

## **VENDÉG ELÉGEDETTSÉG MÉRÉS A MÓRAHALMI THERMÁL PANZIÓBAN**

**Marosi Tibor – Bitófalvi Dóra**

### **SUMMARY**

Thermal Pension was founded in 2002, as the first commercial accommodation of Mórahalom, and has worked effectively ever since. The main advantage of the Pension is the central location, the direct connection to Szent Erzsébet Spa and to the catering service. Furthermore the trained and skilled personnel and the related services are dominant factors.

In this paper partly the guest traffic of the region was studied, moreover an assessment was done about the services of Thermal Pension. An evaluation of customer satisfaction was accomplished, applying a questionnaire survey combined with personal interview in some cases. Approximately hundred evaluable questionnaires were processed. The results indicate that the guest number increased steadily in the past decade. In this period the number of private and public accommodation also increased. The overall satisfaction with the Pension is high, 98% of surveyed responded that they would come again, and would recommend the Pension to their friends and acquaintances. The strength of the Pension is the friendly and familiar atmosphere, the kindness and helpfulness of the staff. From the analysis of the open-ended questions guests have reported satisfaction with the corresponding expectations. Around 30% of the surveyed were uncomfortable because of the noise of road traffic. In the future the Pension should pay more attention to this remark.

### **BEVEZETÉS**

Mórahalom a Dél-Alföld lendületesen fejlődő települése, mely kiváló adottságai miatt nem csak a hazai, de a határ menti külföldi turizmus célpontjává vált. A tisztaság, rendezettség, jó megközelíthetőség és a célirányos fejlesztések erősítik a város turizmusának potenciálját. Mórahalom legjelentősebb vonzereje a Szent Erzsébet Gyógyfürdő, melyre alapul a város turizmusa. A fürdő megalapításával a város bekapcsolódott az egészségturizmusba, wellness szolgáltatások, különböző medencék, szaunák, a gyermekfürdő, valamint a gyógyászati részleg elégtik ki az idelátogatók igényeit. A magas ásványi anyag tartalmú, jódos jellegű gyógyvíz és a szolgáltatások széles skálája mellett a gyógyászati részlegen dolgozó munkatársak szakképzettsége is garancia a térségi gyógyturizmus fejlődéséhez. Az Erzsébet Gyógyfürdő folyamatos növekedése tette Mórahalmot a Homokháti Kistérség meghatározó központi településévé. A turizmus hatással van Mórahalom és térsége gazdasági életének, infrastruktúrájának és kulturális életének alakulására.

A 2002-ben megnyitott Thermál Panzió\*\*\* – Mórahalom elsőként létesített kereskedelmi szálláshelye – több mint 10 éves múltra tekint vissza, megalakulása óta eredményesen működik. A Thermál Panzió nagy előnye a központi elhelyezkedés, a fürdővel és a Varga Csárdával való közvetlen összeköttetés, valamint a képzett, segítőkész személyzet. A panzió korábbi felmérései alapján kialakult egy állandó és visszatérő vendégkör. A panzió vezetése fontosnak tartja vendégei véleményét, visszajelzését, ezért támogatta e dolgozat elkészítését.

A dolgozat elsődleges célja a Thermál Panzióban megszálló vendégek elégedettségi szintjének meghatározása, felmerülő igényeinek és észrevételeinek

megismerése. Az eredmények lehetőséget nyújtanak a fejlesztések tervezésénél, a források elosztásánál. A vendégelégedettség mérés 2012 szeptemberében kezdődött. A felmérés a Panzióra és környezetére fókuszált, a kérdőív kitöltésére több lehetőséget biztosítottunk. A vendégek anonim módon önállóan is kitölthették kérdőívünket, de igény szerint kaptak személyes segítséget. Ez utóbbi lehetőséget adott rövid interjúk készítésére is. A vendégeknek volt lehetőségük a Panzióból való távozás után a kérdőív elektronikus kitöltésére és visszaküldésére. A dolgozat egyik szerzőjének több éves gyakorlata és személyes tapasztalata segítette a munkát, illetve a felmérés menet közbeni finomhangolását, korrekcióját. A dolgozat kitér Mórahalom és vidéke idegenforgalmának elemzésére is.

## 1. MÓRAHALOM

Mórahalom a Dél-Alföld dinamikusan fejlődő települése, 1989-ben nyilvánították várossá, lakossága 6 000 fő. Közlekedés-földrajzi tekintetben előnyös helyzetű, hiszen az 55-ös főút mentén, a közlekedési csomópontként is funkcionáló megyeszékhelytől, azaz Szegedtől 21 km-re, csupán 15-20 percre, az M5-ös autópályától pedig mindössze 12 km távolságra helyezkedik el. Nem hagyható figyelmen kívül a Szerb és a Román határ közelsége sem. Általánosan jellemzi a várost a magas napsütéses órák száma, az évi magas középhőmérséklet, valamint az alacsony csapadékmennyiség.

### 1.1 MÓRAHALMI ÉS KISTÉRSÉGI PROGRAMOK

Mórahalom gazdag természeti kincsei – pl. a Madarász-tó és környéke, a Tanaszti rét, és a Csapaki semlyék – turisztikai látványosságként is szolgálnak. E természeti értékek lehetővé teszik a rájuk épülő szolgáltatások kihasználását, mint például a vadászat, horgászat és a különböző túrák szervezése. 14 féle túraútvonalon keresztül ismerhetik meg az idelátogatók Mórahalom élővilágát. Például a Nagyszéksósi iskolát és az Ökoházat is érintő Móra-túra útvonal a környező települések mindennapi életét és hagyományait mutatja be, a túraútvonalak bejárhatók gyalogosan, lóháton és kerékpárral is. Mórahalom legnagyobb volumenű rendezvénysorozata minden év júniusában 10 napon keresztül kerül megrendezésre, a helyi Aranyszöm rendezvényközpont területén. Színvonalas szakmai konferenciák is megrendezésre kerülnek, kézműves foglalkozások és kiállítások várják napközben a látogatókat. Elmaradhatatlanok a fesztiválhoz kapcsolódó gasztronómiai szolgáltatások, bor- és ételkóstolók. Mórahalmon nagy népszerűségnek örvend az országos kirakodó- és állatvásár, amely minden hónap 3. vasárnapján várja az érdeklődőket.

A mórahalmi kistérség is sokszínű programokat kínál a lakosság és a látogatók számára egyaránt. Ilyen például az Öttömösön megrendezésre kerülő Spárgafesztivál, a Nemzetközi töltött káposztafőző verseny Röszkén, Szüreti fesztivál Pusztamérgesen, Lecsőfőző verseny Üllésen, vagy éppen a Böllérnap Zákányszéken és Domaszéken. Ezeket a kistérségi rendezvényeket főként a helyi lakosság látogatja. A térség sajátos népszokásai, a hagyományörző szőlészet, illetve

borászat, és az aktív turizmus, kellemes felüdülést és kikapcsolódást jelent bármely korosztály számára. A természet szerelmesei számára lehetőség a zákányszéki Madárkert, valamint a röszei Paprika Múzeum. Kellemes időtöltés a nagyszéksői bivaly rezervátum meglátogatása, amelynek kilátójához kiépített kerékpárút is vezet a környező tanyavilágon át. A rezervátum vizes élőhelye otthont ad védett fészkelő madárfajoknak. A gátsori tanyamúzeum, Ásotthalom mellett helyezkedik el, Mórahalomtól 15 km-re, ahol a tanyai élet mindennapos kellékeit és körülményeit tekinthetik meg a látogatók.

## 1.2. MÓRAHALOM ÉS VIDÉKE IDEGENFORGALMA

Mórahalom legfőbb turisztikai vonzerejét és a Thermál Panzió jó kihasználtságát a gyógyvízre alapult Szent Erzsébet Gyógyfürdő jelenti. Az egészségturizmusnak egyre növekvő szerepe van az egészség megőrzésében (wellness), a betegségek megelőzésében (prevenció), a gyógyításban (terápia), az utókezelésben (rehabilitáció) és a szervezet fizikai kondicionálásában. Az egészségturizmus a gyógy- és wellness turizmust átfogó fogalom, ahol a fő szempont a turista egészségi állapotának javítása (Michalkó 2012). Tehát az orvostudomány és a wellness turizmus kombinációja a legújabb trend, a „medical wellness”. Ez nem más, mint az orvostudomány által igazolt eljárások szerinti, személyreszabott, a beteg állapotfelmérését követő, egészségügyi szakszemélyzet segítségével történő kezelés (ESK 2010). A gyógyfürdő folyamatosan bővülő és fejlődő gyógyászati és wellness szolgáltatásokkal várja a vendégeket, amely a járóbeteg szakellátást biztosító Móra-Vital Nonprofit Kft-nek köszönhető. A meglévő infrastrukturális feltételek, a sokszínű kulturális rendezvénykínálat, a természeti ritkaságok és az egyedi tájértékek segítik elő a látogatók számának növekedését. Az önkormányzat és a tulajdonában lévő vállalkozások több éves összehangolt turisztikai és gazdasági fejlesztései nyomán Mórahalom faluból gyümölcsöző kisvárossá válhatott.

Azonban a településre látogató turisták általános tartózkodási ideje alacsony, ami átlagosan 2-3 napot jelent. A turisztikai főszezon rövidnek mondható, 3-4 hónap, és a térség turizmusmarketingje alacsony színvonalú. A Budapesttől és Nyugat-Európától való nagy távolság csökkenti a város versenyképességének esélyeit.

Az elmúlt több mint 10 évet tekintve a városban a látogatottság, a vendégek és a vendégéjszakák száma is növekedésnek indult. A jelentős számú belföldi látogatók mellett a külföldi turisták is egyre többször érdeklődnek a kínált szolgáltatások iránt. Itt ki kell emelnünk Szerbiát és Romániát, ahonnan számottevő utazó érkezik a Dél-Alföldi régióba. De Horvátországból és Németországból is jelentős számú látogató érkezik az ország déli területére. A belföldi vendégek visszatérő bázisa bizonyítja Mórahalom növekvő népszerűségét.

A növekvő tendenciájú turisztikai igények kielégítésére számos, eltérő kategóriájú kereskedelmi szálláshely: Nagyszéksői Turisztikai Objektum, a Zöld Közösségi Ház és Erdei Iskola, Thermál Panzió, Colosseum Hotel\*\*\*\*, Babos Tanya és Lakótanya került megépítésre.

Mórachalmon nemcsak a kereskedelmi szálláshelyek bővülnek nagy ütemben, a magánszálláshelyek is egyre inkább teret hódítanak, amely azt bizonyítja, hogy a lakosság körében is népszerű és jövedelmező megélhetési formává vált a turisztikai szolgáltatások biztosítása és azok fejlesztése. Míg 1998-ban 5 vendéglátó kínált szálláslehetőséget, addig 2011-re 82 magánszálláshelyet alakítottak ki, a férőhelyek száma ezen időszak alatt több mint harmincötszörösére nőtt. A vendégek, illetve vendégéjszakák számaiban is hatalmas változások történtek a vizsgált időszakban, hiszen amíg 1998-ban mindössze 17 vendég élt a magánszálláshelyek által nyújtott szolgáltatásokkal, addig 2011-ben 4 226 fő választotta ezt a szálláshely típust Mórachalmon.

A Gyógyfürdő szomszédságában a Móra-Invest Kft. elnyerte egy pályázat keretében a Colosseum Hotel wellness és konferencia szálloda megépítését, amely egy 82 szobás, kör alakú négy csillagos superior szálloda. Rendkívül széleskörű szolgáltatások vehetők igénybe a szállóvendégek részére, 6 db szobatípus közül választhatnak, a vendégek nemcsak a Szent Erzsébet Gyógyfürdőt vehetik igénybe, hanem a szálloda wellness részlegét is, melyben a medencék, szaunák, pihenőtér és a fitness terem is díjmentesen vehető igénybe.

A Thermálgyűrű Kft., a Thermál Panzió üzemeltetője, Mórachalom egyik legnagyobb piaci részesedésű kereskedelmi szálláshelye. 2011-ben az értékesített kereskedelmi vendégéjszakák közel 75%-át a Thermál Panzióban vették igénybe, a Colosseum Hotel megnyitását megelőzően. A 2011. évben a piaci részesedése ugyan 30% alá esett, de mindez úgy következett be, hogy az értékesített vendégéjszakák száma nem csökkent. A kapacitás kihasználtság 83,2% volt a 2010. és 2011. évben (Thermál Panzió 2012).

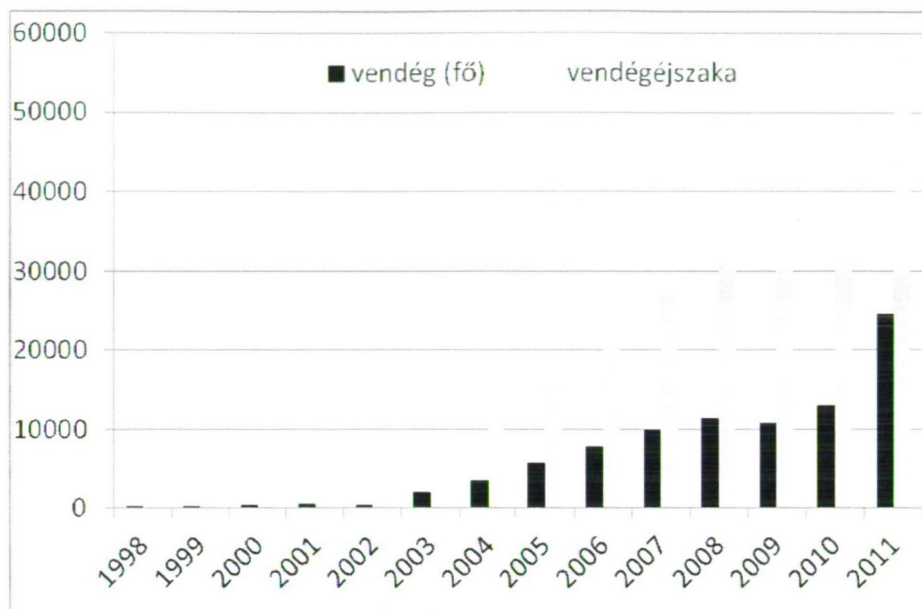
## **2. EREDMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELEÉSÜK**

### **2.1. VENDÉGFORGALOM**

A vizsgált 13 év alatt a vendégek száma közel 400-szorosára nőtt. Az első kiugró változás 2002 és 2003 közötti adatokban mutatkozik, amely a gyógyfürdő felújításának és a Thermál Panzió megnyitásának volt elsősorban köszönhető. Ez alatt az egy év alatt a vendégek száma majdnem ötszörösére növekedett. A következő jelentős változás a vendégek számában 2011-ben következett be a 82 szobás, összesen 173 férőhellyel rendelkező, négy csillagos Colosseum Hotel megnyitásával. Az átadást követő évben a vendégek és a városban töltött vendégéjszakák száma megduplázódott.

Ezek a számadatok arra engednek következtetni, hogy egy nagyobb mértékű szálláshelyfejlesztés kiemelkedően pozitív hatással van Mórachalom idegenforgalmára, hiszen mind a Thermál Panzió, mind pedig a Colosseum Hotel már a nyitás évében hatalmas változásokat hozott a vendégforgalom alakulásában. Az új szálláshelyek létrehozásának a vendégforgalomi adatokra gyakorolt pozitív hatásai azt mutatják, hogy igény van a mórachalmi turisztikai szolgáltatásokra, amelyekhez viszont elengedhetetlen a megfelelő számú és színvonalú szálláshelyek megléte.

**1. ábra: Vendégéjszakák és vendégek számának alakulása Mórahalmon (1998-2011)**



Forrás: Thermál Panzió, 2012

A külföldi vendégek egyre jelentősebb számban választják Mórahalmot úticélul, valamint a városba visszatérő turisták száma is növekvő tendenciát mutat. Az átlagos tartózkodási idő hossza jelenleg 2-4 nap között mozog. A kiemelt cél az, hogy a vendégek az 1-2 napos tartózkodási idő helyett egy, vagy akár több héten keresztül is Mórahalom városának vendégszeretét élvezzék. Ehhez természetesen nemcsak igényes szálláshelyeket kell teremteni, hanem a hozzá tartozó, kapcsolódó minőségű szolgáltatások kialakítása is szükséges, valamint, hogy minél nagyobb tömeget vonzzanak Mórahalomra.

A város idegenforgalmáról elmondható, hogy az évek során egyre nagyobb számban választják utazásuk célpontjává a külföldi turisták. A Thermal Panzió nyilvántartása alapján legtöbbször a Szerbiából, Romániából és Horvátországból érkeznek, de távolabbi országból is voltak már vendégek (Kanada, Hollandia, Brazília, USA, Izrael, Olaszország, Dánia és Portugália).

A 2002-ben átadott Thermál Panzió megnyitásával a külföldi vendégek száma is ugrásszerűen megnövekedett. A turisztikai célú fejlesztések és a fürdőfelújítás a külföldi turisták vonzásában és a hosszabb tartózkodási idő elérésében is fontos szerepet játszottak. 2011-ben a Colosseum Hotel megnyitásával a külföldi vendégek száma több mint kétszeresére növekedett. Egy olyan szálláshely létrehozásával, amely kiemelten a külföldi célközönség egészségturisztikai igényeit kívánja kielégíteni, a versenyképesség és az eredményes működés garantáltnak mondható.

## 2.2. PRIMER KUTATÁS MÓDSZERE

A primer információk szerzését tekinthetjük úgy is, mint a vállalat konkrét marketingproblémájának megoldására elsődlegesen gyűjtött információkat (Veres–Hoffmann–Kozák 2006). A primer kutatás kérdőíves megkérdezésen és részben interjúkon alapult. A kérdőívek kitöltetése személyesen és interneten keresztül történt. A panzió vezetésével egyeztetve csak a visszatérő vendégeket kértük meg a személyes válaszadásra, mely eredményeként 32 darab interjúval kiegészített kérdőív állt rendelkezésünkre. Az internetes megkeresésre a Panzió által használt levelezőrendszert használtuk. A kérdőív kitöltésére vonatkozóan 300 vendég hozzájárulását céloztuk meg, a létszám elérése után a kérdőíveket az e-mail címekre szétküldtünk. Összesen 70 darab értékelhető kérdőívet kaptunk vissza, ez 23%-os visszaküldési arány. Az első alkalommal itt lévő vendégek esetén az internetes módszerre azért esett a választás, mert nem szerettük volna a kérdőívvel pihenésüket megzavarni. A visszatérő vendégek esetén ennek kisebb a kockázata. A felmérés nem tekinthető reprezentatívnak, melynek oka többek között, hogy a Panzió vendégkörében túlsúlyban lévő idősebb korosztály kisebb számban küldte vissza a kérdőívet.

A kérdőív összesen 19 kérdést tartalmazott, melyek három csoportba sorolhatók. Az általános kérdések (5 db) az utazásra, a helyszín kiválasztására vonatkoztak. A második csoport kérdései (10 db) a helyi szolgáltatásokra, zavaró tényezőkre, a kialakult helyi szokásokra kérdeztek rá. Legtöbb esetben a lehetséges opciók közül több választ is meg lehetett jelölni. Végül négy kérdés, a korra, nemre, lakóhelyre és fizetési kategóriára vonatkozott.

Az adatgyűjtés nem volt anonim, de a feldolgozás során már a válaszok nem kapcsolhatók személyekhez. Az adatok kiértékelése excel program segítségével történt.

## 2.3. A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉSEK EREDMÉNYEI

Megközelítőleg ugyanakkora százalékban vettek részt a felmérésben a férfiak és nők, de ebből következtetés nem vonható le, hiszen a vendégek többsége családdal érkezett.

Lakóhely szerint a legtöbb vendég Budapestről (21%) érkezett, és a többség jellemzően a 100-150 km-en belüli desztinációból (Pécs, Baja, Szekszárd, Bába, Mohács, Kalocsa és Paks). E felmérésben összesen öt külföldi vendég vett részt, közülük kettő határ menti településről (Újvidék, Kolozsvár), és három távolabbi országból (Skócia, Ausztrália és Svédország).

A legtöbben (76%) a középső jövedelemkategóriába sorolták magukat, az alsóba 16%, a felsőbe pedig 8%.

### 2.3.1 UTAZÁSI SZOKÁSOK

A kérdőív első öt kérdése a vendégek utazási szokásaira, a helyszín kiválasztására, tájékozódási formákra kérdezett tá. A válaszadók közel harmada 6-10 vendégéjszakát tölt el éves szinten, ezek többnyire hétvégék 2-3 éjszakával. Ebből

az is látható, hogy a vendégek egy évben akár 3-4 alkalommal is otthonuktól távol vannak. Az utazás célja szerint a válaszadók 57%-át, a gyógyulás és feltöltődés, 31%-át az egészség megőrzése motiválja. Habár a válaszadás során több opciót is meg lehetett adni e kettő összege 88%, ami igen magas arány. Ezzel teljes összhangban a szálláshelyek közül a gyógyhelyek és a szállodák szintén nagyon magas arányt képviselnek.

A helyszínválasztásra vonatkozóan több választ is meg lehetett adni. Az eredmények alapján a válaszadók 50%-a a gyógyhelyeket, vagy a kényelmes pihenést biztosító szállodákat jelölte meg. 26% a családbarát helyeket kedveli, 15% választja szívesen az önellátó megoldásokat például a vendégházakat és 11% a falusi turizmus keretében szeretne elszabadulni a nagyvárosból. Talán érdemes még megemlíteni, hogy a megkérdezettek csupán 4%-a jelölte meg a kempingezést számára, mint lehetőséget.

A válaszadók fele alaposan, 44% általában tájékozódik az utazás előtt a desztinációról, csupán 6% nem tartja szükségesnek az informálódást. A tájékozódási szokásokra kérdezve meglepően sokan (87%) elsődlegesen az internetről szereznek információt, és 47%-ban barátok, ismerősök tapasztalata alapján választják ki helyszínt.

### 2.3.2 HELYI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ ÉRTÉKELÉS

A kérdőív további 10 kérdése a Thermál Panzió által nyújtott szolgáltatások értékelésére vonatkozott. Az eredmények bemutatását nem bontottuk szét az egyes kérdésekre, az értékelést egyben kívánjuk elvégezni. A kérdések többségénél, egyenél több válasz megadására is volt lehetőség.

A turisztikai úti cél választását tekintve egyértelműen a gyógy- és wellness kínálat a legvonzóbb (87%), de az üdülési csekk és/vagy Szép kártya felhasználhatóság (29%) is fontos tényező. Említésre méltó, hogy 23% törzsvendégnek mondja magát, és ez számára lényegi motiváció a választásnál.

A panzió legvonzóbb tulajdonságai tekintetében az egyik kiemelkedő paraméter a kényelem. 80% jelölte meg azt, hogy a Panzió közvetlen összeköttetésben áll a Gyógyfürdővel és a Varga Csárdával. 55%-nak tetszik a szálloda barátságos, családias hangulata, a személyzet kedvessége és segítőkészsége. 45% szerint a szobák tisztasága kiváló, és minden igényt kielégítő, a válaszadók 38%-a szerint kedvező az ár/érték arány a panzióban. A kellemes, nyugodt vidéki környezetet 27% preferálja, akik így csak a pihenésre tudnak koncentrálni.

A vendégek mintegy fele (55%) nem tapasztalt zavaró körülményt a panzióban a tartózkodása alatt. Az igennel válaszolók számára elsődlegesen a közúti forgalom zaja emelendő ki, 70% érezte, úgy hogy éjszaka ez zavarja a pihenését. 23% a tetőtéri szobák méretével volt elégedetlen, és 7%-ot a fürdőből áthallatszó hangok – mint például az éjszakai takarítás és karbantartás zajai – zavarták a pihenésben.

Vizsgáltuk, hogy mennyire használják ki a panzió vendégei a gyógyfürdő nyújtotta lehetőségeket. Nem meglepő módon senki nem válaszolta azt, hogy nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást. Jellemzően azok a vendégek, akik csak átutazóban vannak a városban, csak egy éjszakát töltenek itt, is meglátogatják a gyógyfürdőt.

A vendégek 42%-a szinte egész nap a fürdőben tartózkodik, 48% 3-4 órát, 10% pedig 1-2 órát tölt ott.

A továbbiakban azt szeretttük volna megtudni, hogy milyen elvárásokkal érkeznek a vendégek a panzióba és ehhez képest milyen tapasztalatokat szereznek. A kérdőívben nyitott kérdéseket alkalmaztunk, a válaszok közül csak néhány példát kívánunk kiemelni.

Elvárás: „Kényelmes szobaberendezés, levegős, világos szoba, tisztaság az egész apartmanban, higiénikus fürdőszoba, barátságos és segítőkész légkör a személyzet részéről, széles választékú reggeli, hétköznapi zajok csöndessége. Zárt parkoló. Gyógyfürdőbe közvetlen bejárat. Távozáskor a fizetés gyors lebonyolítása.” Tapasztalat: „Elvárásainknak minden megfelelt: tisztaság, rend, kedvesség fogadott. Mivel a fürdő felé nyílt a szobánk, az utcazajt egyáltalán nem hallottuk. Reggelizés nagyon kellemes volt a Csárda teraszán. A személyzet maximálisan segítette a szemben lévő parkoló használatában. A fürdőt korlátlanul használhattuk. Távozáskor a számlaírás, a kártyás fizetés zökkenőmentes volt.”

Elvárás: „Pihenés, feltöltődés céljából.” Tapasztalat: „A főútról érkező zajt leszámítva nagyon kellemesen telt a pihenésünk.”

Elvárás: „Csendes környezetben feltöltődhetünk, a gyógyfürdő szolgáltatásait és wellness részlegét is igénybe vesszük.” Tapasztalat: „Sajnos nem mindig pozitív élményt nyújt, ha a fürdő és a szálloda egybe épül, mivel sok a külhoni vendég főleg a fürdőben, akik nem igazán alkalmazkodnak házirendhez vagy egyáltalán viselkedési normákhoz. Amennyiben nem a fürdő nyitása előtt mentünk a medencékhez az élmény elemeket nem tudtuk használni, fent leírtak miatt.”  
Összegezve a megkérdezettek többsége elégedett volt a panzióval és a kapcsolódó szolgáltatásokkal, konkrétan 4 válaszdóznak volt kellemetlen élménye.

A továbbiakban a kapcsolódó szolgáltatások javítására vonatkozó kérdés következett. A válaszok közül kiemelendő a vendéglátóhelyek korai bezárására vonatkozó észrevételt. A vendégek igényelnék, hogy legyen lehetőség szobán kívüli beszélgetésekre, találkozásokra mellyel a pihenni kívánókat nem zavarják. Továbbá hiányoznak olyan programok a város, a fürdő életéből, amelyekkel az ott tartózkodást színesebbé tennék. Ez nem feltétlenül a nagyvárosok pezsgő életét kell, jelentse, mivel sok vendég számára a nyugodt, vidéki környezet a legvonzóbb tényező.

### 3. KÖVETKEZETÉSEK, JAVASLATOK

A felmérés alapján a panzióval szembeni általános elégedettség igen magas (94%), ennek megfelelően a megkérdezettek 98%-a válaszolt úgy, hogy újra eljönne, és szívesen ajánlaná a panziót az ismerőseinek.

A felmérés leglényegesebb megállapítása, hogy a közúti forgalom sokakra zavaróan hatott. A panzió a város központjában, közvetlenül a főút mellett épült. Habár a járművek, a körforgalom miatt lelassítanak, de utána a kigyorsítás miatt jelentős zajkibocsátással bírnak. Ennek csökkentésére több lehetőség is adott, melyeket együtt vagy kombináltan lehetne alkalmazni. Egy lehetőség a



sebességkorlátozás a fürdő és a 4-es vendéglő előtti szakaszon. Másik megoldás a Panzió többretegű hangszigetelése, és nyílászáró felújítása, mellyel az épület hőszigetelése is javítható. A legmegnyugtatóbb megoldást egy elterelő út kiépítése jelentene, amely megakadályozná a kamionok és tehergépjárművek átjárását Mórahalom területén. Ez a zajforrás csökkentése mellett biztonságosabbá tenné a belváros forgalmát is. Az éves eredmények és vendégek véleménye együttesen arra engednek következtetni, hogy bármelyik fejlesztés megvalósítása esetén, a szálloda számíthat a befektetett tőke megtérülésére.

## IRODALOMJEGYZÉK

- ESK (2010):** Az egészségügyi turizmus jövőképe szükséges fejlesztési irányai, Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézet, Budapest
- Michalkó G. (2012):** Turizmológia, Akadémia Kiadó, Budapest.
- Veres Z. – Hoffmann M. – Kozák Á. (2006):** Bevezetés a piackutatásba, Akadémiai kiadó, Budapest.
- Thermál Panzió (2012):** Vendégéjszakák és vendégek száma (belső adatbázis).