

2021. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

BALATONFÖLDVÁRI KISTÉRSÉGI
TURISZTIKAI EGYESÜLET /
TOURINFOM IRODA

Készítette:
Ernyes Violetta
TDM menedzser, irodavezető



BALATONFÖLDVÁRI KISTÉRSÉGI TURISZTIKAI
EGYESÜLET / TOURINFORM BALATONFÖLDVÁR

8623 Balatonföldvár, Petőfi u. 1.

+36 84 540 220, +36 20 435 4988

info@balatonfoldvar.info.hu

www.balatonfoldvar.info.hu



1. BEVEZETŐ

A Balatonföldvári Kistérségi Turisztika Egyesület (továbbiakban Egyesület) és a fenntartásában lévő Tourinform iroda az Egyesület és Balatonföldvár Város Önkormányzata (továbbiakban Önkormányzat) között létrejött Támogatási és együttműködési megállapodás, valamint az Egyesület és a Magyar Turisztikai Ügynökség (továbbiakban MTÜ) között létrejött Névhasználati szerződés, továbbá az Egyesület éves költségvetési kerete között végzi tevékenységét.

Az Egyesület 2008-ban alakult, 2013 óta pedig hivatalosan, szerződésben rögzítve látja el az Önkormányzat kötelező turisztikai feladatait.

Az Egyesület a helyi Önkormányzaton kívül a térség önkormányzataival és szolgáltatóival is szoros kapcsolatot ápol, a kisebb, ún. háttértelepülések turisztikai termékeit is hirdeti, kommunikálja, hiszen Balatonföldvár határa turisztikai szempontból nem ér véget a településtáblánál.

Az Egyesület 2021. évi tevékenységét az Önkormányzati támogatás mértékének csökkentése (-5 millió Ft) az előző évhez hasonlóan, keretek közé szorította. A szervezet költségvetése kizárólag a működésből adódó kötelezően megjelenő dologi és személyi jellegű kiadásokat fedezi.

2. A MENEDZSMENT MŰKÖDÉSE

Az Egyesület fő bevételi forrása az Önkormányzat éves támogatása, további bevételeit a tagdíjak és az üzleti tevékenységből származó bevételek teszik ki, mint ajándéktárgyak értékesítése.

Az Egyesület 2019 áprilisától a Tourinform irodában éven át 2 fő főállású munkatársat foglalkoztat. A nyári időszakban 2020. június 23. – 2021. augusztus 22. között 1,5 fő (középiskolás diák) segítette az iroda munkáját.

Az iroda májustól fokozatosan, a vendég és látogatóigényekhez igazodva tért át a heti ötnapos nyitva tartásról a heti hétnapos nyitva tartásra.

Az iroda 2021. évi nyitva tartása az alábbiak szerint alakult.

Dátum	Munkanapokon	Szombat	Vasárnap
január 1. – 10.	Zárva	Zárva	zárva
január 11. – március 7.	8:00 – 16:00	Zárva	Zárva
március 8. – április 11.	Kormányrendelet szerinti kötelező zárva tartás.		
április 12. – május 2.	8:00 – 16:00	Zárva	Zárva
május 3. – június 13.	8:00 – 16:00	9:00 – 13:00	Zárva
június 14. – augusztus 29.	9:00 – 17:00	9:00 – 17:00	9:00 – 15:00
augusztus 30. – szeptember 30.	8.00 - 16.00	Zárva	Zárva
október 1. – december 31.	8:00 – 16:00	Zárva	Zárva

3. SZAKMAI TEVÉKENYSÉG

A balatonföldvári Tourinform irodának az Egyesület a fenntartója, tevékenységére Balatonföldvár Város Önkormányzatával kötött Támogatási és együttműködési szerződés, valamint a Magyar Turisztikai Ügynökséggel kötött Névhasználati szerződében és Kézikönyvben foglaltak az irányadók.

3.1. Információszoolgáltatás – Tourinform iroda működtetése

A Tourinform irodák a hazai turisztikai információs rendszer alappillérei, a turizmusban betöltött szerepük vitathatatlanul fontos mind a belföldi, mind a külföldi turisták tekintetében, meghatározó szerepet töltenek be a hazai kereslet és kínálat összehangolásában, a helyi és térségi információnyújtás megszervezésében, valamint az információs ügyfélszolgálat ellátásában.

A Tourinform Balatonföldvár iroda a település központjában, közvetlenül a Városháza szomszédságában található, könnyen elérhető, nyitva tartása az elmúlt évek alatt tapasztalt igényekhez alkalmazkodik.

- **Személyes, telefonos és írásos megkeresések** fogadása a Tourinform irodában, magyar, német és angol nyelven.
2021. évben (2021. január - szeptember) kiszolgált vendégek száma: ~ **8 500 fő**
- Az Egyesület hivatalos **honlapjának** (www.balatonfoldvar.info.hu) naprakész töltése.
- A Magyar Turisztikai Ügynökség **Nemzeti Turisztikai Adatbázisának** (www.csodalatosmagyarorszag.hu) folyamatos töltése, aktualizálása a Tourinform iroda központilag kijelölt gyűjtőterületére (33 település) vonatkozóan.
- Egyesületi **hirdetőtáblák** folyamatos aktualizálása.
- **Hírlevelek** küldése aktuális információkkal, programajánlókkel egyesületi tagok, partnerek részére.
- **Közösségi média** felületein információk megosztása (Facebook, Instagram).
- **Szállásajánlat** a betérő vendégek részére, valamint a szállásajánlatkérő szoftveren keresztül. Utóbbi száma január-szeptember időszakban: 347 db
- **Sajtófigyelés, sajtókövetés**

A 2021. évi legaktuálisabb, szolgáltatókat érintő témák, amelyekben számos megkeresés és segítségkérés érkezett:

- **NTAK** regisztráció és használat
- Az **Én Vendégszobám / Vendégem** alkalmazás regisztráció és használat
- **Kisfaludy pályázatok** megvalósításával és elszámolással kapcsolatos információk kérése
- **Okmányolvasó** használata

3.2 Földvár Kártyarendszer működtetése

A 2017. évben bevezetett **Földvár Kártya rendszer üzemeltetést** az Egyesület végzi, amely az évek során megnövekedett ügyélforgalmat és feladatokat generált.

A rendszer működtetéséhez kapcsolódó ez évi feladatok:

- kapcsolattartás a partnerekkel (elfogadóhelyekkel)
- admin felület kezelése
- kártyához tartozó honlap aktualizálása, frissítése
- ügyfélszolgálat biztosítása
- kimutatások, statisztikák
- készítése, értékesítés nyomon követése
- pénzügyi feladatok ellátása

Földvár Kártya értékesített mennyiség 2017-2021

Kártya típusok	db	db	%	db	%	db	%	db	%
	2017	2018	2017/2018	2019	2018/2019	2020	2019/2020	2021	2020/2021
ÚJ REGISZTRÁCIÓK	2 031	763	nem releváns	772	101,18	446	57,77	643	144,17
Városkártya	312	171	nem releváns	251	146,78	121	48,21	187	154,54
Üdülőtulajdonos Városkártya	1 558	511	nem releváns	400	78,28	213	53,25	340	159,62
Kistérségi Városkártya	161	81	nem releváns	121	149,38	112	92,56	116	103,57
MEGÚJÍTÁSOK	0	1 488	nem releváns	1 955	131,38	2 226	113,86	2 462	110,60
Városkártya	0	234	nem releváns	379	161,97	523	137,99	619	118,35
Üdülőtulajdonos Városkártya	0	1 159	nem releváns	1 445	124,68	1 504	104,08	1587	105,51
Kistérségi Városkártya	0	95	nem releváns	131	137,89	199	151,91	256	128,64
Összesen:	2 031	2 251	110,83	2 727	121,15	2 672	97,98	3105	116,20

Forrás: qard.eu

Földvár Kártya értékesítéséből származó bevétel 2017-2021

Értékesítési adatok	2017. év		2018. év		2019. év		2020. év		2021. év	
	db	Ft	db	Ft	db	Ft	db	Ft	db	Ft
Városkártya	312	1 560 000	405	2 025 000	630	3 150 000	644	3 220 000	806	4 030 000
Üdülőtulajdonos Városkártya	1 558	7 790 000	1 670	8 350 000	1 845	9 225 000	1 717	12 019 000	1 927	13 489 000
Kistérségi Városkártya	161	1 127 000	176	1 232 000	252	1 764 000	311	2 177 000	372	2 604 000
Összesen:	2 031	10 477 000	2 251	11 607 000	2 727	14 139 000	2 672	17 416 000	3 105	20 123 000

Forrás: qard.eu

A Városkártya értékesítéséből származó **bevétel az előző évhez képest 15 %-os növekedést** hozott.

A Városkártya értékesítés mellett az iroda a Turisztikai kártya igénylését is bonyolítja. A nyári időszakban 742 vendég igényelte személyesen kártyáját, a szálláshelyek által, az online vendégekönyvben regisztrált vendégek közül pedig több mint 800 fő részére nyomtatta ki a turisztikai kártyát.

A Turisztikai kártyával kapcsolatos észrevételek:

- A kártya igénylésének feltételeit „A Földvár Kártya szabályozásáról” szóló önkormányzati rendelet szabályozza, azonban a szálláshelyek nagyon sok esetben a rendeletben foglaltaknak nem tesznek eleget, nem az abban meghatározott módon történik az igénylés.
- Számos szálláshely még mindig nem ad tájékoztatást a kártyáról és a kártya által kínált kedvezményes lehetőségekről, sokan a rendeletben előírt tájékoztató táblát sem vették át többszöri tájékoztatás ellenére sem.

Természetesen vannak szálláshelyek, kereskedelmi és magánszálláshely kategóriában is, ahol a bevezetés óta a kártyák igénylése a rendeletben meghatározott módon működik, kereskedelmi szálláshely esetében az online vendégekönyvbe e-mail címmel regisztrálva, magánszálláshely esetében a megfelelő nyilatkozaton igényelve.

Javaslatok a Turisztikai kártya tájékoztatásával, igénylésével kapcsolatban:

- A szálláshelyszolgáltatók részére minden év elején, illetve a nyári turisztikai szezon indulása előtt 1-2 alkalommal tájékoztató e-mailt küldeni, hogy a szálláshelyek vendégei, milyen úton, módon juthatnak hozzá teljesen hivatalosan és szabályosan kedvezménykártyájukhoz. Kereskedelmi szálláshelyek esetében online vendégekönyv használata a kötelező, minden más szálláshely esetében igénylőlap kitöltése kötelező, amelyet a szállásadó aláírásával hitelesít.
- A jövőben a tájékoztató táblák meglétét is szükséges ellenőrizni.

3.3. Marketingtevékenység

Az információszolgáltatás mellett az iroda másik fő tevékenysége a marketing, Balatonföldvár és térségének online és offline kommunikációja.

Az iroda költségvetése fizetett hirdetések megjelenését ez idei évben sem tette lehetővé, ezért ahogy ez az elmúlt évben is történt, marketing és kommunikációs célra a **közösségi média** ingyenes felületeit tudtuk használni, amelyek amúgy is a leghatékonyabb kommunikációs csatornák. Ezeken a felületeken folyamatosan osztottuk meg a települést és a térséget érintő híreket, eseményeket, információkat, valamint a várost, térséget bemutató fotókat.

Nyomtatott kiadványok, szórólapok kiadására, valamint további online megjelenésre az idén sem volt forrása az Egyesületnek.

3.4 Rendezvényszervezés

- Az Egyesület a húsvéti időszakban (2021. április 2-5.) egy online irányított programot szervezett, **Balatonföldvári Húsvétoló – Húsvéti népszokások nyomában** elnevezéssel.

A tematikus program a húsvéti hétvégén (péntek-szombat) önállóan volt bejárható, az érdeklődők a játékhoz szükséges információkat a program első napján, április 2-án reggel 8:00 órakor az Egyesület Facebook oldalán kapták meg. A résztvevők között, akik e-mailben vagy Messenger üzenetben beküldték a helyes megoldásokat, közöttük kisebb ajándékokat sorsoltunk ki.

- Az idei évben rendhagyó módon az Egyesület szervezésében valósult meg Balatonföldvár település alapításához kapcsolódó **Balatonföldvári Széchényi Napok** (2021. június 18-20.) rendezvény.

A rendezvény megszervezésére az Egyesület a Nemzeti Kulturális Alapnál pályázott, amelyet a szervezet támogatásra méltónak talált és 4 180 000 Ft támogatást ítél meg. A rendezvény keretében kulturális és ismeretterjesztő programokkal állítottunk emléket és emlékeztünk meg a települést alapító Széchényi Imréről. Nagyon fontosnak tartottuk, hogy az itt élők is jobban megismerjék Széchényi Imre személyét, sokoldalú tevékenységét, valamint a település dicső múltját, ezzel is erősítve az itt élőkben, gyermekeinkben a település szeretet, lokálpatriotizmusát.

A három nap gazdag programkínálata a kulturális és ismeretterjesztő programokon kívül könnyed, szórakoztató kikapcsolódást kínált a helyieknek, a városba látogató vendégeknek és turistáknak egyaránt.

- Az iroda a nem helyi rendezvénygazda által szervezett két nyári nagyrendezvény (**Sörfesztivál és Bográcsfeszt**) kommunikációjában vett részt, illetve a szervezők helyben megoldandó feladatait segítette.

3.5 Pályázatok

- Az Egyesület **DDOP-2.1.3/C-12-2012-0004** azonosító számú **„Komplex szolgáltatásfejlesztés a Balatonföldvári TDM szervezetnél”** pályázatának fenntartási ideje 2020. december 31-én lejárt. A záró projektfenntartási jelentést és beszámoló január hónapban benyújtásra került, amelyet jóváhagytak, a projekt fenntartási ideje hivatalosan is lezárult.
- **NKA** által támogatott **Balatonföldvári Széchényi Napok** rendezvényhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok, dokumentációk készítése. A pályázat pénzügyi elszámolása és szakmai beszámolója az elmúlt héten, október 14-én benyújtásra került.
- Az Egyesület A **Magyar Falu Program Falusi Civil Alap** keretében **„civil közösségi tevékenységek és feltételeinek támogatása”** című alprogram keretében civil szervezetek ingatlan-beruházási, felújítási támogatása tárgyában a **Tourinform iroda külső-belső felújítására** pályázatot nyújtott be, amelyre 5,8 millió Ft támogatást ítéltek meg az Egyesületnek. A felújítási munkálatokat az Egyesület jövő év tavaszáig, a turisztikai szezon kezdetéig meg kíván valósítani.

- A **Kisfaludy Turisztikai Fejlesztési Program** keretében támogatást nyert **szálláshelyszolgáltatók részére** lehetőségünk és tudásunk szerint folyamatosan tájékoztatást nyújtottunk a megvalósítással kapcsolatban.

3.6. Pénzügyi tevékenységhez kapcsolódó feladatok

- egyesületi pénztár kezelése
- számlák, nyomtatványok nyilvántartása
- leltárak, nyilvántartások vezetése
- árusításra átvett, megvásárolt termékek nyilvántartása
- kapcsolattartás a könyvelővel
- tagi nyilvántartás vezetése
- tagdíjak kiszámlázása, befizetések nyilvántartása, felszólítások küldése
- utalások előkészítése
- gazdálkodást, működést érintő nyilvántartások, elemzések, kalkulációk készítése (pl. tagi befizetések, üzemeltetési költségek, promóciós anyagok)
- kapcsolattartás a szervezet vezetőivel, tájékoztatásuk az aktuális gazdasági, pénzügyi nyilvántartásokról, adatokról

3.7. Kereskedelmi tevékenység

- ajándéktárgyak, térképek, útikönyvek, társasjátékok értékesítése

3.8. Egyéb tevékenység

- statisztikai adatok, visszajelzések folyamatos figyelése, nyomon követése (személyes visszajelzés, irodastatisztika, honlap látogatottsága, Facebook statisztika, stb.)
- éves munkaterv és beszámoló készítése az Egyesület által végzett tevékenységről a Képviselő-testület részére
- önkormányzati támogatás felhasználásáról elszámolás készítése
- éves költségvetés összeállítása
- éves munkaterv meghatározása
- egyesületi ülések előkészítése, lebonyolítása, jegyzőkönyv írása
- munkaszerződések, megbízási szerződések, megállapodások készítése
- kapcsolattartás a helyi, térségi, regionális és országos szakmai szervezetekkel, partnerekkel
- szakmai konferenciákon, továbbképzéseken való részvétel
- havi statisztika készítése a MTÜ részére
- MTÜ által meghatározott határidős feladatok teljesítése éven át folyamatosan
- MTÜ részére éves beszámoló készítése a Tourinform iroda működéséről
- adminisztrációs tevékenység

3.9. Szakmai kapcsolatok

Tekintettel arra, hogy a turizmus több területet érint, rendkívül fontosnak tartjuk a településen, a **térségben működő turisztikai szereplőkkel** (önkormányzatok, civil szervezetek, vállalkozók, intézmények, stb.), valamint az **országos és regionális jelentőségű szervezetekkel** a meglévő kapcsolatok folyamatos ápolását, valamint új szakmai kapcsolatok kiépítését. Csak így lehet biztosított az érintettek közötti kölcsönös és zavartalan információáramlás, mely elengedhetetlen feltétele annak, hogy az irodába érkező turista naprakész, pontos információt kapjon Balatonföldvár és térsége turisztikai kínálatából, a helyi kiadványokon túl egyaránt hozzájuthasson országos és regionális kiadványokhoz is.

Az Egyesület fő partnerei és támogatói:

- Balatonföldvár Város Önkormányzata
- Balatonföldvári Nonprofit Kft.
- Bajor Gizi Közösségi Ház
- Kultkikötő
- Egyesületi tag vállalkozók
- Balatonszemes Község Önkormányzata
- Balatoni Turizmus Szövetség
- Magyar Turisztikai Ügynökség
- Magyar TDM Szövetség
- Balatoni Hajózási Zrt.

4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A Magyar Turisztikai Ügynökség Tourinform Minőségbiztosítási Rendszert (TMR) működtet, melynek keretében a hálózat irodáinak ellenőrzését, működésének felügyeletét és kategorizálását végzi el, ennek célja, hogy a feltárt hiányosságok kiküszöbölésével javuljon az irodák teljesítménye, ezzel is hozzájárulva a látogatók elégedettségének növeléséhez.

A TMR ellenőrzése a következő kötelezettségek betartására terjed ki:

- Negyedévente:
 - telefonos megkeresés
 - határidős feladatok elkészítésének gyakorlata, határidők betartása
 - Névhasználati Kézikönyvben vállalt kötelezettségek betartása
 - NETA-ba való bejelentkezések száma, adatgyűjtés, adatfrissítés (NETA feladatok), az adatfrissítés mennyisége, minősége
 - Tourinform e-mail előírásszerű használata
 - Tourinform Intranet rendszeres, legalább heti 2 alkalommal történő használata
 - részvétel a Tourinformoknak szervezett képzéseken, rendezvényeken
- Évente egy alkalommal:
 - személyes ellenőrzés

- Az MTÜ évente ún. próbavásárlást (mystery shopping) is végezhet akár több alkalommal a teljes hálózatban, vagy az általa kiválasztott irodákban.

A fenti kritériumok alapján a balatonföldvári Tourinform iroda a vizsgált időszakban (2020. július 1. – 2021. június 30.) átlagon felüli, 96 %-os teljesítményt ért el.

Az MTÜ kiemelte és köszönte az iroda példa értékű munkáját, amelyek közül is a következőket emelte ki:

- a mystery shopping, melyben az iroda átlagon felül teljesített,
- a határidős feladatok megfelelő időben és minőségben való teljesítése,
- a NETA feladatok késedelem nélküli teljesítése,
- a kiadványok rendezettsége, áttekinthetősége példaértékű.

Az ország 103 működő irodájából összesen csak 26 irodának sikerült ilyen kimagasló eredményt elérnie.

Az Egyesület Elnöksége nevében ezúton köszönöm Balatonföldvár Város Önkormányzatának támogatását, az Önkormányzat, a helyi intézmények és szervezetek egész éves együttműködését, valamint az Egyesület munkaszervezetének egész éves munkáját.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a „Beszámoló a Balatonföldvári Kistérségi Turisztikai Egyesület 2021. évi szakmai munkájáról” szóló napirendi ponthoz készült előterjesztést megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Balatonföldvár, 2021. október 17.

Tisztelettel:

Ernyes Violetta

TDM menedzser, Tourinform irodavezető