürdő munkatársai hajlandók segíteni és azt azonnal meg is teszik a fürdővendégek számára. A másik nagy elégedettséget jelentő „szavatolás, bizalom” faktorhoz tartozó állítások alapján megállapítható, hogy a fürdöturisták elégedettek a fürdő munkatársainak udvariasságával és a fürdő munkatársai képesek megbízhatóságot sugározni a fürdővendégek számára.

Megállapítható továbbá az „empátia” faktorhoz tartozó állítás alapján, hogy a válaszadók, ha nem is teljes körűen, de elégedettek azzal, amennyire a fürdő személyre szabottan gondoskodik róluk.

3.4. A fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos legkisebb elégedettség

Az elégedettségi sorrend utolsó részében, melyekkel a legkisebb volt a válaszadók elégedettsége, viszonylagosan magas átlagértékek jelentek meg, de viszonylag alacsony egyetértés mellett (4. táblázat).

4. táblázat. A fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos legkisebb elégedettség (N=125)

Állítás	min	max	terj.	átlag	szórás
A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja.	2	5	3	4,14	0,86
Amikor a fürdő munkatársai valamit (pl. egy feladat elvégzését) meghatározott időre ígérek, azt be is tartják.	1	5	4	4,08	0,89
A fürdő munkatársai jól öltözöttek, elegáns megjelenésűek.	2	5	3	4,06	0,94
A fürdő fizikai megjelenése, arculata, létesítményei vizuálisan vonzó.	1	5	4	4,02	0,91
A fürdő ragaszkodik a hibamentes tevékenységhez.	1	5	4	4,00	0,93
A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik.	2	5	3	3,93	0,98
A fürdöszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások (honlap, tájékoztatók, árlisták, nyomtatványok) vizuálisan vonzó.	2	5	3	3,88	0,88

Forrás: saját szerkesztés

A fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos legkisebb elégedettséget jelentő utolsó egyharmadban az öt elégedettségi faktor közül kettő található meg, úgymint a „kézzelfoghatóság” és a „megbízhatóság” faktorok. A legkisebb elégedettséget jelentő hét állítás közül legtöbb, vagyis négy állítás a „kézzelfoghatóság”, három állítás a „megbízhatóság” faktorba tartozik.

A kismértékű elégedettséget jelentő „megbízhatóság” faktor állításai alapján megállapítható, hogy a fürdő kevésbé képes az ígért fürdöszolgáltatást megbízhatóan és az ígért pontossággal biztosítani a fürdővendégek számára.

A legkisebb mértékű elégedettséget jelentő „kézzelfoghatóság” faktor állításainak midegyike szerepel a fürdöszolgáltatásokkal kapcsolatos legkisebb elégedettséget jelentő utolsó egyharmadban. Ez alapján megállapítható, hogy a fürdővendégek legkevesbé elégedettek a fürdő épületeinek, berendezési tárgyainak kényelmével, valamint a kommunikációs eszközökkel és a személyzet megjelenésével.

4. Következtetések

A mintában sikerült elérni a célkitűzés szerinti vidéki városban élő, középfokú végzettségű, átlagos jövedelemmel rendelkező, magyar fürdővendégeket.

A válaszadók fürdőszolgáltatásokkal való elégedettségének magas átlagából az következik, hogy a Szentesi Fürdő szolgáltatásaival nagymértékben elégedettek a fürdőturisták. A fürdővendégek legnagyobb elégedettséget a „fogékonyság” és a „szavatolás/bizalom” faktorokban mutattak, melyből az következik, hogy a fürdőturisták számára a Szentesi Fürdő alkalmazottai hajlandók segíteni és azt azonnal meg is teszik, valamint a fürdő munkatársai udvariasak és képesek megbízhatóságot sugározni. A fürdővendégek legkisebb elégedettséget a „megbízhatóság” és a „kézzelfoghatóság” faktorokban mutattak, melyből az következik, hogy a fürdő kevésbé képes az ígért fürdőszolgáltatást megbízhatóan és az ígért pontossággal biztosítani, valamint a fürdővendégek legkevesbé elégedettek a fürdő épületeivel, berendezési tárgyaival, valamint a kommunikációs eszközökkel és a személyzet megjelenésével.

A kutatás megállapításai és a levont következtetések alapján javasolt a Szentesi Fürdő menedzsmentjének, hogy a személyzet számára, - különös tekintettel a vendégtérben dolgozókra - célszerű lenne egységes formaruhát biztosítani és nagyobb gondot fordítani a dolgozók megjelenésére. Továbbá javasolt, hogy a fürdő épületét, berendezéseit, eszközeit folyamatosan korszerűsítsék és fordítsanak nagyobb hangsúlyt a kommunikációs eszközök, különös tekintettel a digitális alapú, elsősorban az internetes, valamint a közösségi media megjelenésének fejlesztésére.

A kutatás elérte célját, mert a vizsgálat során feltárásra került a tág értelemben vett magyar középkorú középosztály elégedettsége a Szentesi Fürdő szolgáltatásaival kapcsolatosan. A kapott eredményekből levont következtetések és javaslatok alkalmasak a fürdő menedzsmentje számára a döntéselőkészítés segítségére.

Anyagi támogatás: A közlemény megírása, illetve a kapcsolódó kutatómunka anyagi támogatásban nem részesült.

Érdekeltségek: A szerzőnek nincsen érdekeltsége.

Irodalomjegyzék

- [1] Albel, A., Tokaji, F. (2006): Alföld Spa Gyógyítás és wellness a Dél-Alföld termálfürdőiben. Schneider Nyomda Kft. Gyula
- [2] Andó, R., Fritz, P., Patakiné B. J. (2019): Életmód-szabadidő-rekreáció. In: Fritz, P. (szerk.) Alapfogalmak és jelentései a rekreáció területén: Rekreáció mindenkinek III. Miskolc, Miskolci Egyetemi Kiadó, pp. 10-29.
- [3] Babbie, E. (2017): A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó, Budapest, 744 p.
- [4] Chambers, T. A. (2016): Mineral springs resorts in global perspectives: spa histories, *Journal of Tourism History*, 8:3, pp. 321-323, DOI: 10.1080/1755182X.2017.1292657
- [5] Csapó, J., Marton, G. (2017): The role and importance of spa and wellness tourism in Hungary's tourism industry. *Czech Journal of Tourism*, 6(1), pp. 55-68.
- [6] Hojcska, Á. E. (2019a): A fürdőgyógyászati intézményrendszer egyenlőtlenségei Magyarországon. In: Kőszegi, I. R. (szerk.) III. Gazdálkodás és Menedzsment Tudományos Konferencia: Versenyképesség és innováció. Kecskemét, Neumann János Egyetem Kertészeti és Vidékfejlesztési Kar, pp. 858-864.
- [7] Hojcska, Á. E. (2019b): Experiences of a professional study visit to spa towns in Germany. In: Hojcska, Á. E. (szerk.) *Changing Spa Towns: 2nd Science Papers of the Spa Towns*. Túrkeve, pp. 208-227.
- [8] Hojcska, Á. E., Szabó, Z. (2016): Természetes gyógytényezők és fürdővárosi gyógyintézmények Magyarországon. In: Szabó, Z. (szerk.) *Fürdővárosok környezete*. Túrkeve, pp. 48-74.
- [9] Kenesei, Zs. (2017): A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben. *Statisztikai Szemle*, 95 (1). pp. 29-50. DOI: 10.20311/stat2017.01.hu0029
- [10] Lövei-Kalmár, K., Jeles, T., Ráthonyi, G. (2019): Analysis of Bathing Habits among Spa Visitors. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 13(1-2), pp. 81-90.
- [11] Palkovits, I. (2016): Fürdővárosok nemzetközi versenyhelyzetben. *Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Központ Tudományos Közleményei*, 16, pp. 91-102.
- [12] Printz-Markó, E. (2019): 'Changing bath towns' – in the spirit of sustainability: opportunities for service development along the water-based health tourism model based on the four ancient elements. In: Hojcska, Á. E. (szerk.) *Changing Spa Towns: 2nd Science Papers of the Spa Towns*. Túrkeve, pp. 87-111.
- [13] Strack, F. (2019): Certified spas – Spa towns and the others. In: Hojcska, Á. E. (szerk.) *Changing Spa Town: 2nd Science Papers of the Spa Towns*. Túrkeve, pp. 47-70.
- [14] Takács, Sz. (2016): Bevezetés a matematikai statisztikába, elmélet és gyakorlat. *Antarész Kiadó*, Budapest, 355 p.
- [15] Zsarnóczky, M. (2017): Turizmustervezés az egészségturizmusban. *Acta Carolus Robertus*, 7, pp. 235-254.