

Trendek és gyakorlatok a szenior, az akadálymentes és az orvosi turizmusban

Turizmus Akadémia rendezvénysorozat

GINOP-1.3.5-15-2015-00001

Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap

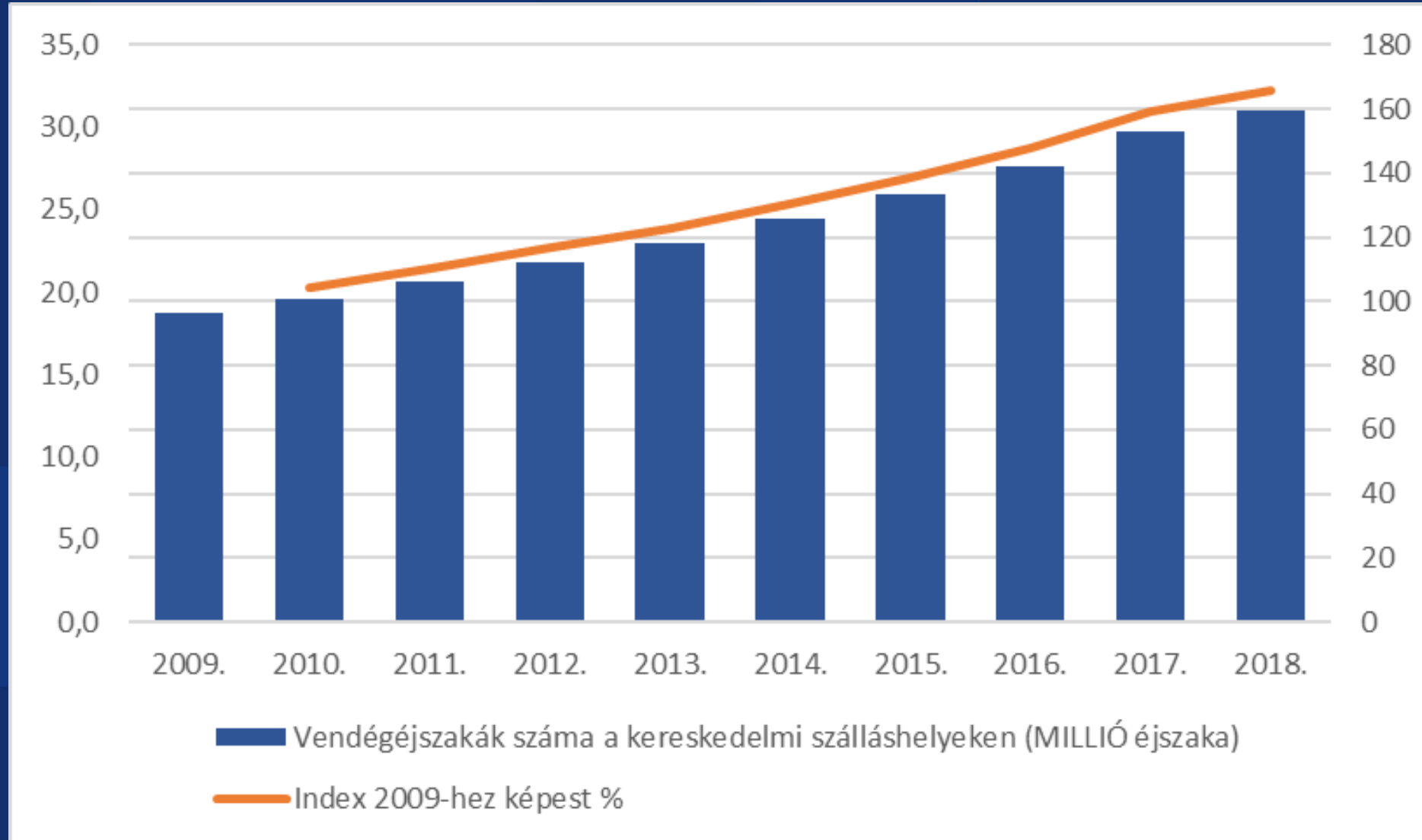


BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalom

- A 2018-as év főbb vendégforgalmi adatai
- Szenior, akadálymentes és orvosi turizmus
 - kutatási eredmények, nemzetközi trendek

Vendégéjszakák száma évente a kereskedelmi szálláshelyeken



Üzleti célú egyéb szálláshelyeken



3,0 millió vendég



Átlagos tartózkodási
idő: 3,2 éj



9,4 millió vendégéj

Kereskedelmi szálláshelyeken



12,5 millió vendég



Átlagos tartózkodási
idő: 2,5 éj



31,0 millió vendégéj



301,8 Mrd szállásdíj-bevétel



511,3 Mrd szálláshelyi árbevétel

Top
küldőpiacok

Vendégéjszakák
száma

Átlagos
tartózkodási
idő (éj)

1. Németország	2,1 millió	3,3
2. Egyesült Királyság	1,0 millió	2,6
3. Csehország	948 ezer	3,0
4. Ausztria	849 ezer	2,6
5. USA	837 ezer	2,3
6. Lengyelország	756 ezer	2,6
7. Olaszország	689 ezer	2,7
8. Oroszország	680 ezer	3,8
9. Románia	610 ezer	2,0
10. Szlovákia	480 ezer	2,3



Top települések

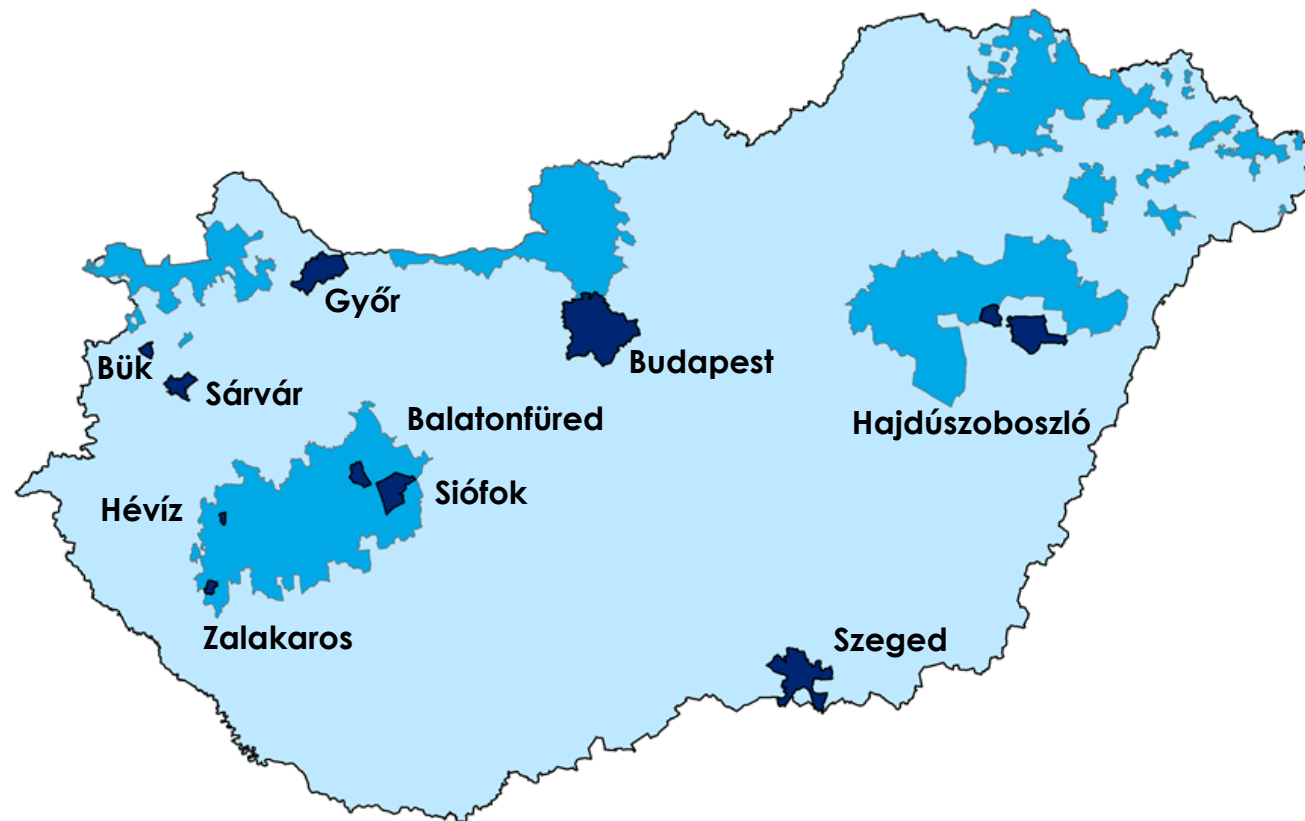


Budapest
10,3 millió

Hévíz	1,1 millió
Hajdúszoboszló	988 ezer
Bük	741 ezer
Balatonfüred	729 ezer
Siófok	660 ezer

Vendégéj alapján

Eger	441 ezer
-------------	-----------------



■ Kiemelt turisztikai fejlesztési térség

■ TOP 10 település vendégéjszakák szerint



A turizmus számai – TOP10 megye

Vendégek száma a megyék sorrendje alapján			Részesedés
1.	Budapest	4 487 406	35,8%
2.	Zala megye	790 724	6,3%
3.	Veszprém megye	777 964	6,2%
4.	Pest megye	717 376	5,7%
5.	Somogy megye	643 698	5,1%
6.	Heves megye	619 918	4,9%
7.	Győr-Moson-Sopron megye	613 929	4,9%
8.	Hajdú-Bihar megye	545 614	4,3%
9.	Vas megye	537 798	4,3%
10.	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	488 933	3,9%

Vendégéjszakák a megyék sorrendje alapján			Részesedés
1.	Budapest	10 347 717	33,4%
2.	Zala megye	2 743 060	8,8%
3.	Veszprém megye	2 206 404	7,1%
4.	Somogy megye	1 829 651	5,9%
5.	Vas megye	1 644 761	5,3%
6.	Hajdú-Bihar megye	1 533 843	4,9%
7.	Heves megye	1 389 499	4,5%
8.	Győr-Moson-Sopron megye	1 360 851	4,4%
9.	Pest megye	1 336 649	4,3%
10.	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	1 136 857	3,7%



A hazai egészségturizmus ma döntően a termálvízre épülő szolgáltatásokban merül ki, miközben **az orvosi szolgáltatások piacán** (bár nem tudatosan, hanem spontán) **is jól pozicionált.**

Az egészségturizmuson belül **az egészségügyi háttérrel igénylő vonal jelenti az egyik legnagyobb fejlesztési potenciált.**

Az elmúlt évek felmérései szerint Magyarország a kedvező ár-érték arányú szolgáltatásai miatt közkedvelt célpont az orvosi turizmus terén, ahol magas szintű, speciális szolgáltatások érhetők el.

Magyarország előnyei az orvosi turizmus piacán:

1. **Kedvező ár-érték arány**
2. **Rugalmas, várólista nélküli elérés**
3. **Szakemberek általános képzettsége és hírneve**
4. **Természeti adottságok** (természetes gyógytényezők)



Orvosi turizmus



- Mozgásszervi, reumatológia, neurológia és kardió rehabilitáció (gyógykúra és kórházi)
- Fogorvosi beavatkozások (általános, helyreállító és kozmetikai)
- Ortopédia (ízület és gerinc, sportorvosi beavatkozások)
- Esztétikai sebészeti beavatkozások (helyreállító, plasztikai és kozmetikai)
- Meddőségi kezelések
- Szemészet
- Diagnosztika (CT. MRI. Ultrahang stb.)

Versenytársak

ROMÁNIA



- Fogorvosi turizmus

LENGYELORSZÁG



- Olcsóbb kezelés
- Népszerű a német kúra vendégek körében

SZLOVÁKIA



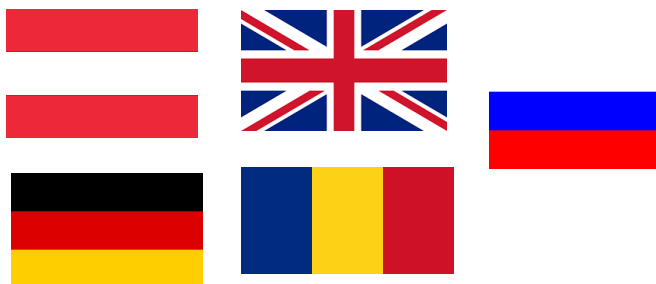
- Plasztikai sebészetre és a fogászatra épül
- Gyógyturizmus

CSEHORSZÁG

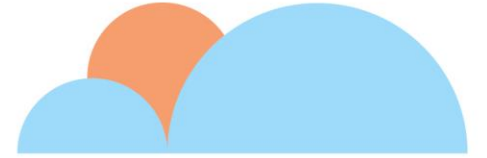


- Plasztikai sebészet
- IVF kezelés – meddőségi kezelések rugalmasabb szabályozás
- Gyógyturizmus
- Medical Platform

Fő
küldőországaink



Orvosi turizmus



Az orvosi turizmus fejlesztése alapvetően a **meglévő adottságok kihasználására** és a **hiányzó tényezőkkel való kiegészítésére** irányulhat.

A nemzetközi versenyképességet megalapozó 3 tényező:

- szakorvosi állomány megléte
- külföldiek elvárásainak megfelelő klinikai létesítmények rendelkezésre állása
- szolgáltatói szemléletű, idegen nyelveken magabiztosan kommunikáló asszisztensek, betegápolók és egyéb személyzet felkészítése

Fejlesztendő területek:

- nem szakorvosi egészségügyi humánerőforrás fejlesztése
- egészségügyi intézmények infrastrukturális színvonalának növelése
- nemzetközi versenyképesség minőségi sztenderdjeinek meghatározása
- nemzetközileg is versenyképes egészségügyi szolgáltatások beazonosítása és a nemzetközi piac számára láthatóvá tétele
- külföldi társadalombiztosítókkal kötött megállapodások



Szenior és akadálymentes turizmus



Kutatás célja: a szenior és az akadálymentes turizmus üzleti potenciáljának vizsgálata, a hazai szektor felkészültségének vizsgálata

Megkérdezés: A 2018-as kutatás, online megkérdezéssel, két fő témakörre fókuszált:

- I. A fogyatékkal élők, az akadálymentesítést igénylők, és az idősebb korosztály tagjai mekkora volument képviselnek ma és a jövőben a beutazó és a belföldi turizmusban?
- II. A hazai szektor felkészült-e a fogadásukra, ismeri-e speciális igényeiket?

A turisztikai szokások, igények vizsgálata 390 érintett fő válaszainak elemzésén alapul;
a szolgáltatók esetében: 340 szálláshely, turisztikai attrakció munkatársainak válaszai alapján

A kutatás a következő fogyatékosági csoportok tagjaira koncentrált kiemelten
(mozgáskorlátozottak, látássérültek, hallássérültek, értelmi fogyatékosok)

A felmérés eredményei lehetőséget ad arra, hogy általános érvényű megállapításokat tehessünk



Szenior turizmus



A szenior turista a turizmus szektor számára jelentős potenciállal rendelkező fogyasztói szegmens.

A szakirodalom általános megközelítése szerint az **55 évnél idősebb, turisztikailag aktív személyeket** soroljuk a szenior turisták közé.

A csoporton belül elkülöníthetők:

- az ún. **fiatal szeniorok (55-64 év között)**,
- valamint az **időskorú, 65 évnél idősebb szegmens**.

A korosztály 4 fő dimenzió szerint tipizálhatjuk:

- érdeklődés
- fizikai és kognitív kapacitás
- utazási szokások
- pénzügyi lehetőségek

Az időskorú utazók számottevő része mára **aktív életet élő, az újszerű turisztikai élményeket kereső piaci szereplővé** vált





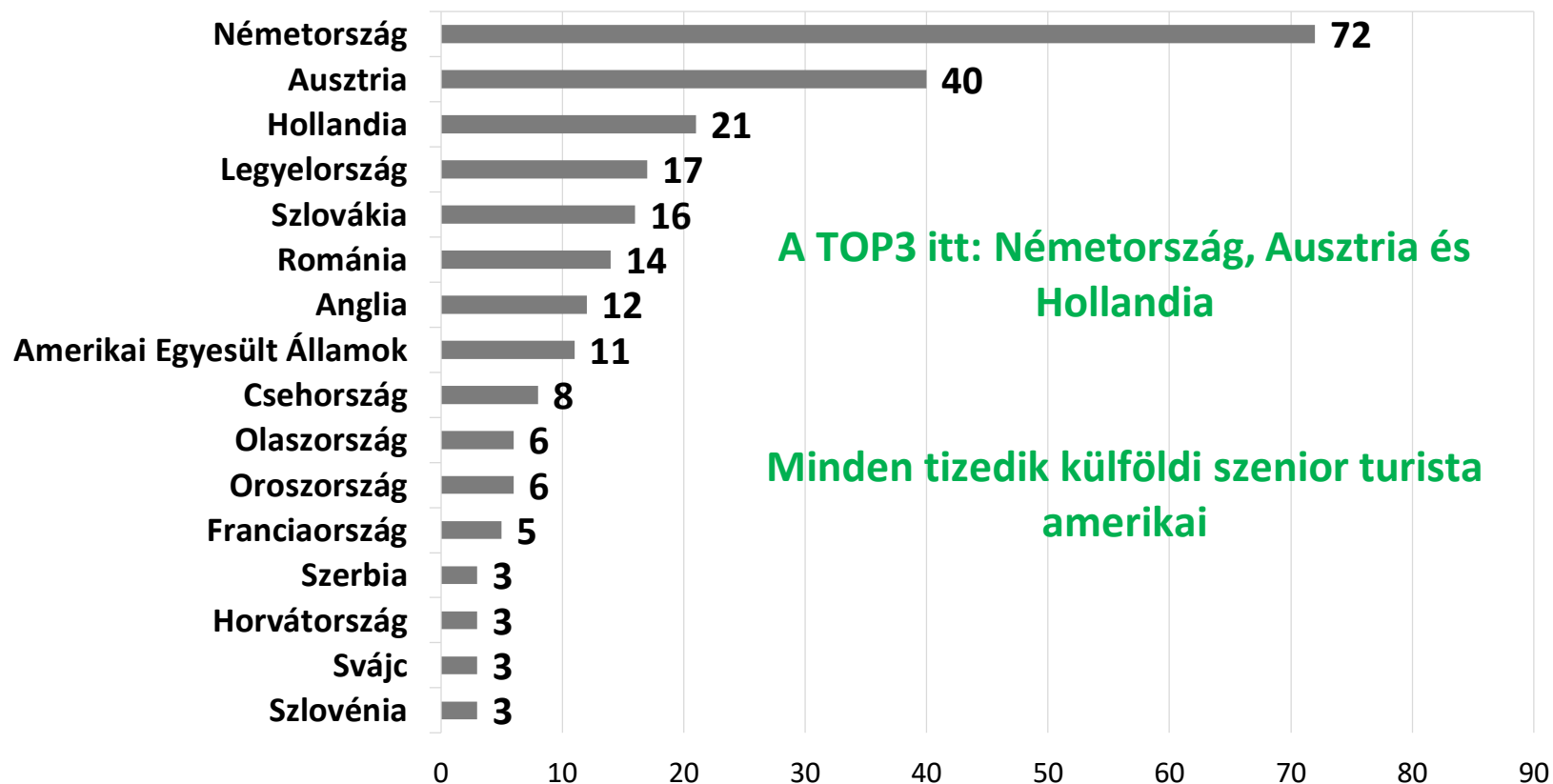
A szenior turista fő ismertetőjegyei:

- A szenior turisták **tapasztalt utazók**
- Kikapcsolódásra, utazásra fordítható **szabadidejük** jelentős
- Az utazás sok esetben az **életminőséget fenntartó prioritás**
- **Magasabb diszkrecionális jövedelemmel** és bizonyos termékek esetében **magas költségi hajlandósággal** rendelkeznek (pl. gyógyturizmus)
- Gyakran **főszезonon kívül** utaznak és **hosszabb időre**
- A legerősebb utazást generáló tényező az **egészségügyi állapotuk javítása és megőrzése**
- Fontos trend az elöregedésre jellemző **feminizáció** (nők magasabb arányának megjelenése)

A XXI. századi szenior turizmus fontos változása, hogy a korosztály digitális képességei javultak, internet felhasználási szokásaik sokrétűek, kompetenciáik erősödnek, ami az új **online értékesítési és információs csatornák szenior turizmusban betöltött szerepét erősíti.**



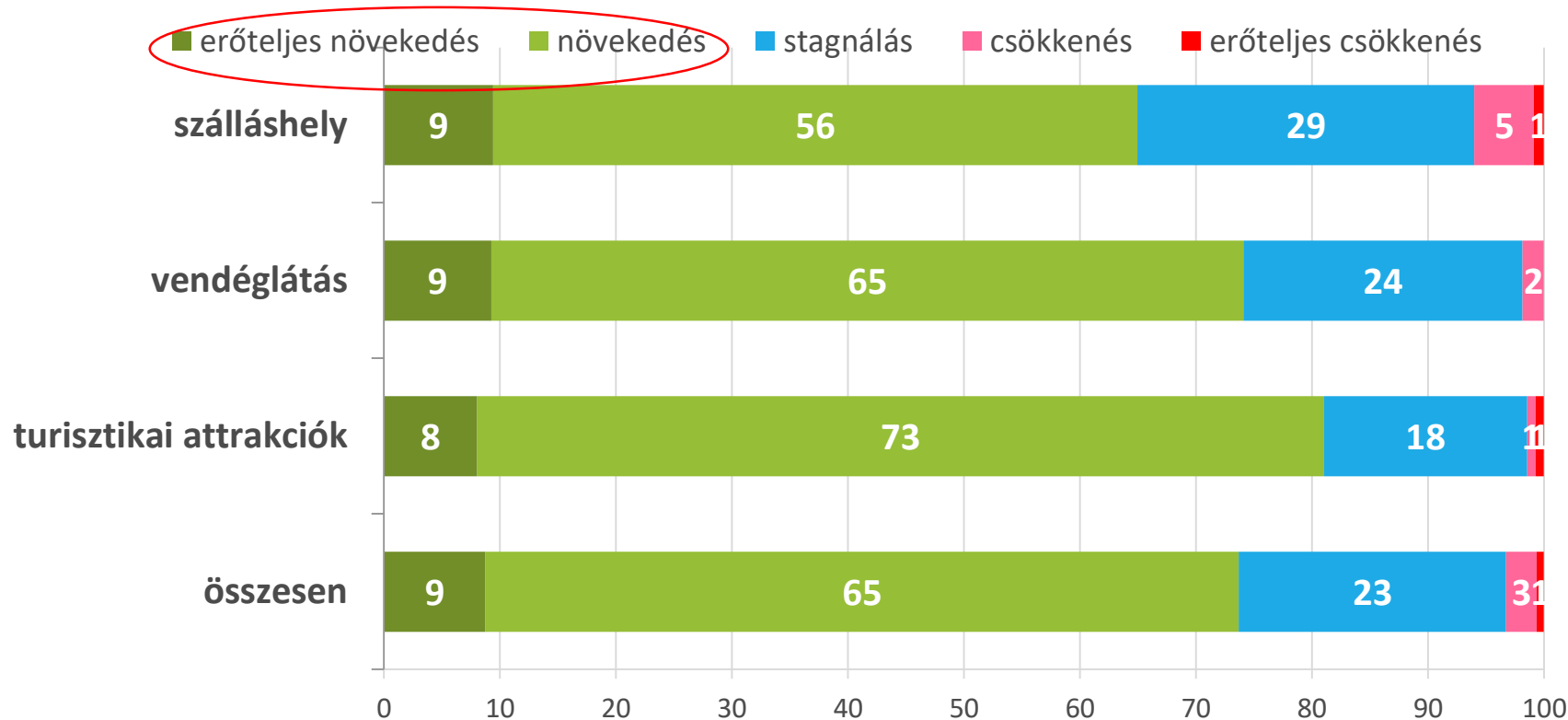
Mely országokból érkeznek hazánkba? (%-os említés)



Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány

Szenior turizmus

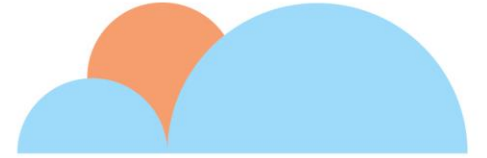
A következő 5 évben, milyen változások várhatók a szenior turisták számában?



Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány

A turizmusban érdekeltek nagy többsége a szenior turizmus bővülését várja.

Akadálymentes turizmus



A fogyatékkal élő turisták által leggyakrabban hiányolt akadálymentesített szolgáltatások:

- szállodai szobák, vendéglátóhelyek, vizesblokkok (mosdók)
- képzett személyzet
- közlekedési eszközök és reptéri transzferek

Az akadálymentesítés fontosabb lépései:

- mentális és viselkedésbeli akadálymentesítés (attitűd- és szemléletváltás a turisztikai szakma részéről)
- fizikai akadálymentesítés
- kommunikációs akadálymentesítés

Az akadálymentesítés **nemcsak a turisztikai alpinfrastruktúra és az attrakciók akadálymentességét jelenti**, ide tartozik a **megközelíthetőség**, a **környezet** (pl. parkoló), a **bejárhatóság**, a **szolgáltatások fizikai és infokommunikációs akadálymentesítettsége**, minden olyan elem, amely a látogatói élmény teljessé tételét szolgálja.



Akadálymentes turizmus

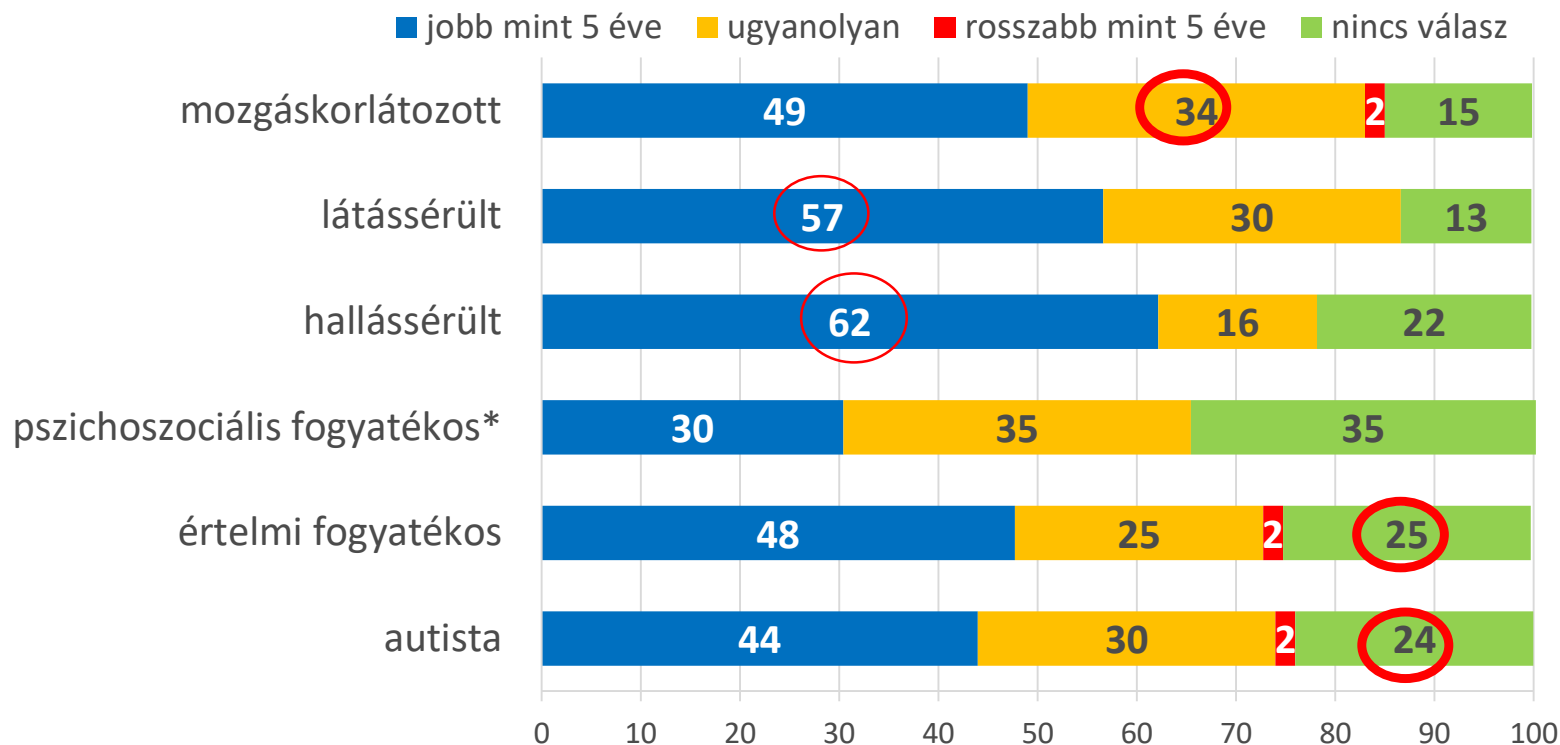
Fogyatékosági csoportok szerinti preferenciák



	Utazás fő (turizmus-releváns) célja (%)	Milyen járművel utazik (%)	Akadálymentességet leginkább ebben igényli	TOP 3 Információ-forrás (%)	Nem egyedül utazik (%)
mozgáskorlátozott	Üdülés, szórakozás, pihenés (84) Körutazás, városnézés (45) Egészségturizmus (38) Kulturális és sportrendezvény (33) !	Autóval (86) Vonattal (32)	Fizikai akadálymentesség szálláshely, látnivalók, programok, személyzet hozzáállása, felkészültsége	Attrakciók, települések honlapjai 56 Közösségi oldalak 54 Rokon, barát, ismerős 53	89
látássérült	Üdülés, szórakozás, pihenés (91) Körutazás, városnézés (45) Egészségturizmus (41)	Vonattal (66) Helyközi busszal (48) Autóval (70)	Személyzet hozzáállása, felkészültsége, akadálymentes infokommunikáció	Rokon, barát, ismerős 53 Attrakciók, települések honlapjai 46 Szálláshelyek, szolgáltatók honlapjai 41	92
hallássérült	Üdülés, szórakozás, pihenés (80) Körutazás, városnézés (69) Természetjárás (58) Kulturális és sportrendezvény (35) !	Vonattal (60) Helyközi busszal (53) Autóval (63)	Személyzet hozzáállása, felkészültsége, akadálymentes infokommunikáció	Attrakciók, települések honlapjai 61 Rokon, barát, ismerős 56 Szálláshelyek, szolgáltatók honlapjai 48	84
értelmi fogyatékos	Üdülés, szórakozás, pihenés (91) Körutazás, városnézés (54) Természetjárás (28) Kulturális és sportrendezvény (25) !	Vonattal (42) Bérelt, vagy helyközi busszal (75) Autóval (37)	Segítő személyzet rendelkezésre állása, akadálymentes térkép, szálláshely akadálymentessége	Fogyatékos szervezetek 58 Attrakciók, települések honlapjai 24 Közösségi oldalak 21 Rokon, barát, ismerős 21	100 !
autista	Üdülés, szórakozás, pihenés (85) Természetjárás (50) Körutazás, városnézés (39) Kulturális és sportrendezvény (24) !	Vonattal (41) helyközi busszal (43) Autóval (80)	Személyzet hozzáállása, felkészültsége, akadálymentes infokommunikáció Segítő személyzet rendelkezésre állása	Rokon, barát, ismerős 59 Attrakciók, települések honlapjai 43 Közösségi oldalak 35	96

Akadálymentes turizmus

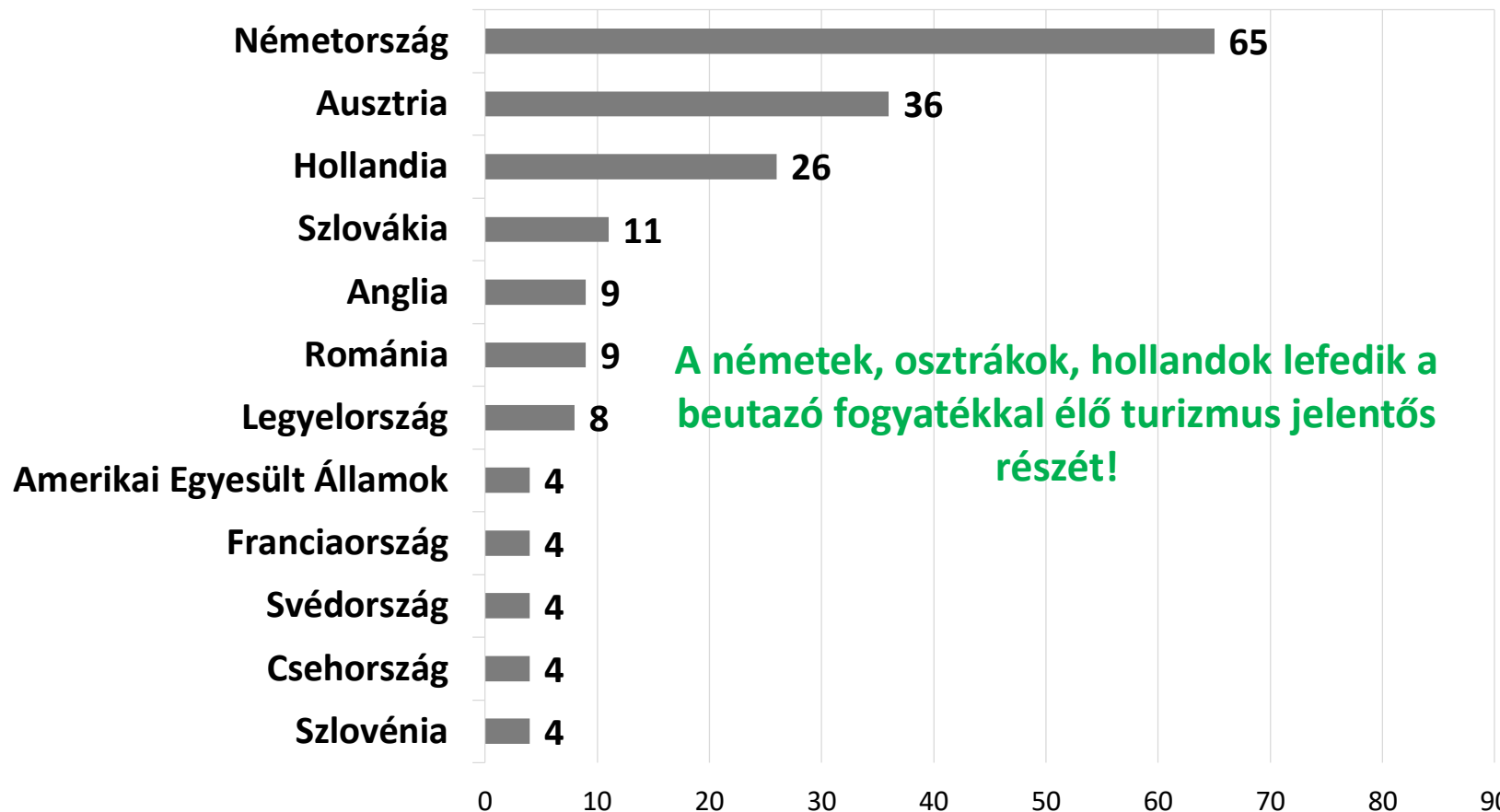
Hogyan változtak az akadálymentes turizmus lehetőségei a fogyatékkal élők szempontjából az 5 évvel ezelőtti helyzethez képest Magyarországon?



Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány

Akadálymentes turizmus

A fogyatékkal élő turisták mely országokból érkeznek Magyarországra? (%-os említés)



A németek, osztrákok, hollandok lefedik a beutazó fogyatékkal élő turizmus jelentős részét!

Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány



Az MSZÉSZ által 2016-ban készített felmérés alapján



Szállodák felkészültsége	Előfordulás
Valamilyen mértékben akadálymentes az épület	89 %
Fogyatékosok számára valamilyen szolgáltatása(i) van(nak)	89 %
Mozgáskorlátozottaknak kialakított speciális szobája van (ennek 77 %-ában csak 1-2 szoba van)	61 %
Egyszerre teljesül akadálymentesen megközelíthető a lobby, az étterem, a különtermek, a vendégszobák, a mosdók és a parkolók	36%
Úszómedencés szállodák emelő a mozgáskorlátozottak részére a medencébe való be- és kiszálláshoz	25%
A szaunával rendelkező szállodákban volt olyan szauna, amely kerekesszéssel is használható	13%
Braille írással is jelölték a liftben az emeletek számát	31%
Braille írással is jelölték a szobaszámot az ajtón	13%
Speciális riasztóberendezés a vendégszobákban a siket és nagyothalló vendégek számára	17%
Speciális riasztóberendezés felszerelve a lobbyban a siket és nagyothalló vendégek számára	16%
Speciális riasztóberendezés felszerelve az étteremben a siket és nagyothalló vendégek számára	11%

A hazai szolgáltatók szemléletének feltérképezése

340 kitöltő (szolgáltató) - 191 településről

A minta reprezentatív (NETA adatbázis): turisztikai szolgáltatás típusa szerint (pl. szálláshely, étkezés, attrakciógazda, stb.), a magyarországi statisztikai régiók alapján - arányosan képviseltetve van a mintában (NETA adatbázis) szálláshely (N=135), vendéglátás (N=59), turisztikai attrakciók (N=146).

31 mélyinterjú beszélgetés

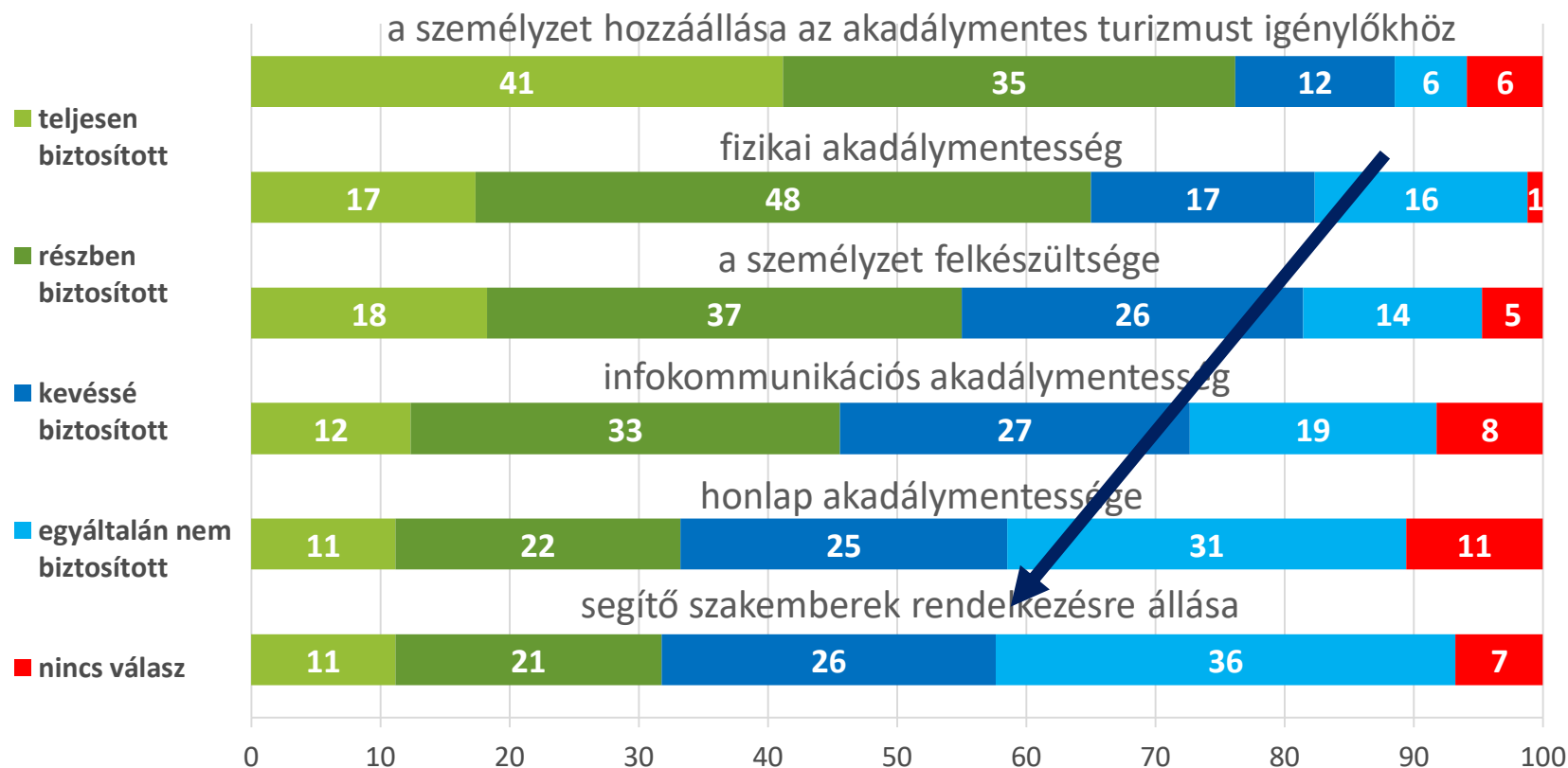
Fővárosi és vidéki turisztikai attrakciók vezetői, Érdekvédelmi szakmai szervezetek vezetői, Utazási szakmai vezetők, Vendéglátóhelyek, szálláshelyek, szakértői

KVANTITATÍV
340 FŐS, ORSZÁGOS ONLINE
FELMÉRÉS

KVALITATÍV
31 MÉLYINTERJÚ SZAKMAI
SZERVEZETEK VEZETŐIVEL



Hogyan látják az akadálymentesség helyzetét a megkérdezett szolgáltatók a saját területükön? (%)



Az akadálymentesítés kapcsán még sok tennivaló van!

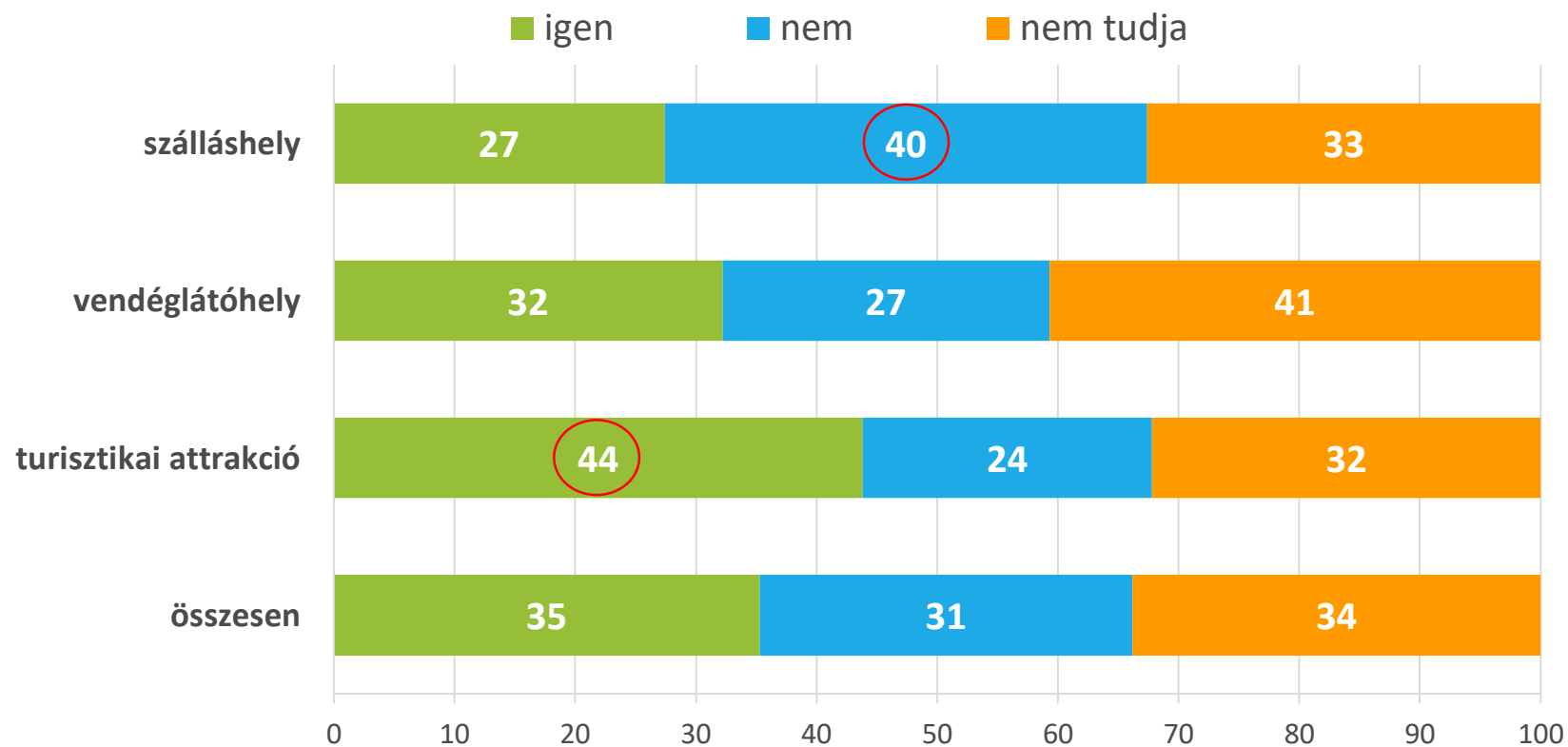
Az infokommunikációs akadálymentesség elmarad a fizikai

akadálymentességtől! A turizmusban dolgozók pozitív hozzáállása az

akadálymentes turizmushoz kevésbé párosul kellő szakértelemmel!

Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány

Az akadálymentesítés kapcsán terveznek fejlesztéseket? (%)



Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány

**Vannak még tartalékok: minden harmadik
szolgáltató gondolkodik valamilyen fejlesztésben!**

PRO – KONTRA az akadálymentesség hazai fejlődéséről



Az EU az akadálymentes turizmusra 2010-2020 között kiemelten tekint, emiatt rengeteg pályázati forrás nyílt meg ezen a területen és jelentős a technológiai fejlődés pozitív hatása is.

„...az EU-s források megjelenésével, miután az akadálymentesítés kötelező szempont volt valamennyi EU-s forrásnál és lehívásánál, ez egyfajta kényszerként hatott. „(vidéki turisztikai attrakció)

„Rendkívül sok nagyon jó applikáció van, ami tulajdonképpen megoldja a régi problémákat..., De nyilván a mosdót nem tudod akadálymentesíteni egy IT-vel.” (vendéglátóhely)

Probléma, hogy a fejlesztések sokszor „szigetszerűen” történnek meg, nem kapcsolódnak össze, nem alkotnak egy komplex rendszert.

„Mondjuk van egy akadálymentes szállás, de a környéken nincsen olyan attrakció, ami akadály-mentesen elérhető lenne. És akkor ezt oda-vissza lehet nézni, hogy van egy...hiper-szuper akadálymentes fürdő, viszont nincsen szálláslehetőség.” (szakmai szervezet)

„A Balaton-parton... az elmúlt években... sikerült vízbe emelőket a parton felállítani. Viszont hiába, ... ha ugyanakkor van egy használhatatlan akadálymentes mosdó a strandon vagy nincs is...” (szakmai szervezet)

Gyógyturizmusban a mozgássérültekre biztosan lehet számítani

„A mozgássérült az, aki mindenképpen a gyógy turizmus irányába indul el, a klasszikus fizioterápiás gyógy turizmusba, nekik majdhogynem kötelező is az állapotuk megóvása miatt...” (vendéglátóhely)





Ausztria

- A turisztikai **lehetőségek és sajátosságok nagyon jól találkoznak** az idősebb korosztály jellegzetes igényeivel
- Az **akadálymentes falusi üdülés** fontos része a kínálatnak, az egyes turisztikai szolgáltatások egy jól működő rendszerbe szerveződve egymást erősítik
- **Élményalapú tevékenységek** széles skáláját kínálják



Csehország

- Turisztikai kínálata a **kulturális örökség, aktív üdülés, egészség és termálfürdő** hármas pillér alá rendeződik
- A **termálfürdők** kezdik hozzáigazítani szolgáltatásaikat a **fogyatékos személyek igényeihez**
- Erős a **főváros pozíciója**, Prága kezd kerekesszék-barátabbá válni



Tippek a fizikai akadálymentesség eléréséhez



Parkolóhely kialakítása: jó, ha minél közelebb található a szálláshely bejáratához.

Lift és az akadálymentesített útvonalak az épületben: fontos, hogy a wellness részleget, éttermet és egyéb szolgáltatásokat könnyen meg lehessen közelíteni.

Szélesebb ajtónyílások, tágasabb terek, szobák, a berendezések, kapcsolók magassága, speciális fürdőszoba kialakítása: fontos, hogy kényelmesen be lehessen jutni. Tágas legyen, hogy kerekesszékekkel lehessen mozogni, az ajtó kifelé nyíljon. Szükséges felszerelés: kapaszkodóval, ülőkével ellátott zuhanyzó, speciális mosdókagyló, WC kapaszkodóval.

Megemelt ágy, csúszásmentes padló, a küszöbök megszüntetése

Wellness részleg kialakítása: csúszásmentes legyen a medencéhez vezető út, a közlekedést segítse sok korlát és kapaszkodó. Legyen a medencébe beemelő szerkezet.



Összegzés



ERŐSSÉGEK

- A szenior turizmus egyértelműen erősödőben van Magyarországon
- Nagy a tervezett jövőbeni turisztikai aktivitás
- A legpozitívabban a látás- és hallássérültek nyilatkoznak - kisebb erőforrás-ráfordítással is látványos eredmények

LEHETŐSÉGEK

- Német szenior turisták, akadálymentes szegmensen belül az osztrák turisták
- Szenior turizmus tekintetében van potenciál új szegmensek bevonására is
- A kérdezettek nagy része jelen van a turisztikai piacon
- Minden fejlesztés számít, az akadálymentesség tágabb kategória

GYENGESÉGEK

- Az infokommunikációs akadálymentesség elmarad a fizikai akadálymentességtől
- Forráshiány illetve kétely a beruházások megtérülésére vonatkozóan
- Szegmens számosságának meghatározása definíciós nehézségek miatt is nehéz
- A kérdezettek fele szerint kevéssé vagy egyáltalán nem felkészültek a szolgáltatók

VESZÉLYFORRÁSOK

- A fejlett országok mindegyikét érinti társadalmuk elöregedése
- Eltérő mértékben érzékelik a változásokat, nagyon tagolt a csoport



**SZOLGÁLTATÓK
ÉRINTETTEK**

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE