

SZAKDOLGOZAT

Hoang Nu Nhu Uyen

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Szent István Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Turizmus -vendéglátás alapképzési szak

**A BELFÖLDI TURIZMUS ELÉGEDETTSÉGÉNEK
ÉRTÉKELÉSE PHONG NHA - KE BANG NEMZETI PARK
TURISZTIKAI TERÜLETÉN, QUANG BINH TARTOMÁNY,
VIETNAM**

Belső konzulens: Dr. Szűcs Csaba

Intézet: Vidékfejlesztés és Fenntartható
Gazdaság Intézet

Tanszék: Fenntartható Turizmus Tanszék

Készítette: Hoang Nu Nhu Uyen

Gödöllő

2024

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETÉS	3
1.1 A témaválasztás oka	3
1.2. A téma kutatási célja és tudományos gyakorlati jelentősége	4
1.3. Kutatási tárgy	5
1.4. Kutatási hipotézisek:	5
1.5. Kutatási kérdések	6
II. Szakirodalmi áttekintés	7
2.1. A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai terület kialakulásának története	7
2.2 Az ökoturisztikai fejlesztés jelenlegi állása a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkban	8
2.2.1 A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park áttekintése, Quang Binh tartomány	8
2.2.2 A turisták elégedettségét befolyásoló tényezők jelenlegi állása a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkban	14
2.3 Turisztikai látványosságok a Phong Nha Nemzeti Parkban	15
2.3.1 Phong Nha barlang	15
2.3.2 Mooc folyó	16
2.3.3 Hang En - A világ egyik legnagyobb barlangja	17
2.4 A téma elméleti alapjai	18
2.4.1 A turizmus és az ökoturizmus fogalmi	18
2.4.2 Turisztikai termékek	20
2.4.3 Turisták	21
2.4.4 Utazási igények	22
2.4.5 Turisztikai piac	22
2.5 Turisztikai szolgáltatások és turisztikai területek	23
2.5.1 Utazási szolgáltatások	23
2.5.2 Turisztikai terület	25
2.6 Az ügyfelek és a turisták elégedettsége	26
2.6.1 Vevői elégedettség	26
2.6.2 Turista elégedettség	27
2.7.1 A belföldi turisták	28
2.7.2 A belföldi turisták jellemzői	28
2.8 Modellek a turisztikai elégedettség mérésére	29
2.8.1 SERVQUAL modell, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	29
2.8.2 Pizam et al kutatási modellje (1978)	30
2.8.3 Javasolt kutatási modell	31
III. Alkalmazott módszerek	33

3.1 Kutatási folyamat.....	33
3.1.3 Mérési skálák és felmérési kérdések kidolgozása.....	34
3.2 Mintavételi és adatelemzési módszerek.....	36
3.2.1 Mintavételi módszer.....	36
3.2.2 Adatelemzés	37
IV. Eredmények és értékelésük	39
4.1 Kvalitatív kutatás.....	39
4.2 Kvantitatív kutatás	39
4.3 Vizsgálat a Cronbach-alfa megbízhatósági együttható segítségével	42
4.4 Feltáró faktorelemzés (EFA)	44
4.5 Skála a turisták elégedettségét befolyásoló tényezők mérésére	45
4.6 A modell beállítása	49
4.7 A tényezők hatása a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségére.....	50
4.7.1 Táj és turisztikai környezet.....	51
4.7.2 Az infrastruktúra	51
4.7.3 Logisztika.....	52
4.7.4 Ár.....	53
4.7.5 Személyzet.....	53
4.7.6 Biztonság és rend.....	54
4.8 Regressziós modell felépítése.....	55
4.9 Eredmények.....	57
V. következtetések és javaslatok.....	58
5.1 Biztonsági és rendi tényező.....	58
5.2 A táji és környezeti tényező	58
5.3 Az infrastruktúra tényező	59
5.4 Az árszint-tényező	59
5.5 A személyzet tényező	59
5.6 Következtetések.....	60
5.7 Javaslatok	61
VI. Összefoglalás	62
VII. Irodalomjegyzék.....	66
VIII. Mellékletek.....	69

I. BEVEZETÉS

1.1 A témaválasztás oka

Vietnam - az új évezredben kiteljesedő ország, amely kiemelkedő fejlődést mutat mind társadalmi, mind gazdaság, mind pedig szolgáltatási téren. A turizmus az egyik olyan iparág, amely számos bevétel hoz az országba. Vietnamban ma már számos különféle típusú turizmus szolgálja ki a turisták növekvő igényeit, beleértve az olyan kiemelkedő turizmustípusokat, mint az ökoturizmus, a kulturális turizmus, a felfedezőturizmus és az üdülőhely. (Huong, 2020)

Az ökoturizmus erőssége és a vendéglátás alapján Quang Binh-ben minden olyan tényező megtalálható, amely vonzza a turistákat, ideértve az erdőkkel borított természeti tájat, részvételi lehetőséget népszokások felelevenítésében, vagy a csónakázás, fürdőzés, folyami különlegességek élvezete.

Az elmúlt években a Quang Binh tartományban található Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület új úti-cél, amely különös figyelmet keltett a belföldi turisták körében, amikor turisztikai célpontot választanak. Quang Binh látogatóinak száma, különösen a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület, az elmúlt néhány évben növekvő tendenciát mutatott. Quang Binh tartomány Idegenforgalmi Minisztériuma szerint 2023 első három hónapjában a Quang Binh-be érkező turisták összlétszáma elérte a 648 819-et, ami 4,45-ször több, mint az ezt megelőző évben ugyanebben az időszakban, 1,09-szerese a tervezettnek. A külföldi vendégek száma elérte a 20 815 főt, ami 17,59-szer magasabb, mint az előző év azonos időszakában; a belföldi turisták száma elérte a 628 004-et, ami 4,34-szerese az azonos időszaknak. (NguyenThuan, 2023)

A turizmusból származó teljes bevétel meghaladta a 30 millió USA dollárt, ami 4,37-szer magasabb, mint az előző év azonos időszakában. Quang Binh tartományban jelenleg 531 szálláshely található 8475 szobával, Amelyből 38 létesítmény szálloda, a motelek, nyaralók, tanyasi szállások és egyéb szálláshelyek 493 szálláshellyel és 6093 szobával képviseltetik magukat.

A belföldi turisták számának további növelése érdekében az élményekben való részvételnél a szolgáltatásminőségi elégedettség javítása mellett a környezeti és infrastrukturális tényezőkre is figyelni kell.

A cél:

- A belföldi turisták Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai területtel, Quang Binh tartománnyal való elégedettségét befolyásoló tényezők felmérése;
- Elméleti modell felépítése a belföldi turisták elégedettségének mérésére a Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai területre, tesztelése a kísérleti modellel;
- Az elemzés eredményei alapján észrevételeket és javaslatokat tenni a helyi hatóságoknak minden szinten a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület fejlesztésére vonatkozó megfelelő politikák kidolgozásához;
- Új irányt alakítani a belföldi turisták az ország más ökoturisztikai helyszíneivel szembeni elégedettségének vizsgálatában.

Úgy döntöttem, hogy a "Belföldi látogatók elégedettsége Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai területtel, Quang Binh tartomány, Vietnam" témát választom. Ez szükséges kérdés ahhoz, hogy jelentősen hozzájáruljunk a turisztikai fejlesztéshez Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai térségében, Quang Binh tartományban.

1.2. A téma kutatási célja és tudományos gyakorlati jelentősége

A téma kutatási célja:

(1) A turisztikai erőforrások és a Phong Nha - Ke Bang turisztikai fejlődését befolyásoló tényezők értékelése. A turisztikai erőforrások felmérésén keresztül bebizonyosodik, hogy az erőforrások kedvező és vonzó szintje alkalmas a turizmus fejlesztésére, amelyet ezek kiaknázásba, védelmébe és a szépítésébe kell fektetni.

(2) Phong Nha-Ke Bang turisztikai tevékenységének jelenlegi helyzetének felmérése az elmúlt években a turisták számának alakulása, az iparági bevétel, a vendégek tartózkodási ideje és a turisztikai szolgáltató létesítmények száma alapján.

(3) Minden turistának különböző érzése van utazás közben a Phong Nha - Ke Bang látogatással kapcsolatban. Vajon elégedettek a turisták, amikor Phong Nha-Ke Bangba jönnek? Ezért szükséges felmérni a turisták elégedettségi szintjét a turizmussal kapcsolatban, és ezáltal megoldásokat javasolni a turisztikai tevékenységek fejlesztésére a jövőben.

(4) Javaslatot tenni a turizmus minőségének javítására és a turisták vonzására Phong Nha-Ke Bang-ba.

Tudományos és gyakorlati jelentősége

Tudományos jelentősége:

- + A látogatói elégedettség elméleti alapjainak rendszerezése
- + A turisztikai elégedettséget alkotó tényezők a Phong Nha-Ke Bang turisztikai területen, Quang Binh tartományban.
- + A turisták elégedettségi szintje Phong Nha-Ke Bang turisztikai területén, Quang Binh tartományban.

Gyakorlati jelentősége:

Az idegenforgalmi menedzserek politikákat dolgozhatnak ki az üdülőhely erősségeinek népszerűsítésére és fejlesztésére, valamint javaslatokat tehetnek az üdülőhely gyengeségeinek javítására és megszüntetésére, növelve a látogatók elégedettségét az üdülőhelyen. Ugyanakkor adott a turizmusfejlesztés jövőbeli orientációja.

1.3. Kutatási tárgy

A kutatás fő tárgya a belföldi turisták elégedettsége a Phong Nha - Ke Bang ökoturizmussal.

Kutatási tér: A turisták Phong Nha - Ke Bang turizmussal kapcsolatos elégedettségére vonatkozó kutatást végezni, amelyből a látogatók észrevételei vannak Phong Nha - Ke Bang turisztikai tevékenységeiről. Ezért a téma fő kutatási tere az említett terület turisztikai hatókörébe tartozik.

1.4. Kutatási hipotézisek:

A Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai terület látogatóinak elégedettségének oka az árak miatt van.

A szálláshelyek pozitív hatással vannak a turisták elégedettségére a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai célpontban.

1.5. Kutatási kérdések

A szálláshelyek pozitív hatással vannak a turisták elégedettségére a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai célpontban?

Milyen elvárásai vannak a turistáknak, amikor Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai területre érkeznek?

Az erőforrások vonzereje megfelel-e a Phong Nha - Ke Bang ökoturizmus fejlesztési igényeinek?

Az 1. fejezet áttekintése

Ez a fejezet általános bevezetőt ad a téma kialakításának alapjaihoz, összefoglalva számos kapcsolódó téma kutatási helyzetét korábbi tanulmányokból. Ezen túlmenően ez a fejezet ismerteti a téma kutatási céljait, kutatási tárgyait és tudományos gyakorlati jelentősége ezzel segítve az olvasókat a téma általánosabb megismerésében.

II. Szakirodalmi áttekintés

2.1. A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai terület kialakulásának története

A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkot, amelyet korábban Phong Nha különleges erdőként ismertek, az 1986. augusztus 9-i 194/CT határozat alapján hozták létre. A Minisztertanács elnöke úgy döntött, hogy kulturális és történelmi területet hoz létre összesen 5000 hektár területen. Ez az első különleges felhasználású erdő Quang Binh tartományban, amely megőrzi a vietnami nép történelmi emlékeihez kapcsolódó mészkőhegység elsődleges erdei ökoszisztémáját. (*Vương quốc hàng động Vườn Quốc Gia Phong Nha - Kẻ Bàng • Oxalis Adventure*, n.d.)

1993: A Quang Binh tartomány Népi Bizottságának 1993. december 5-én kelt 964/QD-UB határozata értelmében a Phong Nha különleges felhasználású erdőt Phong Nha természetvédelmi területté alakították át 41 132 hektár összterülettel.

1999: A Nemzeti Park beruházási projektje a terület kiterjesztését javasolta az északnyugati Ke Bang mészkő hegyvidékkel, és javasolta a természeti rezervátum kezelési besorolásának a Park besoroláshoz való igazítását.

2001: A Miniszterelnökség 2001. december 12-i 189/TTg számú határozata alapján létrehozták a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkot. A Miniszterelnöki határozat szerint a Nemzeti Park összterülete 85 754 hektár, amelyből a Szigorú A Védelmi Alosztály területe 64 894 hektár, az Ökológiai Helyreállítási Alosztály területe 17 449 hektár, az Igazgatási és Szolgáltató Alosztály területe 3 411 hektár.

2003: A Világörökség Bizottság 27. plenáris ülésén, amelyet az UNESCO központjában (Párizs) tartottak 2003. június 30. és július 5. között, a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkot az UNESCO hivatalosan a természeti világörökség részévé ismerte el a VIII kritériummal: kiemelkedő globális szintű geológiai, geomorfológiai és földrajzi érték.

2009: A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkot a miniszterelnök 2009. augusztus 12-én kelt 1272/QD-TTg határozata alapján különleges nemzeti emlékhellyé nyilvánították.

2012: Quang Binh tartomány Népi Bizottsága 2012. december 28-án kiadta a 36/2012/QD-UBND számú határozatot, amely szabályozza a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park Igazgatótanácsának funkcióit, feladatait, hatásköreit és szervezeti felépítését (a 2. számú

határozat helyébe lépve). Quang Binh Népi Bizottságának 2003. november 28-án kelt 65/2003/QD-UB.

2013: A miniszterelnök 2013. július 5-én kelt 1062/QD-TTg döntése a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park határának 85 754 hektárról 123 326 hektáros összterületre történő módosításáról (30 570 hektáros növekedés)

2015: Július 3-án, a bonni 39. ülésen, a Világörökség Bizottság (WHC) a tagállamok teljes egyetértésével, a Phong Nha Nha - Ke Bang Nemzeti Parkot nyilvántartásba vette. A Nemzetek Oktatási, Tudományos és Kulturális Szervezete (UNESCO) második alkalommal került fel a Világörökségi.

2.2 Az ökoturisztikai fejlesztés jelenlegi állása a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkban

2.2.1A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park áttekintése, Quang Binh tartomány

Quang Binh tartomány Vietnam északi középső régiójában található, területe 7 999 négyzetkilométer, lakossága 2021-ben 910 655 fő. (TRINH, 2023)

Földrajzi elhelyezkedés:

1. Kép: Földrajzi elhelyezkedés térkép

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkot 2001-ben hozták létre, a 189/2001/QD-TT kormányhatározat értelmében a természetvédelmi területből nemzeti parkká alakítás alapján. Ennek megfelelően a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park központi övezete, beleértve a települések közigazgatási határait: Tan Trach, Thuong Trach, Phuc Trach, Xuan Trach és Son Trach, a Quang Binh tartomány Bo Trach körzetéhez tartozik.

A tartomány keleti partvonalala 116 km, nyugaton pedig 222 118 km hosszú és Laossal határos. Számos közlekedési infrastruktúrával kapcsolódik be az országos hálózatba, mint Hon La kikötővel, a Dong Hoi repülőtérrel, az 1A nemzeti autópályával és a Ho Si Minh-i úttal, az észak-déli vasútvonallal, a 12-es országúttal és a 20-as és 16-os tartományi utakkal, melyek keletről nyugatra haladnak a Cha Lo nemzetközi határátkelőn és számos más, a Laoszi PDR-vel összekötő átkelőhelyen keresztül. (THANH, 2022)

Topográfia:

A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park területének nagy része mészkőhegység (karszt). A határos területeken található, átlagosan 600-700 méteres tengerszint feletti magassággal, mintegy 50 km hosszú sávot alkotva a Vietnami-Laoszi határ mentén. Általánosságban elmondható, hogy a területen 3 fő tereptípus létezik:

+ Mészkő tereptípus

A Phu Toc Vu hegyláncból származó folyamatos mészkő masszívumot is beleértve, a Mu Gia-hágó (Minh Hoa körzet) az En-barlangig, Rao But-ig, Ca Roong-ig (Bo Trach kerület) terjed, körülbelül 70 km hosszú. A területen található rész körülbelül 200 000 hektáros. Ha a teljes mészkő masszívumot Vietnam és Laosz felé számoljuk, ez a bolygó egyik legnagyobb sziklás masszívuma. Itt szinte folyamatosak a mészkőhegységek, viszonylag egységes az összetétel, 1000 m feletti a vastagság.

A mészkő domborzata erősen megosztott, a karbonát feloldódása és kondenzációja következtében kialakuló karsztfolyamatokkal együtt cseppkövek, sztalagmitok, sziklagombák, kőharangok és kőoszlopok képződnek, valamint bonyolult és furcsán szép barlangok. A mészkő sok helyen erodálódott, így nagyon érdekes égkapukat, kőerdőket és kőhidakat hoztak létre. A sziklák között általában hosszú és kis zárt, körülbelül 20-100 m széles keretek találhatók.

A mészkőhegységben a felszínen szinte nincsenek folyók és patakok, csak a külső peremen. A völgyekben szétszórt víznyelők a vizet a földalatti folyókba szállítják. Ez a karsztvidék is sok csodát rejt magában, amelyeket még nem is tártak fel teljesen.

+ Nem karsztos tereptípus:

Ez a tereptípus csekély arányt képvisel, a nemzeti parktól északra, északkeletre és délkeletre a mészkőhegységen kívüli területen oszlik meg. Az átlagos tengerszint feletti magasság 600-700 m. Jó néhány keskeny völgy fut olyan patakok mentén, mint a Khe Am, Khe Cha Lo, és nyugati végén van egy völgy a Rao Thuong mentén.

Nem karsztos terep a Gianh-folyóba ömlő folyók és patakok eredete is. Általában véve ez a terep szelídebb és lágyabb, mint a mészkőhegység.

+ átmeneti tereptípus:

Ez a fajta terep összetett váltakozást mutat a mészkőtömbök és a terrigén sziklák között. Elszórtan helyezkednek el, gyakran a mészkő és a terrigén kőzetek közötti átmeneti területeken koncentrálódnak. A terep általában alacsony, 800 m alatti hegycsúcsok, bár nem olyan veszélyes, mint a karsztos terep, de nagyon változatos és összetett.

Phong Nha-Ke Bang-ban körülbelül 300 nagy és kis barlangból álló rendszer található. A Phong Nha barlangrendszert a Hoang Gia Anh Barlangkutató Egyesület a világ legértékesebb barlangjaként értékelte az alábbi 4 kritérium alapján: a leghosszabb földalatti folyók, a legmagasabb és legszélesebb barlangtorkolatok és homokos partok, a legszélesebb és legszebb cseppkövek. (Anh, 2019)

Az UNESCO által a természeti világörökségként elismert délkelet-ázsiai nemzeti parkkal és néhány más thaiföldi, kínai és pápua-új-guineai karsztterülettel összehasonlítva a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park karsztja és folyórendszere régebbi, összetettebb és változatosabb.

Klíma:

Quang Binh a trópusi monszun régióban található, és mindig befolyásolja az északi és a déli éghajlat, és két külön évszakra oszlik:

+ Esős évszak szeptembertől márciusig. Az átlagos évi csapadékmennyiség 1500-2000 mm/év. Az esős idő szeptemberre, októberre és novemberre koncentrálódik.

+ A száraz évszak áprilistól augusztusig tart, átlaghőmérséklete 24°C - 25°C. A legmagasabb hőmérsékletű három hónap június, július és augusztus.

Földvagyon:

A talajkészletek két fő rendszerre oszlanak: síkvidéki hordaléktalajok és domb- és hegyvidéki feralitos talajrendszerek 15 típussal és főcsoporttal: homoktalajok, hordaléktalajok és vörössárga talajok. Amelyben a vörös és sárga talajcsoport a természeti terület több mint 80%-át teszi ki, főleg a nyugati hegyvidéki terepen, a homokos talaj 5,9%-át, az alluviális talajok 2,8%-át teszik ki.

Flóra és fauna:

A természeti viszonyok és a földrajzi fekvés sajátosságaiból adódóan ez az interferenciák helye az élőlények mozgása tekintetében, észak és dél, valamint Vietnam és Laosz-Mianmar között. Ezért a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park nagy biológiai sokféleséget és gazdag endemikus fajokat hozott létre.

+ Fauna

A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park 140 emlősfajnak ad otthont, elsősorban tigriseknek és gauroknak, a világ legnagyobb bölényének, 356 madárfajnak, amelyek közül 35 szerepel a vietnami vörös könyvben, 19 faj pedig a világ vörös könyvében (A Vietnami Vörös Könyv azon állat- és növényfajok listája Vietnamban, amelyek ritkák, számuk jelentősen lecsökkent vagy a kihalás veszélye fenyeget. Ez fontos tudományos alapot jelent az állam számára ahhoz, hogy rendeleteket és irányelveket adjon ki a vietnami vadon élő növény- és állatvilág védelméről, sürgős intézkedéseiről). 150 hüllő- és kételtűfaj, amelyek közül 18 szerepel a vietnami vörös könyvben, 6 pedig a világ vörös könyvében; 261 lepkefaj, 162 halfaj. 10 főemlősrend létezik, amelyek a vietnami főemlősfajok teljes számának 50%-át teszik ki, 7 faj szerepel a vietnami vörös könyvben. 2004-ben 3 új hüllő fajt írtak le: Phong Nha gekkót, Song viperát és Truong Son viperát. A Phong Nha - Ke Bang a világ összes nemzeti parkja és nemzeti bioszféra rezervátuma közül a legváltozatosabb természeti rendszerrel rendelkezik.

A halfajták: 162 faj, amely 85 nemzetségbe, 31 családba, 11 rendbe tartozik, amelyek közül a legkülönlegesebbek az invazív tengeri halak legfeljebb 19 faja, a barlangokban található 8 halfaj és a tudomány számára újonnan felfedezett 10 faj. Megerősíthető, hogy a Phong Nha - Ke Bang az a hely, ahol a legmagasabb az édesvízi biodiverzitás indexe, és 25-ször magasabb, mint az édesvízi halfaunáé Vietnamban. A keskeny endemikus halfajok 4 fajtája csak Phong Nha - Ke Bang és a hullámozó területen található, ezek a naphal, a virágnyakú hal, a Phong Nha hal és a harcsa.

Különösen a Phong Nha - Ke Bang rendelkezik az állatok sokféleségével: az emlősfajok 5%-át, a madárfajok 36,6%-át, az édesvízi halfajok 30%-át, valamint a hüllő- és kételtűfajok 49%-át teszi ki. Számos endemikus faj létezik, például nagy kopoltyúk, csörgőkígyók, Truong Son viperák, Phong Nha gekkó. Ezért a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park az osztályú biológiai sokféleségnek minősül Vietnámban.

Phong Nha - Ke Bang változatos, gazdag és egyedi biológiai erőforrásaival kényelmesen alkalmas különféle típusú turizmus fejlesztésére, például városnézésre és biológiai kutatásokra is.

Erdőterülete 486.688 ha, ebből természetes erdő 447 837 ha, ültetvényes erdő 38 851 ha, ebből fenyves 17 397 ha, erdő nélküli terület 146 386 ha. A Quang Binh-i növények fajilag változatosak: 138 család, 401 nemzetség, 640 különböző faj található. A Quang Binh erdőben számos értékes fa található, például vasma, mahagóni, ébenfa, hortenzia, fenyő. Quang Binh az ország egyik magas fatartalékkal rendelkező tartománya. Jelenleg a fakészlet 31 millió köbméter.

Tengeri és part menti erőforrások:

Quang Binh partvonala 116 km, 5 folyótorkolattal: Nhat Le kikötő, Gianh kikötő, Hon La kikötő, Hon La-öböl 4 km²-es vízfelülettel, 15 méteres pajzsszigetekkel körülvéve. Hon La, Hon Co, Hon Chua 3-5 ezer tonnás hajókat engedhet be a kikötőbe kotrás nélkül. A szárazföldön meglehetősen nagy terület (több mint 400 hektár) található, amely alkalmas egy mélytengeri kikötőhöz kapcsolódó ipari park építésére.

A tengerparton számos gyönyörű táj található, valamint a szárazföldi területnél 2,6-szor nagyobb kontinentális talapzat, ami egy nagy halássterületet hoz létre Quang Binh számára, mintegy 100 000 tonnás tartalékkal. Fajokban gazdag (1650 faj), amelyben ritka fajok találhatók, például homár, tigrisrák, tintahal, korall. Quang Binh északi részén több tíz hektáros fehér korallzátony található, amely értékes nyersanyagforrás a kézműves termékek előállításához, és létrehozza a korallrendszer ökológiai övezetét. Ez lehetővé teszi egy integrált tengerparti gazdaság fejlesztését.

Akvakultúra vízfelülete: Quang Binh 5 torkolatával nagy vízfelülettel rendelkezik, amely képes akvakultúrára. Teljes területe 15 000 hektár. A vízfelszín sótartalma a torkolattól kb. 10-15 km mélységig 8-30‰, pH-értéke 6,5-8 között nagyon kedvező az exportra szánt

garnélarák- és ráktenyésztéshez. A félnapos árapály a tengerparti területeken kedvez a garnélarák- és ráktavak vízellátásának és elvezetésének.

Vízkészletek:

Quang Binh meglehetősen nagy folyó- és patakrendszerrel rendelkezik, sűrűsége 0,8-1,1 km/km². Öt fő folyó létezik: Roon folyó, Gianh folyó, Ly Hoa folyó, Dinh folyó és Nhat Le folyó. Körülbelül 160 természetes és mesterséges tó található itt, amelyek össze térfogata 243,3 millió köbméter.

Ásványi nyersanyagok:

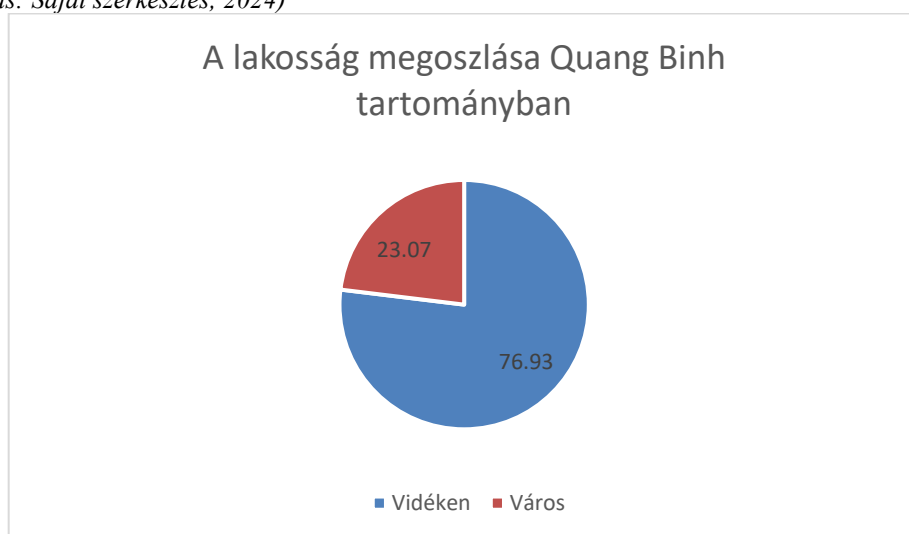
A Quang Binh-ben sokféle ásvány található, mint például arany, vas, titán, pirit, ólom, cink, és néhány nemfémes ásvány, mint a kaolin, kvarchomok, mészkő, kő, gránit.

Népesség és munkaerő:

Quang Binh lakossága 2021-ben 910 655 fő, a népesség 0,9%-kal növekszik évente. A helyi lakosok többsége valamely etnikumhoz tartozik. Az etnikai kisebbségek két fő csoportba, a Chut és Bru-Van Kieu csoportba tartoznak, beleértve az etnikai alcsoportokat: Khua, Ma Lieng, Ruc, Sach, Van Kieu, May, Arem stb., amelyek Tuyen két hegyvidéki kerületében élnek. Minh Hoa és néhány nyugati település, Bo Trach, Quang Ninh és Le Thuy. A lakosság egyenetlenül oszlik el, 76,93%-a vidéken, 23,07%-a városi területen él.(Binh, 2023)

1. Ábra: Lakosság

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



2.2.2 A turisták elégedettségét befolyásoló tényezők jelenlegi állása a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkban

Infrastruktúra – humán erőforrás: A kutatási területen több mint 300 turistahajó, több mint 30 szuvenir- és italbolt, 18 étterem, több mint 20 motel, szálloda, több mint 14 magánszállás és farmház található. 2022-ben a kerti kiszolgáló személyzet teljes létszáma 1 599 fő, ebből a turisztikai központ állománya 165 fő, a tengerjáró hajók tulajdonosai 654 fő, az ajándéktárgy-árusok száma 90 fő, 460 fotós van, közel 230 fős a Thien Duong barlang turisztikai terület személyzete (fotósokat és szolgáltatókat is beleértve). Az alapvető turisztikai desztinációkban dolgozó humán erőforrás képzésben részesül, szakértelemmel, készségekkel és tapasztalattal rendelkeznek. Főleg fiatal munkások és többnyire helyi lakosok. A vezetőink és a helyi lakosságnak az irányításban, szolgáltatásban és turisztikai tanácsadásban való kombinációja, valamint a motelek, szállodák, nyaralók és tanyasi infrastruktúra rendszere részben biztosította a turisztikai szolgáltatást.

Biztonság és rend:

- A nap 24 órájában biztonsági őr van szolgálatban.
- A turisztikai célpontot kezelő szervezet vagy magánszemély telefonszámának és címének közzététele.
- Legyen egy űrlap a turisták visszajelzéseinek és ajánlásainak azonnali fogadására és megoldására.
- A nyilvános mellékhelyiségek tiszták, jól szellőzöttek és jól megvilágítottak, és a csúcsideőszakban a turisták számának megfelelő berendezéssel rendelkeznek.
- Intézkedésekkel kell rendelkeznie a hulladékok és a háztartási szennyvizek begyűjtésére és kezelésére a környezetvédelmi törvény előírásai szerint; Emberi erőforrás rendelkezésre bocsátása a környezet megtisztítása érdekében.
- Tűz- és robbanásvédelmi és -védelmi intézkedéseket a jogszabályi előírásoknak megfelelően alkalmazni. (TIEN, 2023)

A közbiztonság nagyon jónak mondható a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkban. A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkban a turisták tulajdonát nem lopták el vagy rabolták ki őket, ezért a turisták hálásak. Nagyon biztonságban érzem magam, amikor ide utazom.

2.3 Turisztikai látványosságok a Phong Nha Nemzeti Parkban

2.3.1 Phong Nha barlang

A trópusi erdők által védett mészkőhegységben megbúvó Phong Nha mára a természet nagylelkűsége miatt vált híressé, amely csodálatos barlangrendszert adott ennek a földnek egy földalatti folyóval, amely a világon a leghosszabb.

A barlang a Ke Bang mészkő területén található, 50 km-re északnyugatra Dong Hoi városától. Dong Hoiból autóval Son Trach kommunába, majd hajóval a Son folyón, körülbelül 30 perc alatt elérhetjük a barlangot. Néhány évvel ezelőtt ez egy vörös földút volt, mely esőben sáros, időben poros volt. Egy hely, ahol egykor háborús bombák és golyók nem hagytak egy centiméternyi földet, egy faágat, egy fűszálat. De most ez az út új életet lehelt ennek az érintetlen hegyvidéknek az arcába.

Ha a Teremtő teremtette az embereket, akkor az olyan, mintha maga a teremtő védené meg őket. Sok háború után a Phong Nha-barlang még mindig ott van, ugyanolyan érintetlen, mint évmilliókkal ezelőtt.

A békés falvak bambuszligetek és vörösesbarna háztetők között terülnek el a Son folyó jobb partján.

A Phong Nha-barlangnak számos ága van, amelyek hossza eléri a 20 km-t, de most fedezték fel, hogy a leghosszabb ág a Nam nevű földalatti folyó része, amely pedig a Son folyó föld alatti része. A Pu-Pha-Dam hegyvidék, több mint 20 km-re délre. A barlang bejárata előtt még jobban magával ragad a hegyek, folyók látványa, a fenséges természet számtalan érdekes képpel tűnik fel.

Phong Nha nem olyan, mint más vietnami turisztikai célpontok, a Ke Bang őserdőben található barlang érintetlennek tűnik. A turisták szemében az itt lakók nagyon egyedi stílussal rendelkeznek. Barátságosan és érzelmesen viselkednek, amely inkább a tiszta gazdálkodó jellemére emlékeztet, mintsem a turistákat pénzforrás keresési lehetőségnek tekintenék. Ez még vonzóbbá teszi Phong Nhát a turisták számára. (VAN, 2006)

1997 áprilisában tudományos konferenciát tartottak Quang Binhben a Phong Nha-Xuan Son festői emlékeiről. A felmérés eredményei azt mutatják, hogy Phong Nha 7 legjobb helyen áll:

- 1. A leghosszabb vízi barlang
- 2. A barlang bejárata a legmagasabb és legszélesebb
- 3. A legszebb széles homokos és sziklás strand
- 4. A legszebb földalatti tó
- 5. A legcsodálatosabb és legvarázslatosabb cseppkövek
- 6. A leghosszabb földalatti folyó (13 969 m)
- 7. A legnagyobb és legszebb száraz barlang

2. Kép: Phong Nha barlang

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



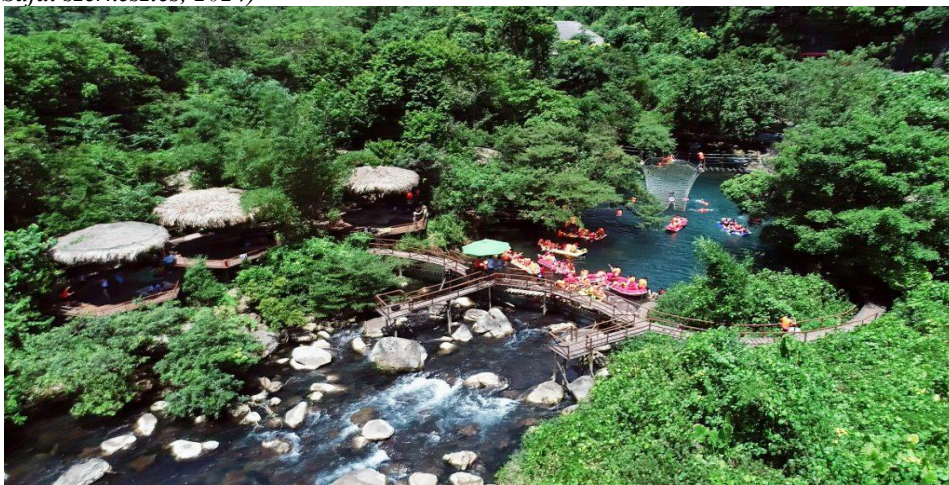
Az utolsó barlang a rendszerben, és egyedülálló a hosszú földalatti folyóval, amelynek teljes hosszúsága 11 km. A Phong Nha-barlangban az angol-vietnami barlangkutató csoport tagjai expedíciókat, felméréseket és méréseket végeztek 1990-ben és 1992-ben. (Oxalis, Các hệ thống hang động ở Phong Nha - Kẻ Bàng • Oxalis Adventure, 2022)

2.3.2 Mooc folyó

A föld mélyéből emelkedő vízoszlopok „Mooc Water” néven teszik ismertté ezt a forrást a helyiek számára. Több tucat kis, tiszta patak keveredik össze a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park zöld őserdőjében, és csodálatos tájat alkot. (Mai, 2024)

3. Kép: Mooc folyó

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



2.3.3 Hang En - A világ egyik legnagyobb barlangja

4. Kép: Hang En

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



Hang En, a világ egyik legnagyobb természetes barlangja, mélyen a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park központi részén található. A nagy geológiai törésvonallal rendelkező Hang En fenséges méretű, több mint 1,6 km hosszú, egy óriási mészkőtömbön keresztül kapcsolódik a fő vonulathoz. A barlangnak 3 bejárata van, melyek közül a legnagyobb és leghíresebb barlangbejárat 120 m magas és 110 m széles. (Oxalis, Hang Én (Swallow Cave) - Phong Nha, Quảng Bình • Oxalis Adventure, 2023)

A barlang egy teljes hegyvonulaton halad át, 110m magasságig, a barlang mennyezete helyenként akár 145 m magas, a barlangfolyosó pedig a legszélesebb szakasza 200 m. A barlang belsejében tiszta kék patak folyik kanyargósan a Son Doong barlanghoz.

A Hang En-be vezető út körülbelül 1 napos hegymászásból áll, beleértve a Ba Gian lejtőt és a Ban Doongot - a Bru - Van Kieu nép rezidenciáját.

Hang En Quang Binh olyan világmédiában jelent meg, mint a National Geographic, a The New York Times, a Lonely Planet, a Good Morning America, és különösen a Warner Bros hollywoodi stúdió "Pan – Welcome to Neverland" (2015) sikerfilmje.

A Quang Binh-ben található Hang En 2012 óta működik a kalandturizmus területén. Az Oxalis az egyetlen szervezet, amely engedéllyel rendelkezik felfedező túrák szervezésére minden vezetővel, biztonsági asszisztenssel és hordárral. Mindannyian részt vettek a brit-vietnami barlang szakértőinek számos képzésben. Az expedíciós csapat biztosítja a turisták biztonságát a barlangkutatás során.

2.4 A téma elméleti alapjai

2.4.1 A turizmus és az ökoturizmus fogalmai

Mára a turizmus népszerű társadalmi-gazdasági jelenséggé vált, nemcsak a fejlett, hanem a fejlődő országokban is, így Vietnamban is. Azonban a turisztikai tartalmak ismerete még mindig egyenetlen Vietnamban. Különböző körülmények, eltérő kutatási szintek miatt minden ember másképp értelmezi a turizmust. Ezért ahány turizmust kutató szerző, annyi definíció létezik.

A Hivatalos Utazási Szervezetek Nemzetközi Szövetsége szerint: A turizmus alatt a szokásos tartózkodási helyétől eltérő helyre történő utazást kell érteni, nem üzleti célból. (Yadav, 2023)

Az ENSZ turisztikai konferenciáján, amelyet Rómában, Olaszországban tartottak (1963. augusztus 21. - szeptember 5.), a szakértők a következő definíciót adták a turizmus fogalmára: A turizmus az egyének vagy csoportok utazásaiból és tartózkodásából származó kapcsolatok, jelenségek és gazdasági tevékenységek kombinációja. Szokásos tartózkodási helyükön kívül vagy hazájukon kívül békés célból.

A turizmus olyan társadalmi, kulturális és gazdasági jelenség, amely magában foglalja az emberek személyes vagy üzleti/szakmai célból a megszokott környezetükön kívüli országokba vagy helyekre történő mozgását. Ezeket az embereket látogatóknak nevezik (akik lehetnek turisták vagy kirándulók; rezidensek vagy nem rezidensek), és a turizmus az ő tevékenységeikhez kapcsolódik, amelyek némelyike turisztikai kiadásokkal jár. (*Glossary of Tourism Terms* | UNWTO, n.d.)

A 2005. évi vietnami turizmusról szóló törvény 2005. június 14-én kiadott I. fejezetének 4. cikke szerint: A turizmus az emberek állandó lakóhelyükön kívüli utazásaihoz kapcsolódó tevékenységek, amelyek célja városnézés, tanulás, szórakozás és kikapcsolódás egy bizonyos ideig. (Thuvienphapluat, 2005)

Látható tehát, hogy a turizmus egy olyan tevékenység, amelynek sok jellemzője, sok résztvevője, összetevője van, és nagyon összetett egésznek alkot. Mind a gazdasági szektor, mind a szociokulturális szektor sajátosságaival rendelkezik.

Ökoturizmus: Az ökoturizmus a turizmus olyan fajtája, amelynek tevékenységei erős természetismerettel és a társadalom iránti felelősségérzettel rendelkeznek. A „Felelősségteljes utazás” kifejezés mindig az ökoturizmus fogalmához kapcsolódik, más szóval az ökoturizmus a felelősségteljes utazás egyik formája, amely nem érinti a védett területeket, óvja a természetet, nem befolyásolja a környezetet, hozzájárul az élet fenntartásához és a helyi közösség fejlesztéséhez.

Az ökoturizmus egyik első meghatározását 1983-ban a mexikói építész, Héctor Ceballos-Lascuráin fogalmazta meg: olyan turizmus, amely utazást és viszonylag háborítatlan természeti területek meglátogatását foglalja magában, a természet (a táj, a vadon élő növények és állatok) megcsodálása és tanulmányozása céljából. Kulturális aspektus (múltban és jelenben egyaránt) is megtalálható ezeken a területeken. (Ceballos-Lascuráin, 1996)

A Természetvédelmi Világszervezet is egy meglehetősen teljes definíciót ad: Az ökoturizmus felelősségteljes látogatás és utazás a környezetbe és a természeti helyszínekre, amelyeket nem pusztítanak el, hogy élvezzék a természetet. Valamint a múltban létező vagy jelenleg is jelen lévő kulturális értékek megcsodálása, ezáltal is ösztönözve a látogatókat. Védőintézkedések megtételére, a látogatók által okozott negatív hatások korlátozására és a helyi lakosság számára előnyök megteremtésére aktív részvétel segítségével. (Ceballos-Lascuráin, 1996)

2.4.2 Turisztikai termékek

A 2005. évi vietnami idegenforgalmi törvény szerint "az idegenforgalmi termékek a turisták utazási szükségleteinek kielégítéséhez szükséges szolgáltatások összességét jelentik." (Thuvienphapluat, 2005)

A turisztikai tevékenységek valóságából levezethető a koncepció: A turisztikai termék minden olyan szolgáltatás, amely turisztikai tevékenységet folytató magánszemélyek és szervezetek által meghatározott gazdasági javakat hoz létre. Különböző típusú turisták igényeit szolgálja ki, szakmai kritériumoknak megfelelően. A nemzetközi gyakorlatnak megfelelően, miközben tipikus őshonos kulturális értékeket mutat be, megfelel és kielégíti azon egyének, szervezetek és települések társadalmi-gazdasági céljait, ahol a turisztikai üzleti tevékenység folyik. (Smith, 2002)

Amikor "Turisztikai termékekről" beszélünk, számos közvetlen és közvetett tényezőt kell figyelembe vennünk, amelyek a "terméket" alkotják. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) szerint a turisztikai tevékenységek több mint 70 fajta közvetlen, és több mint 70 közvetett szolgáltatásból tevődnek össze. A turisztikai termék egy speciális terméktípus, amely sokféle szolgáltatásból áll, és alapvető célja a turisták fogyasztási igényeinek kielégítése a turisztikai tevékenységek során.

- A turisztikai termékek szerkezetüket tekintve rendkívül gazdagok, számos iparágat és foglalkozást érintenek. De jelentés szempontjából az alkotórészek 3 típusra oszthatók:

- **Turisztikai vonzerő** - mindazok a természeti és társadalmi jelenségek, dolgok, események, amelyek a turisták számára vonzerőt keltenek, és amelyeket a turisztikai vállalkozások a turisták vonzása érdekében ismertetnek a turistákkal, gazdasági és társadalmi hatékonysággal. Ez az alapja a turizmusfejlesztésnek.

- **A turizmusfejlesztés műszaki adottságai.** A turizmust kiszolgáló műszaki létesítmények két kategóriába sorolhatók: A turistákat közvetlenül kiszolgáló technikai létesítmények közé tartoznak a közlekedési eszközök, a szálláslehetőségek, az étkeztetési létesítmények és a városnéző létesítmények. A turisztikai infrastruktúra nemcsak közvetlenül szolgálja ki a turistákat, hanem az emberek megélhetését is szolgálja, mint például a közlekedési infrastruktúra és a közműhálózat.

- **A turisztikai termékek magja a szolgáltatás.** A szolgáltatások is két altípusra oszthatók: A turisták fogyasztási igényeit kielégítő közvetlen üzlethelyiségek szolgáltatásai és a

közvetett szolgáltatások (gyakran közszolgáltatásnak is nevezik) mint pl: vízumok, bevándorlás, vámellenőrzés.

- Gazdasági szempontból, amikor egy terméket eladás céljából forgalomba hoznak, árucikké válik, és különleges árucikknek mondható. Rendelkezik az áruk közös tulajdonságaival is, vagyis van értéke és használati értéke.

A turisztikai termékek használati értéke abban rejlik, hogy kielégítik a turisták sokrétű utazási igényeit, ezen belül az olyan élettani szükségleteket, mint: érkezés, tartózkodás, utazás. Vannak lelki szükségletek: városnézés, tanulás, tudatosság bővítése, kommunikáció fokozása, értékek tiszteletben tartása. Ezért a turisztikai termékek használati értéke multifunkcionális. A turisztikai termékek fizikai termékek, spirituális termékek és szolgáltatások kombinációja, így a turisztikai termékek használati értéke is elvont, megfoghatatlan, és csak a turistákon keresztül értékelhető.

Ami a turisztikai termékek értékét illeti - ez a közös emberi munka kikristályosodása, az emberi erő és intelligencia felemésztésének eredménye. A turisztikai termékek értéke három tartalomra osztható: a fizikai termékek értéke, a szolgáltatások értéke és a turisztikai vonzerő értéke. Az anyagi termékek értéke a dolgozók elkerülhetetlen munkaidejének felhasználásával értékelhető. A szolgáltatás értékét a felszereltség, a szakképzett munkaerő, a szakmai felkészültség, a szakmai etika és a kulturális adottságok határozzák meg. Ezek a tényezők nagyon eltérőek, így nehéz meghatározni az árat, annak értékét. (Luatminhkhue, 2023)

2.4.3 Turisták

A "turista" fogalmát is sokféleképpen értelmezik különböző nézőpontokból.

A vietnami turizmusföldrajzi definíció szerint: A turisztikai célpontokra külföldről érkező látogatók elsősorban pihenés, szórakozás, sporttevékenységben való részvétel céljából érkeznek. A kultúra természeti, gazdasági, szolgáltatási fogyasztása kíséri és egyéjszakás értékek a turisztikai szálláshelyeken.

A 2005-ös vietnami idegenforgalmi törvény szerint: A turisták azok az emberek, akik utaznak vagy kombinálják az utazást, kivéve, ha iskolába járnak, dolgoznak vagy üzleti tevékenységet folytatnak, hogy bevételehez jussanak a célállomáson. A turisták közé tartoznak: a belföldi turisták és a nemzetközi turisták. A belföldi turisták vietnami állampolgárok, állandó jelleggel Vietnamban tartózkodó külföldiek, akik Vietnam területén

utaznak. A nemzetközi turisták a külföldiek, a külföldön lakó vietnamiak, akik turisztikai céllal érkeznek Vietnamba, a vietnami állampolgárok, a tartósan Vietnamban lakó külföldiek, akik idegenforgalmi céllal mennek külföldre. (Thuvienphapluat, 2005)

2.4.4 Utazási igények

Az emberek azzal a céllal utaznak, hogy olyan turisztikai erőforrásokat "használjanak fel", amelyekkel állandó lakóhelyük nem rendelkezik. Ahhoz, hogy valahol "használhassák" a turisztikai erőforrásokat, az embereknek árukat és szolgáltatásokat kell fogyasztaniuk az utazásuk kiszolgálása érdekében. A társadalmi fejlődés ában a turizmus mindenki számára nélkülözhetetlen szükségletté vált. A turizmus akkor válik emberi szükségletté, ha a szellemi, gazdasági és társadalmi szint megfelelően kifejlődött. (Timviec365.vn, 2021)

A turisztikai igények az emberi szükségletek speciális típusa. Ez az igény a fiziológiai szükségletek (utazás) és lelki szükségletek (pihenési, önmegerősítési, tudatossági és kommunikációs szükségletek) alapján alakul ki.

2.4.5 Turisztikai piac

A turisztikai piac olyan gazdasági kategória, amely tükrözi az emberek közötti kapcsolatokat a turisztikai áruk és szolgáltatások cseréje, vásárlása és eladása során a piaci szabályok alapján.

- A turisztikai piac a következő alapvető funkciókat látja el:
 - Megvalósítási funkció: A turisztikai piacon az áruk az árakon keresztül fejezik ki az értéket. Az idegenforgalmi termékek árai tükrözik a termék előállításához szükséges előállítási költségeket. Amikor a termékeket vásárláson és eladáson keresztül állítják elő, a termék piaci ára jelzi a termék vonzerejét, mint mutatót a vállalkozások számára az üzleti életben.
 - Szabályozó funkció: A turisztikai piac egy olyan gazdasági rendszer, amelyben olyan tényezők, mint az ár, a haszon, a kamatláb, az árfolyam befolyásolják a gyártókat, alkalmasabbá téve a turisztikai termékek gyártási folyamatát, sőt, a kedvező ár a vásárlókat is elfogadásra készíti. A verseny a termelési költségeket és a haszonkulcsokat eltérővé teszi a turisztikai piacokon. Emiatt megjelenik a tőkemozgás más munkahelyekbe való befektetésbe. Új turisztikai termékek jelennek meg a turisztikai piacon, vonzóbbak a turisták számára, gazdagabbá és változatosabbá téve a turisztikai piacot. A verseny szabályai a turizmusban és más piacokon is arra készítetik a vállalkozásokat, hogy mindig

innovációra kényszerüljenek, és alkalmazkodjanak az új piacokhoz. Ezért a turisztikai piac előrejelző funkciójával csökkenti a veszteségeket és a gyártók és fogyasztók kockázatait. Piacgazdaságban a turisztikai piac egyensúlyba tudja hozni a keresletet és a kínálatot, ugyanakkor a makrogazdasági politikák és fejlesztési stratégiák tervezésében, a gazdasági eszközök népszerűsítésében mindig meghatározó az állami szerepvállalás a turisztikai vállalkozás eredményessége szempontjából. (Tailieuthamkhao, 2023)

- Információs funkció: A turisztikai piac megmutatja a turistáknak és a vállalkozásoknak a turisztikai termékeket árban, típusban, minőségben és a termékek fogadtatásával kapcsolatos elégedettség szintjén. Egy olyan gazdaságban, ahol az információ az ösztönzésen alapul, a piaci információk segítik a turistákat az utazások eldöntésében.

- A turisztikai piac osztályozása:

- A turisztikai piac földrajzi elhelyezkedés és területi határok alapján két típusra oszlik: nemzeti turisztikai piacra és nemzetközi turisztikai piacra.

- A kereslet és kínálat térbeli jellemzői alapján a fogadó és a küldő piacra osztható.

- A jelenlegi helyzet és potenciál alapján tényleges turisztikai piacra és potenciális turisztikai piacra oszthatjuk.

- A turisztikai piacon szezonáltság alapján vannak szezonális turisztikai piacok és egész éves turisztikai piacok.

- A turisztikai áruk és szolgáltatások jellemzői alapján olyan típusú turisztikai piacokra osztható, mint: szállodaturizmus, kulturális turizmus, természetturizmus, motelturizmus, bungalow turizmus, turisztikai kempingezés, ifjúsági szálló turizmus, turistafalu.

- A turisztikai desztinációk földrajzi adottságai alapján különböző típusú piacok léteznek: tengerparti turizmus, hegyi turizmus, városi turizmus, falusi turizmus.

- Közlekedési eszközök alapján különböznek: gyalogos turizmus, kerékpáros turizmus, autós turizmus, vonatturizmus, hajóturizmus, repülőturizmus.

2.5 Turisztikai szolgáltatások és turisztikai területek

2.5.1 Utazási szolgáltatások

A 2005-ös vietnami idegenforgalmi törvény szerint: A turisztikai szolgáltatások utazási, szállítási, szállás, étkezési, szórakozási, tájékoztatási, útmutatási és egyéb szolgáltatások nyújtása az ügyfelek igényeinek kielégítésére. (Thuvienphapluat, 2005)

A turizmus egyfajta szolgáltatás, így a szolgáltatásokhoz hasonlóan a turisztikai szolgáltatások is az alábbi alapvető jellemzőket tartalmazzák:

Megfoghatatlanság: Az áruk a legkülönbözőbb formákban, méretekben, színekben és még ízekben is kaphatók. Az ügyfelek maguk is áttekinthetik és értékelhetik, hogy megfelel-e az igényeiknek vagy sem. Éppen ellenkezőleg, a szolgáltatások megfoghatatlanok, így a vevő érzékszervei számára láthatatlanok a szolgáltatás megvásárlása előtt. Ez nagy nehézséget jelent egy szolgáltatás értékesítésénél a tárgyi jószág eladásához képest, mert a vásárlók nehezen tudják kipróbálni a szolgáltatást vásárlás előtt, nehéz átérezni a minőséget, nehéz kiválasztani a szolgáltatást, nehéz a szolgáltatónak a szolgáltatás reklámozása. Ezért a szolgáltatásokat nehezebb eladni, mint az árukat.

Elválaszthatatlanság szolgáltató és fogyasztó között: Az árukat egy helyen állítják elő, majd oda szállítják, ahol szükség van rájuk. Amikor elhagyja a gyártósort, az áru kész. Ezért a gyártó méretgazdaságosságot érhet el a központosított, tételes gyártás és a központosított termékminőség-menedzsment révén. A gyártók akkor is gyárthatnak, amikor kényelmes, majd szükség esetén raktárban tárolhatják. Ezért könnyű számukra egyensúlyt teremteni a kereslet és a kínálat között. De a szolgáltatásnyújtás és a szolgáltatás igénybevétele egyszerre zajlik, a szolgáltatónak és az ügyfélnek egymással kell kapcsolatba lépnie, és mindkét fél számára megfelelő helyen és időpontban kell szolgáltatásokat nyújtani, illetve azt igénybe venni. Egyes szolgáltatások esetében az ügyfélnek jelen kell lennie a teljes szolgáltatásnyújtási folyamat során.

Inkonzisztencia a minőségben: A szolgáltatásokat nem lehet tömegesen és központilag nyújtani, mint az árutermelést. Ezért a beszállítók számára nehéz egységes szabvány szerint ellenőrizni a minőséget. Másrészt az ügyfelek szolgáltatásminőségről alkotott véleményét erősen befolyásolja a szolgáltató készsége és attitűdje. A délelőtti és a délutáni szolgáltatók egészsége és lelkesedése eltérő lehet. Ezért nehéz ugyanazon a napon elérni a szolgáltatás minőségének egységességét. Minél többen szolgálnak ki egy szolgáltatást, annál nehezebb a minőségi egységesség biztosítása.

A tulajdonjog át nem ruházhatósága: Az áru megvásárlásakor a vásárló átadja a tulajdonjogát, és az általa vásárolt áru tulajdonosává válik. A szolgáltatás megvásárlásakor az ügyfelek csak bizonyos ideig ruházhatják át a szolgáltatás tulajdonjogát, és élvezhetik a szolgáltatás által nyújtott előnyöket.

2.5.2 Turisztikai terület

A 2005. évi vietnami idegenforgalmi törvény szerint: A turisztikai terület vonzó turisztikai erőforrásokkal rendelkező hely, amely a természeti turisztikai erőforrások előnyével rendelkezik, amelyeket a turisták sokféle igényeinek kielégítésére terveznek, fektetnek be és fejlesztenek. Turizmus, amely gazdasági, társadalmi és környezeti előnyöket hoz, beleértve:

A turisztikai erőforrások természeti tájak, természeti elemek, történelmi-kulturális emlékek, alkotó emberi munka és egyéb emberi értékek, amelyek felhasználhatók az emberek szükségleteinek kielégítésére. A turizmus alapvető elemei a turisztikai területek, turisztikai látványosságok, útvonalak és turisztikai városi területek.

A turisztikai erőforrásokat a természeti tényezőkhez kapcsolódó természeti turizmus erőforrásokra és az emberi és társadalmi tényezőkhez kapcsolódó humán turisztikai erőforrásokra osztják:

A természeti turizmus erőforrásai: összetevőinek természetes összessége, amely helyreállíthatja és fejlesztheti az emberek fizikai erejét, intelligenciáját, munkaképességét és egészségét, és vonzza az emberek kiszolgálását, a turisztikai szolgáltatások keresletét és előállítását. A természeti turizmus erőforrásai közé tartoznak a geológiai tényezők, a domborzat, a geomorfológia, az éghajlat, a hidrológia, az ökoszisztémák és a turisztikai célokra hasznosítható természeti tájak. (NguyenVanDuong, Tài nguyên du lịch nhân văn , 2016)

Bölcsészettudományok turisztikai erőforrások: olyan tárgyak és jelenségek, amelyeket az emberek a létezésük során hoztak létre, és amelyek értéke a turisztikai igények kiszolgálására szolgál. A 'bölcészettudományok turisztikai erőforrások' közé tartoznak a kulturális hagyományok, kulturális elemek, népművészet, történelmi, forradalmi, régészeti, építészeti, emberi alkotómunka alkotásai, emlékei, egyéb tárgyi és immateriális kulturális javak, melyek turisztikai célokra használhatók fel. (NguyenVanDuong, Tài nguyên du lịch nhân văn, 2016)

A turisztikai területté váláshoz két feltételnek kell teljesülnie: Először is, a turisztikai területeken a turisztikai erőforrások bizonyos léptékűek és viszonylag koncentráltak. Másodsor, vannak olyan létesítmények, amelyek kielégítik a turisztikai igényeket, mint például: étkezés, tartózkodás, utazás, városnézés, szórakozás, vásárlás.

A turisztikai látványosságok a következők: Vonzó természeti tájak, valamint növény- és állatvilág; az emberek által épített kreatív alkotások, amelyek lehetnek pl. múzeumok, ősi emlékek, történelmi, művészeti és kulturális helyszínek, vízi turizmus, vadászturizmus,

hegymászó (kaland) turizmus és nyaralóhelyek. Turisztikai desztináció és turisztikai attrakció építéskor a következő szempontokra is figyelni kell:

- Képes a helyi gazdasági, társadalmi és kulturális fejlődés elősegítésére.
- Biztosítani kell a meglévő helyi kulturális értékek, hiedelmek, szokások megőrzését.
- Az ökológiai környezet megőrzése.
- Hosszú távú turizmusfejlesztés biztosítása.

2.6 Az ügyfelek és a turisták elégedettsége

2.6.1 Vevői elégedettség

A vevői elégedettségnek sokféle meghatározása létezik, és elég sok vita folyik erről a meghatározásról. Sok kutató úgy véli, hogy az elégedettség a különbség a vevő elvárásai és a kapott tényleges észlelés között.

Fornell(1995)szerint: " Fogyasztás utáni elégedettség vagy csalódás: a vevő kognitív válasza a fogyasztás előtti elvárások és a termék tényleges fogyasztás utáni észlelése közötti különbség észlelési értékelésére." (Fornell, 1995)

Hoyer és MacInnis (2001) azt sugallja, hogy az elégedettség az elfogadás, a boldogság, a segítőkészség, az izgalom és az öröm érzésével hozható kapcsolatba.

Hansemark és Albinsson(Hansemark & Albinsson, 2004) szerint: " Az ügyfél-elégedettség a vevő általános hozzáállása a szolgáltatóhoz, vagy érzelmi válasz arra a különbségre, amit a vevő várt és amit kapott, valamilyen szükséglet, cél vagy vágy kielégítésével."

Zeithaml és Bitner (2000) szerint: "A vevői elégedettség a vevő azon értékelése, hogy egy termék vagy szolgáltatás megfelelt-e igényeinek és elvárásainak."

Philip Kotler (2001) szerint: "A vásárlói elégedettség az egyén érzési állapota, amely abból adódik, hogy a termékek vagy szolgáltatások fogyasztásából származó eredményeket összehasonlítják az adott személy elvárásaival." Az elégedettség mértéke a kapott eredmények és az elvárások közötti különbségtől függ, ha a tényleges eredmények alacsonyabbak a vártnál, akkor a vevő elégedetlen, ha a tényleges eredmények magasabbak a vártnál, akkor a vevő nagyon elégedett.

A vevő elégedettsége az, amikor az ügyfelek szubjektív értékeléseket vagy ítéleteket alkotnak egy termékről vagy szolgáltatásról való ismereteik alapján. Ez egy pszichológiai érzés, miután az ügyfél igényeit kielégítik. A vásárlói elégedettség a tapasztalatok alapján alakul ki, különösen a vásárlás és a termékek vagy szolgáltatások igénybevétele során felhalmozódott tapasztalatok alapján. A termék megvásárlása és használata után a vásárlók

összehasonlíthatják az aktuális terméket és szolgáltatást, a valóságot és az elvárásokat, amelyekből az elégedettség vagy az elégedetlenség kimutatható.

Így érthető, hogy komfortérzet, esetleg csalódottság keletkezik abból, hogy a vásárló összehasonlítja a termék tényleges előnyeit az elvárásaival. Az, hogy a vásárlók elégedettek-e vagy sem a vásárlás után, attól függ, hogy a vásárlás során hogyan hasonlítják össze a termék tényleges előnyeit elvárásaikkal. A termék fogalma itt nemcsak normál fizikai tárgyként értendő, hanem szolgáltatásként is.

Ez a meghatározás egyértelműen kimondja, hogy az elégedettség a ténylegesen észlelt előnyök és az elvárások összehasonlítása. Ha a tényleges előnyök nem a vártak megfelelőek, az ügyfelek csalódottak lesznek. Ha a tényleges előnyök megfelelnek az elvárásoknak, akkor az ügyfél elégedett lesz. Ha a tényleges hasznok magasabbak, mint az ügyfelek elvárásai, az inkább az elégedettség jelenségét hozza létre, mint a várakozásokat meghaladó elégedettséget. (Tapchitaichinh, 2022)

2.6.2 Turista elégedettség

Lee és munkatársai (2007) szerint Chon (1989) kutatása azt sugallja, hogy a turisztikai elégedettség a turisztikai desztináció elvárt értéke és a turisztikai desztináció észlelt értéke közötti kompatibilitáson alapul, miután összehasonlították a turisztikai desztinációról alkotott képeiket és amit a turisztikai célponton tapasztalnak és éreznek.

Crompton és Love (1995) szerint: "Az elégedettség egy szórakoztató terület összefüggésben a látogató élményének minősége, a szórakoztató vagy turisztikai tevékenységekben való részvétel folyamatának pszichológiai eredménye."

Az elégedettség meghatározására az elvárás-megszüntetési modellt alkalmaztuk. Ez a modell azt feltételezi, hogy a turisták elégedettségét azáltal határozzák meg, hogy összehasonlítják a tényleges szolgáltatási teljesítményről alkotott elképzeléseiket az elvárásaikkal. A várakozások visszautasítási modellje esetében az elégedettség a várakozások csökkenésével nő. Ez azt jelenti, hogy a desztinációval szemben alacsony elvárásokat támasztó turisták számára a rossz minőségű szolgáltatás továbbra is elégedettséget eredményez.

Az elvárás a standard a turisztikai elégedettség vagy elégedetlenség értékeléséhez. Az elvárások teljesülnek, ha a szolgáltatás tényleges teljesítménye a vártak megfelelő, pozitív tagadás, ha a szolgáltatás tényleges teljesítménye meghaladja a várakozásokat, negatív tagadás, ha a szolgáltatás tényleges teljesítménye az elvárások alatt van.

Tam (2000) empirikus kutatásai azt mutatják, hogy az elégedettség észlelt szolgáltatáson keresztül történő mérése jobb eredményeket ad, mint az elégedettség mérése az elvárás

megtagadási modellel. A szolgáltatók számára a turisták szolgáltatásaikkal kapcsolatos megítélésének befolyásolása hatékonyabb lesz, mint a turisták elvárásainak megváltoztatása.

A szórakoztatóiparban Crompton és Love (1995) úgy vélik, hogy az elégedettséget a látogatók által az alapvető szükségleteket kielégítő szórakoztató tevékenységekről és a szórakoztatást befolyásoló motivációkról való észlelés szintjén mérik. Baker és Crompton (2000) fesztivál környezetet használt a minőség és az elégedettség kapcsolatának vizsgálatára. Az eredmények azt mutatják, hogy a minőség jelentős hatással van a turisták elégedettségére. Minél jobb a minőség, annál nagyobb az elégedettség. A tanulmány azt sugallja, hogy a visszatérő turisták vonzásának képessége és a vállalati bevételek növekedni fognak, ha a turisztikai szolgáltatók a szolgáltatás minőségének értékelésére és javítására összpontosítanak a látogatók elégedettségének növelése érdekében.

2.7 A belföldi turisták fogalma és jellemzői

2.7.1 A belföldi turisták

"A turisták azok az emberek, akik utaznak vagy kombinálják az utazást, kivéve, ha iskolába járnak vagy dolgoznak, hogy a célállomáson bevételhez jussanak. Ennek megfelelően a turisták közé tartoznak a belföldi turisták, a Vietnamba utazó nemzetközi turisták és a külföldre utazó vietnami turisták." (Kaul, 2018)

"A belföldi turisták vietnami állampolgárok és Vietnamban lakó külföldiek, akik Vietnam területén utaznak."

Így értendő: a belföldi turisták azok a személyek, akik szokásos lakókönyezetükből kilépnek az ország másik pontjára, 12 hónapnál rövidebb időszakra, és az utazás fő célja a látogatás, városnézés, kikapcsolódás, szórakozás vagy egyéb célok, kivéve a bevételt és a megélhetést célzó tevékenységek végzése a célországban.

2.7.2 A belföldi turisták jellemzői

A nemzetközi turistáktól eltérően a belföldi turisták megértik az általuk látogatott hely nyelvét, szokásait, törvényeit, éghajlatát és földrajzát, valamint a felkeresett hely kulturális környezetét. A belföldi turistáknak legalább két jellemzőjük van:

Mivel az általuk látogatott hely a saját országukon belül van, az országon belül, ahol élnek, a belföldi turisták természetesen nagyobb érdeklődést tanúsítanak a termékek és szolgáltatások minőségéről, mert nem érzik magukat idegenek.

Mivel hosszú ideje tartózkodnak egy országban, a belföldi turistákat jobban érdeklik úti céljuk nyelve, törvényei, szokásai, domborzata stb., valamint jobban megértik a kulturális kontextust. A belföldi turisták jellemzői: nem érzik magukat idegennek a nyelvben, éghajlatban, földrajzban, idegenvezetőkben stb., valamint igényesebbek a szolgáltatás minőségével szemben a terület adottságainak ismeretében.

A belföldi turisták első jellemzői:

A belföldi turisták a desztináció és a turisztikai tevékenységek sokrétűbb, részletesebb feltárására törekszenek utazásuk során, vagyis minél szélesebb a termékek és szolgáltatások köre, annál jobb.

Második jellemző: A belföldi turisták látogatási célpontjai közelebb vannak, mint a nemzetközi turistáké, mert otthonuk közelebb van.

A belföldi turisták gyakran felkeresnek egy desztinációt több alkalommal is.

Harmadik jellemző: Az úti cél közelebb van és a közúti közlekedés gyakrabban igénybe vehető, így a belföldi turisták számára alacsonyabb az utazás költsége.

A negyedik, utolsó, de nem utolsósorban fontos jellemző, hogy sokáig maradnak.

A belföldi turisták a nemzetközi turistákhoz képest nem aggódnak az útlevel érvényessége, a költségek és sok egyéb probléma miatt. (TSoM, 2017)

2.8 Modellek a turisztikai elégedettség mérésére

2.8.1 SERVQUAL modell, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)

Ez egy olyan modell, amely arra az elméletre épül, hogy a szolgáltatás minőségét a vevők által elvárt szolgáltatásminőség és az ügyfelek által kapott tényleges szolgáltatásminőség közötti különbség alapján értékelik. A SERVQUAL a szolgáltatás minőségének két fő szempontját veszi figyelembe: a szolgáltatás eredményét és a szolgáltatásnyújtást, 22 skálán, öt kritériumon keresztül kutatva: bízhatóság, szolgáltatási kapacitás, kézzelfogható eszközök, válaszkészség és szimpátia. (Parasuraman et al, 1988)

2. Ábra: SERVQUAL modell, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)
 (Forrás: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L 1985)



2.8.2 Pizam et al kutatási modellje (1978)

3. Ábra: Pizam et al kutatási modellje (1978)
 (Forrás: Tahir Albayrakl, Meltem Caber and Safak Aksoy. Relationship of the Tangible and Intangible of Tourism Products with Overall Customer Satisfaction)



Az egyik első tanulmány, amelyet a turisztikai ágazat befolyásoló tényezőinek azonosítására fejlesztettek ki, Pizam és munkatársai felmérése volt a Cape Code-ban, Massachusetts-ben. A kutatás eredményei 7 olyan tényezőt azonosítottak, amelyek befolyásolják a turisztikai elégedettséget, amelyek a következők: (1) Strand lehetőségek, (2) Költség, (3) Vendégszeretet, (4) Környezet, (5) Az étkezési és ivási lehetőségek kiterjedtsége, (6) Szálláslehetőségek, (7) A kereskedelmi forgalomba hozatal mértéke. (al, 1978)

2.8.3 Javasolt kutatási modell

A vizsgált desztináció, a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park skálájának és jellemzőinek megfelelő attribútumokat alkalmazva a tanulmány 6 fontosabb tényezőt azonosított, amelyeket a felmérés kérdőívében kell szerepeltetni: (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend.

4. Ábra: Javasolt kutatási modell

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



A 2. fejezet áttekintése

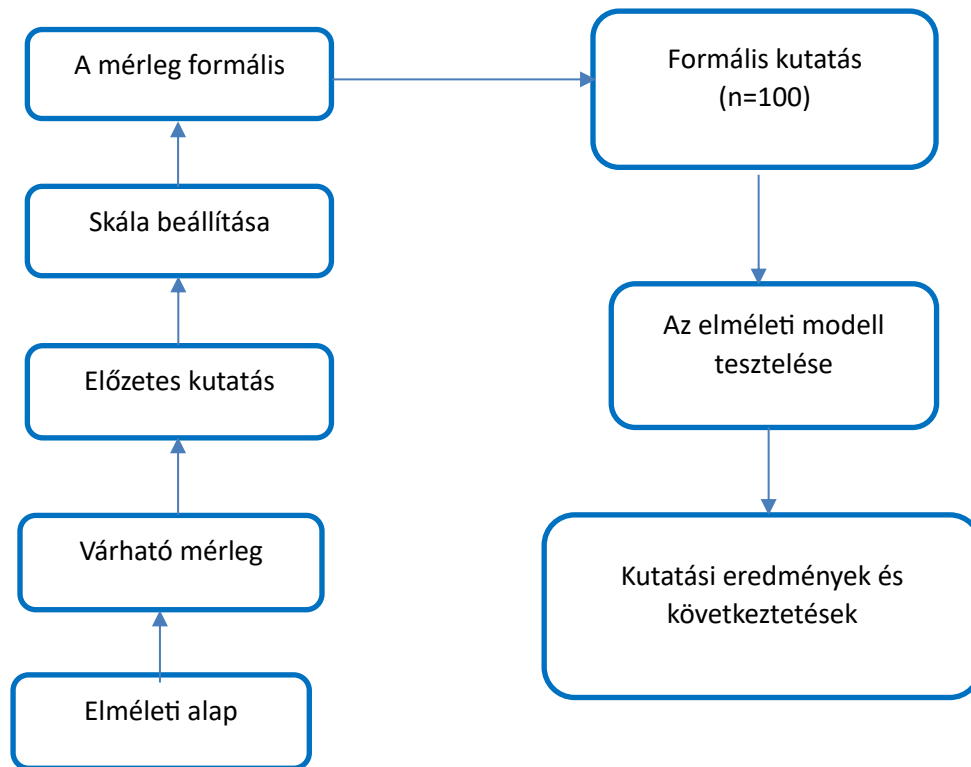
Ebben a fejezetben bemutattam a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület kialakulásának történetét és jelenlegi állapotát és a Nemzeti Park turisztikai látványosságait. Néhány alapvető elméletet a turizmusról, amelyeket a kutatásban alkalmaznak, néhány kutatási modell bemutatása, elmagyarázva a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai területének alapvető jellemzőit. Ennek alapján modellt javasolnak a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettségét befolyásoló tényezők kutatására. A javasolt modell 6 elemet tartalmaz: (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend.

III. Alkalmazott módszerek

3.1 Kutatási folyamat

5. Kép: Kutatási folyamat

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)



3.1.1. Előzetes kutatás

A tanulmány célja a kialakított mérési skálák kiigazítása és kiegészítése a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park turizmusához. A kvalitatív felmérés alapján a kapott eredmények az alapját képezik a kutatási modellben megfigyelt változóknak a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park turizmusának jellemzéséhez és ezek igazításának és kiegészítésének. Az első mérési skála kvalitatív kutatás után tölti ki a kérdőívet. A tanulmány kísérleti interjúkat készített a felmérés kiigazítására, hogy a válaszadók megértsék, és az egész felmérés összhangban legyen a kutatási célkitűzésekkel. Ezt a végleges felülvizsgált felmérést 101 mintát tartalmazó hivatalos kutatáshoz használtam fel kvantitatív módszerekkel.

3.1.2 Formális kutatás

A skála beállítását és az előzetes kutatási eredményekből származó további komponensek hozzáadását követően kvantitatív módszerekkel végeztem a hivatalos kutatást. A kvantitatív kutatási szakaszban 101 turistától, akik a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba utaztak, online interjúk segítségével gyűjtöttem adatokat egy kérdőív segítségével.

Egy 5 fokozatú Likert-skála 1-től (a teljes elégedetlenség szintje) 5-ig (a teljes elégedettség szintje) jelenti a látogató által kitöltött kérdőívben a válaszok kódolását.

3.1.3 Mérési skálák és felmérési kérdések kidolgozása

A skála a kutatási jellemzők különböző megnyilvánulásainak kódolására szolgáló eszköz. Ebben a tanulmányban 2 skálát különböztetünk meg, amelyek a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkkal való turisztikai elégedettséget befolyásoló tényezők skálája, valamint a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkkal való turista elégedettség skálája.

A kérdőív, más néven közvélemény-kutatás egy adatgyűjtési eszköz, a kérdezőbiztosokkal és az interjúalanyokkal való kommunikáció mindennemű interjúmódszerrel, például: személyes kapcsolatfelvétellel vagy telefonon, e-mailen, Messengeren. A kérdőív egy készletet tartalmaz kérdések (megfigyelt változók) és válaszok formájában egy bizonyos logika szerint elrendezve.

3.1.3.1 A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét befolyásoló tényezők skálája és a kérdések felépítése

A skála szakirodalmi kutatásra és elméleti alapokra épül. Azonban minden turisztikai célpontnak megvannak a maga sajátosságai. Kvalitatív kutatást végez annak érdekében, hogy kiigazítsa és kiegészítse a skála számos megfigyelt változóját, amelyek befolyásolják a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét. Pontosabban az alábbi táblázatban:

1.Táblázat: A Phong Nha - Ke Bang-ba érkező turisták elégedettségét mérő tényezők
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

Tényezők	Megfigyelt változók
Táj és környezet	(T1) Az éghajlat és az időjárás kellemes
	(T2) Friss természeti környezet
	(T3) Környezetvédelmi nevelési és tájvédelmi munka
	(T4) Tiszta utazási célpontok
	(T5) Környezeti higiénia a turisztikai célpontokon
Az infrastruktúra	(I1) A közlekedési lehetőségek nagyon komplettek
	(I2) Széles utak
	(I3) A turisztikai területen tágas és kényelmes parkoló található
	(I4) A turisztikai területen számos mesterséges létesítmény található, amelyek kiemelik a természet szépségét
Logisztika	(L1) A turisztikai területen jellegzetes helyi ételeket szolgálnak fel
	(L2) A turisztikai területen található étterem légkondicionált
	(L3) Az étterem rendszeresen működik a turisták kiszolgálására
	(L4) A turisztikai területen lévő vendégek szállítására alkalmas járművek mindig rendelkezésre állnak
Ár	(A1) Kedvező árak a városnéző szolgáltatásokért
	(A2) Az árak a turisztikai területen nem túl drágák a többi turisztikai területhez képest
	(A3) Az étkezési szolgáltatások árai megfizethetőek
	(A4) A turisztikai területeken található üzletekben az ajándéktárgyak árai elfogadhatóak
Személyzet	(S1) Professzionális hozzáállás munkavégzés közben
	(S2) Lelkesség és figyelmes kiszolgálás
	(S3) A személyzet stílusa jó benyomást kelt
	(S4) Barátságos és őszinte hozzáállás
	(S5) A személyzet mindig készen áll a kiszolgálásra
Biztonság és rend	(B1) Városnéző járművek biztonsága
	(B2) A vízi járművek teljesen felszereltek mentőmellényekkel
	(B3) A vízi járművekhez használt dokkoló tágas és biztonságos
	(B4) A turisták biztonságban érzik magukat utazás közben

3.1.3.2 Értékelési skála

Egy 5 fokozatú Likert-skála méri, hogy a látogatók mennyire értenek egyet a kérdőívben szereplő állításokkal:

1= Nagyon elégedetlen

2= Elégedetlen

3= Átlagos

4= Elégedett

5= Nagyon elégedett

3.2 Mintavételi és adatelemzési módszerek

3.2.1 Mintavételi módszer

Kenneth 5:1 szabványos képlete (1998) szerint, ami azt jelenti, hogy a jó adatelemzés (EFA) biztosításához legalább 6 megfigyelésre van szükség egy mért változóhoz és a megfigyelések száma nem lehet kevesebb 200-nál. A kérdőív összesen 26 megfigyelt változót tartalmaz (Likert-skálát használó kérdések), így a minimális minta $26 \times 5 = 130$ lehetséges válasz lesz. A kérdőív és a mérési skála online felmérésként készült a Google űrlapok alkalmazásán keresztül. Minden összegyűjtött adatot a Google Forms alkalmazás, és különösen az SPSS 20.0 for Windows szoftver – az adatfeldolgozást és -elemzést támogató eszköz – segítségével dolgoztam fel. A turisztikai elégedettség eredményeinek elemzése előtt skála megbízhatósági elemzést végeztem Cronbach Alpha megbízhatósági együtthatójával és EFA feltáró faktoranalízissel, hogy biztosítsam a skála és a mérési változók kellő megbízhatóságát megbízhatóság, értékelés és a skála érvényességének ellenőrzése.

Lineáris korrelációs-regressziós elemzést végeztem a turisták elégedettségével kapcsolatos kutatási hipotézisek elfogadásához vagy elutasításához. (*Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example - Statistics By Jim*, n.d.)

3.2.2 Adatelemzés

Leíró statisztika: A kutatási minta jellemzőit írja le előre meghatározott megkülönböztető jellemzők szerint.

A skála tesztelése: 6 független, 26 megfigyelt változót tartalmazó skála alkalmazása, így a skála és a megfigyelt változók megbízhatóságának biztosítása érdekében a skála megbízhatóság-értékelési módszerét alkalmaztam Cronbach-alfa együtthatóval. Ami a skála megbízhatóságát illeti, a Cronbach-alfa értéke 0,7-től közel 0,8-ig azt jelenti, hogy a mérési skála használható, és a Cronbach-alfa 0,8-tól közel 1-ig azt jelenti, hogy a mérési skála jó. A mérési változók esetében a megbízhatóság akkor garantált, ha a változó-összes korrekciós együttható $\geq 0,3$.

Feltáró faktorelemzés EFA: A feltáró faktoranalízis (EFA) célja változók csökkentése vagy összegzése, a skála érvényességének értékelése és tesztelése, egyúttal a skála megbízhatóságának (Sig) figyelembevétele. Különösen a feltáró faktoranalízis eredményei segítenek új faktorcsoportok felkutatásában és az elmélet áttekintése után felállított hipotézisek helyesbítésében. A KMO értékének el kell érnie a 0.5 vagy magasabb értéket ($0.5 \leq KMO \leq 1$), ami elegendő feltétele a faktoranalízis megfelelőségének. Ha ez az érték kisebb, mint 0,5, akkor a faktoranalízis valószínűleg nem megfelelő a kutatási adatsorhoz. Ha a Barlett-teszt értéke $Sig. > 0.05$, akkor a faktoranalízist nem szabad alkalmazni. A kinyert teljes variancia értéke (a szükséges $\geq 50\%$). Az érték Eigenvalues (amely az egyes tényezők által megmagyarázott változás részét jelenti) > 1 .

Elégedettségértékelési kritériumok: a turisták elégedettségének értékelése a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park desztináció tényezőivel átlagos és szórás értékelési módszerrel. Az 5 fokozatú Likert-skálán a skála egyes átlagértékeinek jelentése 1,00-1,80 (nagyon elégedetlen), 1,81-2,60 (elégedetlen); 2,61-3,40 (átlagos); 3,41-4,20 (elégedett); 4,21-5,00 (nagyon elégedett).

Korreláció és lineáris regresszió: A Pearson korrelációs mátrix futtatása a függő változó és a független változók közötti szoros lineáris korreláció ellenőrzésére és a multikollinearitás problémájának korai azonosítására (amikor a független változók is egymással erősen korrelálnak). Lineáris regresszió módszerrel igazolom, hogy a modellben szereplő tényezők közül hány tényező befolyásolja valóban a turisták elégedettségét a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park desztinációban.

A 3. fejezet áttekintése

A téma kutatása két szakaszon keresztül zajlik: kvalitatív kutatás és kvantitatív kutatás. A kvalitatív kutatási szakaszban a cél egy teljes kérdőív felépítése és meghatározása elméleti alapokon és szakértői véleményeken keresztül a megfogalmazások helyesbítésére, az ismétlődő változók kiküszöbölésére és a megkérdezett látogatók egyértelmű kérdések megértésére, ennek eredményeként egy 26 kritériumot tartalmazó felmérés készült. A kvantitatív kutatási szakaszban a tanulmány 101 turistával végzett felmérést, akik korábban és jelenleg is utaznak a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba. Kényelmes mintavételi módszer, SPSS szoftverrel, mint mérőeszközzel a megbízhatóság, a skálaérték és a regressziós modell meghatározására.

IV. Eredmények és értékelésük

4.1 Kvalitatív kutatás

A kutatás ezen részében 16 emberrel készítettem interjút.

A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba utazó turistákkal készített interjú időszakában a kapott válaszok nagyon megbízhatóak és nagyon részletesek voltak.

7 fő elégedett volt a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park desztinációjával, és a desztináció elégedettségére leginkább a turisztikai erőforrások (táj, éghajlat) és a helyi közösség attitűdjei voltak hatással. 9 fő szándékozik visszatérni a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba, köztük olyanok is, akik nem elégedettek, de mégis vissza szeretnének térni, mert szeretnék a desztináció változását a jövőben látni pozitív irányba, és ebben bíznak is.

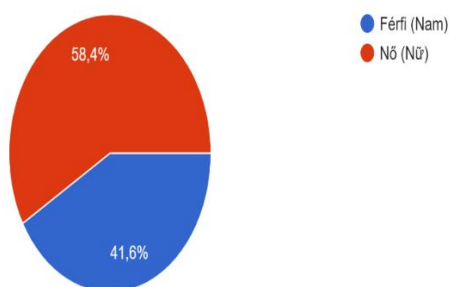
4.2 Kvantitatív kutatás

A közösségi oldalakon a Google Forms segítségével végzett felmérések egy bizonyos időtartam után 200 felmérést gyűjtöttek össze. A hiányzó adatot tartalmazó űrlapok kiszűrése után az ellenőrzésbe bevont érvényes űrlapok száma 101.

Összesen 5 egyszerű és egy 26 változós elégedettségi kérdést tettem fel.

5. Ábra: A nemek szerinti eloszlás (Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

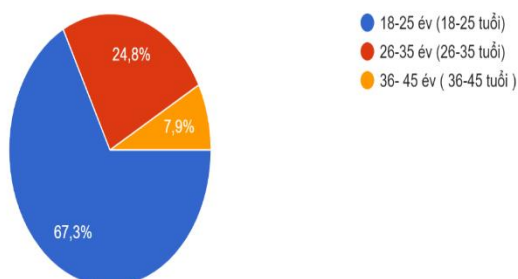
1. Az Ön neme: (Anh/chị vui lòng cho biết giới tính?)
101 câu trả lời



Konkrétan a nemek arányában nincs nagy különbség: az összesen 101 érvényes szavazólapból 59 nő turista van, ami 58,4%-ot tesz ki, a maradék 42 pedig férfi turista, ami 41,6%-nak felel meg. Ez azt bizonyítja, hogy a nők egyre inkább részt vesznek az utazásban.

6. Ábra: Az életkor szerinti statisztikai
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

2. Az Ön életkora: (Anh /chị vui lòng cho biết độ tuổi ?)
101 câu trả lời

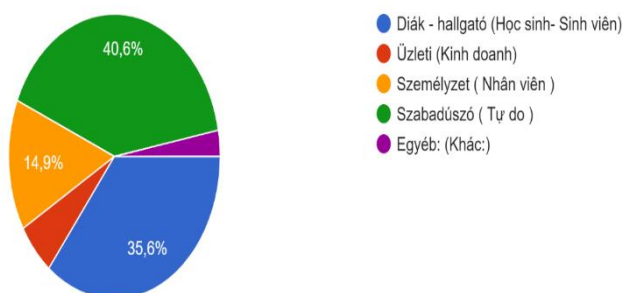


Életkor tekintetében a 18-25 éves korosztályba tartozók aránya a legmagasabb, 67,3. Ez az a korosztály, amely a legtöbbet utazik turisták körében, egészségesek és sok elhivatottságuk van az új utazásokra. Következnek a 26-35 évesek 24,8%-os aránnyal, 36-45 évesek képviseltetik magukat a legalacsonyabb, 7,9%-os arányban.

Megjegyezném, hogy a felmérés eredménye torzul a fiatalabb korosztály javára, mert leginkább az internet használatában jártas korosztály tölti ki a kérdőívet.

7. Ábra: A foglalkozása statisztikai
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

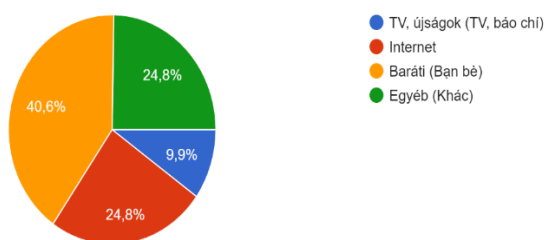
3. Mi a jelenlegi foglalkozása? (Anh /chị vui lòng cho biết nghề nghiệp hiện tại?)
101 câu trả lời



A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba utazó turisták sokféle foglalkozást folytatnak: a szabadúszó munkavállalók aránya 40,6%; a tanulók és hallgatóé 35,6%; az alkalmazottak aránya 14,9%, az üzlet 5,9%.

8. Ábra: Az ügyfelek által a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park ismertségi forrásának statisztikái
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

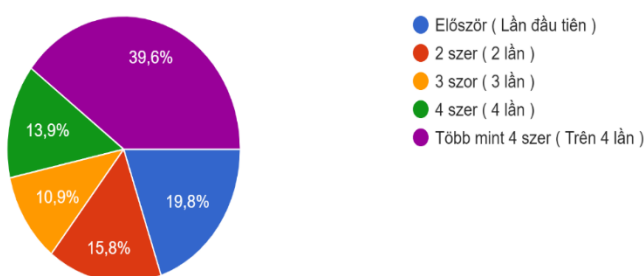
4. Honnan ismeri a Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai területet, Quang Binh tartományt? (Anh/ Chị biết đến khu du lịch sinh thái Phong Nha-Kẻ Bàng , tỉnh Quảng Bình qua phương tiện nào ?)
101 câu trả lời



A turisták a Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai területére elsősorban barátokon keresztül érkeznek, 40,6% arányban, az internet általi ismertség 24,8%-ot tesz ki; a tévén és az újságokon keresztüli 9,9%-ot tett ki.

9. Ábra: A Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület látogatásainak számáról szóló statisztika
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

5. Hányszor volt már Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai területen? (Anh/ Chị đã đến khu du lịch sinh thái Phong Nha - Kẻ Bàng bao nhiêu lần ?)
101 câu trả lời



Phong Nha – Ke Bang ökoturisztikai területe sok visszatérő turistát vonz. Különösen figyelemre méltó a több mint 4-szer visszatérők aránya (39,6%). Első látogatók aránya 19,8%-ot tett ki.

4.3 Vizsgálat a Cronbach-alfa megbízhatósági együttható segítségével

A Cronbach-alfa együtthatót a nem megfelelő változók kiküszöbölésére és a korlátozására használják a kutatási folyamat során. A 0,3-nál kisebb (item-total correlation) rendelkező változók kimaradnak. Olyan tényezők használhatók, amelyek Cronbach-alfa együtthatója 0,6 vagy magasabb.

A tanulmányban a turisták elégedettségét befolyásoló 26 változót teszteltem a Cronbach-alfa együttható segítségével.

A számításba a 'T' 'I' 'L' 'A' 'S' 'B' változó csoportokat vittem be, mivel ezek képviselnek kvantitatív értékeket.

A skálakomponensek Cronbach-féle alfa-együttható elemzésének eredményeit az alábbi táblázat mutatja be:

2. Táblázat: A Phong Nha Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét mérő tényezőket mérő skálakomponensek Cronbach-alfa megbízhatósági együtthatói

(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Kód	Megfigyelt változók	Változó-teljes összefüggés	Cronbach – alfa ha változótípus
Táj és környezet skála (T)		Alpha=0,706	
T1	Az éghajlat és az időjárás kellemes	0,291	0,725
T2	Friss természeti környezet	0,445	0,672
T3	Környezetvédelmi nevelési és tájvédelmi munka	0,443	0,675
T4	Tiszta utazási célpontok	0,617	0,591
T5	Környezeti higiénia a turisztikai célpontokon	0,577	0,608
Az infrastruktúra skála (I)		Alpha = 0,748	
I1	A közlekedési lehetőségek nagyon komplettek	0,548	0,688
I2	Széles utak	0,593	0,661
I3	A turisztikai területen tágas és kényelmes parkoló található	0,595	0,659

I4	A turisztikai területen számos mesterséges létesítmény található, amelyek kiemelik a természet szépségét	0,446	0,748
Logisztika skála (L)		Alpha=0,761	
L1	A turisztikai területen jellegzetes helyi ételeket szolgálnak fel	0,466	0,751
L2	A turisztikai területen található étterem hűvös rendelkezik	0,623	0,666
L3	Az étterem rendszeresen működik a turisták kiszolgálására	0,626	0,674
L4	A turisztikai területen lévő vendégek szállítására alkalmas járművek mindig rendelkezésre állnak	0,536	0,718
Ára skála (A)		Alpha = 0,852	
A1	Kedvező árak a városnéző szolgáltatásokért	0,660	0,825
A2	Az árak a turisztikai területen nem túl drágák a többi turisztikai területhez képest	0,761	0,786
A3	Az étkezési szolgáltatások árai megfizethetőek	0,799	0,770
A4	A turisztikai területeken található üzletekben az ajándéktárgyak árai elfogadhatóak	0,593	0,868
Személyzet skála (S)		Alpha =0,815	
S1	Professzionális hozzáállás munkavégzés közben	0,564	0,794
S2	Lelkesség és figyelmes kiszolgálás	0,598	0,781
S3	A személyzet stílusa jó benyomást kelt	0,629	0,774

S4	Barátságos és őszinte hozzáállás	0,644	0,770
S5	A személyzet mindig készen áll a kiszolgálásra	0,607	0,779
Biztonság és rend skála (B)		Alpha =0,810	
B1	Városnéző járművek biztonsága	0,574	0,785
B2	A vízi járművek teljesen felszereltek mentőmellényekkel	0,639	0,757
B3	A vízi járművekhez használt dokkoló tágas és biztonságos	0,646	0,756
B4	A turisták biztonságban érzik magukat utazás közben	0,654	0,747

A 2. táblázatból látható Cronbach-féle Alpha elemzés eredményei azt mutatják, hogy a “Táj és környezeti” tényezők között van egy változó, amely nem felel meg a követelményeknek, a T1 változó, amelynek változó-összes korrelációs együtthatója $0,291 < 0,3$. Ezért a T1 változót kiküszöböljük, mielőtt az EFA elemzésbe kerülne. A többi változó mind megfelel a követelményeknek, mert a változó-összes korrelációs együttható nagyobb, mint 0,3, és a faktorok Cronbach-alfa együtthatója nagyobb mint 0,6, tehát ezeket a változókat használjuk a következő elemzési lépéshez. A tanulmány a T1 változó kiiktatása után is folytatja a Táj és környezeti tényezők megbízhatóságának tesztelését.

4.4 Feltáró faktorelemzés (EFA)

A feltáró faktoranalízis (EFA) egy statisztikai elemzési módszer, amellyel számos, megfigyelt változó halmazát redukálják egy kisebb változóhalmazra (úgynevezett faktorokra), hogy azok kevesebben legyenek, de még mindig tartalmazzák a változók információtartalmának nagy részét.

Az EFA faktoranalízis során a vizsgálat fokozatosan kiküszöböli azokat a változókat, amelyek faktorterhelése $< 0,5$. A Factor Loading egy olyan mutató, amely biztosítja az EFA gyakorlati jelentőségét. A faktorterhelés $> 0,3$ a minimális szignifikanciaszintnek, a faktorterhelés $> 0,4$ fontosnak, a faktorterhelés $> 0,5$ gyakorlati jelentőségűnek tekinthető. A Hair & Ctg szerint, ha a standard faktorterhelés $> 0,3$, a minta mérete legalább 350

legyen. Ha a minta mérete körülbelül 100, a faktorterhelés $> 0,5$. Ha a minta mérete körülbelül 50, akkor a faktorterhelés $> 0,75$. Mivel a projekt mintamérete 101, a 0,5-nél nagyobb faktorterhelést választottam. A skála akkor fogadható el, ha az együttható $0,5 \leq KMO \leq 1$, eigenvalues > 1 és a teljes kivont variancia $\geq 50\%$

A KMO egy indikátor a feltáró faktoranalízis alkalmasságának mérlegelésére, ha $0,5 \leq KMO \leq 1$, akkor a faktoranalízis megfelelő.

Tesztelje a Cronbach-alfát az újonnan kapott eredményekből. Ha a teszt változók eltávolítását is tartalmazza, folytassa a fenti lépésekkel, amíg a modell megfelelővé válik.

4.5 Skála a turisták elégedettségét befolyásoló tényezők mérésére

A Cronbach-alfa megbízhatósági együtthatóval végzett tesztelés után. A turisztikai elégedettséget befolyásoló tényezők skáláját 25 megfigyelt változóval értékeljük (a T1 változó típusa miatt), és a megfigyelt változók konvergencia szintjét az elemzési módszerrel tovább értékeljük EFA feltáró faktoranalízis.

Az alábbi táblázatban látható számokat faktorterhelési együtthatóknak, más néven súlyoknak nevezzük, minél nagyobb ez az együttható, annál szorosabb a kapcsolat a tényező és a változó között. Az elforgatott faktor mátrix táblázat eredményei alapján a faktorok szakasz oszlopai a kinyert faktorok és ahány oszlop van, annyi új faktor alakul ki a régi faktorokból.

Az első EFA faktoranalízis eredményei azt mutatják, hogy Eigenvalues = 1,095 > 1 értéknél a Varimax forgatású faktorkivonási módszer lehetővé teszi 25 megfigyelt változóból és eltérésből 07 faktor kinyerését. % (kielégítő), a kinyert variancia azt mutatja, hogy ez a 07 faktor magyarázza az adatok eltérésének 68,351%-át. Ugyanakkor a skála újbóli tesztelése kielégítő Cronbach-alfa megbízhatósági együtthatóval rendelkezik. Bár az I4 változó faktorterhelési együtthatója nagyobb, mint 0,5, ennek a skálának a megbízhatósága nem tesztelhető újra a Cronbach-alfa használatával, ezért az I4 változót kiiktatjuk, és a tanulmány egy második EFA elemzést végez.

3. Táblázat: A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét befolyásoló tényezők skáláját vizsgáló első EFA-elemzés eredményei
(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftverrel végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Megfigyelt változók	Tényezőterhelési tényező						
	1	2	3	4	5	6	7
A3	0,877						
A2	0,870						
A1	0,818						
A4	0,651						
S2		0,778					
S3		0,754					
S1		0,738					
S4		0,612					
S5		0,574					
B2			0,790				
B4			0,772				
B3			0,705				
B1			0,695				
I1				0,781			
I2				0,753			
I3				0,696			
T4					0,839		
T5					0,794		
T2					0,576		
T3					0,535		
L1						0,749	
L2						0,691	
L3						0,690	
L4						0,526	
I4							0,592
Cronbach's Alpha	0,852	0,815	0,810	0,748	0,725	0,761	
Teljes minta: 222							
A modell KMO együtthatója: 0832							
Sig: 0.000							
Eigenvalues: 1,095							
Kivont variancia: 68,351%							

4. Táblázat: A második EFA-elemzés eredményei (Tovább az I4 változó kiküszöbölésére)
(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

Megfigyelt változók	Tényezőterhelési tényező						
	1	2	3	4	5	6	7
A3	0,878						
A2	0,864						
A1	0,806						
A4	0,716						
B4		0,772					
B2		0,760					
B1		0,712					
B3		0,700					
T4			0,826				
T5			0,785				
T3			0,591				
T2			0,580				
I1				0,786			
I3				0,759			
I2				0,730			
S4					0,772		
S5					0,764		
S2					0,559		
L2						0,742	
L1						0,728	
L3						0,704	
L4							0,814
S1							0,683
S3							

Az I4 további változó kiszűrése után az első EFA faktoranalízis eredményei azt mutatták, hogy a KMO együttható = 0,839 Sig = 0,000 mellett, ami azt bizonyítja, hogy az adatok alkalmasak EFA elemzésre. Az L4 változó faktorterhelési együtthatója azonban nem kielégítő (<0,5), így a tanulmány folytatja a harmadik EFA elemzés elvégzését.

5. Táblázat: A harmadik EFA elemzés eredményei

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

Megfigyelt változók	Tényezőterhelési tényező						
	1	2	3	4	5	6	7
A3	0,88						
A2	0						
A1	0,86						
A4	5						
B4	0,81	0,77					
B2	0	5					
B1	0,71	0,76					
B3	6	0					
T4		0,71	0,83				
T5		5	3				
T3		0,70	0,79				
T2		5	2				
S4			0,59	0,77			
S5			1	7			
S2			0,57	0,76			
I1			8	8	0,77		
I3				0,57	7		
I2				4	0,76		
S1					4	0,82	
S3					0,74	1	
L2					5	0,66	0,75
L1						9	3
L3							0,74
							3
							0,69
							3
Cronbach's	0,85	0,81	0,72	0,78	0,74		0,71
Alpha	2	0	5	2	8		8
Teljes minta: 222							
A modell KMO együttthatója: 0831							
Sig: 0.000							
Eigenvalues: 1,024							
Kivont variancia: 69,953%							

A harmadik EFA faktoranalízis eredményei azt mutatják, hogy $\text{Eigenvalues}=1,024>1$ értéknél a Varimax-rotációval végzett faktorkivonási módszer 23 megfigyelt változóból 6 faktor kinyerését teszi lehetővé, és a kivont variancia 69,953%, $>50\%$ (kielégítő), a kivont variancia azt mutatja, hogy ezek a 6 faktorok magyarázzák az adatok változásának 69,953%-át. Ugyanakkor a skála újbóli tesztelése kielégítő Cronbach-alfa megbízhatósági együtthatóval rendelkezik. Bár az S1 és S3 változók faktorterhelése 0,5-nél nagyobb, ennek a skálának a megbízhatósága nem tesztelhető a Cronbach-alfa segítségével, így az S1 és S3 változók kimaradnak.

Az EFA háromszori elemzésének eredményei azt mutatják, hogy a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettségét befolyásoló tényezők között nincs nagy változás, minden tényező változatlan, kivéve a T1, I4, L4, S1 és S3 változókat, így ezeket megszüntettem, mert nem feleltek meg a követelményeknek.

4.6 A modell beállítása

Az 5. táblázat EFA elemzési eredményei alapján a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettségét befolyásoló tényezők skálája elemzés és tesztelés után 06 tényező változatlan marad, 21 megfigyelt változóval (T1, I4 változótípusok), L4, S1 és S3. Ezért a javasolt modell változatlan marad, a tényezők módosítása nélkül, konkrétan:

➤ **1. Faktor: Táj és környezet**

- Friss természeti környezet
- Környezetvédelmi nevelési és tájvédelmi munka
- Tiszta utazási célpontok
- Környezeti higiénia a turisztikai célpontokon

➤ **2. Faktor: Az infrastruktúra**

- A közlekedési lehetőségek nagyon komplettek
- Széles utak
- A turisztikai területen tágas és kényelmes parkoló található

➤ **3.Faktor: Logisztika**

- A turisztikai területen jellegzetes helyi ételeket szolgálnak fel
- A turisztikai területen található étterem hűvös, udvarias térrel rendelkezik
- Az étterem rendszeresen működik a turisták kiszolgálására

➤ **4.Faktor: Ár**

- Kedvező árak a városnéző szolgáltatásokért
- Az árak a turisztikai területen nem túl drágák a többi turisztikai területhez képest
- Az étkezési szolgáltatások árai megfizethetőek
- A turisztikai területeken található üzletekben az ajándéktárgyak árai elfogadhatóak

➤ **5.Faktor: Személyzet**

- Lelkesség és figyelmes kiszolgálás
- Barátságos és őszinte hozzáállás
- A személyzet mindig készen áll a kiszolgálásra

➤ **6.Faktor: Biztonság védelem**

- Városnéző járművek biztonsága
- A vízi járművek teljesen felszereltek mentőmellényekkel
- A vízi járművekhez használt dokkoló tágas és biztonságos
- A turisták biztonságban érzik magukat utazás közben

4.7 A tényezők hatása a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségére

Az intervallumskála egyes átlagértékeinek jelentése:

Távolságérték= (Maximum-minimum) /n = (5-1) /5=0,8

1.00-1.80: Nagyon elégedetlen

1,81-2,60: Nem elégedett

2,61-3,40: Átlagos

3,41-4,20: Elégedett

4.21-5.00: Nagyon elégedett

Az egyes tényezőkre vonatkozó látogatói értékelések eredményeinek, valamint a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségének rögzítésére, amelyből kideríthető az egyes tényezők korlátai. A tanulmány statisztikát készített a turisták a tényezők minden megfigyelt határa szerint. A megfigyelt értékek átlagértéke 3,27 és 4,21 között mozog, ami azt

mutatja, hogy vannak olyan kritériumok, amelyek alapján a turisták csak közepesen elégedettek a turisztikai területtel, míg bizonyos tényezők teljesülnek.

4.7.1 Táj és turisztikai környezet

Ez az egyik legfontosabb tényező, amely befolyásolja a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettségét. Az urbanizáció növekvő üteme arra készteti a turistákat, hogy minél több látnivalót keressenek. A turizmus még érintetlen, az éghajlat friss utazását, amelyben az ökoturizmus ma az egyik legnépszerűbb turizmusfajta.

A 6. táblázat elemzési eredményei azt mutatják, hogy a turisták által leginkább értékelt változó a Tiszta természeti környezet 4,21-es átlagértékkel, ez az összes többi változóhoz képest is a legmagasabb átlagértékkel rendelkező változó. Általában ezt a tényezőt nagyra értékelik a turisták.

6. Táblázat: Táj és turisztikai környezet

(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Kód	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Táj és környezet skála (T)		3,89	0,489
T2	Friss természeti környezet	4,21	0,526
T3	Környezetvédelmi nevelési és tájvédelmi munka	3,62	0,872
T4	Tiszta utazási célpontok	3,78	0,720
T5	Környezeti higiénia a turisztikai célpontokon	3,78	0,722

4.7.2 Az infrastruktúra

Az infrastruktúra jelentősen hozzájárul a turisták elégedettségéhez. A 7. táblázat eredményei azt mutatják, a Közlekedési eszközök változót értékelik a legmagasabbra a turisták, 3,81-re. Látható, hogy a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park jelenlegi infrastruktúrája elegendő a turisták igényeinek kielégítésére.

7. Táblázat: Az infrastruktúra*(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)*

Kód	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Az infrastruktúra skála (I)		3,68	0.630
I1	A közlekedési lehetőségek nagyon komplettek	3,81	0.769
I2	Széles utak	3,75	0.824
I3	A turisztikai területen tágas és kényelmes parkoló található	3,75	0.834

4.7.3 Logisztika

Ez a tényező ugyanolyan fontos szerepet játszik a turisták elégedettségében. A turisták kiszolgálásához a desztinációnak kulináris jellemzőkkel és helyi specialitásokkal kell rendelkeznie. A 8. táblázat eredményei azt mutatják, hogy minden változó átlag feletti értékekkel rendelkezik, és a turisták nagyra értékelik.

8. Táblázat: Logisztika*(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei)*

Kód	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Logisztika skála (L)		3,75	0.584
L1	A turisztikai területen jellegzetes helyi ételeket szolgálnak fel	3,77	0.730
L2	A turisztikai területen található étterem hűvös rendelkezik	3,72	0.827
L3	Az étterem rendszeresen működik a turisták kiszolgálására	3,75	0.691

4.7.4 Ár

Az ár nagyban befolyásolja a turisták azon képességét, hogy a turisztikai területen szolgáltatásokat vegyenek igénybe, és jelentősen hozzájárul a turisztikai központ bevételeéhez. A 9. táblázat eredményei azt mutatják, hogy a turisztikai területen a városnézés és étkezési szolgáltatások árának változói mindegyike átlag feletti értékű, ami azt mutatja, hogy a turisták nagyra értékelik a turisztikai központ által kínált árakat. Az ajándéktárgyak árát azonban a vásárlók a 3,27-es átlag alatt alacsonyra értékelik.

9. Táblázat: Ár

(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Kód	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Ár skála (A)		3,42	0,676
A1	Kedvező árak a városnéző szolgáltatásokért	3,44	0,769
A2	Az árak a turisztikai területen nem túl drágák a többi turisztikai területhez képest	3,55	0,752
A3	Az étkezési szolgáltatások árai megfizethetőek	3,45	0,758
A4	A turisztikai területeken található üzletekben az ajándéktárgyak árai elfogadhatóak	3,27	0,954

4.7.5 Személyzet

A 10. táblázat eredményei azt mutatják, hogy ennek a faktornak minden olyan változója van, amelyek átlag feletti értékekkel rendelkeznek, amiben a turisták nagyra értékelik a személyzet barátságos hozzáállását és kiszolgálási hajlandóságát.

10. Táblázat: Személyzet*(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)*

Kód	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Személyzet skála (S)		3,84	0,501
S2	Lelkesség és figyelmes kiszolgálás	3,89	0,624
S4	Barátságos és őszinte hozzaállás	4,00	0,594
S5	A személyzet mindig készen áll a kiszolgálásra	4,02	0,631

4.7.6 Biztonság és rend

A biztonság a legfontosabb tényező a boldog utazáshoz, ez az a tényező, amely biztonságban és kényelmesen érzi magát utazás közben. A 11. táblázat eredményei azt mutatják, hogy a változók átlagértéke átlag feletti, és a turisták nagyra értékelik.

11. Táblázat: Biztonság és rend*(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei)*

Kódol	Megfigyelt változók	Közepes	Standard deviáció
Biztonság és rend skála (B)		3,94	0,480
B1	Városnéző járművek biztonsága	3,86	0,573
B2	A vízi járművek teljesen felszereltek mentőmellényekkel	4,01	0,567
B3	A vízi járművekhez használt dokkoló tágas és biztonságos	3,93	0,662
B4	A turisták biztonságban érzik magukat utazás közben	3,98	0,601

4.8 Regressziós modell felépítése

Az EFA feltáró faktoranalízisből származó faktorok kinyerése után a többváltozós regressziós modellben a szükséges feltevések megsértését észlelni, mint például: állandó hibavariancia feltételezése, a maradékok eloszlásának feltételezése, a hibák függetlenségének feltételezése, a független változók közötti korreláció hiányának feltételezése. Ha a feltevések nem sérülnek, többváltozós regressziós modell készül.

A tényezők turisztikai elégedettségre gyakorolt hatásának azonosítására, mérésére és értékelésére többváltozós regressziós módszert alkalmazunk a fenti EFA feltáró faktoranalízisből kivont 6 faktorból, köztük: (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend és a függő változó turisztikai elégedettség vendég.

Regressziós modell:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \dots + \beta_i * X_i$$

Amiben:

Y: a függő változó (a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettsége)

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$: független tényezők, amelyek befolyásolják a turisztikai elégedettséget (X_1 Táj és környezet, X_2 Az infrastruktúra, X_3 Logisztika, X_4 Ár, X_5 Személyzet, X_6 Biztonság és rend)

β_0 : Regressziós állandó

β_i ($i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$): Regressziós súlyok

12. Táblázat: Együttható a modell alkalmasságának értékelésére

(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Modell	R	R ²	R ² kalibrálva	A becslés standard hibája	Durbin- Watson
1	0,659 ^a	0,435	0,419	0,4195	1,704

A 12. táblázat eredményei azt mutatják, hogy $R^2=0,435 >$ kalibrálva $R^2=0,4$ azt bizonyítja, hogy a T, I, L, A, S, B független változókat tartalmazó regressziós modell a függő változásának

41,9%-át magyarázza. változó a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elégedettsége.

A Durbin-Watson=1,704 statisztikai mennyiség kielégíti az $1 < D = 1,704 < 3$ feltételt, és arra a következtetésre jut, hogy a modellnek nincs korrelációja a reziduumok között. Ez azt jelenti, hogy a nem normál regressziós modell a hibáktól való függetlenséget feltételezi.

Az egyes tényezők varianciainflációs tényezője (VIF) kisebb, mint 10 (maximum 1,677), bizonyítva, hogy a regressziós modell nem sérti a multikollinearitás jelenségét.

13. Táblázat: A regressziós modell statisztikai paraméterei

(Forrás: Saját szerkesztés SPSS szoftveren végzett adatfeldolgozás eredményei, 2024)

Modell	A regressziós együtthatók nincsenek szabványosítva		Szabványosított regressziós együttható	t	Jelentőségi szint p	Multikollinearitás mérése	
	B	Std. Error	Beta			Változó elfogadhatóság	VIF együttható
Állandó	0,116	0,303		0,303	0,702		
Táj és környezet	0,138	0,047	0,170	3,012	0,003	0,821	1,216
Az infrastruktúra	0,160	0,055	0,183	2,931	0,004	0,673	1,487
Logisztika	0,184	0,068	0,164	2,717	0,007	0,724	1,382
Ár	0,011	0,062	0,012	0,185	0,854	0,611	1,636
Személyzet	0,129	0,069	0,118	1,870	0,063	0,665	1,503
Biztonság és rend	0,367	0,077	0,320	4,830	0,000	0,596	1,677

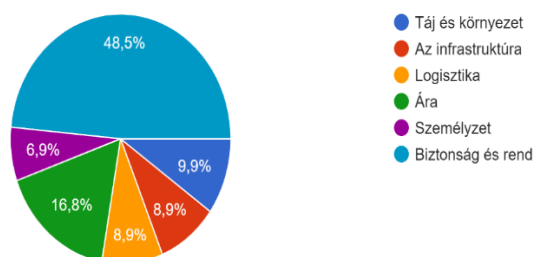
Így ezzel az eredménnyel az (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend hipotézisek mind elfogadottak.

4.9 Eredmények

10. Ábra: A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai területét választó turisták statisztikai úti célként

(Forrás: Saját szerkesztés, 2024)

24. Miért választotta a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai területét úti célként? (Vi sao bạn chọn khu du lịch sinh thái Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng là điểm đến ?)
101 câu trả lời



A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai területét azért választották úti célnak, mert biztonság és rend (48,5%), Ára 16,8%, elfogadható táj és turisztikai környezet 9,9%. Az infrastruktúra és logisztika 8,9%, az Személyzet 6,9%. Az eredmények tehát eltérnek az eredeti kutatási hipotézistől.

Az 4. fejezet áttekintése

Az elemzési eredmények azt mutatják, hogy 06 tényező befolyásolja a turisztikai elégedettséget, köztük: (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend. Néhány további változó, amelyet kihagytam, a T1, I4, S1 és S3 változók voltak. A tesztelés utáni eredmények azt mutatják, hogy ezek a tényezők mind megfelelő értékkel rendelkeznek, és nem sértik a szórást.

V. következtetések és javaslatok

5.1 Biztonsági és rendi tényező

Az átlagértékelemzés eredményei alapján a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkban található biztonság és rend a turisták körében nagyra értékelt, a változók között hasonló értékek vannak, minden érték átlag feletti.

Amikor új úti célba utaznak, a turisták nagy figyelmet fordítanak a biztonságra és a biztonsági feltételekre. Ez elősegíti a kellemes utazást. Amikor a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba utaznak, a látogatók mindig biztonságban érzik magukat, anélkül, hogy félnének a velük kapcsolatos veszélyektől, kockázatoktól vagy eseményektől (élet- és vagyonbiztonság biztosítása). Ezért a biztonsági feltételeket garantálni kell, semmiképpen ne forduljon elő olyan dolog, ami a turisták számára bizonytalanságot, rendetlenséget vagy kényelmetlenséget okoz. A turistákat érintő lehetséges veszélyekre vonatkozó figyelmeztető információkat a turisztikai látványosságoknál teljesen fel kell szerelni. A felmérés eredményei azt mutatják, hogy a turisták többsége elégedettnek érzi magát, és értékeli a Phong Nha - Ke Bang nemzeti park turisztikai területén lévő biztonsági kérdéseket.

A biztonság elvesztése a turizmusban ritkán fordul elő, de a következmények nagyon egyértelműek. Ezért a turisztikai területek biztonság- és védelmi menedzsmentjének célja a bizalom fenntartása, a bizalom helyreállítása és a turisztikai tevékenységek helyreállítása.

5.2 A táji és környezeti tényező

A Táj és turisztikai környezet skála faktorainak átlagértékének elemzése alapján. Ugyanakkor a skálán vannak olyan változók, amelyek az átlagos szint alá kerülnek, az értékelési szint emelésével az adott tényezőcsoport átlagértéke magasabbra emelkedik.

Az ökoturisztikai szolgáltató központnak továbbra is jól kell együttműködnie a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkkal a természeti környezet védelme és fenntartása terén. A Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba érkező turisták elsősorban a természeti táj szépségét szeretnék meglátogatni, mert ez egy vad hely Quang Binh tartományban. Ezért az itteni természeti környezet gondozása és védelme szükséges.

5.3 Az infrastruktúra tényező

Az infrastruktúra jelentősen hozzájárul a turisták elégedettségéhez. A skála faktorainak átlagértékeinek elemzése alapján a turisták minden változót átlag felettinek értékelnek.

Közlekedési eszközök fejlesztése a turisták növekvő igényeinek kielégítésére. A Központban jelenleg van elegendő kínálat, amikor az ünnepek alatti hirtelen megnövekedett turistalétszám nem elégíti ki a keresletet.

5.4 Az árszint-tényező

Az átlagértékelemzés eredményei alapján a szolgáltatási árváltozók azt mutatják, hogy a turisták nagyra értékelik a turisztikai központ által kínált árat. Az ár egy fontos tényező, amelyet a turistáknak figyelembe kell venniük a vásárlás előtt. A turistáknak minden utazás előtt ki kell számítaniuk és meg kell becsülniük az utazás költségeit, és mérlegelniük kell, hogy ez a költség megfelel-e képességeinek. Ez egy olyan kritérium, amely nagy hatással van a turisták elégedettségére. A kutatások azt mutatják, hogy az egyik olyan tényező, amely sok turistát érdekel, az az áruk és szolgáltatások ára. Ennek a tényezőnek az átlagos értékét nagyra értékelik a turisták, ami azt mutatja, hogy a központ által kínált ár megfelelő.

Az ajándéktárgyas standok sok turistát vonzanak. Az ide érkező látogatók többsége egyedi ajándékot szeretne hazavinni emléktárgyként vagy rokonaiknak ajándékként. Ezért az ajándéktárgyak árának meg kell egyeznie a termék értékével, az ajándéktárgyaknak is biztosítaniuk kell a dizájnt, a szemet gyönyörködtetőt és az igazán megfelelőt. Ezért a turisztikai központnak ennek megfelelően kell módosítania az árakat, javítani az ajándéktárgyak minőségén és diverzifikálnia kell az árukat.

5.5 A személyzet tényező

Az átlagérték elemzésének eredményei alapján ennek a faktornak minden olyan változója van, amelyek átlag feletti értéket érnek el, melyben a személyzet barátságos hozzáállása és a turisták kiszolgálási hajlandósága a legmagasabbra értékelhető.

A legtöbb turista nagyra értékeli az idegenvezetők tudását és kommunikációs készségeit. Ez azt mutatja, hogy a személyzet fogékonysága, kommunikációs folyamata és lelkesedése a szolgáltatási folyamat során hatással lesz a látogatók elégedettségére. A turisztikai szolgáltatások minőségének értékelése nagyon nehéz és gyakran érzelmi jellegű, konkrét mércék nélkül. Ezért az ügyfelek gyakran az alkalmazottak szolgáltatási attitűdjére hagyatkoznak a számukra nyújtott szolgáltatás minőségének értékelése során, mivel az

alkalmazottak egyszerre interaktívak és közvetlen szolgáltatók a turisták számára, és nyilvánvalóan, ha a turisták értékelik a személyzet szolgáltatási attitűdjét, akkor a színvonalat az utazási elégedettség magasabb lesz.

5.6 Következtetések

Értékelni kell a turisták elégedettségét befolyásoló tényezőket a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba érkezéskor. A tényleges felmérési adatok és a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park jelenlegi helyszíni műveleteinek elemzése alapján a tanulmány megoldásokat javasol a turisták elégedettségének javítására.

A kezdeti kutatási modell 6 turisztikai elégedettséget befolyásoló tényező csoportot javasolt: (1) Táj és turisztikai környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság védelem. A függő tényező az elégedettség, a 26 megfigyelt változóra. A skála beállítását és az előzetes kutatási eredményekből származó további komponensek hozzáadását követően kvantitatív módszerekkel végeztem a kutatást. A kvantitatív kutatási szakaszban 200 Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkba utazó turistával végzett közvetlen interjúk során gyűjtöttem adatokat kérdőív segítségével, az elemzésben szereplő érvényes válaszok száma 101. A vizsgálat során az EFA és a lineáris regressziós módszerek kombinációját alkalmaztam, így a mintanagyságot azon az elven választottam, hogy minél nagyobb a minta, annál jobb.

A Cronbach-féle Alpha megbízhatósági együttható elemzés és az EFA feltáró faktoranalízis eredményei azt mutatják, hogy a kiindulási kutatási adatok megfelelőek. A faktorkivonás révén a modell 6 faktort tart meg a 6 eredeti tényező csoport alapján. A modellből eltávolítottam az T1, I4, S1 és S3 változókat.

A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park elemzésének és teljesítményének eredményei alapján a tanulmány azonosította és értékelte a turisták elégedettségét befolyásoló tényezőket. Az összes tényező átlagértékét a turisták átlag felettinek értékelik, ami azt bizonyítja, hogy a turisták elégedettek a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba látogatva.

A kutatás hipotézise az volt, hogy a turisták elégedettek a Phong Nha-Ke Bang ökoturisztikai területre érkezéskor az árak és a szálláslehetőségek miatt, a felmérések és kutatások alapján ez megerősítésére került, a turisták valóban elégedettek, amikor a turisztikai területre érkeznek, ez az elégedettség legmarkánsabban a "biztonság és rend" faktor tekintetében mutatkozik meg.

5.7 Javaslatok

A Phong Nha-Ke Bang látogatása során tapasztalt elégedettség és a turisztikai elégedettséget befolyásoló tényezők felmérése alapján néhány alapvető megoldás a következő:

- Fókuszban a Phong Nha-Ke Bang desztináció imázsának kialakítása számos szinkron megoldással, amelyben a szolgáltatási tevékenységek minőségének javítása a legalapvetőbb kérdés.
- Az attrakciók szolgáltatásainak árkezelésének erősítése ártáblázatok megkövetelésével, az árak és a szolgáltatás minőségével való kompatibilitás biztosítása.
- A személyzeti szolgáltatás minőségének javítása az éves személyzeti képzések révén. Rendszeresen ellenőrizni kell a turistahajó-vállalkozások tevékenységét, így biztosítva a turisták biztonságát és nyugalmát.
- A személyszállítási szolgáltatást nyújtó háztartások közötti kapcsolat erősítése a barlanglátogatók szolgáltatási színvonalának javítása érdekében.
- A térség turisztikai üzleti rendszerének átszervezése, feltételek megteremtése a szervezetek és az utazási vállalkozások számára, hogy üzleti tevékenységet folytassanak, és népszerűsítsék a Phong Nha - Ke Bang imázsát az ügyfelek körében.
- Új, vonzó turisztikai termékek kutatása és fejlesztése, a városnéző tevékenységek és a pihenés ötvözése, a régióban található etnikai kisebbségek egyedi fesztiváljainak és szokásainak helyreállítása, a Phong Nha-Ke Bang kapcsolódó parkok és természetes dísznövények kialakítása.

Annak érdekében, hogy a turisztikai terület egyre inkább fejlődjön, turistákat vonzzon, és megerősítse márkáját a turisztikai területen, meghatározza a célpiacot, rendszeresen kutassuk és használjuk ki erősségeinket új, vonzó, egyedi és a turisztikai térség jellegzetes turisztikai termékeinek létrehozására.

Valamint nagyon fontos a hipotézis alátámasztó értékek megtartása, arra kell kidolgozni akcióterveket, hogy a fejlesztéseket sikerüljön úgy kivitelezni, hogy a vizsgált, kimondottan jónak mondható értékek ne erodálódjanak.

VI. Összefoglalás

Az ökoturizmus jelenleg feltétele és lehetősége a nemzeti parkok és természetvédelmi területek számára a jellegzetes természeti, társadalmi értékek megőrzése és fejlesztése. A Közép-Vietnamban elhelyezkedő Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park kedvező feltételekkel rendelkezik az ökoturizmus fejlesztéséhez. Ezért választottam dolgozatom témájának a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park turisztikai fejlesztésével kapcsolatos vizsgálatokat.

A dolgozat első részében bemutatom a területet, egy átfogó képet nyújtva mind földrajzi, történelmi és turisztikai szempontból, amelyből a lexikális ismereteken túl megtudhatjuk, hogy a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park az erősségeken túl miért is rendelkezik erős fejlesztési potenciállal az ökoturizmus szempontjából.

A következő fejezetben a turizmus témakörén belül az ökoturizmust és ezeknek gazdaságtani vetületét mutatom be a vizsgált területre fókuszálva, kiemelve az „elégedettség” témakörét.

A tanulmány egy hipotetikus modellt választott a turisztikai elégedettséget befolyásoló tényezők mérésére értékelésére, amely 6 tényezőt tartalmaz: (1) Táj és környezet, (2) Az infrastruktúra, (3) Logisztika, (4) Ár, (5) Személyzet, (6) Biztonság és rend

A kikérdezéses kutatásom 2 részből állt. Az első, kvalitatív részben 16 látogatóval készítettem interjút.

A második, kvantitatív részben 200 turista által kitöltött online kérdőív 101 érvényesnek tekinthető felmérési eredményeiből kiindulva végeztem elemzéseket.

Az adatokat feldolgoztuk, a skálát Cronbach-féle Alpha megbízhatósági együtthatóval és regressziós analízissel teszteltük.

Ezután a megtisztított adatokon faktoranalízist végeztünk a 26 megfigyelt változóra, és megvizsgáltuk, hogy a kapott faktorok mennyire fedik le kiinduláskor feltételezett tényezőket.

Az adatelemzés eredményei azt mutatják, hogy 6 tényező befolyásolja a turisták elégedettségét. Közülük a turisták elégedettségét leginkább befolyásoló tényező a „Biztonság és rend”. A felmérés során a látogatók észrevételeinek elemzése és szintetizálása révén a tanulmány olyan fejlesztési megoldást javasolt logisztikai, ár, személyzeti, biztonság és rend téren a turisták érkezési elégedettségének növelésére a Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Parkba.

Mellékletek

1. Mellékletek: Felmérés űrlapja

Tisztelt Kitöltő!

Hoang Nu Nhu Uyen vagyok, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Turizmus-Vendéglátás alapszakos hallgatója és készítek A BELFÖLDI TURIZMUS ELÉGEDETTSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE PHONG NHA - KE BANG NEMZETI PARK TURISZTIKAI TERÜLETÉN, QUANG BINH TARTOMÁNY, VIETNAM

A kérdőív kitöltése anonim és körülbelül 7 percet venne igénybe. Ezennel kijelentem, hogy az általam megszerzett információkat csak erre a kutatásra fogják felhasználni és teljesen bizalmasak.

I. Vezetési információk

Kérjük, adja meg az alábbi személyes adatokat:

1: Az Ön neme: 1. ☐ Férfi 2. ☐ Nő

2. Az Ön életkora: 1. ☐ 18-25 év 2. ☐ 26-35 év 3. ☐ 36- 45 év

3. Mi a jelenlegi foglalkozása:

1. ☐ Diák - hallgató 2. ☐ Üzleti 3. ☐ Személyzet 4. ☐ Szabadúszó 5. ☐ Egyéb:

II. Tájékoztatás a Phong Nha - Ke Bang nemzeti park látogatóinak elégedettségi szintjéről

Az alábbiakban a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Parkról szóló nyilatkozatok olvashatók. Kérjük, jelölje meg elégedettségét az alábbi állításokkal a megfelelő négyzetek bejelölésével (X):

- (1) Nagyon elégedetlen
- (2) Elégedetlen
- (3) Átlagos
- (4) Elégedett
- (5) Nagyon elégedett

Turisztikai elégedettség értékelő táblázat:

		Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Átlagos	Elégedett	Nagyon elégedett
Táj és környezet						
T1	Az éghajlat és az időjárás kellemes					
T2	Friss természeti környezet					
T3	Környezetvédelmi nevelési és tájvédelmi munka					
T4	Tiszta utazási célpontok					
T5	Környezeti higiénia a turisztikai célpontokon					
Az infrastruktúra						
I1	A közlekedési lehetőségek nagyon komplettek					
I2	Széles utak					
I3	A turisztikai területen tágas és kényelmes parkoló található					
I4	A turisztikai területen számos mesterséges létesítmény található, amelyek kiemelik a természet szépségét					
Logisztika						
L1	A turisztikai területen jellegzetes helyi ételeket szolgálnak fel					
L2	A turisztikai területen található étterem légkondicionált					
L3	Az étterem rendszeresen működik a turisták kiszolgálására					
L4	A turisztikai területen lévő vendégek szállítására alkalmas járművek mindig rendelkezésre állnak					

Ára						
A1	Kedvező árak a városnéző szolgáltatásokért					
A2	Az árak a turisztikai területen nem túl drágák a többi turisztikai területhez képest					
A3	Az étkezési szolgáltatások árai megfizethetőek					
A4	A turisztikai területeken található üzletekben az ajándéktárgyak árai elfogadhatóak					
Személyzet						
S1	Professzionális hozzáállás munkavégzés közben					
S2	Lelkesség és figyelmes kiszolgálás					
S3	A személyzet stílusa jó benyomást kelt					
S4	Barátságos és őszinte hozzáállás					
S5	A személyzet mindig készen áll a kiszolgálásra					
Biztonság és rend						
B1	Városnéző járművek biztonsága					
B2	A vízi járművek teljesen felszerelt mentőmellényekkel					
B3	A vízi járművekhez használt dokkoló tágas és biztonságos					
B4	A turisták biztonságban érzik magukat utazás közben					

VII. Irodalomjegyzék

al, P. e. (1978). *The research model of Pizam et al (1978)*. Forrás:

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2486246>

Anh. (2019. 06 17). *Du lịch Quảng Bình*. Forrás: <https://quangbinhtourism.vn/diem-du-lich/phong-nha-ke-bang/dia-chat-dia-mao.html>

Ceballos-Lascuráin, H. (1996). *Tourism, Ecotourism, and Protected Areas: The State of Nature-based Tourism Around the World and Guidelines for Its Development*.

Fornell. (1995. 03 01). *satisfaction or disappointment*. Forrás: 1785620

Huong. (2020. 05 12). *6 Loại Hình Du Lịch Hấp Dẫn, Cuốn Hút Tại Quảng Bình*. Forrás:

<https://quangbinhgo.com/6-loai-hinh-du-lich-hap-dan-cuon-hut-tai-quang-binh/>

IRTS. (2022. 03 01). *UN Tourism*. Forrás: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

Kaul, S. G. (2018). *Tourists and Tourism*. Forrás:

https://books.google.hu/books?hl=vi&lr=&id=PQZGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=+tourist+in+tourism&ots=zogZo-GZ4_&sig=Ns22lZDZalkDNJcAC5dwR7tIHnw&redir_esc=y#v=onepage&q=tourist%20in%20tourism&f=false

Luatminhkhue. (2023. 05 15). *Luật Minh Khuê*. Forrás: <https://luatminhkhue.vn/san-pham-du-lich-duoc-hieu-la-gi-tam-quan-trong-cua-san-pham-du-lich.aspx>

Mai, P. T. (2024. 1 11). *Vinpearl*. Forrás: <https://vinpearl.com/vi/tat-tan-tat-kinh-nghiem-kham-pha-suoi-nuoc-mooc-ban-nen-biet>

NguyenThuan. (2023. 05 14). *VnEconomy*. Forrás: <https://vneconomy.vn/phong-nha-ke-bang-don-27-000-luot-khach-du-lich-trong-dip-nghi-le.htm>

NguyenVanDuong. (2016. 06 26). *Website Giáo dục, Tài liệu đề thi, thông tin tổng hợp mới nhất*.

Forrás: <https://luatduonggia.vn/tai-nguyen-du-lich-nhan-van-la-gi-bao-gom-nhung-gi-vai-tro/>

NguyenVanDuong. (2016. 06 26). *Website Giáo dục, Tài liệu đề thi, thông tin tổng hợp mới nhất*.

Forrás: <https://luatduonggia.vn/tai-nguyen-du-lich-nhan-van-la-gi-bao-gom-nhung-gi-vai-tro/>

Oxalis. (2022. 12 21). *Oxalis Adventure*. Forrás: <https://oxalisadventure.com/vi/he-thong-hang-dong-phong-nha-ke-bang/>

Oxalis. (2023. 1 26). *Oxalis Adventure*. Forrás: <https://oxalisadventure.com/vi/cave/hang-en/>

Parasuraman et al, Z. &. (1988). *ResearchGate*. Forrás: https://www.researchgate.net/figure/The-SERVQUAL-model-adopted-from-Parasuraman-et-al-1985_fig2_340351008

Smith, S. (2002. 07 22). *The tourism product*. Forrás:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S016073839490121X>

Tailieuthamkhao. (2023. 03 1). *Tài liệu tham khảo*. Forrás: <https://tailieuthamkhao.com/phat-trien-du-lich-tay-nguyen-den-nam-2020-dap-ung-yeu-cau-hoi-nhap-phat-4-72691>

Tapchitaichinh. (2022. 12 18). *Tạp chí Tài chính*. Forrás: <https://tapchitaichinh.vn/tac-dong-cua-chat-luong-dich-vu-den-su-hai-long-cua-khach-hang-trong-cac-doanh-nghiep-khach-san.html>

THANH. (2022. 04 12). *THANH NIEN*. Forrás:

<https://www.thiennhienviet.org.vn/sourcebook/pdf/Bac%20Trung%20Bo/Phong%20Nha%20-%20ke%20Bang.pdf>

Thuvienphapluat. (2005. 06 14). *Thư Viện Pháp Luật*. Forrás: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-du-lich-2005-44-2005-QH11-2659.aspx>

TIEN, C. (2023. 02 24). *Thư Viện Pháp Luật*. Forrás: <https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/diem-du-lich-can-dap-ung-nhung-dieu-kien-gi-ve-an-ninh-trat-tu-an-toan-xa-hoi-bao-ve-moi-truong-91652-71564.html>

Timviec365.vn. (2021. 08 21). *Timviec365.vn*. Forrás: <https://timviec365.vn/blog/nhu-cau-du-lich-la-gi-new6245.html>

TRINH, T. (2023. 09 26). *MIA.vn*. Forrás: <https://mia.vn/cam-nang-du-lich/vuon-quoc-gia-phong-nha-ke-bang-quang-binh-va-ve-dep-xung-tam-di-san-the-gioi-6020>

- TSoM. (2017. 11 27). *The difference between international and domestic tourism* *The difference between international and domestic tourism*. Forrás: <https://www.torontosom.ca/blog/the-difference-between-international-and-domestic-tourism>
- VAN, D. (2006. 08 17). *Báo Thanh Niên*. Forrás: <https://thanhnien.vn/7-cai-nhat-cua-dong-phong-nha-185166381.htm>
- Yadav, S. (2023. 04 20). *Geographic Book*. Forrás: https://geographicbook.com/concept-of-tourism/#Definitions_of_Tourism

VIII. Mellékletek

Ábrák jegyzéke

1. Ábra: Lakosság	13
2. Ábra: SERVQUAL modell, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	30
3. Ábra: Pizam et al kutatási modellje (1978)	30
4. Ábra: Javasolt kutatási modell	31
5. Ábra: A nemek szerinti eloszlás	39
6. Ábra: Az életkor szerinti statisztikai	40
7. Ábra: A foglalkozása statisztikai	40
8. Ábra: Az ügyfelek által a Phong Nha-Ke Bang Nemzeti Park ismertségi forrásának statisztikai	41
9. Ábra: A Phong Nha - Ke Bang ökoturisztikai terület látogatásainak számáról szóló statisztika	41
10. Ábra: A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park ökoturisztikai területét választó turisták statisztikai úti célként	57

Képek jegyzéke

1. Kép: Földrajzi elhelyezkedés térkép	8
2. Kép: Phong Nha barlang	16
3. Kép: Mooc folyó	17
4. Kép: Hang En	17
5. Kép: Kutatási folyamat	33

Táblázatok jegyzéke

1. Táblázat: A Phong Nha - Ke Bang-ba érkező turisták elégedettségét mérő tényezők	35
2. Táblázat: A Phong Nha Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét mérő tényezőket mérő skálakomponensek Cronbach-alfa megbízhatósági együtthatói	42
3. Táblázat: A Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park látogatóinak elégedettségét befolyásoló tényezők skáláját vizsgáló első EFA-elemzés eredményei	46
4. Táblázat: A második EFA-elemzés eredményei (Tovább az I4 változó kiküszöbölésére) .	47
5. Táblázat: A harmadik EFA elemzés eredményei	48
6. Táblázat: Táj és turisztikai környezet	51
7. Táblázat: Az infrastruktúra	52
8. Táblázat: Logisztika	52
9. Táblázat: Ár	53
10. Táblázat: Személyzet	54
11. Táblázat: Biztonság és rend	54
12. Táblázat: Együttható a modell alkalmasságának értékelésére	55
13. Táblázat: A regressziós modell statisztikai paraméterei	56

NYILATKOZAT

HOANG NU NHU UYEN, Neptun kód: **O3J6NN** konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A szakdolgozatot a záróvizsgán történő védeésre **javaslom**.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot **nem** tartalmaz:

Kelt: 2024. április 20



Dr. Szűcs Csaba
belső konzulens

NYILATKOZAT

A szakdolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: HOANG NU NHU UYEN
A Hallgató Neptun kódja: O3J6NN
A dolgozat címe: **A belföldi turizmus elégedettségének értékelése
Phong Nha - Ke Bang Nemzeti Park turisztikai területén, Quang Binh tartomány,
Vietnam**
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság
A konzulens tanszékének a neve: Fenntartható Turizmus

Kijelentem, hogy az általam benyújtott szakdolgozat 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 állítottam, 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 mindenkori szellemi tulajdonkezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

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

Kelt: Gödöllő, 2024. április 20.



HOANG NU NHU UYEN
Hallgató aláírása