

ZÁRÓDOLGOZAT

Hordós Marianna

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Károly Róbert Campus

Agrár és Élelmiszergazdasági Intézet

Felsőoktatási szakképzés

Gazdálkodási és menedzsment szak

A Mátra Kemping**Sástó Hotel***- Wellness központ
fejlesztési tervének kidolgozása**

Belső konzulens: Dr. Holló Ervin

Egyetemi adjunktus

Belső konzulens

intézete/tanszéke: Agrár és Élelmiszergazdasági Intézet

Mezőgazdasági és Élelmiszeripari Vállalati Gazdaságtan Tanszék

Készítette:

Hordós Marianna

Gyöngyös, 2024.11.02.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	1
1. Dolgozatom vizsgálati szempontrendszere.....	2
1.1 A feladat meghatározása	2
1.2 Az én meglátásom/ HIPOTÉZIS	2
2. Szekunder vizsgálat	3
2.1 A Mátra Kemping -Sástó Hotel múltja.....	3
2.2 A Mátra Kemping ****-Sástó Hotel*** jelene	5
2.2.1 Wellness szolgáltatások.....	5
2.2.2 Sóbarlang	7
2.3 Turisztikai körkép 2024's Best Mátra	8
2.4 KONKURENCIAELEMZÉS.....	9
2.4.1 Erzsébet Park Hotel Parádfürdő ***	9
2.4.2 Hotel Akadémia Mátrafüred***	11
2.4.3 A 4 Évszak Hegyihotel Mátraháza ***	12
2.4.4 Hotel Opál ***	14
3. Primer vizsgálat	16
3.1 Adatgyűjtés.....	16
3.2 Az adatok feldolgozása	16
3.3 Célcsoport meghatározása	17
3.4 A kérdőívek kiértékelése.....	18
4. A Mátra Kemping-Sástó Hotel Wellness részlegének SWOT analízise, elemzése	20
4.1. Erősségek:.....	20
4.2 Gyengeségek	21
4.3 Lehetőségek	22
4.4 Veszélyek	22
5. Következtetések és javaslatok a tervre vonatkozóan	23
6. A Mátra Kemping****Sástó Hotel***- Wellness központ fejlesztési tervének kidolgozása	23
6.1 Célmeghatározás.....	23
6.1.1 Szolgáltatások fejlesztése, szolgáltatás bővítési terve.....	24
6.1.2 Egységes image kialakítása.....	27
6.1.3 Eszközpark fejlesztési terve	29

6.1.4 Új mozgásprogramok kidolgozása	30
6.1.5 Meglévő terek felújítása, korszerűsítése	31
7. Összegzés.....	31
IRODALOMJEGYZÉK	33
Internetes források:.....	33
Ábrajegyzék:	34
Táblázatjegyzék:	35
Mellékletek:	36

„A Wellness lényege: „Jobban akarom érezni magam!”

Fontos, hogy az életmódot folytató egyén maga tudatosan részt akar venni, tesz saját fittsége és egészsége érdekében.

Törekszik a kiegyensúlyozott egészséges minőségi életvitelre.”

Richvalszki Zseraldina

Felhasznált irodalom, internet forrás:
<https://richvalszki.com/hu/>

BEVEZETÉS

A Záródolgozatom címe A Mátra Kemping****Sástó Hotel***- Wellness központ fejlesztési tervének kidolgozása.

Témaválasztásomat az segítette, hogy több évtizede a szállodaiparban dolgozom, jelenleg a Mátra Kemping****Sástó Hotel*** wellness részleg vezetőjeként.

Évek alatt volt alkalmam megismerni a Wellness működését, erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit, működtetéséhez fűződő veszélyforrásait.

Régóta foglalkozom a gondolattal, hogy ötleteimet, meglátásaimat egy részletes tanulmányban fogjam össze. Ezen Záródolgozattal nemcsak a tapasztalataimat szeretném összegezni, hanem hiánypótlást is végzek, hiszen ez ideig még nem született ilyen vizsgálat ebben a témakörben.

A dolgozatomban a témát egy kérdés feltevésével határolom be, majd a hipotézisemmel valószínűsítek egy választ. A vizsgálat során többek között arra fogom keresni a választ, hogy a hipotézisem megfelel-e a valóságnak.

Kérdőíves felmérés elvégzésével, valamint helyszíni megfigyeléssel, egyéni adatgyűjtéssel, fókuszálni fogok, a wellness adottságaival, jelenlegi viszonyaira és a tapasztalatok összegzésével fogok javaslatokat tenni a szolgáltatások fejlesztésére

1. Dolgozatom vizsgálati szempontrendszer

1.1 A feladat meghatározása

A választott témaköröm nagyon tág, tehát az elsődleges feladat, hogy körbe határoljam egy jól megválasztott kérdéssel. A Záródolgozatom célja az, hogy a múlt és jelen tükrében bemutassam a wellness jelenlegi üzemeltetését, megismerjem a wellnessbe járó közönséget, tulajdonságaikat, fogyasztási szokásaikat és a megkapott információkra alapozva állítsam fel a szolgáltatásfejlesztési lehetőségeket. A dolgozatnak nem célja, hogy a Wellness minden területét érintse, ugyanis így félő, hogy nagyon elvesznék a részletekben.

Ezért választottam a következő kérdésfeltevést.

Megfelel-e a Mátra Kemping****Sástó Hotel*** wellness szolgáltatásai azoknak a követelményeknek, amelyek alapján a vendégek napjainkban elégedettek?

1.2 Az én meglátásom/ HIPOTÉZIS

A hipotézisem felállításánál a spontán tapasztalataimat hívtam segítségül.

Nehéz nem szakmai szemmel néznom a Wellnesst, hiszen évek óta itt dolgozom. Viszont pont a szakma szeretete miatt rendszeresen járok más wellness fürdőkbe is. Személyes élményeimből tudom, magamon tapasztaltam, hogy mit is várhat el egy vendég manapság a pénzért, milyen elvárása vannak, ha egy Wellnessbe ellátogat pihenni.

Véleményem szerint, ha valaki először jár a szálloda wellness központjában, elvárásolja a hangulata. A zöld erdei környezetből besétálva, lenyűgöző az egyszerűen díszített előtér, egységes színeivel, minimál dizájnjal magával ragadja az embert. A Wellness recepció előtt elhaladva a medencetérben érve üdítő változatosságot jelent az élményelemekkel gazdagon felszerelt medencék látványa.

A baj nem az egészben, hanem a részletekben keresendő.

A rosszul megválasztott burkolóanyagoknak köszönhetően, sok helyen koszos hatást keltenek a felületek. Az Szauna udvarban, tekintettel a zuhanyzók korszerűtlenségére, élményzuhany folyosóján lehangoló látványt nyújtanak a korrodált vízköves, nem működő élmény elemek. Hiányérzetet kelt a vendégben, a sok kihasználatlan, üres dekorált terület. Nagy a kontraszt a szálloda jellege és az elhanyagolt, helyszínek berendezési tárgyai között, ami egy avatatlan szemnek is azonnal feltűnik.

A belépőjegy ár viszonylag magas. A szolgáltatások száma alacsony, ahhoz képest, hogy egy napot tartalmasan eltölthessen itt minden vendég.

Feltevéseim szerint viszont, ezekkel a megállapításokkal ellentétben, ha valaki turistaként egyszer ellátogat a wellnessbe, nem hiszem, hogy elégedetlen lenne. Pár kellemes órát eltölthet itt a vendég, viszont a fürdőszolgáltatásra ráépülő kiegészítő szolgáltatások alacsony színvonalúsága miatt nem hiszem, hogy olyan maradandó kellemes élményekkel távozna, hogy szívesen visszatérne hozzánk.

Véleményem szerint a szakmai fejlődést egy minimális szinten követni kellene, több pénzt kellene fordítani a beruházásokra, felújításokra, állag megóvásra, hogy sokkal több visszatérő

magyar és külföldi vendégünk legyen. Ha továbbra is figyelmen kívül hagyjuk a konkurenciát, bővített szolgáltatási palettával, a vásárlói igények fejlődését nem követjük, hosszabb távon a wellness elveszti régi hírnevét, és ez meg fog látszania látogatottsági mutatókon is.

Szükség lesz a szolgáltatások korszerűsítésére, fejlesztésre, ebben szinte biztos vagyok.

2. Szekunder vizsgálat

Szekunder kutatással kívánom megalapozni a dolgozatot.

2.1 A Mátra Kemping -Sástó Hotel múltja

A Kemping rövid története:

„Sástó az ország legmagasabban fekvő természetes tava. Mivel a tó környéke sokáig mocsaras lápvidék volt, Gyöngyös város vezetése elhatározta a terület rendezését, és turisztikai célokra megfelelő kialakítását. A mocsár lecsapolására és a tó kitisztítására az 1960-as években került sor. A fenti tevékenységet a Gyöngyösön és környékén működő vállalatok végezték el, melynek fejében területet kaptak Sástón, ahol vállalati üdülőt létesíthettek. Ugyanekkor Algyőről egy leselejtezett, 50 m magas fűrótorony került ide, amelyből kilátót alakítottak ki és a kempinggel szemben a tó túloldalán állítottak fel. A torony 1998-ban felújításra került, jelenleg egy rádiótelefon társaság bérli és tartja karban. A kemping is ekkor kezdett kiépülni. Kezdetben egy elkerítetlen területen komfort nélküli faházak épültek, amelyek között sátrak felállítására is lehetőség nyílt. Az első vizesblokkok, valamint a 28 szobás motel a hetvenes években épültek a Heves Megyei Idegenforgalmi Hivatal jóvoltából. Ekkor került sor a kemping területének elkerítésére is. A 80-as évek közepén újabb fejlesztés keretén belül egy napelemes vizesblokk épült a motel mellett, aki a kemping tulajdonosa volt 2000-ben elhatározta a kemping értékesítését, amelyet árverésen az Élpak Zrt. nyert meg. 2000. decemberében az új tulajdonos a kemping üzemeltetésére létrehozott egy KFT-t, Mátra Kemping Kft. néven. Még a kemping megnyitása előtt felújításra kerültek mind a komfortos, mind a komfortos faházak 1989-ben épültek a kemping területén. 1995-re pedig elkészült a recepció mögötti új vizesblokk az oldalában főzési és mosogatási lehetőséggel. A kemping üzemeltetése a 90-es évek elején az egri központú EGER TOURIST KFT kezébe került, és egészen 2000. év őszéig ott is maradt. A Heves Megyei Önkormányzatot nélküli faházak, valamint a vizes blokkok. A 28 szobás motel pedig 2001 ősztől fűthető, így tehát már télen is vendégfogadásra kész, hogy vendégeink egész évben élvezhessék a Mátra örömeit.

Az ÉLPAK Zrt. 2009. év végén projekt javaslatot nyújtott be az Észak Magyarországi Operatív Program „Kereskedelmi szálláshelyek és szolgáltatások minőségi fejlesztése” tárgyú pályázati felhívásra. A megítélt támogatás segítségével megvalósult 27 db lakókocsi elhelyezésére is alkalmas, közművesített kemping parcella. Elkészült 2 db akadálymentes vizesblokk, 4 kerti zuhanyzó, megépült 15 db négyszemélyes és 6 db nyolc személy elhelyezésére alkalmas összkomfortos üdülőház. Felújításra került a recepciós épület, nyitott-fedett közösségi terek kerültek kialakításra, új étterem és büfé épült, megvalósult a Kemping parkosítása, faállományának ifjítása, új játszótér is létesült. A Kemping területén kialakításra került egy nagyrészt saját forrásból finanszírozott – „turista szállóként” is funkcionáló – háromszintes épület, mely helyet ad a szauna-világnak, gőzfürdőnek és a sóbarlangnak.”

Forrás: <https://travelporthotels.hu/szallas/matrafured/matra-kemping-sasto/>

Az alábbi két ábrával bemutatni szeretném, ilyenek voltak az első Mátrában kempingező, Sástói vendégek 60-as és 70-es években.



1.ábra -Mátra, Sástó 1965

Forrás: <https://fortepan.hu>



2.ábra Mátra, Sástó 1975

Forrás: <https://fortepan.hu>

2.2 A Mátra Kemping ****-Sástó Hotel*** jelene

Szállás foglalható: Sástó Hotel*** -ben 2013. május 1-től

A Sástó Hotel*** a Mátra Kemping**** több, mint 2 hektárnyi területén fekszik saját wellness részleggel és az ország egyik legnagyobb sóbarlangjával! A 3 csillagos szállodánk 4 szobakategóriával minden korosztály igényeit kiszolgálja. Színes animátori programok színesítik a vendégek mindennapjait legyen szó aktív kikapcsolódásról vagy játékos szórakozásról!

3. ábrával szeretném bemutatni a Mátra Kemping sokszínű szállás típusait.



3.ábra Mátra Kemping térkép (2024)

Forrás: <https://matrakemping.hu/>

2.2.1 Wellness szolgáltatások

A Hotel Wellness- részlegén található, egy élményelemekkel gazdagon felszerelt úszásra alkalmas medence, egy gyermekmedence, vízi játékokkal, csúzdával.

Szaunaudvar, melyben található egy termál hőfokú jakuzzi, három típusú szauna: finn-, infra- és bioszauna. Gőzfürdő, jéghideg dézsafürdővel és a pihenést szolgáló relaxációs szoba. (hang- és fényterápiával)

A wellness részlegen még helyet foglal a Drinkbár, színes italkínálattal, koktél-, kávé- és tea különlegességekkel, valamint az országban egyedülálló Sóbarlang.

Wellness részleg szállóvendégek mellett tárt karokkal vár minden kedves érdeklődő vendéget. Külsős látogatók részére biztosít öltöző helyiséget, melyben található zárható értékmegőrző kabinok és férfi- női mosdók, zuhanyzók.

A 4. és 5. ábrával kívánom bemutatni a munkahelyemet a Wellness részleget.



4.ábra Gőzfürdő, Sástó Hotel-Wellness

Forrás: <https://matrakemping.hu/>



5.ábra Sástó Hotel, Wellness-medencetér

Forrás: <https://matrakemping.hu/>

2.2.2 Sóbarlang

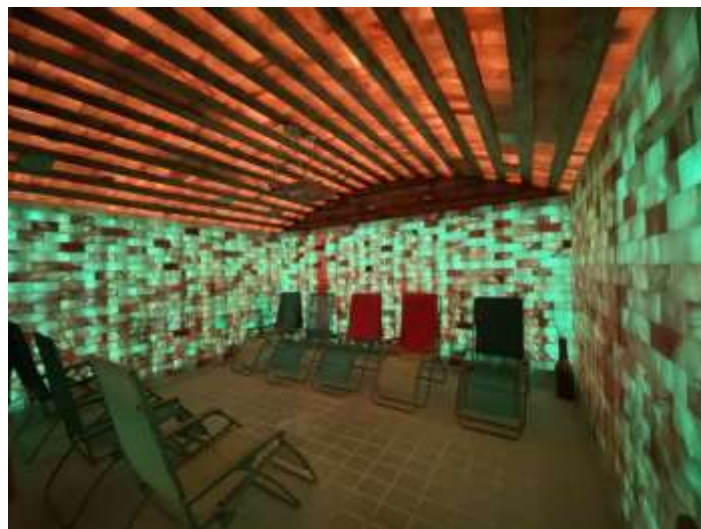
Családbarát wellness részleg mellett található három helyiségből álló, 74m² alapterületű terápiás sóbarlang. Egyedülálló sóbarlangban 30 tonna parajdi sósziklát, himalájai sótéglát és granulátumot építettek be. A természetes környezetet imitáló barlang tiszta klímáját a kristálysópára biztosítja. Sóhomokozó, mely Himalája sókristály-al van feltöltve a gyermekek részére, fény- és hangterápiás relaxációs szoba a pihenni vágyóknak, valamint egy spinning terem 4 spinning kerékpárral az aktív időtöltést kedvelőknek kínál rekreációs, prevenciós, illetve gyógyulási lehetőséget. A gyerekek részére kialakított „sóhomokozó” egy speciális tér, ahol a gyerekek játszva gyógyulhatnak, erősíthetik immunrendszerüket, fejleszthetik koncentrációs képességüket.

A 6. és 7. ábrával szemléltetem a színvonalat.



6.ábra Sóbarlang, Sástó Hotel-Wellness

Forrás: <https://matrakemping.hu/>



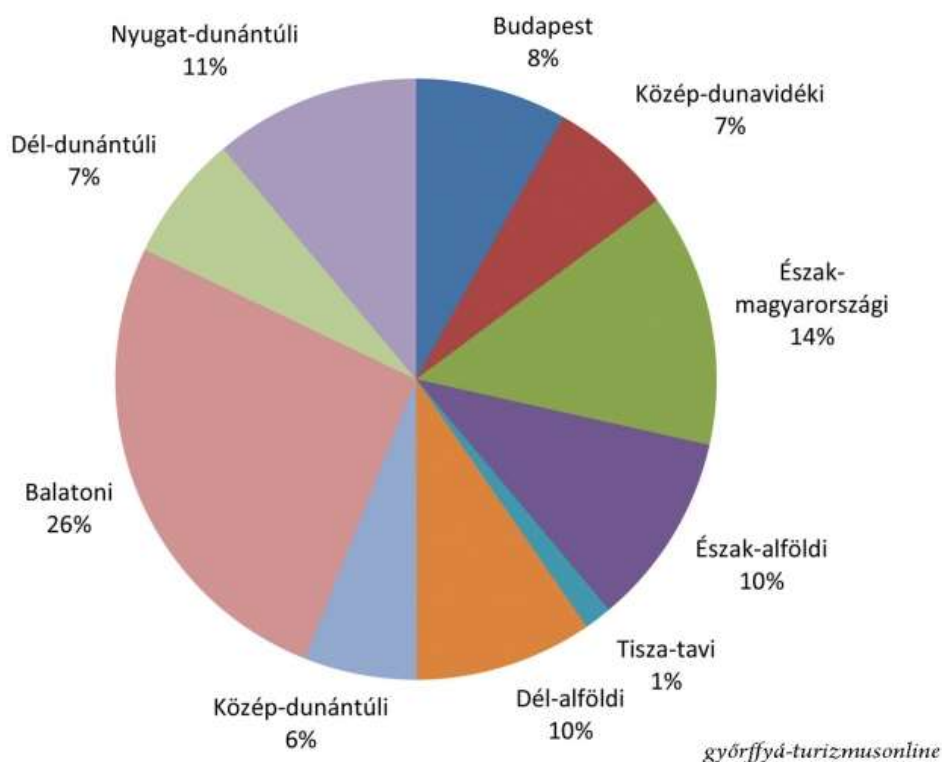
7.ábra Sóbarlang, Sástó Hotel-Wellness

Forrás: <https://matrakemping.hu/>

2.3 Turisztikai körkép 2024's Best Mátra

- 2024 első negyedéves szezonja minden idők második legmagasabb forgalmát hozta a Mátra-Bükk régió
- Nőtt a vendégek száma, vendégéjszakák száma, valamint a szállásdíj bevételek száma is.
- A statisztikai hivatal szerint a vendégek száma 5,6, a vendégéjszakáké 4,7 százalékkal nőtt az elmúlt évhez képest, a bevételek 10,5 százalékkal emelkedtek.
- A statisztikai hivatal adatai szerint az év első nyolc hónapjában 6,1 millió vendég, több mint 16,2 millió vendégéjszakát töltött el magyarországi szálláshelyeken

Belföldi vendégéjszakák megoszlása idegenforgalmi régiók szerint



8.ábra: Belföldi vendégéjszakák megoszlása idegenforgalmi régiók szerint

Forrás: [Turisztikai ügynökség: 2024 rekordév lehet](#) [Magyar Turisztikai Ügynökség](#)

2.4 KONKURENCIAELEMZÉS

Észak-Mátra régióban működő 3*-os szállodák tekintetében 2024-ben, az alábbi négy szálloda wellness szolgáltatásait hasonlítottam össze. Elemzésem végén táblázatban összefoglaltam és kiemeltém működésük sajátosságait versenytársainknak, ezt tekintetem vizsgálati alapnak.

2.4.1 Erzsébet Park Hotel Parádfürdő ***

„Ybl Miklós tervei alapján épült a megkapó hangulatú Károlyi rezidencia 1893-ban, egy kéthektáros őspark ölelésében. A teljesen felújított, ám hangulatában a múlt jegyeit megőrző épület szállodaként nyitott meg 2002-ben, majd a megnövekedett vendégigények kielégítésére 2008 tavaszán egy teljesen új, modern épülettel egészült ki. A régi épület az Erzsébet-szárny, az új épületrész a Zsuzsanna-szárny elnevezést kapta. A két szárny összekapcsolásával vendégeink ízelítőt kapnak a múlt emlékeiből és a modern korok hangulatából.

Mindkét épületben számos wellness szolgáltatást vehetnek igénybe a szállóvendégek. Erzsébet-épületszárnyban egy beltéri 14 x 7 méteres hideg vizes úszómedence található, egy ülőmedencével, gőzkabinnal, finn- és infra szaunával és kondicionálóteremmel. A Zsuzsanna épületszárny részen található egy pezsgőfürdő, élménymedencével, finn szaunával, aroma- és fényterápiás kabinnal, sókabinnal, valamint nyaranta üzemelő 10 x 20 méteres kültéri hideg vizes úszómedencével. Külsős vendégeket nem fogadnak a wellnessben.

A9. és 10. ábrával kívánom bemutatni a beltéri medencéiket, összehasonlításként a mi wellness-enteriőrünkkel.



9.ábra Hideg vizű úszómedence

Forrás: [Wellness - Élményfürdő - Szaunák - Parádfürdő](#)

- Wellness törölközőt biztosítanak a szállóvendégeknek.
- Térítés ellenében igénybe vehető wellness szolgáltatásaik: masszázs, szolárium, Magnetoterápia, Tens kezelés.



10. ábra Élménymedence

Forrás: [Wellness - Élményfürdő - Szaunák - Parádfürdő](#)

A kültéri medence minden év májusában nyit ki újra (az időjárás függvényében.)”

Forrás: <https://erzsebetparkhotel.hu/bemutakozas>

A 11. ábrán látható a kültéri szezonális úszómedencéjük.



11. ábra Kültéri medence

Forrás: [Wellness - Élményfürdő - Szaunák - Parádfürdő](#)

2.4.2 Hotel Akadémia Mátrafüred***

„A Mátrafüred Hotel Akadémia egyedülálló pihenési lehetőséget biztosít. A szálláshelyet választók belekóstolhatnak az egykori magyar grófok legendás hétköznapijaiba.

Wellness nyitvatartási ideje, minden nap 9:00-17:00 óráig, „MTA igényjogosult szállóvendégek” részére

Forrás: [Igényjogosult - MTA Üdülő Szolgáltatások igénybeveteli rendje.pdf](#)

Wellnessen található:

- ✓ hideg vizes beltéri úszómedence
- ✓ finn szauna, infra szauna
- ✓ pezsgőfürdő

Forrás: <https://www.mtaudulok.hu/matrafured-hotel-akademia/>

A 12. és 13. ábrán bemutatni kívánom a wellness szolgáltatásait a Hotel Akadémiában.



12. ábra MTA Mátrafüred, úszómedence

Forrás: [Mátrafüred Hotel Akadémia - MTA Üdülő 2](#)



13.ábra MTA Mátrafüred, pezsgőfürdő

Forrás: [Mátrafüred Hotel Akadémia - MTA Üdülő 2](#)

2.4.3 A 4 Évszak Hegyihotel Mátraháza ***

„A hotel 715 méter magasan helyezkedik el Mátraháza központjában.

A hajdani Telekom VIP üdülőből kialakított szállodát innovatív szemlélettel, ugyanakkor nagyon is táj- és természettudatos dizájnnal álmodták újjá. Hotelben mobiltelefonról irányítható szobanyitási rendszer működik.

Térítés esetén vehetőek igénybe a wellness szolgáltatások:

- Szabadtéri panorámás jakuzzi
- Fitnessterem
- Finn szauna
- Infrasauna”

Forrás: <https://hegyihotel.hu>

A 14. és 15. ábrákkal, az erdei hegyihotel fizetős szolgáltatásait mutatom meg.



14.ábra kültéri 4 évszakos jakuzzi

Forrás: <https://hegyihotel.hu/galeria/wellness-fitness>



15.ábra Infrasauna és edzőgép

Forrás: <https://hegyihotel.hu/galeria/wellness-fitness>

2.4.4 Hotel Opál ***

„Gyöngyösön, a Mátra kapujában a település egyetlen belvárosi szállodájaként működik 2012. óta.

A hotel csendes, nyugodt környezetben helyezkedik el, mintegy 5 percnyi sétára a centrumtól. Teljesen átalakult a szálloda wellness részlege 2024-re, valamint a már megszokott, népszerű és kedvelt szolgáltatások újakkal egészültek ki. Felnőttbarát hotelként kizárólag 12 éven felüli vendégeket fogadnak!

A meglévő öt fős finn- és infrasauna mellett, egy 15 fős finn sauna is várja a sauna szerelmeseit, továbbá szakképzett szaunamesterek tartanak szaunaprogramokat, szaunaesteket (aromás, sós, uborkás, gyümölcsös, kávé, sörös, jeges-gyógynövényes, pálinkás felöntések), külön díjazás ellenében. (a szaunamester által kalkulált árral)

A wellness szolgáltatása még a: gőzkabin, jégkút, dézsa és az esőzuhany.

Újdonság a világító sófal, valamint a hotelben található fitneszterem.

Külsős masszörük, előre egyeztetett időpontban fogad vendégeket, és külön térítési díj ellenében vehető igénybe a szolgáltatás.

A wellness szolgáltatásait a szállóvendégek mellett, külsős vendégeknek is rendelkezésre áll.

Wellness nyitvatartás:

- Hétfő-Péntek: 16:00 – 22:00
- Szombat-Vasárnap: 10:00 – 22:00

Wellness használat árai:

- Szállodai vendégeink részére ingyenes!
- Külsős vendégek részére 5.000,-Ft/fő
- Sauna est részvételi díja 6.000,-Ft/fő”

Forrás: <https://hotelopal.hu/wellness/>

Az alábbi ábrákkal kívánom megmutatni a felújított wellness tereket.



16.ábra Hotel Opál, Finn szauna

Forrás: <https://hotelopal.hu/wellness/>



17.ábra Hotel Opál Wellness tér

Forrás: <https://hotelopal.hu/wellness/>

A táblázatomban összehasonlítom Észak -Mátra térségben működő 3* szállodák tekintetében, a 2024-es évben a wellness szolgáltatásokat.

	Konkurenciaelemzés				
Wellness Vizsgálat	Mátra Kemping****Sástó Hotel***	Erzsébet Park Hotel Parádfürdő ***	Hotel Akadémia Mátrafüred***	4 Évszak Hegyihotel	Hotel Opál ***
Szállóvendégeket fogad?	igen✓	igen	nem, csak igényjogosult*	igen	igen
Külsős vendégeket fogad?	igen✓	nem	nem	nem	igen
Rendelkezik úszómedencével	igen✓	igen	igen	nem	nem
Rendelkezik szaunaparkkal	igen✓	igen	igen	igen	igen
Fittneszteremmel rendelkezik	nem×	igen	nem	igen	igen
Massázsszolgáltatás van?	nem ×	igen	igen	nem	igen
Animációs foglalkozások vannak	igen✓	nincs	nincs	igen	nincs
Családbarát szálloda?	igen✓	igen	igen	igen	nem
Felnőttbarát szálloda?	igen✓	igen	igen	igen	igen
Wellness Nyitvatartása?	Vasárnaptól-szerdáig: 9:00-18:00 Csütörtöktől-szombatig: 9:00-20:30	hétfő: 7.00-9.00 és 11-19; kedd - vasárnap: 7.00-19.00 között.	9:00-17:00	Egyéni, szolgáltatás függő	•Hétfő-Péntek: 16:00 – 22:00 •Szombat-Vasárnap: 10:00 – 22:00
Ingyenes a Wellness a szállóvendégeknek?	igen✓	igen	igen	nem	igen
Szaunalepedő, törölköző biztosított a vendégeknek?	igen✓	igen	nem	nem	igen
Csapatépítők helyszíne? Lehet	igen✓	nem	nem	igen	igen
Belépőjegy Ára külsős vendégeknek?	Felnőtt/Senior (65- év)/Gyermek (3-12 év)-Hétfőtől péntekig: 4 500 Ft /4 000 Ft/ 3 500 Ft-Szombattól vasárnapig, és kiemelt időszakokban: 5 000 Ft/4 500 Ft/4 000 Ft	nincs	nincs	nincs	•Külsős vendégek részére 5.000,-Ft/fő •Szauna est részvételi díja 6.000,-Ft/fő
Sóbarlanggal vagy gyógyszolgáltatás rendelkezik?	igen✓	igen	nem	nem	igen
Drinkbárral rendelkezik?	igen✓	igen	nem	nem	nem

1.táblázat Konkurenciaelemzés

Forrás: Saját szerkesztés (2024)

3.Primer vizsgálat

3.1 Adatgyűjtés

Az adatgyűjtés eszköze természetesen a kérdőív volt, mivel se a galvanométer se más műszer nem állt rendelkezésemre. Különös figyelmet fordítottam a kérdőív összeállítására, hogy minden felvetődő kérdésemre választ kapjak. A felvett adatokat személyes megfigyeléssel egészítettem ki.

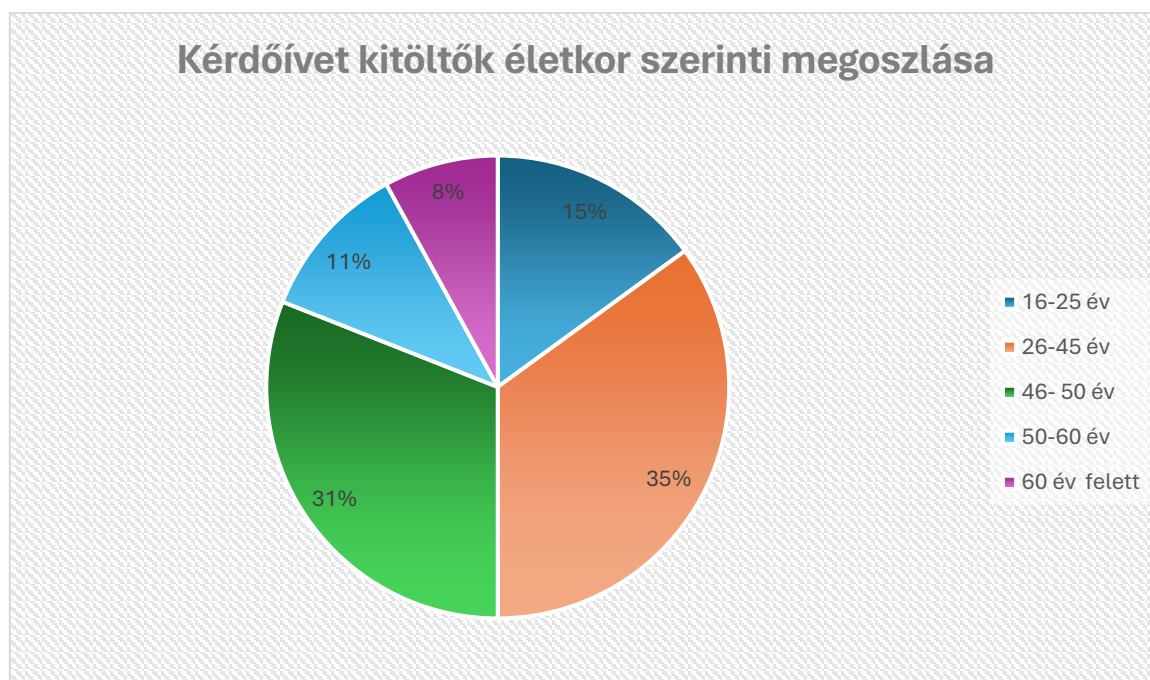
3.2 Az adatok feldolgozása

Munkám eredményeként 160 emberhez jutott el a kérdőív. A vizsgálat módszere: nem 100 %-os. Személyes kontaktusok során felvett adatok esetében, mert volt olyan kérdőív, ami hibás kitöltése miatt nem tudtam használni, így 25 kérdőív értékelhetetlen volt. (pl. nem abból a régióból érkezett, nem nő volt, hanem férfi) A 160 db kérdőívből 35 férfi és 125 nő válaszát elemeztem ki.

A vizsgálatban résztvevők életkora.

Összesen 18 embert kérdeztem meg a 16-25 éves korosztályból, 62 embert 25-45 éves korosztályból, 55 –öt a 40-50 évesekből, 15-öt a 50-60 évesekből és 10-et a 60 felettiékből. Igyekeztem, minél több korosztályból megszólítani, a megkérdezettek a vendégeim voltak.

A 18.ábrán szemléltetem a korcsoportok részvételét.



18.ábra: Kérdőívet kitöltők korosztály szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés (2024)

3.3 Célcsoport meghatározása

A kérdőívek kiértékelése, valamint a személyes, helyszíni megfigyelések alapján a célcsoportjaink a következők:

1. Magyar, államilag finanszírozott munkáltatói káféteriat igénybe vevő vendégek. Az információt a fizetési szokásokból következtettem, SZÉP kártyás fizetés.

Általában motiváció a családdal eltöltött hasznos pihenőidő, kikapcsolódás átlagos anyagi körülményekkel rendelkező 30-60 éves korosztály. Fogékonyak minden olyan kezelésre, ami a

relaxációjukat segíti elő, valamint érdeklődnek a prémium kategóriás kozmetikai kezelések iránt.

2. Külföldi és belföldi turisták, motivációjuk a pihenés, kikapcsolódás. Átlagosnál jobb anyagi körülményekkel rendelkeznek, igénylik a wellness szolgáltatásokat. Főleg a hölgyek kísérletezőbbek, szívesen kipróbálnak drágább arc- és testkezeléseket is. Életkoruk 40-70 év.
3. Fiatalok. Motivációjuk a szórakozás. A Wellness-t, is mint minden más helyszínt az utazásaik során önfeledt mulatozás miatt keresik fel. Átlagéletkoruk 20-35 év. Leginkább a fürdés, konditerem, szauna programok miatt látogatják a wellness, kevesebb szolgáltatást vesznek igénybe, viszont rendkívül innovatívan, fogékonyak a különlegességekre. Anyagi bázisuk változó.

3.4 A kérdőívek kiértékelése

Kérdőívet csatoltam az 1. melléklet tartalmazza.

A kérdőíves felmérést az alábbiak szerint kívánom kiértékelni:

- **Lakóhely „Honnan érkeztek hozzánk pihenni?”**

A résztvevők 45% Budapestről és a környező településről érkezett hozzánk, 55% ország egyéb régióiból érkeztek.

A külföldi vendégek Lengyelországból, Csehországból, Ukrajnából, Szlovákiából, Franciaországból, Németországból látogattak el hozzánk.

Külföldi vendégek összetétele turisták, vendégmunkások és diákok.

A magyar vendégkör jellemző a kemping és szálloda foglaltságára, elenyésző a külföldi vendégek száma.

- **Ismeretség „Honnan hallott a Sástó Hotel- Wellness szállodáról?”**

A Mátra Kemping-Sástó Hotel Mátra ismertsége töretlen a magyar vendégek körében, sokuk visszatérő vendég és még a régi időkből, mikor még Komfort nélküli kempingként és gyermek nyári táborként üzemelt, vendégeskedtek már nálunk. Kíváncsiság, nosztalgia hajtotta őket ide vissza saját bevallásuk szerint. Ezek aránya a felmérésem szerint kimagasló

45% volt, 20% ismerősük ajánlására, ajándékutalványba kapták. 35% „egyéb „kategóriát jelölt meg, internet, weboldal, akciós utak, újság hirdetés.

- **Látogatottság „Járt már nálunk, mint vendég? „**

Megkérdezettek 65% járt már nálunk korábban, vagy a régi kempingben, panzióban vagy visszatérő vendég a szállodában, 35% először vendégeskedett nálunk.

- **Vásárlás prioritása „Miért a Sástó Hotelt választotta?”**

A válaszadók 80% az autópályán könnyen megközelíthető választ adta, Budapest közelsége a Mátrához választ adta. 43% a Mátrai gyógyító jellegű klímáját említette meg, 26 százalékuk a Mátra látnivalóit említette meg. (Kékestető, Sástó, Galyatető, Mátraszentistván, Parádfürdő, Recsk.)

- **Elégedettség vizsgálat „Mivel nincs megelégedve, a szálloda Wellness részlegén?”**

A felkínált válaszlehetőségek közül a legtöbben a magas árakat (22 százalék), A szolgáltatásokat (13%), valamint a személyzet (11%) és a minőséget (9%) kritizálta. Szóban sokan a vendégtérben hiányzó vagy rosszul elhelyezett tájékoztatókat kifogásolták, valamint merülő medencét a szauna udvarban, vagy a kinti szaunát, kültéri medencét hiányolták. A tisztaság hiánya elenyésző %-ban volt jelezve felém.

- **Szolgáltatásfejlesztés1. „Milyen wellness vagy ehhez köthető szolgáltatásokat hiányol? „**

A válaszadók 80 százalékában több mozgáslehetőséget szeretnének. Megemlítették a Fitnesz terem hiányát, modern eszközök hiányát a testedzéshez pl. Power plate gépet, Trx-et, hypoxi tréner gépet, Kettlebell-t. Gyakoriak voltak az irányított tornára, jógára vonatkozó igények, többen hiányolták a kinti szaunát, kültéri medencét és jakuzzit, merülő medencét, Kneipp medencét, masszázis szolgáltatást. A vendégek hiányolták a masszázis szolgáltatást, legfőképp a Gyógymasszázs és a csontkovácsolást.

- **Szolgáltatásfejlesztés 2. „Az alábbi természetes gyógymódokból kérem, válassza ki, hogy melyiket próbálná ki? „**

A felsorolt lehetőségek 98% -ában a különleges, gyógyító kezeléseket részesítik előnyben. A Korokan masszázis vagy a köpölyözés csak pár százalékot kapott, de amikor rákérdeztem, hogy mi ennek az oka, kiderült, hogy a vendégek jelentős része nem is ismeri a kezeléseket,

csak hangzásra utasította el. Mikor pár szóban bemutatam, 30 %-kal megnőtt az érdeklődés a lehetőségek iránt. Véleményem szerint tehát erős, tájékoztató jellegű kampánnyal fel lehet hívni az emberek figyelmét ezekre az új technikákra.

Az akupunktúrától, valamint a reflexológiától szintén idegenkednek a vendégek, csupán 2 százalékuk próbálná ki ezeket az új lehetőségeket. A csontkovácsolásra nyitottabbak a megkérdezettek, 36 százalékukat érdekelné a lehetőség, feltéve, ha jó szakember végezné a kezelést.

A gerincjógát, a gyógynövényes herba masszázst szintén rengetegen választották (82%)

Ennek okai a fent említett kevés mozgásos lehetőségben keresendők, valamint a jóga önmagában véve is elismert mozgásforma, többen szívesen kipróbálnák, személyi edző jelenlétét is sokan igényelnék a szállóvendégek körében.

- **Vásárlási „motiváció „**

A vendégek 80 százaléka pihenést jelölte meg, egészségmegőrzés céljából,” A jó Mátrai levegő miatt!”, kikapcsolódni is persze indok volt, 20 -30 éves korosztály inkább szórakozni vágyanak, „buli helyszínt „keresnek, kirándulnak a családok a környéken. Csapatépítők szervezése, osztálykirándulások, születésnapok megünneplése, együtt a család! Túrázni, valamint télen sielni szeretnek. Hegyikerékpározás szerelmesei, sportolási lehetőségek megléte. pl. túrázás, kerékpározás, futás.

4. A Mátra Kemping-Sástó Hotel Wellness részlegének SWOT analízise, elemzése

Fontosnak tartottam azt, hogy tanulmányaim során megismert, elemzési módszertan már bejáratott SWOT analízist alkalmazzam.

„A SWOT-elemzés alkalmas arra, hogy az ágazati értékelést reálisan, valósághűen elvégezzük, feltárva a külső környezeti hatásokat, mint lehetőségek és veszélyek, valamint a belsőkörnyezeti tényezőket, mint erősségek és gyengeségek.”

4.1. Erősségek:

- A Wellness abszolút erőssége a szállás hírneve. A Mátrába látogató turisták között, a szállások között elsőként említik a Mátra Kemping-Sástó Hotelt.

- A Wellness modern stílusban épült, a medencék gazdagon felszereltek élményelemekkel a kor igényeinek megfelelően, a szauna udvarban, minden alap típusú szauna megtalálható (finn szauna, aroma kabin, infra szauna, bio szauna, gőzkabin)
- A magyarországi Széchenyi pihenő (SZÉP) kártya elfogadási körének változása kedvezett a szállodaiparnak.
- Gyöngyös és vonzáskörzetében rengeteg új gyár épült, ezáltal nőtt a szállodai szobafoglaltságunk is. Vezetői konferenciák, csapatépítő tréningek, dolgozói karácsonyi csapatépítő rendezvények helyszínei lettünk.
- Jól megközelíthető autópályán, közel van Budapesthez. Sok a fővárosból érkező vendég.
- Szállóvendégek mellett a külsős vendégek is igénybe vehetik a wellness szolgáltatásait.
- Több szállás típussal rendelkezik a Mátra Kemping Kft.
- Zöld szálloda díjjal kitüntetett szálláshely
- Oxigén Adrenalin parkkal közvetlen kapcsolata Libegővel összekötve.

4.2 Gyengeségek

- A szolgáltatási paletta átlagos, és bőnek semmiképp sem mondható
- A munkatársak száma kevés, többsége nem felel meg a szakmai elvárásnak. Ritka a megfelelő szakirányú végzettség, gyakran az ápoltsággal is bajok vannak. Szakmai tudásuk megfelelő, de nem érezhető a vendéglátó szemlélet. Ritka a nyelvtudással rendelkező kezelő wellness recepciós, animátor, szaunamester.
- A wellness nem gazdálkodik megfelelően az adottságaival. A rendezvényszervezési tevékenysége gyenge, pedig rendelkezésre áll egy gyönyörű, több fős csoport befogadására alkalmas privát wellness rész is, ahol esetenként zártkörű csapatépítő rendezvények helyszíne is lehetne akár.
- Nincs belső imázs építés. A vendégkapcsolatos munkatársaknak nincs Wellness feliratú munkaruhájuk, vagy ha van kevés, így folyamatos viselése nem megoldott.
- Kevés a sajátmárkás termék, melyet értékesíteni lehetne vendégeknek, ajándék ötletek formájában.
- A kemping és szállodai részlegek között nincs szolgáltatás értékesítés.
- Eszközpark elavult, felújításra, illetve cserére szorul.

- Nagy területen helyezkedik el, távol vannak egymástól az egységek. pl. külön épületben található a wellness, étterem, konferenciaterem, játszóház, recepció.

4.3 Lehetőségek

- Lehetőségnek tartok minden olyan tevékenységet, amelyek arra irányulnak, hogy a Wellness szolgáltatás fent említett gyengeségeit felszámolják.
- Nagyobb hangsúlyt kellene fektetni az utazási irodákkal való együttműködésre, több utazással kapcsolatos kiállításon kellene standot állítani
- Partnerkapcsolatokat kellene bővíteni. Cégek megkeresése, dolgozói kedvező ajánlatok megtétele. Iskolák, intézmények felkeresése, gyógyászati kezelésekkel kiegészített, gyógyászati intézményekkel partner program
- Egészségtudatos életmódra nevelés keretén belül, kedvezményes wellness belépők értékesítése.
- Partnerszállodai kedvezmények wellness részleggel nem rendelkező szálláshelyek felé.
- Kedvezményes wellness belépők értékesítése szezonálisan, pl. alacsony foglaltsági időszakokban, napokban, napszakokban.

4.4 Veszélyek

- Erzsébet park hotel rendelkezik kültéri medencével, gyógyászati céllal fogad vendégeket.
- Nincs saját költségvetése, a Wellness üzemeltetése függ a Mátra Kemping Kft.hez tartozó szálláshelyek (Motel, Panzió, komfortos faházak, komfortos kőházak, lakókocsis- és Sátorhelyek, valamint az Oxigén Adrenalin park teljesítésétől.
- Konferenciák és Fesztiválok jelenléte a szállodában, kevesebb egyéni szállóvendég, wellness szolgáltatások igénybevétele csökken.
- Magas napi díjak a külsős vendégeknek, nem veszik igénybe a wellness szolgáltatásait ezáltal.

5. Következtetések és javaslatok a tervre vonatkozóan

A vizsgálatom lezárása után megállapítható, hogy a dolgozatom első felében felvázolt hipotézisem igaznak bizonyult, alátámasztásra került, alátámasztásomat megalapozta:

- ✓ Hivatkozva: Szekunder kutatás
- ✓ Hivatkozva: Konkurenciaelemzés
- ✓ Hivatkozva: Kérdőíves felmérés

A vendégek nyitottak az új kezelésekre, szolgáltatásokra.

Sok a panasz a felújításra szoruló Wellnessre, de még elég nagy a szálloda spontán ismeretsége.

A szolgáltatások színvonalas javításával, bővítésével, elérhető lenne a vendégszám emelkedése, valamint a jövőre nézve a látogatottság biztosítása a wellness számára.

Fejlesztések korszerűsítések végrehajtására van szükség, mint az infrastruktúra mind a szolgáltatások terén.

Új kezelések bevezetésével, Fitnesz terem és eszközpark bővítésével, új terek létrehozásával, meglévő edzésprogramok átalakításával, a kor igényeit figyelembe véve, ismét vonzó wellness programot kínálhatunk, melyek által a vendéglétszámunk eredményesen tudjuk növelni majd.

6. A Mátra Kemping****Sástó Hotel***- Wellness központ fejlesztési tervének kidolgozása

6.1 Célmeghatározás

- A szolgáltatások fejlesztése
- Egységes image kialakítása
- Eszközpark fejlesztési terv
- Új mozgásprogramok kidolgozása
- Egészség megőrző, illetve gyógykezelések bevezetése
- Meglévő terek felújítása, korszerűsítése

6.1.1 Szolgáltatások fejlesztése, szolgáltatás bővítési terve

Zöld szálloda díjjal kitüntetett szolgáltatóként, Bio és hazai alapanyagok felhasználása, elsődleges javaslatom. Lakossági egészség támogató termékek bevezetése, megismertetése és értékesítése pl. Kazári iszap kezelések bevezetése, Natúr kozmetikai termékek viszonteladói értékesítése és kezelésekbe beépítve, bevezetése a szolgáltatási menükben. pl. MustForYourSkin natúrkozmetikai termékcsalád bevezetése. Frissen préselt smoothiek kínálata, gyógytea keverékek kínálata, értékesítése. Masszázskezelés bővítése, átgondolása, a kor által elvárt gyógykezelések bővítésével - Gyógynövényes herba batyus masszázs, aroma szeánszok, személyre szabott konzultációk, rehabilitációs gyógykezelések javaslatételé, szoros együttműködés a Mátraházai gyógyintézettel/szanatórium-al, Recski mofetta-val, Parádi rehabilitációs intézettel, Kékestetői szanatóriummal.

A 19. ábrán szeretném büszkén bemutatni, a Zöld szálloda díjunkat. Zöld szállodák 2024-ben Önálló szállodák kategória nyertesei lettünk: I. helyezett: Hotel Sástó.



19. ábra Zöld szálloda díj

Forrás: <https://www.hah.hu/palyazatok/zold-szalloda/2023-2024>

- Tradicionális masszázsok bevezetésével
- Stresszűző fej- és nyakmasszázs, Relaxáló, pihentető hátmasszázs, frissítő lábmasszázs bevezetése
- „Egészség megőrző kezelések alkalmazása: Korokan masszázs, Reflexológias talp masszázs, Köpölyözés.”

Forrás: <https://korokanmasszazs.hu> <https://gyogymasszazs.hu> <https://www.egeszseg.hu>



20.ábra Wellness kezelés, Korokan masszáz

Forrás: saját szerkesztés (2024)

- ✓ Pedikűr-manikűr szolgáltatás bevezetésével
- ✓ Mátrai borvidékről, Gyöngyösről származó Natúrkozmetikai termékekkel színesíteni és gazdagítani a szolgáltatási palettát: „MustForYourSkin”

Forrás: [Szőlő kozmetikumok - Gyerektex](#)

- ✓ „Gyógyászati kezelések bevezetésével: **Kazár-VII. bentonitpor gyógyiszappal**
- ✓ Iszappakolás
- ✓ Iszapos kádfürdő
- ✓ Gyógymasszázs”

Forrás: <https://axibent.hu/szakmai-ajanlatok>

- ✓ Sóbarlangba vezetett hangtál terápiai
- ✓ egészség megőrző erdei séták, meditációk, erdőfürdők.
- ✓ Új szauna programok kidolgozása, hónap szeánszai.
- ✓ A kinti szauna és merülő dézsa, valamint 4 évszakos jakuzzi építése, a felújított szaunában és a Natúr fürdőruha mentes finn szaunában is felöntések, minden nap, kajaánlva a vendégeknek. Szauna versenyek helyszínéül is szolgálhatna a Wellness–központ. Szauna-Oszkár, szaunamaraton” megrendezése!

Tematikus Szauna -program javaslatok:

- ❖ Januárban: Havas –jeges/pálinkás
- ❖ Februárba: Farsangi vigadalom / Fahéjas-mézes
- ❖ Márciusban: Tavaszi kikelet /gyógynövényes
- ❖ Áprilisban: Locsolkodó/ ibolyás, mentás.
- ❖ Májusban: Májusfa / zöld lime-os, cseresznyés,
- ❖ Június: Mentás friss, mézes,
- ❖ Július: Gyümölcsös, barackos
- ❖ Augusztus: Sörös, malátás/ új kenyér illatú
- ❖ Szeptember: Szőlős, cukros, szőlőmagörleményes/peelinges
- ❖ Október: Vigadalom, boros, pálinkás
- ❖ November: Negrós, ánizsos, füstös.
- ❖ December: karácsonyi, fahéjas, mézes, pezsgős, nyírfavirgácsos.

Tematikus hétvégék rendezése a Wellness- részlegen.

- ❖ **Január:** Szilveszteri fürdőzés, éjféli koccintás. Újévi hangtál terápia. Családi disznótoros.
- ❖ **Február:** Farsang jegyében jelmezes bál, jelmezes szeánsz program. Dj-Hab-party, éjszakai csobbanás. Farsangi fánk készítés.
- ❖ **Március:** Tavaszi megújulás, életmód tanácsadás, wellness kezelés bemutató. Gerincjóga, meditáció a Sóbarlangban.
- ❖ **Április:** Húsvéti vigadalom, egész nap kézműves bemutatók, este locsolóparti, éjszakai fürdőzés. gyerekeknek tojás keresés.
- ❖ **Május:** Majális, kinti medencenyitó fürdőzés. Madár les túra, kacsá etetés a tóparton. Májusfa állítás gyerekekkel, Retró majális.

- ❖ **Június:** Sporthétvége, vizes sportbemutatók, vízi torna, Aqua-Fitness, gyerekeknek vetélkedők, békaösvény túra.
- ❖ **Július:** Gyümölcsök hava, gyümölcsös szauna felöntések, kürtöskalács sütés.
- ❖ **Augusztus:** Hűsítő hétvége, jeges szauna programok, koktél bemutató. Szarvasbögés túra, tábortűz, pillecukor sütögetés
- ❖ **Szeptember:** Lombhullató fürdőparti., gyerekeknek rókavadászat.
- ❖ **Október:** Szüreti mulatozás, Mátra aljai borok bemutatója, boros kezelések. Mustkészítés gyerekekkel.
- ❖ **November:** Téli varázs, tea bemutató, téli hangulatú különleges szeánszok.
- ❖ Halloweeni -rémisztő éjszakai túra, arcfestés-csillámtetkő gyerekeknek.
- ❖ **December:** Találkozás a Mikulással, meseolvasás gyerekeknek. Karácsonyi hangulat, kézműves vásár, mézeskalács készítés gyerekekkel, szauna felöntések karácsonyi illatokkal.

6.1.2 Egységes image kialakítása

Munkaruhák, pólók formalizálása, wellness logó behímzése a ruhákba, eladásra szánt textilekbe. (köntösökbe, törölközőkbe, textil táskákba)

A 21. ábrán wellness törölközőket szeretnék megmutatni, egységes hímzéssel ellátva, a wellnessnek egységes megjelenést kölcsönöz.



21.ábra Hímzett wellness törölközők

Forrás: saját szerkesztés (2024)

A 22. ábrán bemutatom Szállodánk egységesített márkaelemét.



22. ábra Sástó Hotel logó

Forrás: [Rólunk | Mátra Kemping Sástó ****](#)

Világító ledes reklámtáblák, könnyebb tájékozódást segítő, modern, hangulatos. Kezeléseket promotáló molinók kihelyezése a wellness területén, a kezelők és kezelések fotóival. (wellness előtérben, Fitnesz teremben, vendég pihenőtérben, medencetérben, szauna udvarban)

Tréningek szervezése a Wellneszen.

A 23. ábrán egy wellness recepciós látnak, munka közben, uniformizált munkaruhában, melyen kitűzött visel, névének és munkakörének megnevezésével.



23. ábra Wellness recepció

Forrás: Saját szerkesztés (2024)

A munkavállalóknak, új kezelések tréningezése, szolgáltatás értékesítése, kommunikációs tréningek.

Saját márkás termékek beszerzése, kapcsolat felvétel ez ügyben, „Gyovai Violával, a Biola cég Ügyvezető Igazgatójával, saját márkás masszázsolaj megalkotása a Wellness kezelései, masszázsa számára, lakossági értékesítésére is.”

Forrás: <https://biola.hu>

6.1.3 Eszközpark fejlesztési terve

„Új korszerű Fitness gépekre árajánlatok bekérése, beszerzése.”

- Power plate gép

Forrás: <https://wellnesscafe.hu>

- „Nyomásterápiás gép, nyirokkeringés támogatásához”
- Spinning biciklik, szabadtéri edzésekhez
- TRX mobil edzésforma

Forrás: <https://webbeteg.hu>

- Kettlebell szett beszerzése
- Infra tréner bérlete vagy beszerzése, költség függően.
- „Új elektromos masszázs- és pedikűrös kezelőágyak beszerzése.”

Forrás: <https://alveola.hu>

- „Modern pihenőágyak vásárlása a medencetérben”

Forrás: <https://dublino.hu/wellnes-napozoagyak/>

- Valentin napra Pl. Páros kezelések, privát wellness bérlet, wellness csomagajánlatok bevezetése
- A kisebb felújítási és javítási munkák elkezdése a szálloda műszaki dolgozói bevonásával /lehullott vakolat, feljött csempe, korrodált alkatrészek cseréje.
- Élménymedence, gyermekmedence és a jakuzzi mozaik burkolatának felújítása.
- Medence körüli tér burkolatának csúszásmentesítése
- Napozó terasz terének bővítése, új napozóágyak beszerzése, hinták, illetve selfie pontok kiépítése.
- Madár megfigyeléshez távcsövek kihelyezése vagy bérleti lehetőségként értékesítése.
- Hangulatos olvasó terek, olvasó sarok kialakítása a relaxációs szobában.

6.1.4 Új mozgásprogramok kidolgozása

- Divatjamúlt edzésprogramok átgondolása, kivezetése az animációs programok kínálatából.pl. Reggeli torna helyett sztreccsing, vezetett meditáció.
- „Személyi edzők, új instruktorok beillesztésével, bevonásával a wellness animációs program összeállításánál.”

Forrás: <https://mitsportoljak.hu>

- „Jóga, illetve Gerincjóga foglalkozások bevezetése.
- Keringést-és légzőszerveket támogató mozgásformák bevezetése.
- TRX edzések kidolgozása, bevezetése külsős instruktorok bevonásával
- Saját súlyos köredzések, erre épülő táborok bevezetése, trénerrel egyeztetve.
- Spinning edzések a Sóbarlangban. Kiscsoportos foglalkozásként bevezetve.
- Meditációs gyakorlatok, légző gyakorlatok az animációs foglalkozások bővítésénél.
- Pilates torna, instruktossal egyeztetve a költségekről.
- Köredzések, jóga foglalkozások gyermekeknek.
- Lé-bőjt kúra táborok, jógatáborok, dinamikus órákra épülő táborok szervezése mind felnőtteknek, szépkorúaknak és gyermekek részére.”

Forrás: <https://egeszseg.hu>

- ✓ Dinamikusabb edzésprogramok kidolgozása, reklámozása, szálloda web felületén, valamint wellness recepció kínálatában.
- ✓ Cégek, iskolák, óvodák, fejlesztő intézmények, idős otthonok felé a wellness ajánlat készítése, egészségmegőrző csomagok kiajánlása. / kedvezményes csoportos wellness belépő, különböző edzésekkel, masszázsokkal összeállítva.
- ✓ Helyi, körzeti reklámújságokban reklámok kiajánlása az új szolgáltatásokról, social media felületeken új programok megjelentetése. (tiktok, facebook, insta)

6.1.5 Meglévő terek felújítása, korszerűsítése

Kinti finn szauna beüzemelése, hozzá megfelelő dézsák beszerzése, gondolok itt melegített dézsafürdőre, valamint hideg merülő dézsafürdőre. Új szauna programok megtervezése. Kinti és bent részben is.

Bent szauna udvarban, megépíteni egy merülő medencét, a szaunához tartozó pihenőtér korszerűsítése (ez hiányzik a szolgáltatásból) Dizájn modernizálása, szakember bevonásával.

Fény technika modernizálása, energetikailag átgondoltan.

Szauna udvarba merülő medence és pihenőtér építése / tervező- kivitelező cég megkeresése, építési-, üzleti terv készítése.

„Kinti finn szauna beüzemelése, kinti zuhanyzó, mosdó építése, dézsák beszerzése, beüzemelése / Szauna karbantartó cég, tervező cég megkeresése, ajánlat készítés, üzleti – pénzügyi terv elkészítése.”

Forrás: <https://finnszauna.hu> <https://elmenymedence.hu> <https://goldmedence.hu/>

Sóbarlang burkolatának javítása, nyugágynak cseréje, sóhomokozó teljes felújítása, játékok vásárlása, hang és fénytechnika felújítása.

Nyílászárók, ajtók korszerűsítése, szobakártyás, illetve applikációs nyitás, vendégek akadálymentesebben tudjanak a wellnessen közlekedni, nagyobb komfortfokozat biztosítása ezáltal.

Az öltözők felújítása, öltözőkabinok zárcseréje, applikációs nyitás. Ruhaszárító, centrifuga vásárlása.

7. Összegzés

Dolgozatomba a Mátra Kemping****Sástó Hotel***- Wellness központ szolgáltatásfejlesztésére kívántam fókuszálni.

A Wellness területén szerzett sok éves szakmai tapasztalatom birtokában álltam neki kidolgozni a fejlesztési javaslataimat.

Legfőbb célom az, hogy a Wellness- fürdőközpont kihasználtságát javítsam, látogatói létszámot, a vendégek elégedettségét növeljem.

Kutatásom során a következő módszereket alkalmaztam:

A szekunder vizsgálat során már meglévő forrásokat és adatokat használtam fel, amelyek a téma szempontjából relevánsak. Ilyen adatok voltak tudományos cikkek, statisztikai adatok, korábbi kutatások, turisztikai szakcikkek, szakmai jelentések, konkurenciaelemzés saját régiómban. Ez a módszer lehetővé tette, hogy szélesebb kontextust nyerjek a kutatói témámról.

A primer vizsgálat keretében saját adatgyűjtést végeztem, amely során közvetlen tapasztalatokat és információkat gyűjtöttem. Ez magába foglalta például interjúk készítését és kérdőívek terjesztését a célcsoportom körében, hogy első kézből nyerjek betekintést a vizsgált jelenségbe.

A SWOT analízis (erősségek, gyengeségek, lehetőségek, veszélyek) segítségével a kutatott téma átfogó értékelését végeztem el. Ez a módszer lehetővé tette számomra, hogy rendszerezett formában összegyűjtssem és elemezzem a releváns tényezőket, amelyek befolyásolják a téma fejlődését és jövőbeli lehetőségeit.

Ezek a módszerek együtt lehetővé tették, hogy átfogó képet kapjak a kutatott területről és megalapozott következtetéseket vonjak le a kutatásaim alapján.

Mégis minden fejlesztési lehetőséget átgondolva, komplex egészként kezeltem a dolgot, összességében megérett a szolgáltatások fejlesztésére együtt, a medencetér, szauna udvar, szauna felöntések, lakossági termékek értékesítése, sóbarlang szolgáltatások, Fitness tér, animáció, marketing kommunikáció.

Wellness részleg egészre vonatkozó átalakítási terveim között szerepel az új wellness kezelések bevezetése, korszerűsítés, felújítás, átépítés, az eddigi sport és animációs szolgáltatások újra gondolása, színesítése.

A múlt és jelen adataira támaszkodva végeztem el a primer, kérdőíves vizsgálatomat, majd a megkapott adatok tükrében tettem javaslatot a szolgáltatási paletta bővítésének lehetőségeire.

Következtetéseim után, a kínálatot átstrukturáltam, új lendületesebb arculatot határoztam meg, és ennek szellemében új kezelésekkel, programlehetőségekkel bővült a jelenlegi kínálat.

Javaslataimban a Záródolgozatomban különösen nagy hangsúlyt fektettem arra, hogy kiemelem a Wellness –központ tematikus tervezésének fontosságát, mely véleményem szerint a jövőben nagy lehetőséget jelentene a szolgáltatások fejlesztéseknél.

IRODALOMJEGYZÉK

- ✓ A.Katona Ildikó, Tóth Judit (2005) Szauna, IT Stúdió
- ✓ 3 Cathy Meeus (2017) Titkok nélkül, Masszázs , Sclar kiadó és szolgáltató Bt.
- ✓ Fási Katalin (2007) Masszázs tetőtől talpig, Kossuth kiadó
- ✓ Görög Ibolya (2012) Wellness-Illedően I. Illó vendégfogadás II. Illedelmes vendég, Ankh kiadó
- ✓ Jennie Harding (2017) Aromaterápia, Sclar kiadó és szolgáltató Bt.
- ✓ Feller Adrienne-Tobai Ágota (2018) Aromareneszánsz, EssenceArt Kft. kiadó
- ✓ Dr. Hágen István Zsombor-Kondorosi Ferencné Dr.habil (2017) Üzleti tervezés Kiadó: Civis Audit Kft.
- ✓ Törőcsik M. (2011): Fogyasztói magatartás – Insight, trendek, vásárlók. Akadémiai Kiadó, Budapest

Internetes források:

<https://richvalszki.com/hu/> (Letöltve: 2024.04.02.)

<https://travelporthotels.hu/szallas/matrafured/matra-kemping-sasto/> (Letöltve: 2024.04.02.)

[Turisztikai ügynökség: 2024 rekordév lehet/](#) (Letöltve: 2024.04.02.)

[Magyar Turisztikai Ügynökség](#) (Letöltve: 2024.05.10.)

<https://erzsebetparkhotel.hu/bemutakozas> (Letöltve: 2024.05.10.)

<https://www.mtaudulok.hu/matrafured-hotel-akademia/> (Letöltve: 2024.05.10.)

[Igényjogosult - MTA Üdülő](#) / (Letöltve: 2024.05.10.)

<https://hegyihotel.hu> (Letöltve: 2024.05.10.)

<https://hotelopal.hu> (Letöltve: 2024.05.10.)

[Zöld Szálloda díj, Sástó Hotel](#) (Letöltve:2024.07.11.)
<https://korokanmasszazs.hu/>(Letöltve:2024.07.11.)
<https://gyogymasszazs.hu> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://www.egeszseg.hu> / (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://axibent.hu/szakmai-ajanlatok> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://biola.hu> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://wellnesscafe.hu> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://webbeteg.hu> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://alveola.hu> (Letöltve: 2024.07.11.)
<https://dublino.hu/wellnes-napozoagyak/> (Letöltve:2024.07.11.)
<https://mitsportoljak.hu/> Letöltve: (2024.08.11.)
<https://egeszseg.hu/> (Letöltve: 2024.08.11.)
<https://finnszauna.hu> / (Letöltve:2024.08.11.)
<https://elmenymedence.hu> (Letöltve: 2024.08.12.)
<https://goldmedence.hu/>(Letöltve: 2024.08.12.)
[Rólunk | Mátra Kemping Sástó ****](#) (Letöltve:2024.08.12.)
[Wellness - Élmenyfürdő - Szaunák - Parádfürdő](#) (Letöltve:2024.09.06.)
[Mátrafüred Hotel Akadémia - MTA Üdülő 2](#) (Letöltve:2024.09.06.)
<https://hegyihotel.hu/galeria/wellness-fitness> (Letöltve:2024.09.06)
[Szülő kozmetikumok - Gyerektexil](#) (Letöltve: 2024.09.10.)

Ábrajegyzék:

1. ábra -Mátra, Sástó 1965.....	(4.oldal)
2. ábra Mátra, Sástó 1975.....	(4.oldal)
3. ábra Mátra Kemping térkép (2024)	(5.oldal)
4. ábra Gőzfürdő, Sástó Hotel-Wellness.....	(6.oldal)
5. ábra Sástó Hotel, Wellness-medencetér.....	(6.oldal)
6. ábra Sóbarlang, Sástó Hotel-Wellness.....	(7.oldal)

7.ábra Sóbarlang, Sástó Hotel-Wellness.....	(7.oldal)
8.ábra: Belföldi vendégéjszakák megoszlása idegenforgalmi régiók szerint.....	(8.oldal)
9.ábra Hideg vizű úszómedence.....	(9.oldal)
10.ábra Élménymedence.....	(10.oldal)
11. ábra Kültéri medence.....	(10.oldal)
12.ábra MTA Mátrafüred, úszómedence.....	(11.oldal)
13.ábra MTA Mátrafüred, pezsgőfürdő.....	(12.oldal)
14..ábra kültéri 4 évszakos jakuzzi.....	(13.oldal)
15.ábra Infrasauna és edzőgép.....	(13.oldal)
16.ábra Hotel Opál, Finn szauna.....	(15.oldal)
17.ábra Hotel Opál Wellness tér.....	(15.oldal)
18.ábra: Kérdőívet kitöltők korosztály szerinti megoszlása.....	(17.oldal)
19. ábra Zöld szálloda díj.....	(24.oldal)
20.ábra Wellness kezelés, Korokan masszázs.....	(25.oldal)
21.ábra Himzett wellness törölközők.....	(27.oldal)
22. ábra Sástó Hotel logó.....	(28.oldal)
23.ábra Wellness recepció.....	(28.oldal)

Táblázatjegyzék:

1.táblázat Konkurenciaelemzés.....	(16.oldal)
------------------------------------	------------

Mellékletek:

1. melléklet. Kérdőív.

A Mátra Kemping****Sástó Hotel*** vendégelégedettség mérése 2024

Megfelel-e a Mátra Kemping****Sástó Hotel*** wellness szolgáltatásai azoknak a követelményeknek, amelyek alapján a vendégek napjainkban elégedettek?

hordosm62@gmail.com [Fiókváltás](#)

Nincs megosztva

Honnan érkeztek hozzánk pihenni?

- ☐ Budapest
- ☐ Környező település
- ☐ Környező ország
- ☐ Egyéb:.....

Honnan hallott a Sástó Hotel- Wellness szállodáról?

- ☐ régi időkből, visszatérő vendég
- ☐ ismerősök ajánlásával
- ☐ ajándékutalványba kapta
- ☐ hirdetés, weboldal
- ☐ Egyéb:.....

Járt már nálunk, mint vendég?

- ☐ igen
- ☐ Nem

Miért a Sástó Hotelt választotta?

- ☐ Autópályán megközelíthető, Budapest közelsége a Mátrához
- ☐ Gyógyító Mátrai klíma
- ☐ Mátra látnivalói
- ☐ Egyéb:.....

Mivel nincs megelégedve a Wellness részlegen?

- ☐ magas ár
- ☐ szolgáltatás
- ☐ minőség
- ☐ személyzet
- ☐ tisztaság
- ☐ Egyéb:.....

· **Milyen wellness vagy ehhez köthető szolgáltatásokat hiányol?**

- ☐ több mozgáslehetőség
- ☐ masszázs szolgáltatás
- ☐ Fitness terem
- ☐ Egyéb:.....

Az alábbi természetes gyógymódokból kérem, válassza ki, hogy melyiket próbálná ki?

- ☐ Gyógymasszázs, gyógykezelés
- ☐ Korokan masszázs
- ☐ Gerincjóga, herbal masszázs
- ☐ köpölyözés
- ☐ akupunktúra, reflexológia
- ☐ személyi edző
- ☐ Egyéb:.....

Milyen céllal jár a Sástó Hotel Mátrában?

- ☐ pihenés
- ☐ egészség megőrzés
- ☐ kikapcsolódni
- ☐ kirándulni
- ☐ bulizni, szórakozni
- ☐ Egyéb:.....

Ön Életkora?

- ☐ 16-25 év
- ☐ 26-45 év
- ☐ 46-50 év
- ☐ 50-60 év
- ☐ 60 év feletti

Ön neme?

- ☐ Nő
- ☐ Férfi

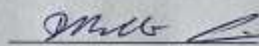
KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A Hordos Marianna (név) (hallgató Neptun azonosítója: A804M10)
konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a
záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfólió¹ áttekintettem, a hallgatót az
irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól
tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védeésre
javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem³

Kelt: Gyöngyös év 2024. 11. hó 03. nap


Belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő alá húzandó.

³ A megfelelő alá húzandó.

NYILATKOZAT

a záródolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: HORDÓS MARIANNA
A Hallgató Neptun kódja: A804M0
A dolgozat címe: A MATRA KEMPING *** GASTO HOTEL-WELLNESS
A megjelenés éve: 2024. KÖZPONT FEJLESZTÉSI TERVÉNEK KIDOLGOZÁSA
A konzulens intézetének neve: AGRÁR-ÉS ÉLELMISZER GAZDASÁGI INTÉZET
A konzulens tanszékének a neve: MEZŐGAZDASÁGI ÉS ÉLELMISZERIPARI
VÁLLALATI GAZDASÁGTAN TANSZÉK

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítotam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumába. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumában.

Kelt: Gyöngyös 2024 év OKTÓBER hó 29 nap

Hordós Marianna
Hallgató aláírása