

Efnisyfirlit

Yfirlit	II
Efnisyfirlit.....	IV
1 Inngangur	1
1.1 Tilgangur og markmið verkefnis.....	1
1.2 Uppbygging skýrslunnar	3
2 Ágrip af sögu HNLFI.....	4
2.1 Náttúrulækningastefnan	4
2.1.1 Hlutverk	4
2.1.2 Markmið.....	5
2.2 Rekstrarumhverfið	5
2.3 Lýsing á starfsemi	6
2.4 Núverandi markaður	7
2.5 SVÓT greining.....	9
2.5.1 Málefagnagreining	10
3 Fyrirtæki í skyldum rekstri.....	12
3.1 Bláa lónið	12
3.2 Lýsing á starfsemi	12
3.3 Núverandi markaður	14
3.4 Samanburður á Heilsustofnun og Bláa lóninu	15
3.4.1 Málefagnagreining	16
4 Þjónusta og þjónustufyrirtæki.....	18
4.1 Þjónusta skilgreind	18
4.1.1 Einkenni þjónustu	19
4.1.2 Vætingar til þjónustu.....	21
4.1.3 Skynjuð þjónusta.....	23
4.2 Ferðaþjónusta	25
4.2.1 Ferðamennska	26
4.2.2 Þróun ferðaþjónustu í heiminum.....	27
4.2.3 Þróun ferðaþjónustu á Íslandi.....	29
5 Heilsutengd ferðaþjónusta	32
5.1 Spa.....	33
5.2 Nýting jarðhita til heilsubaða	35
5.3 Baðmenning	36
5.3.1 Bretland	37

5.3.2 Bandaríkin	37
5.3.3 Þýskaland	38
5.3.4 Frakkland	38
5.3.5 Japan	38
5.3.6 Samantekt	39
6 Áhugaverðir markhópar	40
6.1 Bandaríkin	40
6.2 Þýskaland	41
6.3 Japan	41
6.4 Samantekt	42
7 Markaðsrannsóknir	43
7.2 Rannsóknaraðferð og gangaöflun	43
7.2.1 Forgogn	44
7.2.2 Frumgögn	45
7.2.3 Siðfræði í markaðsrannsóknum	46
7.3 Úrvinnsla og niðurstaða frumgagna	46
7.3.1 Helstu niðurstöður	52
8 Mat á niðurstöðum og tillögur	54
9 Umræða	57
10 Lokaorð	59
11 Heimildaskrá	60
Viðaukar	65