

ELŐTERJESZTÉS

Balatonföldvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete számára

a

Balatonföldvári Kistérségi Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda

2017. évi tevékenységéről

Tisztelt Polgármester Úr!
Tisztelt Képviselő-testület!

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

1. AZ EGYESÜLET ÉS A MENEDZSMENT MŰKÖDÉSE

1.1. AZ EGYESÜLET TAGSÁGA

Az Egyesület 2008-ban 13 taggal alakult meg, jelenleg 158 taggal működik.

A tagok a kistérség 13 településén működő szolgáltatók, önkormányzatok és magánszemélyek, de több térségen kívül működő szolgáltató is az Egyesület tagja.

A kistérségi Önkormányzatok közül 8 település (Balatonföldvár, Balatonszemes, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcse, Szántód, Teleki) teljes jogú, Szőlád település pedig pártoló tagja az Egyesületnek.

1.2. AZ EGYESÜLET MUNKASZERVEZET

Ernyes Violetta – TDM menedzser / Tourinform irodavezető

Lengyel Zsófia – Turisztikai referens

Kalmár Kitti – Turisztikai referens

Domján Tiborné – Pénzügyi és irodai asszisztens

Boszkovics Nikoletta – Ügyfélszolgálati referens (2017. április 22. – 2017. augusztus 20.)

1.3. GAZDÁLKODÁSI ADATOK

Az Egyesület bevételeit az önkormányzati támogatás, a tagdíjak, a különböző pályázati források, az egyes marketingakcióhoz csatlakozó szolgáltatók hozzájárulásai, különböző támogatások, valamint az Egyesület saját üzleti tevékenységéből származó bevételeik teszik ki, mint színházjegyek, térképek, útikönyvek, turisztikai témájú társasjátékok, iparművészeti termékek értékesítése.

2. SZAKMAI TEVÉKENYSÉG

A balatonföldvári Tourinform irodát az Egyesület működteti, tevékenységünk a Magyar Turisztikai Ügynökséggel kötött Névhasználati Szerződésben és Kézikönyvben foglaltak az irányadóak. Az Egyesület és a Tourinform iroda sem tevékenységében, sem gazdálkodásában nem választható külön, az iroda munkatársai szükség esetén nem csak helyettesíteni képesek egymást, hanem mindennapi munkájukat minden vonatkozásban szorosan együttműködve végzik.

2.1. INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS

- Tourinform irodában több nyelven (személyesen, telefonon, írásban)

Látogatók száma: 12 837 fő (2017.01.-2017.09.)

Nyitva tartás: vendégforgalomhoz ill. Földvár Kártya értékesítéshez igazítva

Dátum	Munkanapokon	Szombat	Vasárnap
január 1. - április 30.	8.00 - 16.00	zárva	zárva
május 1. - május 31.	9.00 - 17.00	9.00 - 14.00	zárva
június 1. - június 30.	9.00 - 18.00	9.00 - 18.00	10.00 - 16.00
július 1. - augusztus 20.	9.00 - 19.00	9.00 - 19.00	10.00 - 18.00
augusztus 21. - október 1.	9.00 - 17.00	9.00 - 14.00	zárva Augusztus 27. 10.00-14.00
október 2. - október 22.	8.00 - 16.00	9.00 - 14.00	zárva
október 23. - december 31.	8.00 - 16.00	zárva	zárva

- az Egyesület hivatalos honlapjának (www.balatonfoldvar.info.hu) naprakész töltése magyar, angol és német nyelven
- az Egyesület MLP oldalainak www.activebf.hu, dog.foldvar.info, nezdeikezfogo.foldvar.info kezelése
- a Magyar Turisztikai Ügynökség adatbázisának (NETA) naprakész töltése magyar, angol és német nyelven (átdolgozás alatt, jelenleg szünetel)
- Nyitott Balaton honlap (www.nyitottbalaton.hu) éven át történő frissítése magyar, angol és német nyelven
- Család-, kerékpáros és kutyabarát adatbázis töltése (BFT-vel való együttműködés keretében)
- Plakátok, szórólapok személyesen történő eljuttatása június, július és augusztus hónapokban a helyi szolgáltatókhoz (szállodák, panziók, éttermek, egyéb szolgáltatók, összesen 28 helyre személyesen)
- egyesületi hirdetőtáblák töltése éven át aktuális programplakátokkal (Tesco, Volt Tourinform pavilon, piactér, Keleti strand, Nyugati strand, kikötő)
- programajánló spot megírása, felmondása heti rendszerességgel, Keleti strandon óránkénti indítása
- programajánló hírlevél küldése éven át szolgáltatók, valamint a hírlevélre feliratkozók részére
- Közösségi médián (Facebook, Instragam, Pinteres, Google+, TripAdvisor) történő információadás
- országos, térségi és helyi média tájékoztatása az egyesületet, települést és térséget érintő aktualitásokról, eseményekről
- szálláskeresés („szállásközvetítés”) a vendégek részére
- sajtófigyelés, sajtókövetés

2.2. FÖLDVÁR KÁRTYARENDSZER MŰKÖDTETÉSE

- csatlakozási lehetőségek, feltételek meghatározása szolgáltatók részére
- partnerek felkeresése, tájékoztatása, szerződések megkötése
- kártya működésének leírása, egyéb információs anyagok elkészítése kártyabirtokosok és szolgáltatók részére
- kreatív anyagok elkészítése (szórólap, tábla, stb.)
- admin felület kezelése
- kártyához tartozó honlap feltöltése, naprakész tartása
- kártya értékesítése
- ügyfélszolgálat biztosítása
- pénzügyi feladatok

Városkártya (2017.05.22. – 2017.10.16.)

Összesen értékesített mennyiség: 2035 db

Ebből

- helyi lakosok által megvásárolt mennyiség: 169 db
- üdültulajdonosok által megvásárolt mennyiség: 1702 db
- kistérségi lakosok által megvásárolt mennyiség: 164 db

Turisztikai kártya (2017.06.01. – 2017.10.16.)

A kártyarendszerben regisztrált mennyiség: 4629 db

Ebből

- az elektronikus vendégkönyv által regisztrált mennyiség: 2134
- az iroda munkatársai által regisztrált mennyiség: 2495

Tranzakciók száma 2017.05.22. - 2017.10.10.

Szolgáltatónként	Kártyatípusonként			Összesen
	Városkártya	Kistérségi Városkártya	Turisztikai Kártya	
Balatonföldvári Hajózástörténeti Látogatóközpont	1140	79	803	2022
Keleti strand főbejárat	15144	1171	4572	20887
Keleti strand automata beléptető	4822	447	nem releváns	5269
Balatoni Hajózás	52	0	230	282
Bor és Bringa	1	2	0	3
Parkolás (ellenőrzés)	914	214	nem releváns	1128
Összesen:	22073	1913	5605	29591

2.3. MARKETINGTEVÉKENYSÉG

- Megújult turisztikai honlap
 - platform és eszköz független megjelenítés
 - három nyelvű (magyar, angol, német)
 - interaktív térkép, integrált navigációs szolgáltatás
 - célirányos szűrő könnyíti a szállás- és vendéglátóhelyek közötti keresést
 - közvetlenül a szállásadótól ajánlatkérés (2017-ben 438 db ajánlatkérés érkezett a rendszeren keresztül)

Közönség áttekintése



Minden felhasználó
100,00% Munkamenetek

2017. jan. 1. - 2017. okt. 5.

Áttekintés

● Munkamenetek

1 000

500



Munkamenetek

77 911



Felhasználók

54 748



Oldalmegtekintések

253 201



Oldal / munkamenet

3,25



Munkamenet átlagos hossza

00:02:36

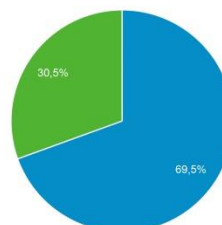


Visszafordulási arány

59,96%



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Új munkamenetek %-os aránya

69,43%



Nyelv	Munkamenetek	% Munkamenetek
1. hu	38 990	50,04%
2. hu-hu	28 929	37,13%
3. en-us	4 638	5,95%
4. de	1 433	1,84%
5. de-de	907	1,16%
6. en-gb	762	0,98%
7. sk	416	0,53%
8. pl	240	0,31%
9. nl	157	0,20%
10. de-at	142	0,18%

© 2017 Google

- **turisztikai kiállításokon, Utazás 2017 kiállításon való részvétel megszervezése,** személyesen történő képviselet több napon keresztül
- **tájékoztató kiadványok, szórólapok, plakátok tartalmának megtervezése,** a tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása magyar, angol és német nyelven, fotók válogatása, a kiadvány grafikai kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása
- **rendezvények, programok plakátjainak és szórólapjainak** tartalomhoz illeszkedő grafikai megjelenésének megtervezése és kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása
- **PR cikkek, ajánlók elkészítése,** tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása fotók válogatása, a kiadvány grafikai kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása
- **sajtóhír megírása**
- **rádió és televíziós interjúk**
- **programajánló hírlevél elkészítése,** tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása fotók válogatása, grafikai kivitelezése
- **saját arculattal ellátott ajándéktárgyak grafikai tervezése** (bögre, kulcstartó, párna, hűtőmágnes, jegyzetfüzet, stb.)
- **közzségi média több felületén történő megjelenés**
 - **Facebook**
 - az oldal hírfolyam böngészése, friss tartalmak begyűjtése
 - a város turisztikai portáljának népszerűsítése
 - helyi és térségi programokról tájékoztatás nyújtása
 - képek, videók megosztásával településünk népszerűsítése, nyereményjátékok indítása, lebonyolítása
 - folyamatos kommunikáció (üzenet, kommentek, más oldalak irányában történő reakció)
 - hirdetések, power editor (hirdetési felület) kezelése, költségek elosztása különböző hirdetés típusok között (mobil, asztali, Instragram, Canvas), figyelemfelkeltő hirdetési szöveg megírása, hozzá illeszkedő grafikai megjelenítés, célközönség pontos meghatározása, futó hirdetés nyomon követése, szükséges változtatások végrehajtása, kampány lefutásával statisztikai elemzések
 - események létrehozása, felhasználók meghívása, folyamatos posztok létrehozása eseményen belül, kapcsolattartás az érdeklődőkkel
 - proaktív kommunikáció alkalmazása
 - minden egyes FB tevékenységhez tartalomhoz illeszkedő képi és szöveges megjelenés létrehozása

2017. évi adatok:

- posztok naponta (eddig összes elérés 365 603)
- 2017.0.01. óta 5 db poszt szolgáltatócsoportra, 42 poszt egyesületi tag szolgáltatókra (53506 elérés), 17 poszt egyesületi tag konkrét eseményire, programjaira (19251 elérés) 154 poszt programokra, látóivalókra
- **Instagram**
 - naprakész képi tartalmak gyártása
 - balatonföldvári tartalmak nyomon követése, kedvelése, kommentelése, ezeken keresztül megfelelő célközönség építése
 - megfelelő hashtag-ek használatával brandépítés

- **Pinterest**
 - Balatonföldvárt bemutató táblák létrehozása angol és magyar nyelven
 - táblákra kitűzött képek, ötletek az egyesület honlapjára mutatnak
 - nem csak külső kommunikációra használjuk, hanem városi programok színesebbé tételéhez szolgál ötletgyűjtési lehetőségként
- **Youtube**
 - Balatonföldvárt és térségét népszerűsítő videók feltöltése
- **Google AdGrants** kampány

2.4. RENDEZVÉNY- ÉS PROGRAMSZERVEZÉS

- célközönség feltérképezése, kiválasztása
- ötletek gyűjtése
- helyszín kiválasztása
- forgatókönyv- és költségvetés összeállítása
- feladatok kiosztása és felelősök kijelölése
- szerződések megkötése (fellépők)
- a rendezvény marketing- és grafikai tervének összeállítása
- közönség részéről felmerülő igényekhez való alkalmazkodás, rugalmas programalakítás
- támogatók, szponzorok felkutatása
- rendezvény helyszín előkészítése
- rendezvény technikai feltételeinek biztosítása
- fellépő vendégek feltételeinek biztosítása
- rendezvényre érkezők kiszolgálása, informálása
- rendezvény helyszínének rendbetétele
- rendezvény tapasztalatainak kiértékelése
- visszajelzések fogadása

Az Egyesület a februárban elfogadott városi rendezvéynaptár szerint 2017. évben az alábbi programokat, rendezvényeket szervezte, illetve szervezésében, koordinálásában vett részt.

Dátum	Nap	Időpont	Program	Helyszín	Szervező
ÁPRILIS					
14.	péntek		Húsvéti tojáskereső játék	Madármegfigyelő park	BKTE
MÁJUS					
6.	szombat	9.00	Nezdei Kézfogó teljesítménytúra	Kereki-Szólád-Balatonföldvár útvonal	BKTE
27.	szombat		McDonald's Bringamánia Tour de Balaton	Keleti strand	Vuelta Sportiroda, BKTE
JÚLIUS					
7.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
8.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
9.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
12.	szerda	19.00	Néptáncbemutató és borkóstoló	Jubileumi tér	BGKH, BKTE
14.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
15.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE

16.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
19.	szerda	19.00	Néptáncbemutató és borkóstoló	Jubileumi tér	BGKH, BKTE
21.	csütörtök	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
22.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
23.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
26.	szerda	19.00	Néptáncbemutató és borkóstoló	Jubileumi tér	BGKH, BKTE
28.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
28.	péntek	19.00	Slas utcabál	Kikötő	BKTE
29.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
30.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
AUGUSZTUS					
2.	szerda	19.00	Néptáncbemutató és borkóstoló	Jubileumi tér	BGKH, BKTE
4.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
5.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
6.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
9.	szerda	19.00	Néptáncbemutató és borkóstoló	Jubileumi tér	BGKH, BKTE
11.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
11-20.			Földvár Fesztiva	Fesztivál tér	FEST FOOD Kft, BKTE
12.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
13.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
18.	péntek	15.30	Strandi játszóház, animáció	Nyugati strand	BKTE
19.	szombat	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
20.	vasárnap	15.30	Strandi játszóház, animáció	Keleti strand	BKTE
OKTÓBER					
14.	Szombat	18.00	Jack lámpása – Esti túra Balatonföldváron		BKTE

2.5. PÁLYÁZATOKKAL KAPCSOLATOS TEVÉKENYSÉG

- pályázatfigyelés
- pályázatírás
- pályázat menedzselése
- támogatás felhasználásáról beszámoló és pénzügyi elszámolás készítése

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által biztosított forrásból, a **Nemzeti Együttműködési Alap** 2017. évre vonatkozó NEA-17-M jelű **"Civil szervezetek működési célú támogatása 2017"** című pályázati felhívásra az Egyesület pályázatot nyújtott be, amelyet a bíráló bizottság támogatásra alkalmasnak talált, az Egyesület 550 000 Ft támogatásban részesült, amelyet kizárólag működési költségekre használhat fel.

2.6. 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

2.7. KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG

- saját készleten lévő ajándéktárgyak értékesítése
- kézműves termékek és ajándéktárgyak értékesítése bizományosi szerződés keretében
- színház- és koncertjegyek értékesítése bizományosi szerződés keretében
- Térképek, útikönyvek, társasjátékok értékesítése
- BAHART hajójegyek értékesítése

2.8. EGYÉB TEVÉKENYSÉG

- statisztikai adatok, visszajelzések folyamatos figyelése, nyomon követése (személyes visszajelzés, irodastatisztika, honlap látogatottsága, Facebook statisztika, Google Adwords)
- 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 közgyűlés előkészítése, lebonyolítása, jegyzőkönyv írása
- elnökségi ülések előkészítése, lebonyolítása, jegyzőkönyv írása
- munkaszerződések, megbízási szerződések, megállapodások készítése
- egyesület szabályszerű működéséhez szükséges szabályzatok naprakészen tartása, aktualizálása
- 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
- tagok akvirálása
- szakmai segítségnyújtás az egyesületi tagok részére
- irodadatakarítási és tisztántartási feladatok ellátása

2.9. SZAKMAI KAPCSOLATOK, EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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 Községi Ház, GAMESZ)
- Kultikötő
- Egyesületi tag vállalkozók
- Balatonszemes Község Önkormányzata
- Balatoni Regionális TDM Szövetség
- Magyar Turisztikai Ügynökség
- Magyar TDM Szövetség
- Balatoni Hajózási Zrt.
- BFT Balatoni Integrációs Közhasznú Nonprofit Kft.

Bajor Gizi Községi Házzal 2017. évi konkrét együttműködés, tevékenység

Aktív együttműködés

- **2017.05.01. Majális** – Plakát készítése, Facebook borítókép elkészítése
- **2017.05.27. Kettes-fogathajtó verseny** – Plakát elkészítése, Facebook borítókép elkészítése
- **2017.06.24. Múzeumok éjszakája**
 - Facebook esemény elkészítése
 - Reklámozása
 - Facebook hirdetése - 3.000,- Ft értékben; 2 kampány; 4 kreatív anyag
- **Borkóstolók néptánc program mellé** – Helyszíni lebonyolítás július augusztus hónapokban
- **2017.07.30. Kápolnaszentelés** – Plakát és emléklap elkészítése, Facebook borítókép elkészítése
- **2017.09.02. – Székely Kupa** – Egyedi hűtőmágnesek készíttetése

Egy desztináció turizmusának jelentőségét, piacát és versenyhelyzetét legjobban a statisztikai adatok tükrözik. A turisztikai szervezetek részére ezért nagyon fontos, hogy a desztináció vendégforgalmának adatairól naprakész információval rendelkezzenek, ami itt helyben továbbra is megoldandó feladat. Az elektronikus vendégkönyvből ugyan részben már generálhatók az információk, de ezek egyenlőre még nem teljes egészében tükrözik a valóságot.

Az elektronikus vendégkönyvből generált heti statisztikai adatokat a Hivatal adóigazgatási osztályának kollégái folyamatosan megküldték, ezt ezúton is köszönjük, de továbbra is a legcélszerűbb megoldás lenne, ha az Egyesület hozzáférést kapna a vendégkönyv azon adataihoz, amelyek nem tartalmazzak személyes adatokat. Ez a Hivatal, valamint az Egyesület munkatársainak a munkáját is megkönnyítené. A szükséges adatok, akkor és olyan formátumban lennének lekérhetők, amikor az igény felmerül.

A Földvár Kártya rendszer is hasonló módon működik. Az elfogadóhelyek, akik szeretnék látni és nyomon követni statisztikai mutatóikat, kaptak „korlátozott” hozzáférést a rendszerhez. A szolgáltatásukhoz kapcsolódó, személyes adatokat nem tartalmazó mutatóikat naprakészen a kívánt formátumban tudják nyilvántartani, nyomon követni.

Az Egyesület a 2017. évben a kitűzött szakmai célok mentén, valamint az Egyesület által meghatározott éves munkaterv ütemtervének megfelelően végezte munkáját.

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 2017. évi szakmai munkájáról” szóló napirendi ponthoz készült előterjesztést megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Balatonföldvár, 2017. október 17.

Tisztelettel és köszönettel:



Ernyes Violetta
TDM menedzser / irodavezető