

# BESZÁMOLÓ

a Balatonföldvári Kistérségi  
Turisztikai Egyesület  
2020. évi szakmai  
tevékenységéről

20  
20



KÉSZÍTETTE: ERNYES VIOLETTA  
TDM menedzser, irodavezető

## 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 végét a településtáblánál.

Az Egyesület 2020. évi tevékenységét a koronavírus-járvány, a kihirdetett veszélyhelyzet, az ehhez kapcsolódóan meghozott kormányrendeletek közvetve jelentősen befolyásolták, az Önkormányzat az Egyesület 2020. évi támogatását a felére csökkentette.

A pandémia miatt kialakult helyzet a világ turizmusára óriási csapást gyakorolt, Magyarországon leginkább Budapesten érezhető ennek a hatása. A tavaszi korlátozó intézkedések feloldása után eleinte lassan, de beindult a balatoni nyári szezon. Az utazni vágyók zöme az idén inkább a belföldi balatoni nyaralás mellett döntött.

## 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 pl. ajándéktárgyak, térképek, stb. értékesítése.

Az iroda röviddel a veszélyhelyzet kihirdetése után, 2020. március 16-án a város többi intézményeivel együtt bizonytalan időre bezárt. Két hónap kényszerszünet után 2020. május 18. napjától a Tourinform iroda újra nyitva tart és fogadja az érdeklődőket.

Az iroda március 16. - május 18. közötti időszakban home office-ból dolgozott, folyamatosan tájékoztatást adott elektronikus úton és közösségi media oldalain a turizmust érintő aktualitásokról, kapcsolatott tartott a szolgáltatókkal, telefonos és e-mailes ügyfélszolgálatot biztosított, online marketing tevékenységet és adatgyűjtést végzett.

A veszélyhelyzet alatt született kormányrendeletek forrásokat vontak meg az önkormányzatoktól, ennek továbbgyűrűző hatásaként az Önkormányzat az Egyesület éves támogatását a felére csökkentette, így az iroda május 18-i újraindítás utáni működését és feladatait is újra kellett tervezni.

Az Egyesület 2019. áprilisától a Tourinform irodában éven át 2 fő főállású munkatársat foglalkoztat, a nyári időszakban pedig általában még 2 fő segítette az iroda munkáját. Az idei nyár azonban rendhagyó módon alakult, az Egyesület költségvetése nem tette lehetővé a nyári időszakban további alkalmazottak felvételét, ami többek között a munkaügyi szabályok betartása miatt is, az iroda nyitva tartását is befolyásolta.

Május 25-től szeptember 13-ig az iroda az alábbi nyitva tartás szerint működött:  
hétfő – szombat: 09:00 – 16:00 óra, vasárnap: 10:00 – 14:00 óra.

A fenti időszakon kívül az iroda hétfőtől péntekig, 8:00-tól 16:00 óráig tartott/tart nyitva.

### 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 irányadóak.

#### 3.1. Információszolgáltatás – Tourinform iroda működtetése

A Tourinform irodák elsődleges feladata a turisták tájékoztatása elsősorban a helyi és térségi, valamint az országos turisztikai kínálatról, valamint az aktuális turisztikai információk megosztása a szolgáltatók részére.

- Személyes, telefonos és írásos megkeresések fogadása a Tourinform irodában, magyar, német és angol nyelven. Január-szeptember hónap személyes megkeresések száma több mint 7 000 fő.
- Az Egyesület hivatalos honlapjának ([www.balatonfoldvar.info.hu](http://www.balatonfoldvar.info.hu)) naprakész töltése.
- A Magyar Turisztikai Ügynökség Nemzeti Turisztikai Adatbázisának ([www.csodalatosmagyarorszag.hu](http://www.csodalatosmagyarorszag.hu)) folyamatos töltése, aktualizálása a Tourinform iroda központilag kijelölt gyűjtőterületére (33 település) vonatkozóan.
- Nyitott Balaton honlap ([www.nyitottbalaton.hu](http://www.nyitottbalaton.hu)) töltése programokkal, eseményekkel.
- Egyesületi hirdetőtáblák folyamatos aktualizálása.
- Hírlevelek küldése aktuális információkkal, programajánlókkal 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: 505 db
- Sajtófigyelés

A 2020. évi legaktuálisabb, szolgáltatókat érintő témák, amelyekben számos megkeresés és segítségkérés érkezett:

- NTAK regisztráció és használat
- Az Én Vendégszobám / Vendégem alkalmazás regisztráció és használat
- Kisfaludy pályázatokról információ és pályázat benyújtásának kérése
- NAV online számlázásról információ
- Artisjus részére történő Kötelező jogdíjfizetésről tájékoztatás kérés
- Kisfaludy pályázat megvalósításával és elszámolásával kapcsolatban tájékoztatás

### 3.2. Földvár Kártyarendszer működtetése

A 2017. évben bevezetett Földvár Kártya rendszer üzemeltetést az Egyesület végzi, amely az évek során megnövekedett ügyfélforgalmat 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

A Városkártya értékesítés mellett, amelynek kimutatását a következő táblázatok szemléltetik, az iroda a Turisztikai kártya igénylését is bonyolítja. A nyári időszakban 872 vendég igényelte személyesen kártyáját, a szálláshelyek által, az online vendégkönyvben regisztrált vendégek közül pedig több mint 500 fő részére nyomtatta ki az iroda a turisztikai kártyát.

Földvár Kártya értékesített mennyiség 2017-2020 (Forrás: qard.eu)

Kártya típusok	db	db	%	db	%	db	%
	2017	2018	2017/2018	2019	2018/2019	2020	2019/2020
<b>ÚJ REGISZTRÁCIÓK</b>	<b>2 031</b>	<b>763</b>	nem releváns	<b>772</b>	<b>101,18</b>	<b>446</b>	<b>57,77</b>
Városkártya	312	171	nem releváns	251	146,78	121	48,21
Üdülőtulajdonos Városkártya	1 558	511	nem releváns	400	78,28	213	53,25
Kistérségi Városkártya	161	81	nem releváns	121	149,38	112	92,56
<b>MEGÚJÍTÁSOK</b>	<b>0</b>	<b>1 488</b>	nem releváns	<b>1 955</b>	<b>131,38</b>	<b>2 226</b>	<b>113,86</b>
Városkártya	0	234	nem releváns	379	161,97	523	137,99
Üdülőtulajdonos Városkártya	0	1 159	nem releváns	1 445	124,68	1 504	104,08
Kistérségi Városkártya	0	95	nem releváns	131	137,89	199	151,91
<b>Összesen:</b>	<b>2 031</b>	<b>2 251</b>	<b>110,83</b>	<b>2 727</b>	<b>121,15</b>	<b>2 672</b>	<b>97,98</b>

Földvár Kártya értékesítéséből származó bevétel 2017-2020 (Forrás: qard.eu)

Értékesítési adatok	2017. év		2018. év		2019. év		2020. év	
	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
Üdülőtulajdonos Városkártya	1 558	7 790 000	1 670	8 350 000	1 845	9 225 000	1 717	12 019 000
Kistérségi Városkártya	161	1 127 000	176	1 232 000	252	1 764 000	311	2 177 000
<b>Összesen:</b>	<b>2 031</b>	<b>10 477 000</b>	<b>2 251</b>	<b>11 607 000</b>	<b>2 727</b>	<b>14 139 000</b>	<b>2 672</b>	<b>17 416 000</b>

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.
- A szálláshelyek nem mindegyike ad tájékoztatást a kártyáról és a kártya által kínált kedvezményes lehetőségekről.

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

Javaslatok a Turisztikai kártya tájékoztatásával, igénylésével kapcsolatban:

- A Földvár Kartyáról szóló rendeletben rögzíteni, hogy a szálláshelyeknek kötelező tájékoztatási kötelezettségük van az erre a célra egységesített tájékoztató „tábla” kihelyezésével.

### 3.3. Marketingtevékenység

Az információs szolgáltatás mellett az iroda másik fő tevékenysége a marketing, Balatonföldvár és térségének online és offline kommunikációja, amely tevékenységünk ebben az évben a koronavírus áldozata lett.

Az év elején, még a veszélyhelyzet kihirdetése előtt, voltak fizetett hirdetéseink egy német utazási magazinban és a magyar Kirándulj Nálunk! magazinban, amely főleg az iskolás osztálykirándulásokat szólítja meg, a tavaszi és őszi időszakra fókuszál.

Idén nyomtatott kiadványok, szórólapok kiadására, valamint további fizetett online megjelenésre nem volt forrása az Egyesületnek.

Marketing és kommunikációs célra március közepé óta a közösségi média ingyenes felületeit tudjuk használni, amelyek napjainkban 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.

### 3.4. Rendezvényszervezés

A Testület által februárban elfogadott éves rendezvénynaptár a koronavírus-járvány miatt teljesen borult. Az Egyesület saját rendezvényekben, vagy akár kisebb programok szervezésében kapacitás hiányában sem tudott gondolkodni.

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

A Balatonföldvári Kistérségi Egészségfejlesztési Iroda egy nyár végi rendezvény szervezésével bízta meg az Egyesületet, így az EFI-vel közösen került megszervezésre és lebonyolításra 2020. augusztus 22-én a Keleti strandon a Nyárzáró sportdélután. Jelenleg a Bajor Gizi Községi Házzal közösen az adventi, kültéri programok összeállítása, szervezése van folyamatban.

### 3.5. Pályázatok

Az Egyesület DDOP-2.1.3/C-12-2012-0004 pályázatának fenntartási ideje ez év végén lejár, amelyhez kapcsolódóan még egy projektfenntartási jelentést és záró beszámolót kell elkészíteni. A pályázathoz kapcsolódó záró helyszíni ellenőrzés jövő év elején várható.

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.

A Kisfaludy Turisztikai Fejlesztési Program keretében kiírt magánszálláshelyek és egyéb szálláshelyek fejlesztését célzó pályázatra a 2020. július 15-i zárásáig az iroda közel 150 szálláshelynek (Zamárditól Balatonszemesig, illetve a háttértelepülések, mint Kőröshegy és Szólád) nyújtotta be a pályázatát. Segítséget nem csak az elektronikus beadásban nyújtottak az iroda munkatársai, hanem a papír alapon beküldendő dokumentumokat (különböző nyilatkozatok kitöltése, tulajdoni lap másolat letöltése, stb.) a pályázati előírás szerint összekészítették, borítékolták.

A sikeres pályázat benyújtásához a Hivatal részéről, az illetékes ügyintézőtől a pályázók és az iroda is megkapott minden segítséget és együttműködést.

Hiteles információk a balatonföldvári pályázók és nyertesek vonatkozásában:

2020. szeptember 10. napján Balatonföldváron összesen, beleértve a magán-, egyéb és kereskedelmi szálláshelyeket is, 204 szálláshely rendelkezett NTAK regisztrációval, ebből a pályázat benyújtására 174 db szálláshely volt jogosult.

Nyertes pályázatok száma: 84 db

Elnyert összeg Balatonföldváron: 241 700 000 Ft

Pályázónként elnyert átlagos támogatási összeg: 2 877 380 Ft

Nyertes szállásadók aránya: 48,27%

### 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 Községi Ház
- Kultkikötő
- Egyesületi tag vállalkozók
- Balatonszemes Község Önkormányzata
- Balatoni Turizmus Szövetség
- Magyar Turisztikai Ügynökség
- Magyar TDM Szövetség
- Balatoni Hajózási Zrt.

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

Balatonföldvár, 2020. október 15.