

# ELŐTERJESZTÉS

Balatonföldvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete számára

a

Balatonföldvári Kistérségi Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda

2018. 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 160 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, Szólád település pedig pártoló tagja az Egyesületnek.

### 1.2. AZ EGYESÜLET MUNKASZERVEZET

**Ernyes Violetta** – TDM menedzser / Tourinform irodavezető

**Domján Tiborné** – Pénzügyi és irodai asszisztens

**Szabó Andrea** - Turisztikai referens

**Domján Noémi**– Ügyfélszolgálati munkatárs (2018. július 1. – 2018. augusztus 31.)

### 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, tevékenységünkre 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 ezer fő (2018. január - szeptember)**

**Nyitva tartás:** vendégforgalomhoz ill. Földvár Kártya értékesítéshez igazítva

Dátum	Munkanapokon	Szombat	Vasárnap
január 1. - április 29	8.00 - 16.00	Zárva	zárva
április 30. – június 17.	9.00 - 17.00	9.00 - 13.00	zárva
június 18. – július 1.	9.00 - 18.00	9.00 - 15.00	10.00 - 14.00
július 2. - augusztus 20.	9.00 - 18.00	9.00 - 18.00	10.00 - 15.00
augusztus 21 – 31.	9.00 - 17.00	9.00 - 14.00	10.00 – 14.00
szeptember 1 – 30.	8.00 - 16.00	9.00 - 13.00	zárva
október 1. - december 31.	8.00 - 16.00	Zárva	zárva

- az **Egyesület hivatalos honlapjának** ([www.balatonfoldvar.info.hu](http://www.balatonfoldvar.info.hu)) naprakész töltése magyar, angol és német nyelven
- az Egyesület **MLP oldalainak**[www.activebf.hu](http://www.activebf.hu), [dog.foldvar.info](http://dog.foldvar.info), [nezdeikezfogo.foldvar.info](http://nezdeikezfogo.foldvar.info) kezelése
- **Nyitott Balaton honlap** ([www.nyitottbalaton.hu](http://www.nyitottbalaton.hu)) éven át történő frissítése magyar, angol és német nyelven
- **Család-, kerékpáros és kutyabarát adatbázis töltése** (BFT-vel való együttműködés keretében)
- **egyesületi hirdetőtáblák töltése éven át** aktuális programplakátokkal (Tesco, Volt Tourinform pavilon, piactér, Keleti strand, Nyugati strand, kikötő)
- **Közösségi médián** történő információadás
- **országos, térségi és helyi média tájékoztatása** az egyesületet, települést és térséget érintő aktualításokról, eseményekről
- **szálláskeresés** („szállásközvetítés”) a **vendégek részére**
- **sajtófigyelés, sajtókövetés**

## **2.2. FÖLDVÁR KÁRTYARENDSZER MŰKÖDTETÉSE**

- új partnerek felkeresése, tájékoztatása, szerződések megkötése
- kártya működésének leírása, egyéb információs anyagok elkészítése kártyabirtokosok és szolgáltatók részére
- szóróanyagok elkészítése
- admin felület kezelése
- kártyához tartozó honlap feltöltése, naprakész tartása
- kártya értékesítése
- ügyfélszolgálat biztosítása
- pénzügyi feladatok

### **Városkártya értékesítése (2018.01.01. – 2018.10.17.)**

<b>Új regisztrációk</b>	<b>Db</b>	<b>Egységár</b>	<b>Összesen</b>
Városkártya	682	5 000	3 410 000
Kistérségi Városkártya	80	7 000	560 000
<b>Összesen</b>	<b>762</b>		<b>3 970 000</b>
<b>Megújítások</b>	<b>Db</b>	<b>Egységár</b>	<b>Összesen</b>
Városkártya	1 394	5 000	6 970 000
Kistérségi Városkártya	95	7 000	665 000
<b>Összesen</b>	<b>1 489</b>		<b>7 635 000</b>
<b>Új regisztrációk és megújítások</b>	<b>2 251</b>		<b>11 605 000</b>

**2018. évben** 1 489 városkártya-birtokos újította meg már meglévő kártyáját és 762 új vásárlás történt, így összesen **2 251 db kártya került értékesítésre**, ez a 2017. évhez (2 035 db) viszonyítva **10,6 %-os növekedést** mutat.

A 2018. évi Városkártya vásárlások **elsődleges befolyásoló tényezője a fizetős parkolók bővítése volt**, nagyságrendileg az új vásárlások 50 %-át az ingyenes parkolás igénybevételének lehetősége motiválta, másodlagos szempont pedig az ingyenes strand belépés volt.

### **Turisztikai kártya kiadása (2018.01.01. – 2018.10.17.)**

**A kártyarendszerben regisztrált mennyiség: 5 437 db (2017: 4 629 db)**

Ebből

- az elektronikus vendégkönyv által regisztrált mennyiség: 4 109 db
- az iroda munkatársai által regisztrált mennyiség: 1 328 db

Balatonföldvár Város Önkormányzatától megkapott adatok szerint 2018. első 8 hónapjában (január - augusztus) a kereskedelmi szálláshelyeken 40 042, az üzleti célú egyéb szálláshelyeken (magánszálláshelyek) 8 519, így **összesen 48 561 vendég** töltött el legalább egy éjszakát, akik alanyi jogon turisztikai kártyára jogosultak.

A kártyarendszerben regisztrált 5 437 vendég, akik valamilyen formában - online vagy print - hozzájutottak kártyájukhoz az összes vendégszámhoz viszonyítva 11,2 %, ami egy nagyon alacsony szám. Irodai tapasztalatok szerint számos szállásadó még mindig nem tájékoztatja vendégeit a kártyáról, a településen járva futnak bele tájékoztató anyagokba, vagy más vendégtől hallják, vagy az irodában érdeklődnek, hogy tudnak hozzájutni, mert szállásadójuktól nem hallottak róla.

**A jövőben ennek kommunikálására, a különböző rendszerek üzemeltetésének összehangolására (online vendégkönyv, kártyarendszer), a rendszerekben dolgozó munkatársak együttműködésére, egymás segítésére sokkal nagyobb hangsúlyt kell fektetni, amennyiben visszajáró vendégeinket meg szeretnénk tartani, valamint további új vendégeket szeretnénk településünkre csábítani.**

Ez az idei vendégéjszakaszám adatai alapján is nagyon nagy jelentőséggel bír, hiszen kereskedelmi szálláshelyeken, valamint az üzleti célú egyéb szálláshelyeken (magánszálláshelyek) eltöltött vendégéjszaka szám nagyságrendileg jelenleg 15 %-os csökkenést mutat, ami az Önkormányzat adóbevételére is hatással van. A nyár folyamán a témában vendégeink kiszolgálása, valamint munkánk könnyítése érdekében is több egyeztetést kezdeményeztünk a Hivatallal, sajnos egyenlőre eredménytelenül, de bízunk benne, hogy ezek az egyeztetések a téli hónapokban folytatódhatnak és a város érdekeit szem előtt tartva sikerül megtalálni az együttműködés lehetőségét.

**Tranzakciók száma (2018.01.01. - 2018.10.17.)**

Szolgáltatónként	Kártyatípusonként					
	Városkártya 2017	Városkártya 2018	Változás 2017 /2018	Turisztikai Kártya 2017	Turisztikai Kártya 2018	Változás 2017 / 2018
Balatonföldvári Hajózástörténeti Látogatóközpont	1219	1966	161,3	803	784	97,6
Keleti strand	21584	32365	149,9	4572	3418	74,8
Nyugati strand		4386			810	
Balatoni Hajózás	52	556	1069,2	230	464	201,7
Parkolás (ellenőrzés)	1128	2465	218,5			
<b>Összesen:</b>	<b>23983</b>	<b>41738</b>	<b>174,0</b>	<b>5605</b>	<b>5476</b>	<b>97,7</b>

### **2.3. MARKETINGTEVÉKENYSÉG**

Az információszolgáltatás mellett az iroda másik fő tevékenysége a marketing, amely során a balatonföldvári turisztikai régió, kiemelt jelentőséggel Balatonföldvár város menedzselését, marketingjét is ellátni hivatott.

- **turisztikai kiállításokon, Utazás 2018 kiállításon való részvétel megszervezése,** képviselet több napon keresztül
- **tájékoztató kiadványok, szórólapok, plakátok tartalmának megtervezése**
- **rendezvények, programok plakátjainak és szórólapjainak tartalomhoz illeszkedő grafikai megjelenésének megtervezése**
- **PR cikkek, ajánlók elkészítése**
- **sajtóhír megírása**
- **rádió és televíziós interjúk**
- **saját arculattal ellátott ajándéktárgyak grafikai tervezése** (bögre, kulcstartó, párna, hűtőmágnes, jegyzetfüzet, stb.)
- **közösségi média több felületén történő megjelenés**

#### **2.4. RENDEZVÉNY- ÉS PROGRAMSZERVEZÉS**

A 2018. évi rendezvényekről év elején több alkalommal volt az érintett szervezetekkel egyeztetés, ahol az a döntés született, hogy a város programjait továbbra is a Bajor Gizi Közösségi Ház szervezi, valamint a helyi programkínálatot külső rendezvényszervezők által megszervezett eseményekkel kívánja bővíteni.

Az Egyesület a nyári turisztikai szezonban önálló rendezvények szervezését kapacitás hiányában nem tudta vállalni, az Egyesület meglévő játszó- és sporteszközeinek biztosításával kizárólag a Keleti strandon a játszóházat tudta július 13. és augusztus 20. között heti 3 alkalommal (csütörtök, péntek, szombat) lebonyolítani.

Az Egyesület immár 4. éve folyamatosan csatlakozik a Balaton Turizmus Szövetség által koordinált Nyitott Balaton kampányhoz, a tavaszi projekt keretében immár 3. alkalommal, 2018. május 5-én közel 200 fő részvételével megszervezte a „Nezdei Kézfogó” teljesítménytúrát. A túra kerekiből indult, a 12 km-es túra célállomása Szólád, a hosszabb, 23 km-es túráé pedig Balatonföldvár volt. A program egyre nagyobb népszerűségnek örvend a bakancsos turisták körében.

Az őszi kampány keretében 2018. október 20-án a korábbi évekhez hasonlóan egy tematikus városi sétaprogramot szervez az Egyesület, ez alkalommal a mesék birodalmába kalauzolja el az "Egyszer volt, hol nem volt..." - Meseösvénytúra Balatonföldváron program résztvevőt, amelyre az előző évekhez hasonlóan nagy érdeklődés mutatkozik.

A vendégek visszajelzései alapján a város nyári programkínálata hagy kívánnivalót maga után, a rendezvények részletes programjai, szórólapjai későn készülnek el, nem jutnak el időben a vendégekhez, ill. a szórólapok tartalma, fellépési időpontok hiányában, nem ad sokkal több információt a programról.

Turisztikai szempontból a megfelelő számú és színvonalú rendezvényeknek egy település életében nagyon nagy jelentősége van. A város jelenlegi nyári programjai, az említett visszajelzések alapján – a külső rendezvényszervező által megszervezett Sörfesztivál kivételével – nem vonzóak, a jövőre nézve mindenképp egy új rendezvénykonceptió kidolgozása és megvalósítása szükséges.

## **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 forráshiányra hivatkozva várólistára tett.

Ugyanezen pályázati konstrukción belül az Egyesület a 2017. évben 550 ezer Ft működési célú támogatást nyert, a támogatás pénzügyi elszámolását, valamint szakmai beszámolóját az Egyesület határidőben, 2018. május 7. napjáig benyújtotta.

Az DDOP-2.1.3/C-2009-0001 azonosító számú „Turisztikai desztináció menedzsment szervezet fejlesztése a Balatonföldvári Kistérségben” elnevezésű pályázat 5 éves fenntartási ideje 2018. június 20-án lejárt, az ezzel kapcsolatos záró helyszíni ellenőrzés 2018. augusztus 7-én megtörtént, az intézkedési tervben megjelölt dokumentumok benyújtásra kerültek. A pályázathoz kapcsolódó vállalásokat, indikátorokat az Egyesület maradéktalanul teljesítette, a projekt fenntartási ideje, 2018. október 5. napján hivatalosan is lezárult.

A DDOP-2.1.3/C-12-2012-0004 azonosító számú „Komplex szolgáltatásfejlesztés a Balatonföldvári TDM szervezetnél” elnevezésű pályázathoz kapcsolódóan az Egyesület ebben az évben is elkészítette a kötelező projektfenntartási jelentést.

## **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

## **2.8. EGYÉB TEVÉKENYSÉG**

- statisztikai adatok, visszajelzések folyamatos figyelése, nyomon követése (személyes visszajelzés, irodastatisztika, honlap látogatottsága, Facebook statisztika, GoogleAdwords)
- 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
- irodatakarítási 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 Közösségi Ház, GAMESZ)
- Kultkikötő
- Egyesületi tag vállalkozók
- Balatonszemes Község Önkormányzata
- Balatoni Turizmus Szövetség
- Magyar Turisztikai Ügynökség
- Magyar TDM Szövetség
- Balatoni Hajózási Zrt.
- BFT Balatoni Integrációs Közhasznú Nonprofit Kft.

Az Egyesület a 2018. 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 2018. évi szakmai munkájáról” szóló napirendi ponthoz készült előterjesztést megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.**

*Balatonföldvár, 2018. október 18.*

Tisztelettel és köszönettel:

Ernyes Violetta  
TDM menedzser / irodavezető