

# **PROJEKTMUNKA**

**Szabó Klaudia**

**2019**



**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM**  
**KERESKEDELMI VENDÉGLÁTÓIPARI ÉS**  
**IDEGENFORGALMI KAR**

**A TÉLI UTAZÁSI SZOKÁSOK HATÁSA AZ UTAZÁSSZERVEZÉSRE**

**Konzulens:**

Dr. habil Remenyik Bulcsú

Egyetemi docens

**Készítette:**

Szabó Klaudia

Foszk t-v

Turizmus

Nappali tagozat

2019

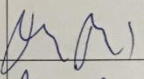
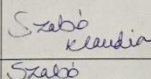
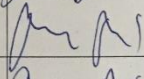
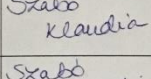
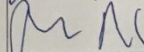
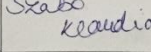
## IGAZOLÁS Szakdolgozati / projektmunka konzultációkról

Hallgató neve: Szabó Klaudia

Tagozat, képzés, szak, specializáció/szakirány: nappali, FOSZK, TVL. Turizmus.

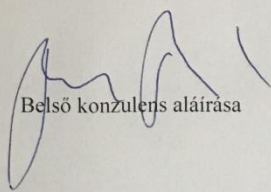
Belső konzulens neve, beosztása: Dr. habil. Remenyik Bulesú PhD.

Szakdolgozat / projektmunka címe: A téli utazási szokások hatás az utazásszervezésre

	Konzultáció időpontja	Konzultáció tartalma	Témavezető aláírása	Hallgató aláírása
1.	2019. 02. 28.	Témavázlat megbeszélése		
2.	2019. 04. 11.	Részfejezetek lezárása		
3.	2019. 04. 29.	A projektmunka leadása előtti konzultáció		

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

Kelt: Budapest, 2019. 04. 29.

  
Belső konzulens aláírása



**BGE**

**Budapesti Gazdasági Egyetem  
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**

**Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról**

Hallgató adatai			
Név, Neptun-kód	SZABÓ KLAUDIA		R14QXA
Elérhetőség	Telefonszám:	06 70 329 7860	
	E-mail cím:	szakklaudia83@gmail.com	
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	2131	GÖD	
	TISZA UTCA 23.		
Kar (rövidítve), tagozat, szak	KVIK	nappali	turizmus-vendéglátás FOSZK <input checked="" type="checkbox"/>

Szakdolgozat/projektmunka adatai			
Szakdolgozat/projektmunka címe	A TÉLI UTAZÁSI SZOKÁSOK HATÁSA AZ UTAZÁSSZERVEZÉSRE		
Témavezető	Dr. habil. Remenyik Beatrix		
Beadási határidő	2019. 05. 17.	Oldalszám összesen:	48

Alulírott Szabó Klaudia nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

Szabó Klaudia  
(alírással)

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	2
2. Utazásszervezés.....	4
2.1 A nemzetközi utazásszervezés története.....	4
2.2 A hazai utazásszervezés története.....	4
3. Utazási irodák tevékenysége .....	6
3.1 Szabályozás .....	6
3.2 Fogalmi meghatározások.....	7
4. Az internet és a turizmus kapcsolata.....	9
4.1 Az internet hatása az utazási irodákra .....	9
5. A magyarok utazási szokásai .....	12
5.1. Belföldi utazási szokások .....	12
5.2. Külföldi utazási szokások.....	13
5.2 Téli utazási szokások.....	14
6. Gyakorlat során szerzett tapasztalatok ismertetése .....	16
6.1. Kedvelt úticélok.....	16
6.2 Legfontosabb a tapasztalati tudás .....	17
6.3 Konzekvencia .....	18
7. Utazásszervezők és egyéni szervezők: előnyök, hátrányok.....	19
8. Kutatási kérdőív bemutatása .....	21
8.1 Kutatási kérdőív elemzése .....	22
8.1.1. Második szakasz vizsgálata.....	22
8.1.2. Harmadik szakasz vizsgálata.....	23
8.1.3. Negyedik szakasz vizsgálata.....	26
9. Kutatás és tapasztalat összevetése.....	27
10. Összegzés: eredmények bemutatása .....	30
11. Felhasznált irodalom .....	31
12. Mellékletek.....	33

## 1. Bevezetés

Az utazás egy nagyon szubjektív fogalom. Egyrészt maga a szó helyváltoztatást jelent: egyik helyről a másikra utazunk gyalog vagy egy közlekedési eszköz segítségével. Másrészt lehet szabadidő eltöltése, melynél az utazás hossza és időpontja saját elhatározásból történik, saját jövedelemből fedezzük és a célja az élményszerzés, a regenerálódás. Ez a típus is többféle csoportra bontható: például van, aki kulturális jellegű igényeket elégít ki városlátogatással, új kultúra megismerésével. Van, aki városon kívül helyi és regionális vonzerőkkel rendelkező, gondozott vidéki környezetben helyi életformát szeretne megismerni, vagyis a falusi turizmus iránt érdeklődik. Vannak olyan utazók, akiknek az utazás célja a fizikai erőnlét kipróbálása ismeretlen körülmények között. Akiknél a motiváció az egészség megőrzése, fenttartása, azok szívesen látogatják a különböző gyógyhelyeket a gyógyulás érdekében. Manapság már mindenkinek ez jut az eszébe először az utazás szó hallatán, vagyis a kikapcsolódás, aktív üdülés. Holott nem csak kikapcsolódás céljából lehet utazni. Számatalan indítéka lehet annak, ha valaki elmegy egyik pontból a másikba: hivatás céljából is rengetegen utaznak. Az elsődleges cél hivatás által történő utazás esetén a szakmai tevékenység végzése. Az időtartam és a céldesztnáció a munkáltató döntése, illetve a költségeket is ő állja. Ezen belül is lehet egyéni üzleti- illetve konferenciaturizmus is.

Amennyi utazási cél, motiváció létezik, annyi féle utazási szokás is. Különböző utazási szokásaik vannak az embereknek. Példának okáért sokan családdal vagy egyedül, repülővel vagy busszal, főszezonban vagy szezonon kívül, illetve utazási iroda segítségével vagy egyéni szervezésben szeretnek utazni.

Projekt munkámban elsősorban ismertetni szeretném a főszezonon kívüli utazások népszerűségét, ezen belül is a téli időszak utazási szokásait. Véleményem szerint rengetegen élnek abban a tudatban, hogy csak nyáron lehet utazni, holott az elmúlt évtizedekben rendkívül elterjedt a trend mi szerint nem csak főszezonban lehet.

Gyakorlatomat utazási irodában töltöttem és azért is esett a választásom erre a témára, mert saját szememmel is láthattam, mennyien, milyen célból, hova utaznak télen. Azonban mivel elterjedtek a főszezonon kívüli utazások, ez hatással van az utazásszervezésre is.

Dolgozatomban arra keresem a választ, hogy a téli utazási szokások milyen hatással vannak az utazásszervezői tevékenységre és hogyan befolyásolja ez az utazási irodák jövőjét. Először is ismertetni fogom az utazásszervezés történetének fő

aspektusait, illetve Magyarországon való kialakulását. Ezt fontosnak tartom, mivel ennek ismeretével könnyebb megérteni a mai turizmust. Utána kitérek az utazásszervezés és utazásközvetítés fogalmára és kisebb részletekben a tevékenység folyamatára. Majd az utazási irodák feladatait, főbb szabályozásait mutatom be és kifejténém az internet megjelenésének hatását is. Végezetül pedig demonstrálom primer-kérdőíves-kutatásomat, melyben internetes felületen keresztül kérdeztem rá az emberek téli utazási szokásaira. Ezt szeretném összevetni a gyakorlatom során felmerült tapasztalatokkal.

Hipotézisem szerint az emberek szezonon kívüli utazás során jóval kevesebb időre mennek külföldre, és emiatt nem bízzák utazásszervező vagy közvetítő irodára a szervezést. Sokkal kevesebben vesznek meg csomagutakat, mert egyedül egyszerűbb megszervezni egy rövidebb utat és inkább Európán belül maradnak, ami még inkább megerősít abban, hogy maguk szervezik az útjaikat. A következőkben ezt az elképzelésemet fogom alátámasztani.



## **2. Utazásszervezés**

### **2.1 A nemzetközi utazásszervezés története**

Az utazásszervezés alapjai már a 18. század végén kialakulóban voltak. Az ipari forradalom idején egyfajta társadalmi és gazdasági fejlődés indult meg, melynek hatására a lakosság létszáma növekedett, illetve a társadalmi rétegek átalakultak. Tulajdonképpen az ipari forradalom megjelenése óriási változásokat jelentett és ezek meghatározók voltak. A gőzhajó és -mozdony feltalálásával elindult a brit turisták között a tömeges utaztatás, azonban ez eleinte nem szervezett formában működött. Idővel a közlekedési szolgáltatók kihasználták az utaztatásban való pozitívumokat és különjáratokat, illetve kedvezményeket vezettek be az utazni vágyók részére. Ennek következtében elterjedtek a tengerparti, hegyvidéki üdülések, kirándulások, ezzel együtt megjelentek szórakoztató egységek is. (Gelányi, N. 2011)

Ennek ellenére a szervezett turizmus, mint fogalom Thomas Cook nevéhez fűződik, aki a világon az első utazási irodát hozta létre. Az angol származású Cook Anglián belül szervezte az első olyan utat, mely utasainak szállást és étkezést biztosított vasúti közlekedéssel. A sikeresség következtében megindultak a charter járatok és már országon kívül is szervezett utakat. (Gelányi, N. 2011)

Az 1866-ban megnyílt Thomas Cook iroda, amely nevéhez olyan mai szolgáltatások is fűződnek, mint a csomagtúrák, illetve később az úgynevezett voucher és pénzváltói tevékenység. Valójában Cook tevékenységének köszönhetjük a mai szállodaipar kialakulását is. (Gelányi, N. 2011)

### **2.2 A hazai utazásszervezés története**

Magyarországon is a vasúthálózatok kiépítése, illetve a millenniumi ünnepek hozták meg a turizmus kialakulását. Rengetegen érkeztek a fővárosba, hogy megnézzék az ünnepség által kínált rendezvényeket és kiállításokat, melynek kiszolgálására szervezték meg a Millenniumi Utazási és Ellátási Vállalatot. Ez segítette az idelátogatókat az utazásukban. 1902-ben alakult az IBUSZ Rt., mely sok éven át vezető szereplő volt az utazásszervezésben, bár azóta számos utazási vállalkozás jelent meg, mégis a mai napig jelen van a hazai piacon. (Dr. Nagy, É. 1998)

A világháborúk alatt megtorpant a turizmus iránt érdeklődők száma, bár az 1930-as évek elején volt egyfajta fellángolás, mégis a második világháború után sem fejlődött a turizmus hazánkban a szörnyű pusztítás végett. Az emberek inkább mindennapi gondokkal, az újjáépítéssel voltak elfoglalva. A belföldi üdültetés, az un. szociálturizmus már ekkor megjelent. (Dr. Nagy, É. 1998)

1948-tól az államosítás során a turizmus létesítményei is állami irányítás alá kerültek és az 50-es években létrehozták a megyei idegenforgalmi hivatalokat. Ezek a hivatalok ellátták az adott területre vonatkozó non profit tevékenységet, ehhez kaptak segítséget az alapító tanácsoktól. (Dr. Nagy, É. 1998)

Mivel eltörölték az utazási irodák deviza keretét és megszűnt a régi nagy irodák monopol helyzete, ezért rengeteg utazási iroda jelent meg a piacon és ez zavaros állapotokat okozott. Ennek hatására 1992-ben az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium kidolgozta az első Kormányrendeletet, mely az utazási irodák tevékenységét szigorúan szabályozta. A rendelet miatt csaknem ezer irodára csökkent az utazási vállalkozások száma. Ezután leginkább egy-egy helyre szakosodott utazási irodák alakultak, amelyek a mai napig jelen vannak: például a Neckermann, TUI. Azonban később többszöri csődhelyzet is kialakult megannyi irodánál és ilyenkor nem tudták az utasok biztonságát fenntartani. Ebből kifolyólag a 213/1996-os számú kormányrendelet az utazók maximális biztonságának fenntartása érdekében jött létre. (Molnár, G. 2015.)

A rendszerváltás után is jóval több turista érkezett be hazánkba, illetve rengeteg szálloda épült főleg Budapesten. Az internet megjelenése pedig megjobban buzdította az embereket az utazásra. (Molnár, G. 2015.)

2004-ben Magyarország az Európai Unió tagja lett, ami szintén óriási előrelépést jelentett a kiutazásban, mert innentől kezdve a magyar állampolgárok útlevél nélkül, személyivel léphették át a határt. Továbbá 2007 óta megszűntek a határok az Európai Unió tagállamai között és áthelyezték az úgynevezett schengeni határt az ukrán szerb határra. (Molnár, G. 2015.)

Lényegében az utazásszervezés egy nagyon összetett rendszer, mely során a legfőbb cél az utazni vágyók szükségletének a kielégítése. Ehhez szükséges kiterjedt kapcsolatrendszer, jól működő értékesítési hálózat és felkészült tapasztalt munkatársak. (Molnár, G. 2015.)

### **3. Utazási irodák tevékenysége**

A következő fejezetben szeretném bemutatni egy utazási iroda működését, illetve a vele kapcsolatos fogalmakat. Először is az utazási iroda definícióját tisztáznám. Korántsem egyszerű megfogalmazni, hogy mit is jelent egy utazási iroda. A legtöbben akkor szembesülnek jelentőségével igazán, mikor elkezdnek benne dolgozni. Például én a szakmai gyakorlatom előtt még soha nem dolgoztam idegenforgalomban. Persze mindenkinek megvan a maga elképzelése, hogy milyen is lehet, de azok az emberek, akik nem végeztek még ilyen munkát, csak a másik oldalról ismerik a turizmust, vagyis a fogyasztó oldaláról. A fogyasztó az élvezeti feléről látja a turizmust. Viszont a szolgáltató részéről teljesen más, mint szimpla élvezeti cikk eladása. Mi, akik benne dolgozunk látjuk, hogy mekkora felelősséggel jár egy-egy kínálat értékesítése. Gyakorlatom alatt már az első napokban szembesültem vele, hogy a tapasztalat és a beszédkézség a legfontosabb ebben a szakmában. Ha nem jártas az ember a témában, akkor rettenetesen nehéz értékesíteni.

Na de mit is takar az utazási iroda, mint fogalom? Tulajdonképpen az az utazásszervező vállalkozás, mely összeállítja, megrendeli saját maga és a partner ajánlatait és saját nevében, saját utazási szerződéssel értékesíti ezeket. Illetve üzleti vállalkozást is jelent, mely közvetít az utazni vágyó és az utazási szolgáltatásokat nyújtó szervezetek között és az értékesítés is itt történik. ([www.kjfturizmus.files.wordpress.com](http://www.kjfturizmus.files.wordpress.com), 2011)

Pontos meghatározást nehéz mondani, hiszen minden utazási vállalkozás más-más tevékenységet végez. A fő profilok közé tartozik az utazásszervezés és utazásközvetítés, de ezeken kívül még számos feladatot látnak el. Van olyan iroda, mely repülőjegy értékesítéssel, utasbiztosítás kötéssel, pénzváltással vagy sok egyéb másik szolgáltatással is foglalkozik. (Bihari, I., Dr. Nagy, É., Szabó, A., Barts, M. and Zsobrák, F. 2008.) Mindent összevetve nem egyszerű a tevékenységi körük, ehhez viszont óriási szakképesített munkaerővel kell rendelkezniük.

#### **3.1 Szabályozás**

Magyarországon utazásszervezői és -közvetítői tevékenységet csak olyan vállalkozás folytathat, mely a jogszabályokban előírt feltételeknek megfelel és a tevékenység folytatására irányuló szándékát a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési hivatal számára bejelentette. ([www.megbízható-utazasi-iroda.hu](http://www.megbízható-utazasi-iroda.hu), n.d.)

A 213/1996 (XII. 23.) Kormányrendelet alapján az utazási irodáknak az általános mellett három különböző feltétel alapján kell megfelelniük: személyi, tárgyi és vagyoni. Általános kritériumok közé tartozik, hogy belföldi székhellyel kell rendelkeznie, gazdálkodó szervezet legyen és üzletszerű tevékenységet, vagyis vagyonszerzés céljából, ellenérték fejében végezze a munkát. A személyi feltétel alapján a vezető állású munkavállaló büntetlen előéletű legyen és a vezető beosztású tisztségviselő az elmúlt 5 évben nem sértette meg a jogszabályokat. Az utazási vállalkozásban minimum egy utazásszervező szakmát végzett, vagy külön a jogszabály szerint előírt szakmai gyakorlattal, szakképesítéssel rendelkező személy legyen. A pénzügyi, vagyoni feltételek szerint vagyoni biztosítékkal kell rendelkeznie. Illetőleg ügyfélfogadásra alkalmas, technikailag megfelelően felszerelt irodahelyiség szükséges a tárgyi feltételek szerint. (www.kjfturizmus.files.wordpress.com, 2011)

### **3.2 Fogalmi meghatározások**

Többféle kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatást különböztetünk meg. Ez alatt értjük az idegenvezetői, a lovas szolgáltató, a szálláshely, a tartós szálláshely szolgáltatási, valamint az utazásszervező és közvetítői tevékenységet. Az utaztatással foglalkozó vállalkozásokat nagyrészt az előbb említett utolsó két csoportba soroljuk, vagyis az utazásszervező és közvetítő tevékenységhez. (Fodorné Szucsák, É. and Szűcs, L. 2017.)

Utazásszervezői tevékenység: „az utazásszervező az idegenforgalmi célú helyváltoztatás és a meglátogatott helyen való tartózkodás elemeiből egy új terméket, csomagot (package-ot) hoz létre. Ezért a tevékenységért felszámítja az un. szervezési díjat. Az utazásszervező tehát arra vállalkozik, hogy az egyes turisztikai szolgáltatásokból az utas számára egy új terméket, egy olyan „csomagot” hozzon létre, amely a turista szempontjából már egy egységet képvisel.” (Bihari, I., Dr. Nagy, É., Szabó, A., Barts, M. and Zsobrák, F. 2008, p.11)

Utazásközvetítő tevékenység: „az ügynök változatlan formában adja tovább ezt a csomagot vagy egyéb szolgáltatást az utasok felé. Tevékenységéért jutalékot kap a túra előállítójától. Az ügynök az értékesítés során egy kész csomagot ad el. Nem előállítója a túrának, a programfüzetnek, az utazást megszervező cég, illetve annak közreműködői körében adódó hibás teljesítésért, a téves adatokért nem ő felel. Felelőséggel tartozik viszont az értékesítés során esetleg elkövetett hibákért...” (Bihari, I., Dr. Nagy, É., Szabó, A., Barts, M. and Zsobrák, F. 2008, p.11)

Utazási csomag: „...két vagy több különböző típusú utazási szolgáltatás kombinációjának a megvásárlása, ugyanazon utazás vagy üdülés részeként. Idetartozik a személyszállítás, a szállásnyújtás, az autóbérlés vagy bizonyos feltételek mellett bármely más turisztikai szolgáltatás. Az utazási csomag állhat az utazásszervező vagy utazási iroda által előre összeállított szolgáltatásokból, de lehet személyre szabott is. Ez utóbbi esetben az utas a szerződés megkötése előtt maga választja ki a csomagot alkotó szolgáltatásokat. Az utazási csomagokra vonatkozó uniós szabályok mindkét esetben alkalmazandók, a megvásárlás módjára is figyelemmel.” (www.europa.eu, 2019)

Voucher: „Kifejezett szolgáltatások igénybevételére jogosító úti okmány, amely tartalmaz minden szükséges adatot (időpont, hely, létszám, szolgáltató, szolgáltatás minősége, mennyisége).” (www.kjfturizmus.files.wordpress.com, 2011, p.3.)

#### **4. Az internet és a turizmus kapcsolata**

A modern kommunikációs eszközök megjelenése előtt az utazási döntések meghozatalához rengeteg információra volt szüksége az embereknek: rettenetesen nehéz volt megfelelő adathoz jutni egy-egy szállás kiválasztásához és gyakran hiányos infót is kaptak. Az utasnak régen csak sejtései voltak a megvásárolt turisztikai termékről, azonban igényei ugyanúgy voltak. Az internet megjelenése viszont óriási segítséget nyújtott az utazni vágyók számára: így már könnyebb betekintést kaphattak a szállodák kinézetéről vagy a szolgáltatók megbízhatóságáról. Globálisan és olcsón elérhető, így mind a szolgáltató, mind az utas számára jóval egyszerűbbé vált az egymással való kommunikáció. ( [www.rgvi.gtk.szie.hu](http://www.rgvi.gtk.szie.hu), 2011)

Pozitívumai ellenére azonban rengeteg negatív hatással is bír. A szervezett turizmusban csökkenés jelenik meg, míg a nem szervezett pedig nő, ennek ellenére az utazások számában is egyre emelkedő tendenciát láthatunk. Az utazás eltolódik egyéni szervezésre az internet adta kényelem miatt és a fiatalok körében is népszerűvé válik. ([www.rgvi.gtk.szie.hu](http://www.rgvi.gtk.szie.hu), 2011)

Azonban a kérdés az, hogy melyik irányba fog elmenni az internet adta lehetőségek? A negatív vagy a pozitív irányba?

##### **4.1 Az internet hatása az utazási irodákra**

Az előbbiekből kiindulva, az internet és a modern kommunikációs eszközök megjelenése óriási változásokat hoztak mind az utazásszervezésben, mind az utazási szokásokban. Rengetegen kihasználják az online felületek által kínált előnyöket és emiatt az utazási irodák működtetői egyfajta hátrányban érezhették magukat. Hazánkban a 2000-es években terjedt el igazán az internet használata, azonban itt még nem volt megállás, amint később megjelentek az okos telefonok, illetve hasonló technológiai eszközök még inkább érezhették a nyomást az utazásközvetítő- és szervező irodák. Azonban a tapasztalat és az idő múlása azt mutatja, hogy az internet mégis előnyükre vált.

Kutatásom során számos folyóiratot olvastam, melyek évről évre taglalják milyen hatással bír az internet megjelenése. A 2000-es év végén készült egy cikk, melyben öt utazási iroda igazgatóját kérdezték a témával kapcsolatban. Mind az öt igazgató hasonló válasszal szolgált: a fiatalok körében valóban népszerűbb az internetes portálokon való foglalások, viszont ott sem kapnak feltett kérdéseikre megfelelő választ. A személyes emberi kapcsolat a legfontosabb ebben a szakmában.

Az emberek, akik bizonytalanok egy-egy desztinációt illetően, azok nagy valószínűséggel utazási irodába mennek és kérnek személyes véleményt. Illetve az utazni vágyók azt is kihasználják, hogy egy utazási irodának jóval olcsóbbak az árai, mint a szálloda saját honlapján. (www.turizmusonline.hu, 2000.)

Tulajdonképpen addig működik az internet térnyerésével egy utazási iroda, ameddig halad a korrallal. Régen katalógusokból vagy személyesen tájékozódtak az emberek a választott úticélról, a szállásról, vagy egy-egy csomagút áráról. Manapság viszont azok az irodák tudják tartani a lépést, akik hatékony online felülettel rendelkeznek. Példának okáért gyakorlati helyemet is ugyanúgy fel lehet keresni személyesen vagy online felületen keresztül. A weboldalán pedig számtalan kritérium megadásával lehet válogatni az utak között. Ma ez elengedhetetlen egy utazási iroda számára. Mindazonáltal ennek mintájára jöttek létre az úgynevezett online utazási irodák, „...akik kizárólag az internetes portálokon értékesítik termékeiket, az esetek többségében szintén igénybe vesznek utazásközvetítőket, ügynököket, sőt számukra általában külön, könnyen elérhető foglalási lehetőséget biztosítanak, amelyekhez az utasok saját maguk nem férhetnek hozzá.” (Molnár, G. 2015, p.15) Az ilyesféle irodáknak a hátránya az előzőekben taglalt személyes kontaktus, amely megléte nagyobb bizalmat kelt az emberekben.

Mindazonáltal nagyobb probléma az internetes vásárlások során az online fizetés. A magyar emberek egyrészt vágnak az újításokra, azonban félnek használni: előbb mennek be személyesen egy utazási irodába és fizetnek ott, minthogy az interneten végezzék el a műveletet. Ennek ellenére a fiatalabb korosztályról gondolnánk, hogy kíváncsiak az újításokra, de a gyakorlatom alatt láthattam, hogy egyaránt rengeteg fiatal szeret személyesen tájékozódni.

A Turizmus Bulletin 2002 márciusi számában szintén találtam hasznos információkat a témával kapcsolatban. Török Péter (2002) álláspontja szerint „ideális párosítás” az internet és a turizmus, hiszen az internet rengeteg információval látja el az utazni vágyót és segít a döntés meghozatalában. Az internet adta multimédiás lehetőségekkel pontosan be lehet mutatni egy-egy terméket, mely a szolgáltatók előnyére válhat. Illetve a partnerekkel való kapcsolattartás szempontjából is hasznos, hiszen így a világ másik oldalán lévő ügyféllel is könnyen és olcsón lehet kapcsolatot létesíteni.

Az internet nemcsak a partnerekkel való együttműködéshez járul hozzá, hanem helyi szinten a többi turisztikai szolgáltatóval is segíti a közelebbi kontaktus megteremtését.

Tulajdonképpen az internet térnyerése egyáltalán nem jelent hátrányt az utazási irodák számára. Megjelenésével sokkal egyszerűbb és gyorsabb a kapcsolat fenntartása mind az utazni vágyók és mind a partnerek között. Azonban a megfelelő kapcsolat megtartásához szükség van mind a két fél aktív részvételéhez: vagyis befolyásolja ezt a tevékenységet az utazási szokások, a fogyasztói magatartások is



## **5. A magyarok utazási szokásai**

### **5.1. Belföldi utazási szokások**

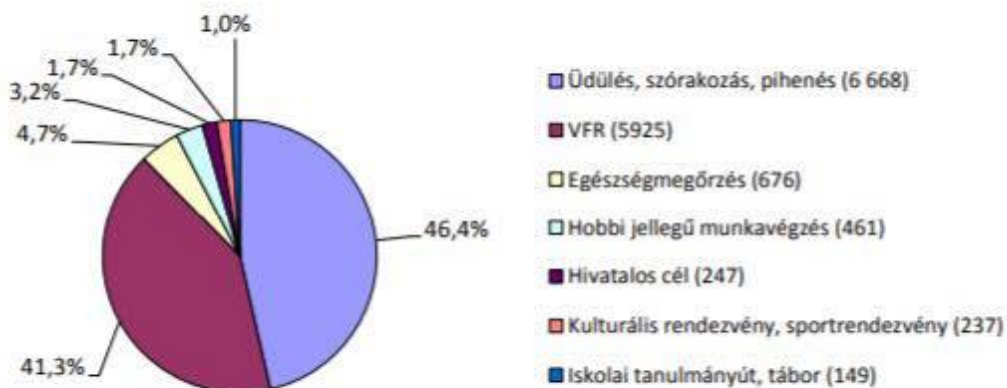
A Magyar Turisztikai Ügynökség (2017), a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatai alapján a magyarok belföldi utazási szokásait nézve a többnapos utak száma 14,4 millió utazásra tehető. A lakosság 39%-a 1-3 éjszakás, míg 26%-a ennél hosszabb utazáson vett részt. Azonban ezek az adatok az előző évihez képest nem változtak. A kimaradás oka nagyrészt egészségügyi, anyagi vagy pedig munkából adódó okok.

Az utazások motivációit tekintve rokonok, barátok vagy ismerősök (VFR=Visiting Friends and Relatives) látogatása a cél, valamint szórakozás és pihenés.

Az átlagos tartózkodási idő 4,0 nap. A leghosszabb időt-6,0 napot- táborozáson, illetve tanulmányúton lévőket jellemezte, azonban ugyanúgy több napot töltöttek el azok, akik szórakozás, pihenés céljából voltak jelen.

A következő kördiagrammon látható (1.ábra) a motivációk és töltött időtartamuk szerinti megoszlás. 2017-ben a legmagasabb százalékos arányban-46,6%-ban- üdülés, szórakozás és pihenés szempontjából utaztak el. Ettől csak néhány százalékkal marad le a család, barát és rokonlátogatás szerinti motiváció, mely 41,3%-os arányt mutat. A harmadik legkedveltebb motiváció a magyarok számára az egészségmegőrzés, amely jóval kevesebb százalékban jelenik meg: 4,7%-ban. A hobbi jellegű munkavégzés, hivatalos cél, kulturális sportrendezvény és iskolai tanulmányút, tábor általi motivációk mind-mind pár százalékos eloszlást mutatnak. Az adatokból nagyon jól kiolvasható, hogy a magyarokat a pihenés és a kikapcsolódás motiválja, illetve a rokonok látogatása, mely nem meglepő.

A turisztikai célú többnapos belföldi utazások megoszlása motiváció szerint  
2017-ben (ezer utazás)



1. ábra: A turisztikai célú többnapos belföldi utazások megoszlása motiváció szerint  
2017-ben, Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH)

A többnapos belföldi utazók kiadásait nézve 6,3%-kal növekedtek az előző évhez képest. Itt leginkább a szabadidős turisták költségei emelkedtek, míg az üzleti turistákat tekintve pedig 1,0%-os csökkenést figyelhetünk meg.

A legtöbb belföldi utazó rokonoknál, barátoknál száll meg-44,3%-ban. Ennél az aránynál kicsit kevesebben-30,6%-ban- szállodát és ennél jóval alacsonyabb százalékban saját nyaralót, ingatlant vettek igénybe.

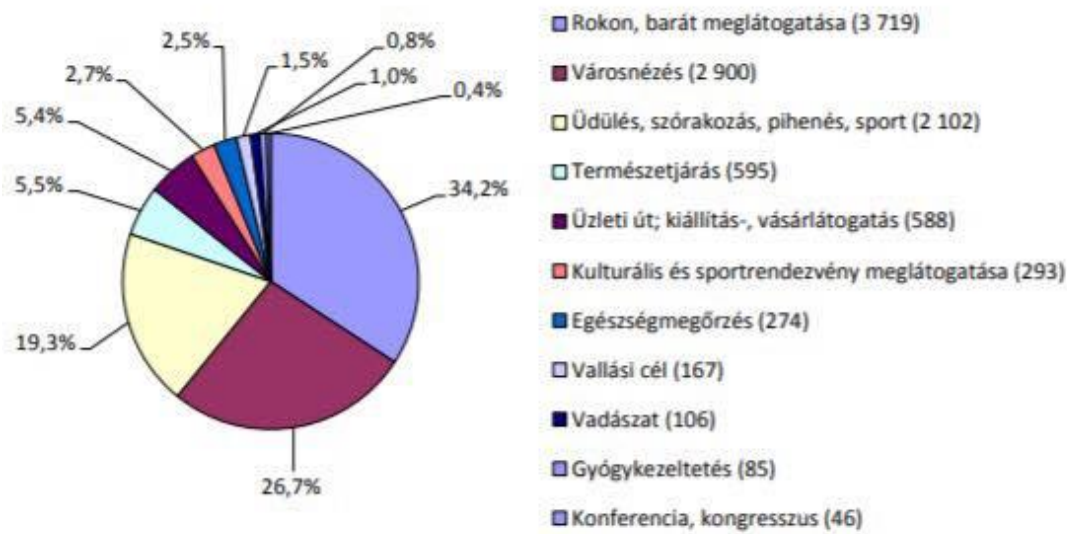
A legnépszerűbb közlekedési eszköznek a személygépkocsi, motor és akóautó bizonyult elég magas -79,7% -ban-, míg az autóbusz és a vonat kevesebb arányban.

## 5.2. Külföldi utazási szokások

2017-ben 10,9 millió utazást tettek meg turisztikai célú utazást a magyarok külföldre. Összesen 20,3 millió alkalommal látogattak külföldre, 7,4%-kal többször, mint 2016-ban. Ezek közül 62,9%-a egnapos út volt.

A külföldre való utazások leggyakoribb motivációja (2.ábra) a barátok, rokonok, ismerősök, család látogatása, illetve városlátogatás. A szórakozás, pihenés, üdülés és sport 29,3%-ban a harmadik leggyakrabban választott motiváció az utazásra. A mellékelt ábrán látható, hogy sok egyéb időtöltés is motiválja az embereket külföldi utazást tekintve. Ezek mind pár százalékos megoszlásban vannak jelen.

**A turisztikai célú külföldi utazások megoszlása motiváció szerint  
2017-ben (ezer utazás)**



2. ábra: A turisztikai célú külföldi utazások megoszlása motiváció szerint 2017-ben  
(ezer utazás)

Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH)

Az adatok azonban azt mutatják, hogy nőnek a turisztikai céllal történő utazások hossza: 2016-hoz képest 4,7%-kal több.

Az egy napnál több turisztikai célú külföldi utazások időtartama átlagosan 5, 8 nap. A KSH adatai azt mutatják, hogy nagyrészt Európán belüliek a kedvelt úticélok. Érdekes az adatokat a rokonlátogatások nélkül, illetve az eltöltött napok alapján nézni. Így pontosabb képet láthatunk a magyarok külföldi utazásairól. A legnépszerűbb céldesztnáció közé sorolható Ausztria, Horvátország, Németország. (Magyar Turisztikai Ügynökség, 2018)

## 5.2 Téli utazási szokások

Az idegenforgalmi iparág egyik legfontosabb sajátossága, hogy jövedelemtermelése és terhelése nem egy adott időponthoz köthető. A világ minden táján máskor van az úgynevezett szezon. Míg hazánkban július és augusztus számít főszezonnak, addig a Föld másik részén pedig pont január vagy más hónap számít annak. Azonban akár egy-egy rendezvény ideje is szezonnak mondható. Példának okáért régebben Brazíliában a riói karnevál ideje alatt volt a legtöbb turistalátogatás. 1992 és 1993-ban jókora veszteséggel zárult a karnevál, elsősorban a helyi bűnözések végett. Ennek következtében kevesebb turista látogat el ebben az időszakban és inkább

pihenés okából látogatják az országot. (Dr. Bodnár, L. 2000,2005) Tulajdonképpen, egyrészt az éghajlat, másrészt a különböző programok miatt terjedtek el a nyári időszakon kívüli nyaralások a magyar utazók körében.

A nyaralók körében A Népszava (2014) a Travel Channel alapján végzett egy kutatást, melyben a magyarok téli utazási szokásait vizsgálták. A felmérésben kíváncsiak voltak hova, mennyien utaznak és ha esetleg nem tudnak, akkor milyen okból kifolyólag. A megkérdezettek mintegy csekély százaléka, 11%-a utazik el télen. Sokan anyagi helyzetükre, illetve időhiányra hivatkozva nem tudnak telelni. A kutatásban résztvevők 36%-a választja az olcsóbb-50 és 100 ezer Ft közötti utakat, míg egy jóval szűkebb része-nagyrészt 50 év felett- pedig 200 ezernél drágább utakat. A legtöbben belföldön maradnak téli utazásaik során-legfőképp a fiatal korosztály-, míg 42%-a pedig szomszédos országokba mennek. A távolabbi úticélok viszont nagyon ritkának bizonyultak. A télen utazók nagyrésze aktív kikapcsolódás céljából látunk világot: 49%-ban kirándulni, túrázni, 40%-ban várost nézni, 39%-ban síelni és 28%-ban wellness-t kipróbálni.

A tévhit, miszerint nem utaznak a magyarok télen melegebb éghajlatú helyekre, nem igaz. A tendencia azt mutatja, hogy egyre kelendőbbek a magyarok körében is az egzotikus helyek. Sokan feltöltődés céljából menekülnek a hideg télből a meleg nyárba. Kedvelt úticélnak számít Thaiföld, Dominika, Seychelle- és Maldív-szigetek, Bali, Malajzia, Ciprus Dubai stb. Bár néhány tízezer magyar teheti meg ezt évente, mégis nagyon kedveltek ezek az egzotikus utak.

És hogy a téli időszakban hogyan szervezik útjaikat az emberek? Leginkább az ár-érzékeny réteg szervezi önállóan a telelésüket, ők jóval hosszabb időre is utaznak. Bár úticélfüggő is: a Jetwing Travel szerint főleg Srí Lankára 100%-ban utazási csomagot vásárolnak az utazni vágyók. Leginkább a természeti és kulturális örökségek miatt. Thaiföldre azonban jobban szeretnek egyénileg menni, hiszen az ottani turisztikai ipar kezd ráállni a turisták közvetlen kiszolgálására. Ezzel együtt megfigyelhető egy tendencia miszerint minél magasabb az utak ára és minél messzebb van, annál magasabb a szerepe az utazási irodáknak a szervezésben. (Népszabadság, 2016.)

## **6. Gyakorlat során szerzett tapasztalatok ismertetése**

Mint már említettem az előzőekben is gyakorlatomat utazási irodában végeztem el. Egészen január végétől május elejéig figyelhettem, milyen szokásaik vannak télen az utazni vágyó embereknek. Őszintén szólva számomra nagyon meglepő volt, amiket tapasztaltam ezalatt a pár hónap alatt. Eleve az első kérdés, hogy egyáltalán mennyien kívánnak kikapcsolódni a téli szezonban. Hihetetlen sokan szeretnek télen is elutazni: legfőképp párok, akik kicsit el akarnak szakadni a mindennapi stressztől és vágnak a pihenésre. Érdekes, mivel többen például gyerekükkel a kezükben érkeztek és úgy kértek ajánlatot egy-egy útra, hogy csak ketten mennének, vagyis a két szülő. Illetve sokan nem hónapokkal előtte foglalták le útjaikat, hanem az afféle „last minute” akciókat próbálták kihasználni. Valószínűleg egy nyári pihenést jóval pontosabban megterveznek gyerekkel, mint egy télit magukban. Gyerekkel történő út sokkal nagyobb precizitást igényel: ha olyan korú, akkor legyen a szálláshelyen minden, ami egy kisgyereknek szükséges, például etetőszék, rácsos ágy, babafürdető, játszótér, akár animátorok segítsége. Ezek mind-mind elengedhetetlen dolgok egy kisgyerekkel vagy csecsemővel történő utazás során. Viszont, ha két szülő, akár két nem is rokoni kapcsolatban lévő ismerős utazik el, akkor jóval kényelmesebb maga az utazás megszervezése és az úticél kiválasztása is.

### **6.1. Kedvelt úticélok**

Az úticélt tekintve a legtöbben a melegebb éghajlatú helyeket részesítették előnybe. A magyarok utazási szokásait is vizsgálva láthatjuk, hogy inkább üdülés, kikapcsolódás céljából szeretünk utazni, illetve előfordul, hogy egzotikusabb helyekre is szívesen elmennek. Télen ez a tendencia még nagyobb igazat nyer, hiszen mivel Magyarországon akár mínuszok is lehetnek, ezért szívesebben vágnak az emberek melegebb éghajlatú helyekre. A leglátogatottabb helyek közé tartozik például Egyiptom és Thaiföld.

Egyiptom egész évben elérhető a turisták számára, illetve januártól márciusig nagyon kellemes az időjárása. Sokan inkább ekkor mennek, mert a nyári szezonban nagy a kánikula, akár 40 fok feletti hőmérséklet is lehet. A tenger is azok számára fürödhető a téli hónapokban, akik kedvelik a 20 fokos vizeket. Azonban azok is megtalálják a kedvükre való programokat, akik nem igazán lépnek ki a szálloda falai közül. Az ottani szállodák nagyrésze 4,5 csillagos, all inclusive ellátást kínáló helyek, melyek területén rengeteg szolgáltatást nyújtanak: medencék, vidámparkok,

csúszdaparkok várják az odalátogatókat. Tulajdonképpen ezért népszerűek az Egyiptomi utak a téli szezonban.

Thaiföld viszont nem utazható egész évben az éghajlata miatt. Európából legtöbbször december-február körül mennek, mert ilyenkor kevésbé csapadékos az időjárás és nincs nagy hőség. A március és május közötti időszak nagyon meleg a mi éghajlatunkhoz szokott szervezetünknek. Szeptemberben és októberben viszont rengeteg a csapadék, éppen ezért is kedvelt úticél télen Thaiföld.

Illetve a körutazások/ városlátogatások is nagy népszerűségnek örvendtek a téli időszakban. Ezek közül is a pár napos turnusúak, mint például Nagy-Britannia vagy Portugália.

Egyéb úticélok voltak még az Európán kívüli országok, mint például: Törökország, Amerikai Egyesült Államok, Egyesült Arab Emírátsok és Marokkó.

## **6.2 Legfontosabb a tapasztalati tudás**

Mint már többször is kiemeltem a tapasztalat az egyik legfontosabb ebben a szakmában. A kezdőknek is valahol el kell indulniuk valahol, de úgy nagyon nehéz- mint saját életemből kiindulva-, hogy nem ültem repülőn és nem is jártam még rengeteg országban. A szomszédos országokon kívül sehol. Ilyenkor az önszorgalom, ami segíthet a gyakorlatunkban. Nap, mint nap jöttek be az irodába olyan utazni vágyó emberek, akiknek elképzelésük sem volt arról, hogy hova szeretnének menni. Ilyen esetben az utazási referens véleményét-vagyis, aki elé leültek- attól kértek tanácsot. Egy utazási referensnek mindent tudnia kell az utas által kinézett desztinációról, a repülőgéppel való közlekedésről. Tulajdonképpen tőle várnak minden információt, amit az interneten nem találnak meg. Gyakornokként ezt volt a legnehezebb elsajátítani, illetve, hogy hol lehet gyors, maximális választ találni a feltett kérdésekre. Hiszen, ha már látja az illető, hogy a szakember sem biztos a munkájában, akkor bizalmatlanság alakulhat ki. A kétely pedig kevesebb utast hoz és így szépen lassan nem lesz elegendő bevétel. Valójában egy utazási irodában nélkülözhetetlen a gyakorlott munkaerő.

Ami még érdekes volt számomra, hogy naponta rengetegen jöttek ajánlatot kérni, vagy utat foglalni. Manapság már sokan használják az online szálláskeresést, de valahogy az emberekben ugyanúgy él a személyes kontaktus, ahogy az előző fejezetben is leírtam. Voltak olyanok, akik rengeteg katalógust vittek el és azokból nézték ki az utazásokat, majd később nem a partner oldalán kerestek rá az árakra, hanem a katalóguson bejelölt oldalszámoknál kikeresték a megtetszett szállodákat és

személyesen kértek rá árajánlatot. Inkább több időt szántak rá, csak pontos tájékoztatást kapjanak róla. Volt olyan utas, aki felírta a nevemet a kiválasztott úticél oldalára, csak hogy legyen kihez kötnie és legyen kitől tanácsot kérnie a későbbiekben. A tendencia azt mutatta, hogy tényleg a személyes kontakt sokkal jobban hat az emberekre: felbátorítja őket, hogy foglaljanak. Véleményem szerint nagyobb arányban térnek vissza azok az utasok, akik személyesen is ismerik az utazást kínáló iroda dolgozóit.

### **6.3 Konzekvencia**

Összefoglalva mindent, gyakorlatom során azt vettem észre, hogy sokan utaznak utazási iroda által a téli időszakban, azonban távolabbi helyekre pihenés céljából, illetve városlátogatásokra/ körutazásokra. Viszont ezeknél az utaknál az eltöltött időintervallum függ a turnusoktól: általában 4-8 naposak. Továbbá a legtöbb utazó egymagában, vagy párjával, ismerősével vállal be utat, de nem igazán haladja meg a létszámot a kettő fő. Rendkívül igénylik a tapasztalt munkaerő meglétét és szívesebben foglalnak utat személyesen.

## **7. Utazásszervezők és egyéni szervezők: előnyök, hátrányok**

Eddig beletekinthettünk az utazási irodák történetébe és tevékenységébe, a gyakorlatom által szerzett tapasztalatba, illetve az internet térhatására és a magyarok utazási szokásaira. Voltaképpen a nagy kérdés, hogy milyen szervezésben utaznak szívesen a magyarok. Nagyrészt nem mindegy, hogy egyénileg vagy utazásszervező által vásároljuk meg utazásunkat. Mindkettő utazásszervezés fajtának vannak pozitívumai és negatívumai. Ennek következtében össze szeretném vetni az utazási irodák és az egyéni szervezés előnyeit és hátrányait.

Mikor az ember maga szervezi az utazását, azt nevezzük egyéni szervezésnek. Igazából a mai világban leginkább a kényelem miatt terjedt el. Nem kell utazási irodába menni, hanem otthon saját kezek között szervezhető egy ilyen út. Népszerűsége az internet elterjedésének köszönhető, hiszen számos olyan online felülettel találkozhatunk, melyeken különféle kritériumok szerinti szállásokat lehet keresni, illetve a szállások honlapján is könnyen foglalhatunk. Az egyéni szervezés azoknak tökéletes, akik szeretik a maguk irányítása alá vonni a feladatokat. Nem kell egy úgynevezett „idegenre” bízni a nyaralásunkat. Bár jóval több munkával jár, hiszen magunknak kell szállást, repülőjegyet, transzfert, illetve adott esetben vízumot intézni, de olyan szempontból tökéletes, hogy a szervezéssel is elkezdődhet az emberben az utazás iránti vágyakozás. Sokan attól ilyednek meg, hogy ha bármi probléma adódna külföldön, akkor nincs kitől segítséget kérni, de egy talpraesett turista feltalálja magát ilyen helyzetekben is. Illetve nem vagyunk turnushoz kötve sem időben, sem a programokat tekintve, nem beszélve arról, hogy sokszor kedvezőbb áron kifoghatunk szállást, mint utazásközvetítő által. Összességét nézve rendkívül nagy pontosságot és időt igényel, de a rugalmasság miatt teljes mértékben kedvelt utazásszervezés forma.

Az utazási irodák általi szervezés pozitívuma is a kényelem. Azonban itt másfajta kényelemről beszélhetünk, mint egyéni szervezés esetén. Utazásszervező-, és közvetítő foglalás esetén a dolgozók segítenek kiválasztani az elképzeléseknek megfelelő desztinációt és szállást. Tulajdonképpen egy csomagút megvásárlása végett az utasnak nincs más dolga, mint bepakolni és megkezdeni adott időben az utazást, vagyis leveszik a terhet a vállunkról és önfeledten élvezhetjük a nyaralásunkat. Rengetegen preferálják, hiszen töredék idő szükséges az irodák által kapott kész ajánlatok átböngészéséhez és sokszor különleges lehetőségeket kaphatunk általuk, mint például a last minute árakat. Voltaképpen a bizalmat fizetjük meg és ezáltal a biztonságérzetet is. Főleg a kisgyermekes családoknak fontos ez, hiszen pontos képet



kaphatnak egy-egy szálloda felszereltségét illetően. Mindent egybevetve akkor érdemes utazási iroda által foglalni, ha olyan távolabbi vagy tipikus tengerparti helyekre szeretnénk menni. Ilyen esetekben tökéletesek a csomagutak, hiszen egyrészt mindent tartalmaz a befizetett összeg, másrészt pedig magyar asszisztencia és az utazási iroda is segít, ha bármiféle problémánk adódna külföldön.

Egyszóval mindkét utazásszervezői forma rejt előnyöket és hátrányokat. A legbiztosabb, ha a kinézett desztinációhoz megnézzük melyik éri meg jobban, illetve mérlegelünk, hogy mire vagyunk képesek, mik a korlátjaink és melyik szervezést preferáljuk jobban.

Az utazási szokásokat vizsgálva olyan tendenciát láthatunk, hogy a magyarok előszeretettel foglalják saját maguk az útjaikat. Európai szinten a harmadik leggyakoribb ország vagyunk, melynek lakói az internetet előnyben részesítik az utazási irodákkal szemben: az első, illetve a második helyen Horvátország és Törökország szerepel. Azonban eltérő válaszok aránya ezzel a kérdéssel kapcsolatban, ha a biztonság a fő kritérium egy utazás során. A magyarok nagyrésze fontosnak tartja a biztonság kérdését egy utazás során. Bár alapvető számukra a kalandvágy, mégis többre értéklik a biztonságot külföldön. Ez a tendencia főleg a családanyákra érvényes, míg a fiataloknál ugyanannyira fontos a biztonság megléte, mint a barátokkal való időtöltés. Tulajdonképpen hasonló szinten bíznak utazási irodai, mint a saját szervezésekben. (www.24.hu, 2018.)

## 8. Kutatási kérdőív bemutatása

Dolgozatom során primer kutatási módszert alkalmazva vizsgáltam a magyar emberek téli utazási szokásait, motivációit, illetve kitértem az internet befolyásoló tényezőire is. Tulajdonképpen ismerőseimnek küldtem el emailen keresztül a kérdőívet, azonban megkértem, hogy ők is küldjék tovább ismerőseiknek. Így összesen 80 válasz érkezett. Eredetileg, akár egy hónapot is vártam volna a kitöltésekre, hogy megfelelő és pontos értékeket kapjak, de már az első héten 80 fő kitöltötte és ezt a számot elfogadhatónak is tartottam, úgyhogy egy hét a pontos kitöltésre szánt időtartam. A teljes kutatási kérdőívet és eredményeit az I.sz és II.sz melléklet tartalmazza.

A kérdőívet a Google Drive segítségével hoztam létre, mely összesen 20 kérdésből állt. Azonban külön szakaszokra bontottam a kérdéseket, annak alapján, hogy mit válaszoltak adott kérdésekre a kitöltők. Így változó volt a kitöltők számára a feltett kérdések száma.

Az első szakaszban egy bemutatkozó szöveg látható, melyben kifejtettem a célokat a kérdőívvel kapcsolatban. A második szakaszban négy demográfiai kérdést tettem fel, melyben a kérdezők nemére, életkorára, lakóhelyére és iskolai végzettségére voltam kíváncsi. Kikértem a kitöltők véleményét a főszezonon kívüli utazásokról, melyre rövid szöveges választ kértem. A második szakasz hetedik, egyúttal utolsó kérdése a következő: „Ön szokott utazni télen?” Ezt azért tartottam fontosnak feltenni, mivel kíváncsi voltam arra is, ha nem utazik az illető télen, akkor mi az oka annak.

A harmadik szakasz két típusú kérdésből állt: aki nem utazott még télen, annál rákérdeztem, hogy miért. Erre egy-két mondatnyi szöveges válaszokat kaptam és számukra be is fejeződött a kérdőív. Azonban, aki szokott is utazni télen, annak jóval több kérdésemre kellett választ adnia. Itt már a kérdőív érdemi része következett, mivel az utazók szokásaira voltam kíváncsi. Példának okáért összesen nyolc kérdésben merült fel, hogy hova, kikkel, mennyi időre, milyen közlekedési eszköz segítségével utaznak legtöbbször stb. Ennél a résznél az utolsó két kérdés kicsit más kaliberű volt. Itt az internet és az utazási irodák kapcsolatáról tettem fel kérdéseket. A „hol keresgél szállások után?” kérdésnél két választási lehetőséget adtam: vagy interneten, vagy utazási iroda által. Minden kitöltő az erre adott válasza alapján kapta a következő kérdéssorozatot. Akik az internetet részesítették előnybe, azoknál az utazási irodai foglalás félelmére kérdeztem rá. Akik pedig utazási iroda által foglalnak, érdeklődtem,

hogy milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe, illetve miért választják ezt a féle utazásszervezést.

Összességét nézve 3 féle kérdéstípust építettem bele a kérdőívbe: egy választási és több választási lehetőségűeket, illetve egyéni egy-két mondatban kifejtős kérdéseket.

## **8.1 Kutatási kérdőív elemzése**

### **8.1.1. Második szakasz vizsgálata**

Mint már említettem az első szakaszban a kérdőív célját fejtem ki, ezért ezt a részt nem is kell bemutatnom. A második szakasz lényege a kitöltők megismerése volt. Demográfiai kérdéseket tettem fel melyben kíváncsi voltam a kitöltők nemére, életkorukra, legmagasabb iskolai végzettségükre. A válaszadók 73,8 %-a nő, míg 26,2 %-a férfi volt. Ezen belül 86,3 %-ban 18 és 25 év közötti életkorúak, 7,5%-ban 26 és 35, 3,7%-ban 35 és 50 és 1,2%, illetve 1,3%-uk 50-nél több vagy 17 évtől kevesebb korúak voltak.

Lakóhelyüket tekintve a kitöltők nagyrésze 73,8%-ban városlakók. A fővárosban és faluban élők aránya megegyezett 11,3%-ban. A legkisebb arányban- 3,7%-ban- községben élők töltötték ki.

Legmagasabb iskolai végzettségüket tekintve a válaszadók 67,5%-a középiskolai, gimnáziumi érettségivel rendelkezik. A válaszadók 10%-ának nem egyetemi szintű felsőfokú iskolai végzettsége és 18,8%-ának egyetemi diplomája van. Mind a nyolc általánossal és mind a szakmunkás képzési végzettséggel rendelkezők aránya 3% alatt volt.

Valójában a demográfiai kérdésekből kiderült, hogy nagyrészt a fiatalabb korosztály töltötte ki, akik érettségivel rendelkeznek. Ez az eredmény nem volt meglepő a számomra, hiszen már az előzőekben említettem, hogy elsősorban a baráti körömben osztottam meg a kérdőívet

A második szakasz utolsó két kérdésében tértem rá a kutatás lényegi részére. A „Mi a véleménye a főszezonon kívüli utazásokról?” kérdésnél alapvetően a magyarok részéről ismert főszezonra gondoltam, vagyis a nyárra. Ugye a főszezon, mint fogalom többféle jelentéssel bír. Nekünk magyaroknak a nyári üdülés jut elsősorban az eszünkbe róla, holott lehet egy-egy úticélnak is főszezonja. Példának okáért Thaiföldön december és február között van, mert ekkor a legkevésbé csapadékos az időjárás.

Erre a kérdésre még mind a 80 kitöltő adott választ. Nagyrészt a kedvezőbb, olcsóbb árakat emelték ki. Összesen 33-an fogalmazták bele mondandójukba ezt a pozitívumot. Illetve még a kikapcsolódást fűzték a szezonon kívüli utazásokhoz. Sokak szerint kellene a nyáron kívüli utazások is, hogy feltöltsék az embert. Az egyik válaszadó tulajdonképpen megfogta a lényegét az egésznek: „Néha arra is szükség van, egy kis feltöltődésre. Szerintem nem évszaktól kellene, hogy függjön, mikor utazunk el, inkább attól, hogy mikor érezzük szükségét. Ez, az, ami valószínűleg sok embert motivál év közben: ne csak nyáron legyen időnk a feltöltődésre, mert ez nem elég ebben a stresszel teli világban, hanem legyen időnk máskor is kikapcsolódni. Persze, ez függ attól is, hogy az ember mennyire engedheti meg magának anyagilag. Voltak olyanok, akik a kellemesebb időtöltést emelték ki, hiszen jóval kevesebb a turisták száma és nem kell félni a tömegetől. Elvégre mindenki tudja, hogy milyen rossz érzés mikor megakarunk nézni egy látványosságot és a sok ember végett a rosszullét kerülget bennünket.

Az egyik válaszadó azt fogalmazta meg, hogy olcsóbb, ezért megéri menni, viszont nem tengerpartra. Egy tengerparti nyaralás sosem olcsó, bár kedvezőbb az ára télen, viszont akár egy nagy családnak még így sem megfizethető. Viszont ez összefüggésbe hozható azzal, hogy sokan, azért utaznak el, hogy meneküljenek a téli hidegből a melegbe. Tehát a melegbe való vágyás miatt megéri nekik megfizetni.

Nagyon kevés negatív válasz is érkezett: például, hogy jóval kevesebb programot lehet kihasználni, illetve pontatlanok, sok késéssel. Az utóbbira nem érkezett pontos válasz, hogy mire gondol. Véleményem szerint ebben az időszakban lehet a minőségből is lejjebb adnak a vendéglátóhelyek és kevesebb extra szolgáltatást ígérnek, mint a nyári időszakban, vagy pedig a repülőjáratok pontatlanságára utalt a kitöltő.

Az első szakasz utolsó kérdésében kíváncsi voltam szoktak-e egyáltalán utazni télen. A válaszadók 61,3%-a igennel és 38,7%-a nemmel válaszolt.

### **8.1.2. Harmadik szakasz vizsgálata**

A harmadik szakasz két részből állt. Az első részt az töltötte ki, aki az előző, vagyis az „Ön szokott utazni télen?” kérdésre nemmel válaszolt. Ennek következtében kérdeztem rá, hogy miért. Összesen 31 válasz érkezett, ebből a legtöbben az időhiány miatt nem utaznak el télen. Mivel a 18 és 25 év közötti korosztály töltötte ki leginkább, ezért sokan az egyetemre és a munkára hivatkoztak. A másik érv pedig az anyagi keret volt. Többen kiemelték még, hogy a nyári időszakot jobban kedvelik a programok,

illetve a melegebb időjárás végett, hiszen ahhoz, hogy meleg helyre jussunk, jóval több anyagi keretre van szükség.

Aki, viszont igennel válaszolt a második szakasz utolsó kérdésére, az további kérdéseket kapott a témával kapcsolatban. Az első kérdés úgy szólt, hogy „Külföldre vagy belföldre szokott utazni?” A válaszadók 55%-a külföldre és belföldre is utazik, míg a 38,8%-uk csak belföldre és 6,3%-uk csak külföldre. Az eredmények nem okoztak meglepetést, hiszen személyes tapasztalatból valószínűleg többen nagyobb utazást szerveznek külföldre és télen pedig kisebb kaliberűt.

A következőkben azt vizsgáltam, hogy melyik külföldi úti cél a legkedveltebb a téli időszakban. Az országokat figyelve nagyrészt európaiakat láthatunk, főleg hazánkkal szomszédos országokat. Összesen 43 válasz érkezett be, azonban voltak, akik több országot írtak, voltak olyanok, akiknek értékelhetetlen volt a válaszuk. Így szétválogattam az országokat, illetve kiszedtem az értelmetlen válaszokat és 29 különféle országot kaptam. A legkedveltebb célország Ausztria lett, ezt összesen 21-en írták válaszként a kérdésemre. A kitöltők közül 13-an utaztak Szlovákiába a téli időszakban. Tulajdonképpen tényleg megfigyelhető, hogy a közép európai országok a legkelendőbbek, azonban elvéve találhatunk Európán kívüli desztinációkat is.

Következő kérdésnél az utazás időtartamára kérdeztem rá. A legnagyobb arányban, 57,5%-ban 5 napnál kevesebb időre utaznak el a válaszadók. 33,8%-ban 5 és 8 nap, illetve 7,5%-ban 9 és 14 nap közötti időintervallumban szervezik meg utazásaikat. A legkevesebb arányban, 1,2%-ban két hét vagy annál többre szeretnek elutazni.

A kérdőív kitöltésében résztvevők 77,5%-a kocsival, 27,5%-a repülővel, 30%-a busszal és 31,3%-a vonattal utazik el a legszívesebben. Ennél a kérdésnél egyszerre több választ is be lehetett jelölni.

Rákérdeztem az utazás céljára is, itt a válaszadók 88,8%-a kikapcsolódás céljából szokott utazni a téli időszakban. 61,3%-uk városlátogatás, 8,8%-uk sportesemény és 3,8%-uk a megkérdezetteknek munkából adódóan utaznak. A többi kitöltő egyéb okot adott meg az utazás céljára, köztük rokonlátogatás, síelés, túrázás, tanulmányi kirándulás szerepelt.

A szállást típusát nézve nagyrészt, 66,3%-ban apartman vesznek igénybe, 57,5%-ban szállodát, 13,8%-ban hostelt, 7,5%-ban kempinget és 6,3%-ban diák szállót. A kérdőívet kitöltők kisebb arányban-2,5%-ban- Airbnb szállást választanak, illetve még kisebb számban egyéb választási lehetőséget adtak meg. Ezek

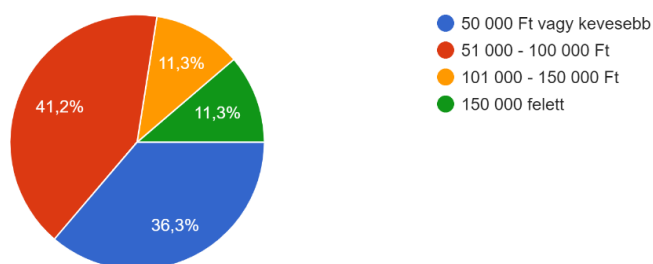
mind-mind 1,3%-ban oszlottak meg, köztük rokonnál, ismerősnél lévő szálláslehetőséget adtak meg.

Nagyon megoszló eredményt kaptam arra a kérdésre, hogy kivel utaznak az emberek. 76,3%-uk a családjukkal, 46,3%-uk barátokkal. Párjukkal 50%-ban kívánnak utazni, illetve, ami nem volt meglepő számomra, hogy egyedül jóval kevesebben 6,3%-ban szeretnek kikapcsolódni.

A következő ábra azt mutatja, hogy mekkora összeget szánnak a kitöltők egy-egy utazásra egy főre nézve. Itt is eléggé különböző eredmények születtek: 41,2%-ban 51000 és 100000 Ft közötti értéket adtak meg, 36,3%-ban 50000 Ft-ot, vagy kevesebbet. A megkérdezettek 1,3-1,3%-ban 101000 és 150000 Ft között, illetve 150000 Ft fölötti összeget szánnak egy főre az utazásuk során.

Mekkora összeget szánnak körülbelül egy utazásra? (/fő)

80 válasz



3. ábra: Mekkora összeget szánnak körülbelül egy utazásra? (/fő) (II. számú melléklet)  
Forrás: Saját kutatás alapján, saját szerkesztés (2019)

A további kérdésekben viszont már rátértem az internet és az utazási irodák közötti kapcsolatra. Elsősorban kíváncsi voltam, hogy a kitöltők interneten vagy utazási irodán keresztül foglalnak inkább szállást. 97,5%-uk inkább interneten segítségével foglal szállást, míg 2,5%-uk pedig utazási iroda segítségével.

Amikor utazási irodák jövőjére kérdeztem rá, akkor először teljesen más eredményekre számítottam, azonban így alakultak: összesen 54 válasz érkezett rá, abból 20-an állították, hogy teljes mértékben van még mindig kereset az utazási irodák tevékenységére. Itt a letöbben sajnálatos módon nem fejtették ki, hogy miért, de aki igen, az a személyre szabott ajánlatokat, a könnyebbség érzését, hogy nem nekik kell összeszervezni mindent, illetve a biztonság érzését emelték ki.

Akik szerint nincs jövője az utazási irodáknak, azok az internet kényelmére hivatkoztak. Véleményük szerint az interneten már mindent könnyedén el lehet intézni. Összesen 18-an adtak megoszló választ. Itt a kitöltők a bíznak, hogy van

jövőjük az utazási vállalkozásoknak, azonban akkor, ha megfelelő tájékoztatást adnak egy-egy desztinációról, illetve, ha interneten is jelen vannak az egyes irodák. Többen a messzebbi desztinációk miatt bízzák az utazásszervezést profikra, azonban kisebb és közelebbi úti cél esetén saját maguk szervezik meg útjaikat. Kiemelték az idősebb korosztályt, akik még mindig jobban bíznak a személyes tanácsokban, viszont valószínűnek tartják, hogy ők is idővel áttérnek a modern világ adta lehetőségekre.

### **8.1.3. Negyedik szakasz vizsgálata**

A negyedik szakaszt két részre bontottam: akik utazási irodák által foglalnak, azok más kérdéseket kaptak a továbbiakban, mint azok, akik interneten foglalnak.

Utazási irodán keresztül foglaló kitöltőknek arra kellett választ adniuk, hogy milyen szolgáltatást vesznek igénybe egy irodában, illetve miért szeretik ezt a fajta szervezést. Mind a két válaszadó, akik utazási vállalkozás által utaznak a csomagutat mint szolgáltatást vesznek igénybe, mert megbízhatóbbnak tartják, mint az internetes felületen való foglalást.

Akik viszont interneten keresztül foglalnak szállást, azoknál rákérdeztem, hogy miért nem preferálják az utazási irodák tevékenységét. A válaszadók nagyrésze kiemelte, hogy maguk sokkal egyszerűbben megtudják szervezni, az irodáknak kötött a nyitvatartási ideje, míg online felületen bármikor lehet utazást foglalni. Volt, aki csalódott és nem olyan szolgáltatást kapott, amit ígértek neki, illetve jutalékot sem szívesen fizet, mert drágább végösszegre számíthat. Többen megfogalmazták, hogy közelebbi úticélnál maguk szervezik, azonban, ha távolabbi helyre, több időre mennének, akkor biztos utazási iroda által foglalnának.

## 9. Kutatás és tapasztalat összevetése

Nagy érdeklődve vártam, vajon milyen eredmények születtek és ezek tényleg igazolni fogják-e a hipotézisemet, amit az első fejezetben leírtam, miszerint téli utazás során kevesebb időt töltenek el az emberek és közelebbi desztinációba mennek, éppen ezért saját maguk is képesek megszervezni az útjaikat, nincsen szükségük utazási iroda segítségére. Ez a tény viszont felettébb kihat az utazásszervezői tevékenységre.

A demográfiai kérdéseket nézve bár mindegyik korosztályból kitöltötték a kérdőívet, mégis a megoszlásuk nagy hatással volt a többi demográfiai kérdésre. Nagyrészt a fiatalabb korosztály volt jelen, bár ezt befolyásolta az is, hogy én és a legtöbb ismerősöm is ebben a korcsoportban található, vagyis 18-25 év közöttibe. Ez teljes mértékben hatással volt a „Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?” kérdésre is, hiszen ezen korcsoport nagyrészt érettségit végzett, de még diplomával nem rendelkező emberek. A lakóhely szerinti megoszlást is rendkívül befolyásolta az ismerőseim köre, hiszen nagyrészt városban laknak, de még így is az összes választási lehetőségre érkezett válasz.

Tulajdonképpen azok a kérdések, amelyek konkrétan az utazási szokásokra vonatkoztak eléggé egyértelmű választ adtak a felvetésemre. A kérdőív elemzése során azt állapítottam meg, hogy nagyrészt szeretik az emberek a főszezonon kívüli utazásokat. Kellemesebbnek, pihentetőnek és jóval olcsóbbnak vélik, mint a nyári utazásokat. A legfőbb oka a népszerűségének, hogy szeretnek kilépni a hétköznapi életből és kicsit kikapcsolódni. Ennek ellenére a kitöltők még így is elég magas százalékos aránya nem szokott télen utazni. Sokan a tanulásra és a munkára hivatkoztak, hiszen ezek mellett jóval kevesebb ideje van az embernek utazni. A tanulók esetében még inkább, hiszen minden idejüket a tanulásra szánják, illetve diákmunkára, hogy legyen egy kis zsebpénzük. Azonban ugyanígy vonatkozik ez a családokra, mivel nekik is rengeteg dolguk van, főleg kisgyermek mellett nehéz egy utazást megszervezni. Az időjárás viszonyokra hivatkozva említették meg néhányan, hogy milyen távolságot és ezzel kapcsolatos összeget megengedhetnek maguknak, ott ugyanúgy hideg az éghajlat. A legtöbben külföldre és belföldön belül is egyaránt szoktak telelni, azonban, külön-külön nagyobb az aránya a belföldön maradóknak. A külföldi utak esetén, mint már előzőekben is említettem, a szomszédos országok örvendtek nagy népszerűségnek. Ezen belül Ausztria állt az első helyen. Az eredmény nem volt meglepő, mert véleményem szerint többen a karácsonyi vásárra, illetve síelni utaznak ki oda, illetve hazánkkal szomszédos ország lévén aránylag kevés idő



megközelíteni. De persze erre konkrét válasz nincs, hogy miért. Az egzotikusabb vidékek közül egyet-egyét írtak, mint például Thaiföldet, Egyiptomot és Kínát. Az utazás időtartama legnagyobb arányban az 5 nap vagy annál kevesebb volt, illetve még egész nagy arányban 1 hetesek. A kitöltők nagyrésze autóval teszik meg az útjaikat, de kicsivel kevesebb arányban más tömegközlekedési eszközökkel. Ha ezt összefüggésbe hozzuk az úticéllal, akkor láthatjuk, hogy nagyobb a belföldi, illetve a szomszédos vagy közeli országok aránya, szóval nem véletlen, hogy közelebbi helyszínekre autóval utaznak az emberek. Az utazás motivációja leginkább a kikapcsolódás, bár nem sokkal kevesebb az aktívabb időtöltés is. Bár korábbiakban egy felmérés szerint inkább aktívabb a kikapcsolódás a téli időszakban, itt mégis inkább a pihenés, kikapcsolódás lett az elsősorú. A szállásokat vizsgálva legtöbbször apartmant vesznek igénybe, ami szintén azt támasztja alá, hogy kevesebb időre elegendő az apartman is, mely költséghatékonyabb tekintve, hogy legtöbbször családdal utaznak legszívesebben. A körülbelüli utazásra szánt összeg is mutatja, hogy a megfizethetőség fontos a magyaroknak.

És hogy rábízzák-e utazásszervezőre a telelésüket? Ezzel kapcsolatban nagyon megosztó vélemények születtek: bár egész sokan úgy gondolták, hogy az utazási irodáknak van helye még bőven a piacon, mégis a legtöbbször interneten foglalnak szállást. És miért? Valójában jóval kényelmesebb és rugalmasabb az online felületen való foglalás. Azonban ezzel nincs is gond, mivel egy utazási iroda is haladhat a korrallal és ha van online felületük, akkor bőven van lehetőség az irodák fennmaradására. Azonban a probléma ott rejlik, hogy mivel télen jóval kevesebb időre, jóval közelebbi desztinációba vágnak az emberek, ezért nem bízzák utazásszervezőre a tevékenységet.

Gyakorlatom során rengetegen utaztak télen utazási iroda által. A legtöbbször egzotikus, messzebbi tájakra mentek, mégpedig azért, mert az Európán kívüli helyek ismeretlenek a magyarok számára. Szeretjük, ha van egyfajta biztonságérzetünk és tudunk kire támaszkodni, ha probléma lenne. Ebben az esetben például egy utazási irodára. Éppen ezért a személyes tapasztalat és kontaktus óriási mentő lehet egy olyan utazónak, aki bizonyos távolabbi országokba utazik, illetve most először megy ilyen jellegű helyre.

Tulajdonképpen ezzel összefüggésbe hozható azon cikkekkel, melyekben a téli utazási szokásokról írtam. Ott is látható, hogy belföldön, illetve Magyarországhoz közeli helyekre szívesebben utaznak a magyarok. Azonban távolabbi desztinációkba

inkább utazási iroda segítségét veszik igénybe. Bár a kérdőív alapján kevés egzotikus helyet jelöltek meg úticélként, mégis gyakorlatom alatt láthattam, hogy van igény az ilyen helyek meglátogatására télen is.

## 10. Összegzés: eredmények bemutatása

Kutatásom során a felállított hipotéziseim elfogadásra kerültek, mert a magyar emberek ugyan szívesen vesznek részt nyaraláson kívül is utazásokban, azonban nagyon sok dolog befolyásolja a döntésüket. Ugyanúgy, mint a nyári utazásoknál, itt is függ a döntésük az anyagi helyzettől, illetve a szabadidejüktől. A téli utazásoknál viszont nagyobb horderejű az összeg, hiszen rengetegen csak egy utazást engedhetnek meg maguknak évente, azt is inkább nyáron veszik igénybe, mintsem az év hidegebb felében. A családoknál ez főleg jelen van, hiszen az iskolai tanévet is figyelembe kell venniük. Többen családdal együtt mennek utazni, azonban leggyakoribbak a két fős utazások. A legtöbben, mind a kérdőíves, mind a könyvtári kutatás során hazánkban belül vagy ahhoz közel lévő úticélt választanak a téli időszakban. Van igény az egzotikus helyszínekre is, mint Egyiptom vagy Thaiföld, azonban ezt kevesebben engedhetik meg maguknak anyagilag.

És hogy mindezek alapján milyen hatással vannak a téli utazási szokásai az embereknek az utazásszervezésre? Bár a 2000-es évek elején féltek az utazásszervezők az internet térnyerésétől, mégis a személyes kontaktus miatt foglaltak szívesebben szervezőknél. Azonban az utazási szokásokat vizsgálva valamiért mégis az interneten foglalnak szívesebben a magyarok. Jogosan tehetjük fel a kérdést, hogy miért? A kutatás során többen kiemelték, hogy közelebbi desztinációhoz szükségtelen az utazási irodák közreműködése. A tendencia azt mutatja, hogy online felületen keresztül foglalnak a magyarok szívesebben. Ennek ellenére egyfajta potenciált még látnak az utazás vállalkozások működésében, hiszen már majdnem minden irodának online felülete is van, illetve távolabbi, ismeretlen desztinációkhoz való utazás során nagyobb arányban vesznek meg szervezett utakat. Azonban a saját szervezés sokkal inkább egyszerűbb az emberek számára kisebb utazások során és mivel többen engedhetik meg maguknak a pár napos utakat a téli időszakban, ezért jóval kevesebb a szervezőknél való foglalás.

## **11. Felhasznált irodalom**

### **Szakkönyvek:**

Bihari, I., Dr. Nagy, É., Szabó, A., Barts and M., Zsobrák, F. (2005) Utazásszervezés-értékesítés, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar-Oktatási segédanyag, Budapest

Dr. Bodnár, L. (2000, 2005). Az idegenforgalom hazai és nemzetközi vonatkozásai, Nemzeti Tankönyvkiadó Rt., Eger-Budapest

Fodorné Szucsák, É., Szűcs, L. (2017) Turizmus és utazásszervezés, Műszaki Könyvkiadó Kft, Budapest

Gelányi, N. (2011). Utazásszervezés és közvetítés, In Albert-Tóth, A., Aubert, A., Bakos, R., Gelányi, N., Gyúrácz-Németh, P., Huszti, Zs., Kalmárné Rimóczi, Cs., Kátay, Á., Koródi, M., Kovács, T., Máté, A., Németh, M., Pichler, J., Raffay, Á., Rátz, T (eds.), Turizmus-Menedzsment, Pécsi Tudományegyetem, n.p., pp.19.

Molnár, G. (2015) Utazási irodák működése, Utazásszervezés és utazásközvetítés, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft., Budapest

Dr. Nagy, É. (1998). Utazásszervezési és Értékesítési alapismeretek, In Dr Nagy, É., Zalotay, E., Zsobrák, F., Mosonyi, I., Bihari, I., Szabó, A., Mészáros, G., Németh, K. (eds.), Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskola, Budapest, pp.26-28.

### **Folyóiratcikkek:**

Török, P. (2002). Turizmus bulletin, E-turizmus: Az internet és az e-business szerepének növekedése a turizmusban, Vol. 6, No.1., pp. 16-22.

Népszava (2014), Nem utazunk télen, Vol. 141., No.299., pp.11.

Népszabadság (2016), Népszerű a januári nyár, Vol. 74., No.7., pp.7.

### **Internet-források:**

www.kjfturizmus.files.wordpress.com (2011), Utazásszervezés és értékesítés (Tételek), <https://kjfturizmus.files.wordpress.com/2011/02/usztc3a9telek.doc>, letöltve: 2019.05.08.

www.megbizhato-utazasi-iroda.hu (n.d), Utazásszervező- és utazásközvetítő utazási iroda, <https://megbizhato-utazasi-iroda.hu/utazasszervezo-utazaskozvetito>, letöltve: 2019.04.11.

www.europa.eu (2019), Az utazási csomagokra és az utazási szolgáltatás együttesekre vonatkozó szabályok, [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_hu.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_hu.htm), letöltve: 2019.05.12.

www.rgvi.gtk.szie.hu (2011), Utazás- és rendezvényszervezés alapjai (segédlet), [http://rgvi.gtk.szie.hu/system/files/upload/course\\_material/utazas-\\_es\\_rendezvenyszervezes\\_alapjai.pdf?fbclid=IwAR0M-52gshmgdm1ZjGxttw8iMbXtdDtf113wSR0qWxUGboBl-7HQZuVfKsc](http://rgvi.gtk.szie.hu/system/files/upload/course_material/utazas-_es_rendezvenyszervezes_alapjai.pdf?fbclid=IwAR0M-52gshmgdm1ZjGxttw8iMbXtdDtf113wSR0qWxUGboBl-7HQZuVfKsc), letöltve: 2019.05.12.

Turizmus Online, (2000), Milyenek a hagyományos értékesítés esélyei? Internet kontra utazási irodák [http://turizmusonline.hu/utazasiirodak/cikk/internet\\_kontra\\_utazasi\\_irodak?fbclid=IwAR0-Q9Z83T5qxf2wFy-0AT-OpU4DkJQTgWsyPn-Hq78KRu1EMonTBdn\\_QM0](http://turizmusonline.hu/utazasiirodak/cikk/internet_kontra_utazasi_irodak?fbclid=IwAR0-Q9Z83T5qxf2wFy-0AT-OpU4DkJQTgWsyPn-Hq78KRu1EMonTBdn_QM0), letöltve: 2019.04.12.

Magyar Turisztikai Ügynökség (2018), A magyar lakosság belföldi és külföldi utazásai 2017-ben-A KSH keresletfelmérésének adatai alapján-, [https://mtu.gov.hu/documents/prod/magyarok\\_utazasai\\_2017.pdf?fbclid=IwAR3b7Qhk-NMHnNQT4AcNmgVxjD2GlcCNxpL16HRxhLKeB52WCMuSb9hWL5E](https://mtu.gov.hu/documents/prod/magyarok_utazasai_2017.pdf?fbclid=IwAR3b7Qhk-NMHnNQT4AcNmgVxjD2GlcCNxpL16HRxhLKeB52WCMuSb9hWL5E), letöltve: 2019.04.20.

www.24.hu (2018), Kalandoznak-e még a magyarok? <https://24.hu/élet-stilus/2018/06/21/kalandoznak-e-meg-a-magyarok/>, letöltve: 2019.04.28

## **12. Mellékletek**

I. számú melléklet: Téli utazási szokások vizsgálata, Kutatási kérdőív, Saját készítés (2019)

Kedves Kitöltő!

Szabó Klaudia vagyok, a Budapesti Gazdasági Egyetem Turizmus-Vendéglátás Foszok másodéves hallgatója. Projekt munkámban arra keresem a választ, hogy a téli utazási szokások milyen hatással vannak az utazásszervezésre és az utazási irodák jövőjére. A kérdőív kitöltésével nagyban hozzájárul a projekt munkám sikerességéhez.

A kitöltés körülbelül 10 percet vesz igénybe.

Köszönöm előre is a segítséget!

### **Második szakasz**

**1. Ön neme? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Nő
- Férfi

**2. Az Ön lakóhelye? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Falu
- Község
- Város
- Főváros

**3. Az Ön életkora? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- 17 vagy kevesebb
- 18-25
- 26-35
- 35-50
- 50 vagy több

**4. Mi a legmagasabb iskolai végzettsége? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Nincs iskolai végzettségem
- Kevesebb, mint 8 általános
- 8 általános
- Szakmunkásképző iskolai végzettség

- Középiskolai, gimnáziumi érettségi bizonyítvány
- Nem egyetemi szintű felsőfokú iskolai végzettség
- Egyetemi oklevél, diploma

**5. Mi a véleménye a főszezonon kívüli utazásokról? (Kifejtős válasz)**

**6. Ön szokott utazni télen? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Igen
- Nem

**Harmadik szakasz (a)**

**7. Ön miért nem utazik télen? (Kifejtős válasz)**

**Harmadik szakasz (b)-Téli utazási szokások**

**8. Külföldre vagy belföldre szokott utazni? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Belföld
- Külföld
- Is-is

**9. Ha külföldre szokott utazni, akkor melyik országba/országokba? (Kifejtős válasz)**

**10. Mennyi időre szokott elutazni? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- 5 vagy kevesebb nap
- 5-8 nap
- 9-14 nap
- 14 napnál több

**11. Mivel szokott legtöbbször utazni? (Több válasz is jelölhető)**

- Kocsi
- Repülő
- Busz
- Vonat
- Egyéb...

**12. Milyen célból utazik? (Több válasz is jelölhető)**

- Városlátogatás, új kultúrák megismerése céljából
- Kikapcsolódás

- Sportesemény miatt
- Munkából adódóan (MICE)
- Egyéb...

**13. Milyen típusú szállásokat vesz igénybe? (Több válasz is jelölhető)**

- Kemping
- Diákszálló
- Apartman
- Hostel
- Szálloda
- Egyéb...

**14. Kikkel utazik általában? (Több válasz is jelölhető)**

- Családdal
- Barátokkal
- Párommal
- Egyedül

**15. Mekkora összeget szán körülbelül egy utazásra? (/fő) (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- 50 000 Ft vagy kevesebb
- 51 000 – 100 000 Ft
- 101 000 – 150 000 Ft
- 150 000 felett

**16. Hol keresgél szállások után? (Csak egy választási lehetőség adható meg)**

- Interneten
- Utazási irodában

**17. Mit gondol? Az utazási irodáknak van jövője? (Kifejtős válasz)**

**Negyedik szakasz (a)**

**18. Nagyrészt milyen szolgáltatást vesz igénybe? (több válasz is jelölhető)**

- Utazási csomag vásárlása
- Csak szállás vásárlás
- Csak repülőjegy vásárlás



- Transzfer bérlés
- Valutaváltás
- Egyéb...

### 18. Miért szeret utazási irodán keresztül foglalni? (Kifejtős válasz)

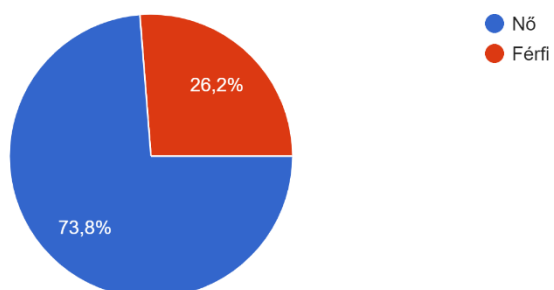
#### Negyedik szakasz (b)

### 20. Miért nem utazási iroda által foglal? (Kifejtős válasz)

II. számú melléklet: Az eredmények grafikus bemutatása

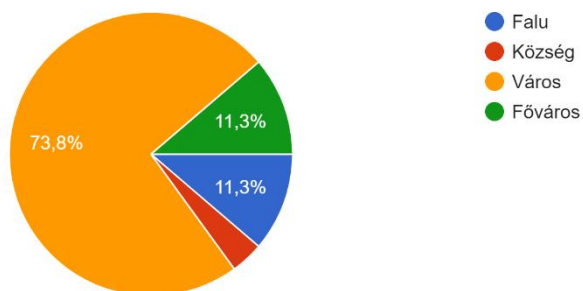
#### Ön neme?

80 válasz



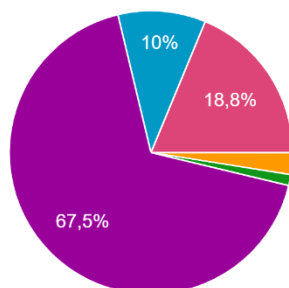
#### Az Ön lakóhelye?

80 válasz



## Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?

80 válasz



- Nincs iskolai végzettségem
- Kevesebb, mint 8 általános
- 8 általános
- Szakmunkásképző iskolai végzettség
- Középiskolai, gimnáziumi érettségi bizonyítvány
- Nem egyetemi szintű felsőfokú iskolai végzettség
- Egyetemi oklevél diploma

## Mi a véleménye a főszezonon kívüli utazásokról?

80 válasz

Jó
olcsó
Nagyon jó dolog tud lenni mert fel lehet benne tölteni
Pihentető
Olcsóbbak.
Szerintem jók, mivel így sokkal olcsóbban el lehet jutni alapjáraton drágább helyekre.
Általában jóval olcsóbbak az utazások nyáron kívüli évszakban, könnyebb szállást is találni.
A klímaváltozás miatt kellemesebb tavasszal vagy ősszel utazni. (Elő vagy utószezonban utazni, és nincs tömeg)
Néha arra is szükség van, egy kis feltöltődésre. Szerintem nem évszaktól kellene hogy függjön, mikor utazunk el. Inkább attól, hogy mikor érezzük szükségét.
az utazás számomra nincs szezonhoz kötve
Egész jó, mert olcsó, de ugyan azt adja mint főszezonban. Nem vészett az értékéből.

Az ember kényelmesebben tud nyaralni.
Remek dolog, olyankor lehet olcsóbban lehet utazni és kevésbé tömöttek a járatok.
Tökéletes
Legjobb időpontnak tartom.
Olcsóbbak
Sokkal jobban szeretem
Megannyi választék mellett elégedett vagyok a kínálattal, illetve a kedvezmények is olykor kecsesgetnek egy normál keresetű embernek
Olcsóbb, kevesebb ember, kevésbé megfelelő táj.
Előny lehet, hogy olcsóbb és kevesebb a turista
Remek hogy olcsóbb
Olcsóbb
Kevesebb programot ígér, ezzel szemben kevesebb az ember, ami előny.

Olyankor is vannak programok amikre érdemes elmenni.  
Jobban preferálom,ugyanis az árak is kedvezőbbek lehetnek, valamint kevesebb a turista is.  
Nyugodtabban lehet a közutakon közlekedni.  
Jók  
Nekem nem létezik olyan,hogy szezon.  
Olcsóbbak és kellemesebbek, mert olyankor nincsenek tömve a turisták fogadására fenntartott helyek.  
Jó dolog mert olcsóbb  
szeretem mert ha nem is megfelelő az idő nincs olyan tömeg  
Sokkal kényelmesebbek a főszezoni utazásoknál.  
Jo mert olcsobb  
Lenyegesen olcsóbb.  
Olcsóbb ajánlatok találhatóak és kevesebb az ember is általában, én szeretem őket

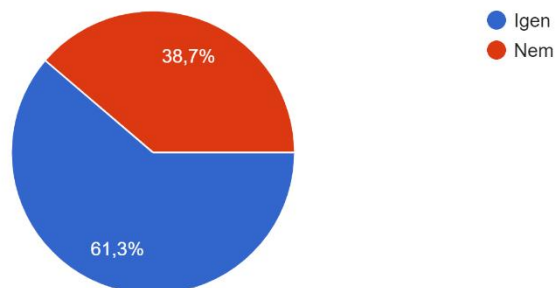
Nem nagyon utazok  
Érdemes kihasználni, mert olcsóbb.  
Egyik legjobb dolog, olcsóbb és kevesebb a turista  
Olcsó és jó lehet  
Sokkal nyugodtabb hangulatúak  
érdemes akkor menni, mert olcsóbb és kevésbe zsúfolt  
Kikapcsol  
Olcsóbbak  
Ugyan olyan szórakoztató lehet mint a főszezonban.  
Utazni mindig jó, bármikor szeretek elmenni valahova kikapcsolni.  
Jobban kedvelem őket mint a főszezonban  
Azok a legjobbak

Jók.  
sokkal jobb, nyugodtabban lehet nézelődni nem kell a tömegben nyomorogni.  
Jobb, mert kevesebben vannak  
utazni az év minden szakaszában jó dolog  
Előnyök, mert olcsóbb, és nincs tömeg a turisztikai látványosságoknál.  
Amennyiben lehetőségem van, szívesen utazom főszezonon kívül.  
Olcsóbb, kevesebb a turista, tehát jobban megéri (mondjuk nem tengerpartra)  
Jó, hogy kevesebb a tömeg.  
Rendben vannak  
Sokkal olcsóbbak  
Jobb mert kevesebben vannak nyugodtabban lehet pihenni.  
Olcsóbbak, nincs annyi ember. Összességében nyugodtabb.

Kedvezményesebb, jó ötletnek tűnik
Sokkal jobb, kevesebb a turista
joo
Pozitív
Szeretem
Célszerűbb a főszezon kívüli utazásokat választani a nagy tömeg elkerülése végett!
Mindenképp jó lehetőség, sokkal olcsóbban tud az ember elutazni valahová.
Ugyanolyan jónak tartom mint a főszezonit.
legjobb, kevés ember, alacsony árak
Nem élek vele
Éppoly izgalmasak, mint nem főszezonban.
Nagyon szeretem, jó a rossz idő elől elmenekülni a melegbe.
Bármikor!
pontatlan, sok kétséssel
Kedvezőbbek az árak.
Jó , mert olcsóbb.
A tumultus elkerülése miatt jobban preferálom
Szerintem praktikusak es olcsóbbak

## Ön szokott utazni télen?

80 válasz



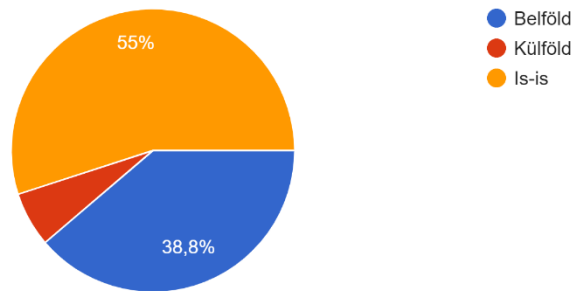
## Ön miért nem utazik télen?

31 válasz

- Mert akkor olcsobb
  - Munka/tanulas miatt
  - Az egyetem miatt a tél egy nagyon sűrű időszak, ezért nincs magyon rá időm, sokkal szívesebben utazom nyáron, amikor a programok is jóval színesebbek lehetnek az időjárás miatt.
  - Jelenleg nincs keret, hogy utazgassak 🙄
  - Nem szeretek az időjárás miatt.
  - Egyetem és munka mellett sosem sikerül.
  - Nem szeretem a hideget
  - Mert kevés lehetőség van kültéri programokra
  - Mert csóró egyetemista vagyok :(
  - Nincs rá keret
  - Nincs időm.
- 
- Nincs elegendő anyagi keretem rá
  - Az időbeosztásom nem engedi, a vizsgaidőszak mellett nem tudok előre tervezni
  - Csak évi egy nyaralásra tudok összegyűjteni és azt nyáron szeretném
  - Mivel így sokkal jobban várom a nyári időszakot, és jobban is élvezem, minthogy télen elmenjek az egyenlítő másik oldalára, a hodeget pedig nem szeretem
  - Eddig nem volt önálló keresetem de tervezem, hogy megyek
  - Időhiány
  - Mert hideg van
  - nincs időm rá
  - Mert nincs pénzem.:(
  - vizsgaidőszak miatt
  - még soha sem utaztam télen, mert nem sikerült úgy megszervezni, hogy összejöjjön
  - Az ünnepek és a vizsgaidőszak miatt.
- 
- Nem igazán kedvelem a téli sportokat.
  - Mert nem szeretem a telet
  - Ősszel szoktam
  - Eddig nem volt rá lehetőségem.
  - Mert hideg van, és én a kirándulós, fűdős utazásokat szeretem.
  - Hideg van. Nem szeretem.
  - Több a munkám ebben az időszakban.
  - Nincs elég időm rá.

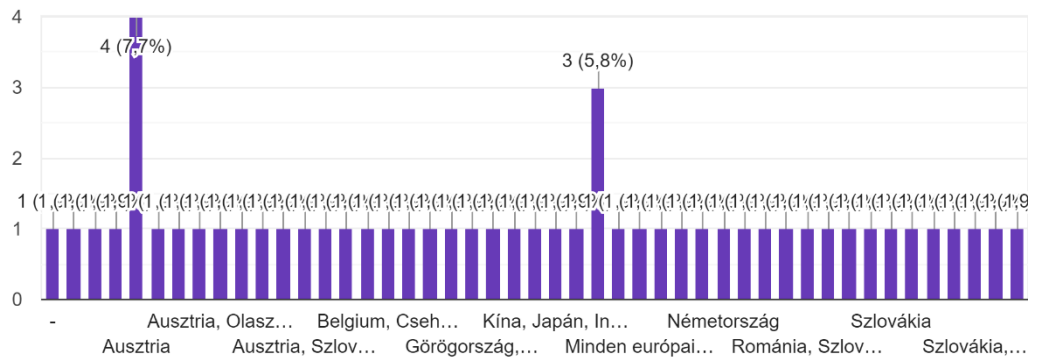
## Külföldre vagy belföldre szokott utazni?

80 válasz



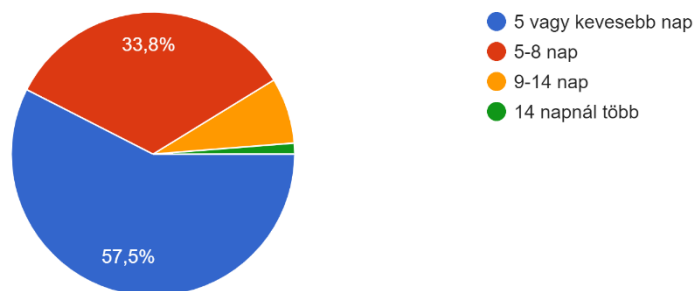
## Ha külföldre utazott, akkor melyik országba/országokba?

52 válasz



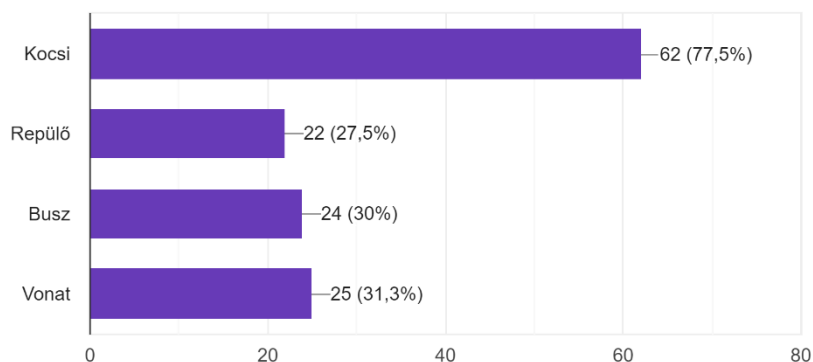
## Mennyi időre szokott elutazni?

80 válasz



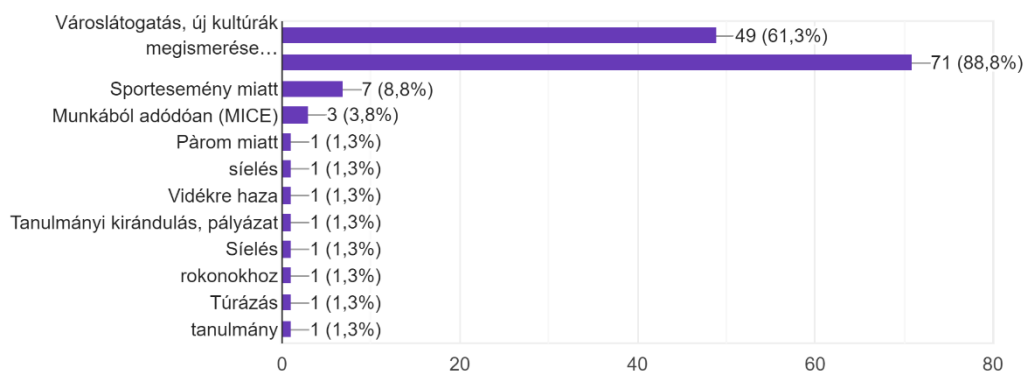
## Mivel szokott legtöbbször utazni? (több válasz is jelölhető)

80 válasz



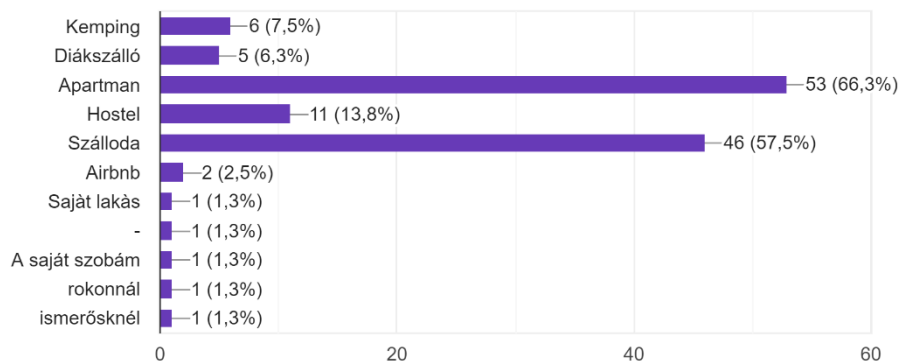
## Milyen célból utazik? (több válasz is jelölhető)

80 válasz



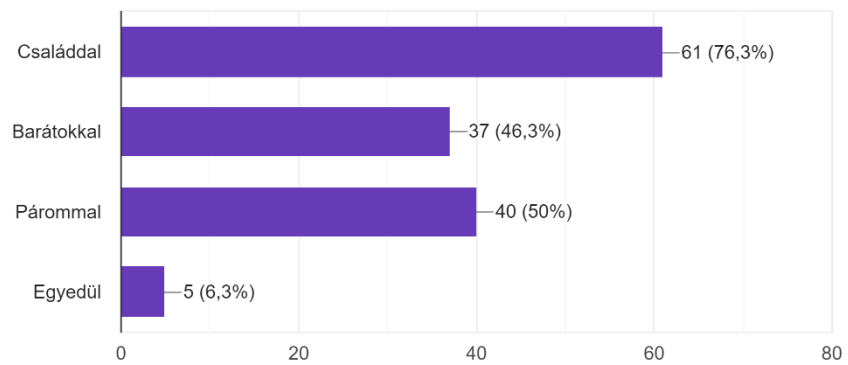
## Milyen típusú szállásokat vesz igénybe? (több válasz is jelölhető)

80 válasz



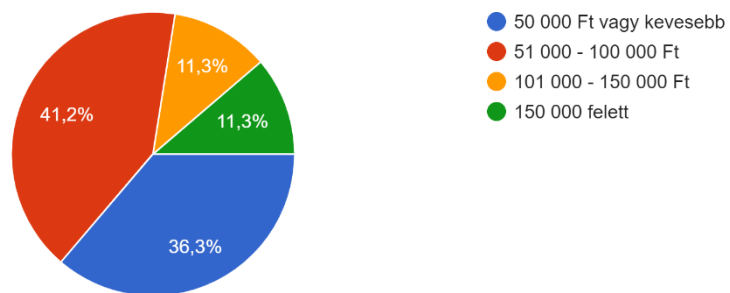
### Kikkel utazik általában? (több válasz is jelölhető)

80 válasz



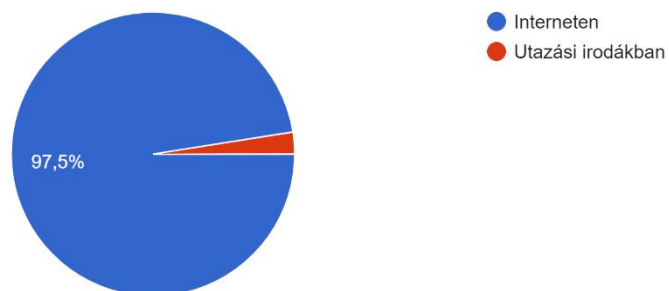
### Mekkora összeget szán körülbelül egy utazásra? (/fő)

80 válasz



### Hol keresgél szállások után?

80 válasz





## Mit gondol? Az utazási irodáknak van jövője?

80 válasz

Igen
Nincs
van
nincs
Van
igen
Igen.
Az interneten már mindent el lehet könnyen intézni, úgyhogy szerintem nem.
Sokan nem szeretnek sokáig keresgélni szállások/repjegyek után a neten, így ebből a szempontból mindenképpen van.
Van jövője, bár ma már a legtöbb ember interneten keresztül intézi ezeket a dolgokat, így az egy nagy konkurencia az utazási irodák számára.
Nincs jövője, mert legtöbben az interneten keresztül intéznek el mindent.

Szerintem van, mert megbízhatóbbnak tartom és sokkal könnyebb utazásokat intézni. Ráadásul a legtöbbször olcsóbb is mintha magunk keresgelnénk szállás, utazás után.
Nem igazán, mert manapság mindenki mindent az interneten intéz. Még az egynapos utazásokat is, a többnaposokat meg pláne.
Nincs olyan fényes jövője.
Nem sok
Ha képesek, jó személyre szabott, utazásokat ajánlani. Akkor lehet jövőjük.
Mindig lesz a remek ajánlatok miatt, bár egyre többen inkább online keresgélnek
Minden bizonnyal igen, abban az esetben ha informáltabbak lehetünk az ügyfélszolgálat által
Az, az utazási irodák döntéseitől függ
Nincs. Mindent az interneten intézek
A különböző szálláspártalok és utazási weboldalak miatt szerintem nincs.
Szerintem ha megbízhatóak akkor van.

Nincs, szerintem ebben a modern világban az emberek megoldják Maguk az internet segítségével a foglalást.

nem hiszem

Nem, mert a legtöbb ember lusta és interneten intézi az ilyen ügyeket, hiszen úgy még a székéből sem kell felkelni

Az online felületek lesznek preferáltabbak.

A Last minute utak miatt úgy gondolom igen, de magában a szálláskeresésben sokan már az internetet veszik igénybe

Egy bizonyos rétegnek lehet, de az ismerőseim nagy része nem veszi igénybe a szolgáltatásaikat...

Nem igazán, könnyedén le lehet foglalni az utazásokat. Talán ázsiai vagy tengeren túli utazások alkalmával venném igénybe

Maximum az idősebbek körében

Igen, de a legjobb szerintem, ha online is működnek ezek az irodák

Hányatlóban van az internet használata miatt

Nem tudom

Talán

Külföldi utazásnál igen

Van, csak nem nálam

Aha.

Van, mert átfogó programot szerveznek, nekünk semmire nem kell figyelni

Biztosan van.

Igen, szervezett utazásoknál ott kapok a legtöbb fontos információt

Igen

Igen!

A külföldi utak terén igen

Az idosebbek meg lehet igénybeveszik de a mai fiatal inkább szerintem interneten foglalnak maguknak

Előbb utóbb mindenki át fog térni az interneten való keresésre. 10-20 éven belül nem lesz már vevőkörük.

Igen van, nagy munka teljes utat megszervezni és ők nyújtanak ilyen szolgáltatást.

Az idősebb korosztály talán még igénybe fogja venni, de nem vagyok benne biztos

határozottan

Rövid távon

Igen van.

Egyre kevésbé

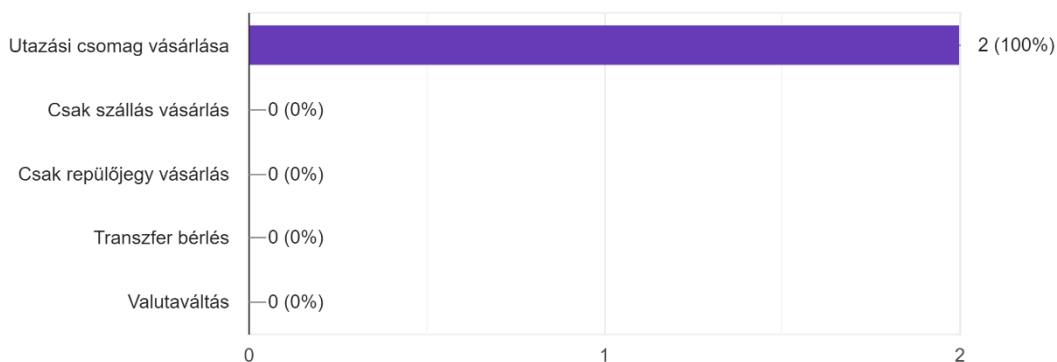
Van, biztonságot nyújt

Igen, van.

Nincs

## Nagyrészt milyen szolgáltatást vesz igénybe? (több válasz is jelölhető)

2 válasz



## Miért szeret utazási irodán keresztül foglalni?

1 válasz

Mert megbízhatóak tartom.

## Miért nem utazási iroda által foglal?

69 válasz

- Mert lusta vagyok bemenni 😊
- Az internet gyorsabb és otthonról könnyen el lehet érni
- Mert az interneten gyorsabb és egyszerűbb.
- Azért, mert próbálok minél olcsóbban kijönni a pénzemből.
- Sokkal kényelmesebb és gyorsabb online.
- Mert otthonról kényelmesebb, olcsóbb is.
- Mert könnyebb és kényelmesebb ha az utazási iroda segít lefoglalni a szállást.
- kényelmesebb egyénileg összehangoltan válogatni
- Mert neten egyszerűbb és gyorsabb
- Szeretem magam intézni.
- Az interneten kényelmesebb és gyorsabb.
- Magam szeretem intézni

Szeretem magam felfedezni a helyszíneket, és hirtelen jött, szervezés nélküli eseményeken részt venni

Mert nem tudják az igényeimet

Pontosan tudom hova szeretnék menni és hogy mi a legkedvezőbb ajánlat hogy odajussak

a gyorsabb kivitelezés érdekében és az időhiány miatt

Mert az interneten kényelmesebb otthonról

Fölöslegesnek érzem

Internet sokkal praktikusabb

Mivel ott az internet, ami lényegesen egyszerűbb.

Magam szeretem megtervezni az utazásaim.

nem érzem szükségét

Ugyanazt megtudom csinálni én is és nem kerül plusz pénzbe.

Még nincs rá igényem

Eddig idő hiányában keresgéltem inkább az interneten, de nem vetem el az utazási irodák segítségének a lehetőségét sem.

Mert az egy lehúzás vagyok annyira talpra esett hogy össze tudjak én is állítani egy utat

mert mashogy sokszor egyszerűbb

Mert szeretem saját magam megszervezni az utazásaimat.

Szeretem magamnak intézni az ügyeimet,számomra az a biztos amit én intézek

Jobban összefoglalja az internet

Több időt venne igénybe, és korlátozott időben vannak csak nyitva, míg az interneten bármikor lehet foglalni

Mert magam is el tudom intézni

Mert magamnak is meg tudom szervezni és úgy vélem, hogy olcsóbban

Nem tartom fontosnak, en is könnyen tudom intézi az európai vagy belföldi utazásokat. A munkájukért sem kell így pénzt kiadnom

Mert egyedül szeretem intézni

Azt hiszem, koromból is adódik, hogy rutin szerűen mindent az internet segítségével próbálok elérni, a legegyszerűbb módon

Kényelmesen ráérok tudok böngészvetni a különböző árak között, valamint nem kell jutalékot fizetni

Nem ismeren

Nem kell befáradni az irodába

Mert magunknak szeretjük megkeresni a szállásokat, megszervezni az utat.

drágítja az utazást

Túlságosan kötött programú

Mert nem.

Szeretem önállóan megszervezni az utazásomat.

Kötött a programjuk

Jobban szeretem magam megtervezni. Több a választék és olcsóbb

interneten akkor foglalok, amikor csak szeretnék, míg az utazási irodáknak kötött nyitva tartása van

Mert az interneten egyszerűbb és gyorsabb és többféle lehetőség számba vehető egyszerre.

Az utóbbi időben egyénileg szervezzük utjainkat

Ha külföldre megyek akkor azt rajtuk keresztül. Belföldön a szállodával egyeztetek

Szeretem magam intézni es olcsóbb is

Interneten kényelmesebb, egyszerűbb és több a lehetőség.

Nem utaztam meg olyan helyre hogy felmerült volna, hogy segítséget kérjek

Otthonról is könnyedén el tudom intézni, és hamarabb végzek, mintha egy irodában állnék sorba

Mert drága, interneten kedvezőbb feltételek találhatóak

A kisebb szállásokat el tudom itthonról intézni, de ha repülővel mennék, messzebb, akkor utazási irodában foglalnék.

Elsősorban azért mert belföldre utazom és előnyben részesítem a szállás foglaló appokat valamint magam érdeklődöm az interneten a látóvalok iránt és én szeretem megtervezni a saját utamat!

Mert olcsóbban tudok így nyaralni menni. És szeretem magam intézni az ilyeneket.

Mert saját magam is el tudom intézni olcsóbban.

Nem olyan utazásokat szervezek ahol hasznos lehet az utazási iroda, de ha családta mentünk all inclusive, reptéri transzfer, idegenvezetéses programszervezés hasznosnak bizonyult

Mert interneten is egyszerű, ha órákat böngészem a szállásokat az sem zavar senkit és nem kell azonnal döntenem, több ajánlatot is megnézhetek.

Neten egyszerűbb

Sokat csalódtam, nem azt kaptam amit ígértek.

Ha pl Amerikába mennék, ott foglalnék, ekkora távnál nem

szeretem saját magam megszervezni az utazásomat

Mert én magam is jól megtudom szervezni az utazásaimat.

Mert nincs időm elmenni oda

Időhiány miatt, mert az internetes úton történő foglalás sokkal gyorsabb

Mert egyszerűbb interneten