



BESZÁMOLÓ

a Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület
munkaszervezete, a Tourinform-Kaposvár
2013. évi munkájáról

Készítette:
Máyerné Bocska Ágnes
irodavezető

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	3.oldal
1. A helyi TDM szervezet bemutatása	3.oldal
1.1. A tagság	3.oldal
1.2. A munkaszervezet	3.oldal
1.3. Az egyesület testületi szervei	4.odal
2. Forgalom	5.oldal
3. Feladatok	6.oldal
4. Kaposvár Kártya	7.oldal
5. Utazás és egyéb kiállítások	7.oldal
6. Pályázatok	8.oldal
Összegzés	9.oldal
Forgalmi statisztika	10.oldal

Bevezetés

Kaposvár szerencsés helyzetben van, mert sokoldalú város. Egy átlagos kaposvári lakos sincs tisztában azzal, hogy milyen értékei vannak a városnak és környékének, háromnál több nevezetességet nem sokan tudnak felsorolni. Mi a turizmusban dolgozó szakemberek értünk a vendégfogadáshoz, ismerjük városunkat, az a dolgunk, hogy a lehetőségeink és a korlátaink ismeretében, mások előtt a legjobb színben tüntessük fel lakóhelyünket.

Kaposvár sokoldalú város. Nagyon sokféle területtel tudunk bemutatkozni, köszönhetően a turizmust képviselő intézményeknek, szolgáltatóknak. A kultúrát szeretőknak Rippl-Rónait ajánljuk a múzeumainkkal, míg a természet szerelmeseinek itt a Zselic, a flórával-faunával, csillagos égbolttal, és túraútvonalakkal. Háromféle lovas-stílusban állunk rendelkezésre: európai szintű Lovasakadémiánk díjlovaglásban, lovastanyánk a betyárvilág bemutatásában, lovasíjásunk az ősi magyar kultúra továbbvitelében példaértékű. Ha vizes programot szeretnénk, akkor itt a Deseda tavunk, de még vizesebb a Virágfürdők! Falusi vendéglátóink a helyi termékekkel, a helyi gasztronómiával, kivételes vendégfogadással állnak rendelkezésre.

Mindezt elsősorban a turisztikai desztináció menedzsment egyesület tagjai, szolgáltatói biztosítják. A szervezet tagjai lassan megtanulják, hogy a TDM-hez tartozás, mint hovatartozás számukra is fontos, megkönnyítik a túlélési esélyeiket.

1. A helyi TDM szervezet fejlődése

1.1. A tagság

A helyi TDM szervezet 2009-ben alakult, de önálló működése 2011. január 01-ével kezdődött. Az egyesületnek jelenleg 45 rendes, 1 tiszteletbeli és 12 pártoló tagja van. Az elmúlt időszakban a tagság a négyeszeresére nőtt.

Egyetlen dolog közös bennük: mindenki régóta működő turisztikai szolgáltató. Minden tag más típusú szolgáltatást nyújt. Eltérő a méretük, az egyik egy szolgáltatást nyújtó komplexum, a másik egy falusi vendéglátó. Az eltérő méret mellett eltérő minőséget képviselnek. Ezzel a tudattal kell egy közösséget kiépítenünk, így kell együttműködni. A tagság aktivitása változó, de mintha pozitív elmozdulás látszana.

1.2. A munkaszervezet

Az egyesület munkaszervezete a Tourinform-Kaposvár turisztikai információs iroda. Az iroda több mint húsz éve fogadja a belföldi, külföldi turistákat és nem utolsósorban a kaposváriakat. Ellátja a város és környéke turisztikai szolgáltatóinak képviselőit. Az

egyesület megalakulása óta (2009. július 01.) a tagok képviselete hangsúlyos, de abban a pillanatban, amikor a tagok szolgáltatásai nem tudják kielégíteni a turista igényeit, belép a versenysemleges kijárlás. Így minden városunkban működő szolgáltató lehetőséget élvez, de más-más prioritásban. A Tourinform ellátja a Magyar Turizmus Zrt. által, valamint Kaposvár MJV önkormányzata által meghatározott feladatokat.

A munkaszervezet egyértelmű vezetés és hatékony csoportmunka jellemzi. Szakmai munkájuk többszörösen kitüntetett, országosan elismert. A Tourinform iroda, mint munkaszervezet dolgozói létszáma 4 fő. A fenti létszámot a gyakornokok teszik teljessé, így válik megoldhatóvá az iroda gördülékeny munkamenete a hosszított, az állandó szombati, a szezonális egész napos szombat-vasárnapi, ügyfélbarát nyitva tartás idején.

1.3. Az egyesület testületi szervei

A TDM szervezet, mint egyesület testületi szervei:

- Közgyűlés
- Választmány
- Ellenőrző Bizottság

Működésük kereteit, feladatukat az egyesület Alapszabálya pontosan rögzíti. Aktivitásukat az események szabályozzák.

2013-ban rendes, évi Közgyűlésre 1 alkalommal került sor. A Közgyűlésen lehetőséget kaptak az új tagok a bemutatkozásra, megtörtént az előző év egyesületi munkájáról szóló szakmai beszámoló, pénzügyi beszámoló, az adott év költségvetés tervezetének bemutatása, ill. elfogadása.

2013-ban a Választmány 13 alkalommal ülésezett. A 7 választmányi tagból 5 fő turisztikai szolgáltató, ill. egyesületi tag képviselője. A további 2 fő (titkár, tiszteletbeli elnök) a közös egyesületi érdekeket tartja szem előtt. A választmány a tagfelvételtől kezdve az egyesületet minden témában érintő ügyekkel foglalkozott. Az ülések beszámolója minden alkalommal e-mailen eljutott a tagokhoz, hogy az érdeklődők nyomon követhessék az egyesület szakmai munkáját.

Az Ellenőrző Bizottság ebben az évben 1 alkalommal ülésezett. Az EB elnöke a helyi önkormányzat gazdasági igazgatója, így a szervezet teljes pénzügyi tevékenysége az önkormányzat által felügyelt.

2. Forgalom

A Tourinform – Kaposvár iroda éves forgalma 2013-ban: 85.625, amely az előző évhez hasonló látogatottságot mutat. *(Statisztika a mellékletben.)*

Hangsúlyozni szeretném, hogy az iroda csak a saját forgalmát tartja nyilván, mivel sem a tagok, sem egyéb turisztikai szolgáltatók nem tartoznak adatszolgáltatási kötelezettséggel az egyesület felé. Ezért a desztináció és Kaposvár város forgalmára, vendégéjszaka számra, látogatók összetételére, IFA befizetésre vonatkozó hivatalos adatokkal nem rendelkezünk. A tagság a saját éves beszámolójában sem nyilvánult meg ebben a témában.

Az iroda látogatottságából lemérhető, hogy a belföldi turisták kedvelt célpontja Kaposvár. A város a nagyrendezvények idején is, és kirándulóprogramként is vonzó. Az évekkel ezelőtti átutazó forgalomból célirányos forgalom lett. Feltűnően kitolódott a szezon, februártól egészen az év utolsó napjáig turisták (külföldi-belföldi) jártak irodánkban. A turistákra rendkívül pozitívan hat a város: szép és nyugodt környezetben, változatos programokat találnak nálunk.

A Festők városa nagyrendezvénnyel kapcsolatban nagyobb elvárásokat támasztanak már a helyi lakosok.

A Youth Football Festival-on látványosan megnőtt a szülőknek a száma, akik a sportoló gyermekük miatt érkeztek hozzánk.

A Kaposvári Nemzetközi Kamarazenei Fesztivál az elmúlt időszakban felépítette magát, a saját kialakult stílusával, közönségével, rendezvényeivel szinte már önjáró. Vonzza a közönséget!

Mézfesztiválunk mind szakmai, mind közönség szempontból évről-évre visszavárt programja a város nagyrendezvényeinek.

Célcsoport szempontjából korábban a kisgyermekes családok, és a nyugdíjasok voltak jellemzőek. Rájuk kora tavasztól késő őszig lehet számítani. Viszont szép számmal érkeznek a városunkba külföldi középkorú házaspárok, és olyan fiatalok, akik bakancsos-kerékpáros turistaként járták a régiót. Nagy örömünkre szolgál, hogy az iskolás/diák csoportok beiktatták az osztálykirándulásaikba városunk meglátogatását. A legtöbb vendégünk Budapestről érkező.

Motiváció szerint elsősorban a kulturális érdeklődésűek érkeztek az ország minden területéről, programjuk: belvárosi városnézés idegenvezetővel, Rippl-Rónai villa, Apátság, Szennai Skanzen.

A Kaposvári Gyógy- és Élményfürdő látogatói a Dél-Dunántúli régió lakosai, akik a fürdőbe egy napra szívesen eljönnek, de a városban már nem éjszakáznak.

Külföldiek, belföldiek egész évben folyamatosan keresik fel információról irodánkat: térkép, programok, szállás és étkezés lehetőségek, nyitva tartások, belépőjegyek, kiadványok iránt érdeklődve. Kiemelt érdeklődésű a Szentjakabi Nyári Esték rendezvénysorozat az évek óta teltházas előadásaival. A kaposváriak teljesen magukénak érzik, szinte mindenki használja a

Kaposvár Kártyát a belépőjegyek megvásárlásakor. Nem csak a környékről látogatják az előadásokat, hanem budapestiek is rendszeresen érkeznek. A kaposváriak érdeklődése a Kaposvár Kártya ügyintézője mellett a helyi/országos rendezvényekre, és azok belépőjegyeinek megvásárlására koncentrálódik.

Észrevételezték a városunkba látogató turisták, hogy nagyobb felhajtást, komolyabb Dorottya-mítoszt várnának el a Kaposvári Farsang kapcsán. Dorottya, hasonlóan Rippl-Rónaihoz egyedi arca lehetne a városnak.

3. Feladatok

Az egyesület munkaszervezete Tourinform-ként továbbra is működik. Továbbra is azt vallom, hogy gondos tervezés kérdése összeegyeztetni a Magyar Turizmus Zrt által előírt versenysemleges képviselőt és a TDM szervezet céljait, és ez minden esetben megoldható.

A TDM szervezet tagságának a fentiek miatt a Tourinform versenysemleges képviselőtől nem származik semmi hátránya. A TDM szervezet tagságának a Tourinform hálózatnak és a Magyar Turizmus Zrt. – nek köszönhetően több promóciós, együttműködési, megjelenési lehetősége van. A turisták a Tourinform-ot ismerik, keresik, ahol az egyesületi tagokra vonatkozó információkhoz hozzájutnak.

A Tourinform-Kaposvár ügyfélbarát nyitva tartás mellett, ügyfélforgalmat ellátó területi turisztikai információs és marketing iroda. Gyűjtőterülete sokkal nagyobb, mint a desztináció területe. Feladatok a gyűjtőterület attrakcióival, turisztikai szolgáltatóival, programjaikkal kapcsolatosan: adatgyűjtés és adatbázis kezelés/ frissítés/ szolgáltatás, kiadványterjesztés, kereslet-kínálat közvetítése – egész évben folyamatosan.

Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Feladat ellátási szerződés keretében delegált feladatokat a Tourinformra, mint munkaszervezetre. Leghangsúlyosabb feladat a Kaposvár Kártya teljes körű ügyintézője volt.

Az iroda 2005. óta rendszeresen havonta jelenti meg az elektronikus úton terjesztett Kaposvári Hírlevél és programajánlót, amely helyi rendezvények, programok mellett a megalakult TDM aktualitásait helyezi előtérbe. A Hírlevél mára teljesen kinőtte magát. Hatalmas, erre kialakított adatbázisunkban a magáncímek mellett a teljes médiatár megtalálható. 2012-ben beindult a Tourinform és a TDM egyesület facebook oldala is, 2013-ban elkészült az egyesület saját honlapja is (www.jartalmaritt.hu, www.visitkaposvar.hu, www.visitzselic.hu). Mindegyiket a munkaszervezet működteti naprakészen.

A Tourinform – Kaposvár iroda szезonon kívüli nyitva tartása: hétfő-péntek 9-17, szombaton 9-14 óra. Főszezonban hétfő - péntek 9-18, szombaton 9-17, vasárnap 9-14 óra között álltunk a turisták és a helyi lakosok rendelkezésére. Nagy rendezvények idején a fenti nyitva tartás is igazodott a rendezvény időtartamához, amit az ügyfelek maximálisan kihasználtak.

Fontos, hogy a városunkba hivatalos programra illetve konferenciára érkezők a szakmai események mellett megismerjenek Kaposvárból legalább annyit, amennyit az idejük enged. A

szervező intézmények kérésére rendszeresen tartunk városnézéseket. A városnézés nemcsak a Kaposvárra látogató vendégeknek jár, a helyi nagyrendezvények egyik eseménye évente más-más útvonalon bemutatni a kaposváriaknak azt, amiről a házak mesélnek. Ehhez csatlakozott tavaly már harmadik alkalommal a Turizmus Világnapja is.

Egyre több más városból érkező, saját szervezésű csoport kéri irodánk szakembereitől a városnézés megtartását idegenvezetővel. Az egyénileg érkező látogatók a digitális idegenvezetőt vehetik igénybe, és kerékpárok kölcsönzésére is lehetőségük van.

Az országos és a helyi programok, rendezvények belépőjegyeinek elektronikus értékesítése már évek óta zajlik irodánkban, több elektronikus portálon. A kaposváriak számára már jól bejárattott! Kiadványokat, könyveket, térképeket, turisztikai kártyát (Hungary Card), kaposvári képeslapokat, belépőjegyeket és koncertjegyeket értékesítünk. Mindemellett a turisztikai honlapok feltöltése, frissítése is feladatunk (Tourinform, Nemzeti Turisztikai Adatbázis, Kaposvár kártya, Kaposvár /turisztika, location based program).

A Tourinform gyakorló helyként működik, középiskolás és egyetemi hallgatók szakmai gyakorló bázisa. A hallgatók ügyes, okos, nyelveket beszélő fiatalok, akik az adminisztrációs munkától az ügyfélforgalom ellátásáig mindenben részt vesznek.

4. Kaposvár Kártya

A Kaposvár Kártya és annak szolgáltatásai a mai napig tartja népszerűségét. 2013-ban már 21 566 kártyabirtokosunk van. A kártya teljes ügyintézése irodánk feladata: kapcsolattartás a kártya gyártójával, az ügyfelekkel, az elfogadóhelyekkel, az önkormányzat kollegáival, az informatikusokkal, karbantartókkal. 19 db terminál működik az intézményi elfogadóhelyeken, valamint 65 szolgáltató kapcsolódik elfogadóhelyként a rendszerbe.

5. Utazás és egyéb kiállítások

Budapest: A Hungexpo területén 2013. február 28 - március 03. között került megrendezésre az Utazás 2013. turisztikai vásár. Közös standon jelentünk meg a Dél-Dunántúli régió turisztikai szolgáltatóival.

Helyi rendezvényeink közül kiemelném a **Kaposvári Állattenyésztési Napok** rendezvényt, amely 2013. augusztus 30 - szeptember 01. között került megrendezésre. Irodánk dolgozói képviselték Kaposvárt, és az egyesületi tagságot.

6. Pályázataink

TDM II. pályázat

A „Kaposvár és a környéke turisztikai desztináció menedzsment szervezet kialakítása” című pályázat megvalósítása 2012-ben kezdődött, és a projektelemek nagy része 2013-ban valósult meg. A projektelemeket a tagság úgy hozta létre, hogy kinek mire volt szüksége, természetesen vállalva annak önrészét is. Elemei:

- „Kaposvár és a Zselic” guide: első ízben került kiadásra az egyesület turisztikai kiadványa 2013-ban.
- Utazás Kiállítás 2013 – Budapest, az egyesület közösen jelent meg a régiós standon, a turizmus egyik legjelentősebb szakmai kiállításán.
- Vendégkedvezmény kuponfüzet: a desztinációról elkészült, egyesületi tagok kedvezményeit felfűző kuponfüzet.
- Honlap: elkészült a desztináció honlapja: www.jartalmaritt.hu, www.visitkaposvar.hu, www.visitzselic.hu. A tagság, a programok, hírek, lehetőségek, kedvezmények ezeken az oldalakon érhetők el.
- TDM szakirányú végzettséget szerzett 3 fő a Pannon Egyetem Georgikon Karán.
- Turistajelzés kijelölése, festése történt a Kardosfa- Patca-Mag tanya útvonalon.
- VII. Patcai Várjátékok – Középkori Családi Fesztivál: a Katica Tanya Élményközpont területén 2013. június 22-23. között került megrendezésre.
- Tanulmányút valósult meg újságírók részére.
- A Sefag Zrt. területén lévő Kaposvár környéki parkerdőkben történt felújítások, és korszerűsítések mellett információs tábla rendszer került elhelyezésre, filagória-, híd- és kemence felújítás valósult meg, valamint beltéri és kültéri paravánok készültek.

DOMUS pályázat

Miénk itt a tér szociális városrehabilitáció Kaposváron című program keretében egy mini-projekt valósult meg októberben: „Legyél turista a saját városodban – Őszikék”.

NOSTRU pályázat

Szociális város rehabilitáció 2 Kaposváron című program keretében két mini projekt valósult meg a „Legyél turista Szentjakabon - Lombhullás” és az „Ünnepváró”.

A mini-projektek célja a helyi lakosság, a közösség megszólítása volt. Változatos programokkal, vonzó attrakciókkal felhívni a helyiek figyelmét lakóhelyük értékeire. Nekünk a turizmusban dolgozó szakembereknek nagyon fontos, hogy a helyi lakosok értsék a turisták megjelenésének fontosságát. Ezek a mini-projektek adták a lehetőséget, hogy az egyesületi tagok EGYÜTT dolgozzanak, saját magukat képviselve együtt jelenjenek meg. A

tapasztalatok alapján eredményes volt, hogy a gyakorlatban is megismerték egymást és egymás szolgáltatásait. Mindhárom mini-projekt elérte a célját.

EDEN pályázat

Az Európai Bizottság 2006-ban indította útjára a Kiváló Európai Desztinációk (European Destination of Excellence, EDEN) pályázatát, melynek legutóbbi témája az akadálymentes turizmus volt, s melynek 2012/2013. évi hazai nyertese Kaposvár és a Zselic lett. A város tanulmányúttal is igazolta, hogy méltán érdemelte ki, és méltó a cím viselésére.

Összegzés

Megalakult Kaposváron egy turisztikai szervezet, önállóvá vált és az elmúlt években elkezdett működni. Megnégyesződött a tagsága. Nyertes turisztikai és egyéb pályázatokat, turisztikai díjakat tud felmutatni. Érzékelhetően elindult a közös együttműködés, az egymásra figyelés a tagoknál.

Még mindig rengeteg a tennivalónk! Garantált programokat kell nyújtanunk, minőségi és látogatóbarát szolgáltatásokat biztosítani! Számos szerteágazó problémát kell folyamatosan leküzdeni, azért, hogy versenyben maradjunk a többi, körülöttünk lévő desztinációval, ha minőségi turizmust és visszatérő vendégeket szeretnénk fogadni, és további eredményeket produkálni.

1. számú melléklet

Vendégforgalom statisztika 2013				
	Személyes	Telefonos	Írásos	Összesen
Január	7317	756	2219	10292
Február	3846	509	1264	5619
Március	3182	801	2886	6869
Április	2613	662	1234	4509
Május	1237	528	2326	4091
Június	2197	906	1670	4773
Július	3467	1002	3033	7502
Augusztus	3394	1006	3940	8340
Szeptember	4079	597	3640	8316
Október	3282	837	4102	8221
November	2467	595	6195	9257
December	4771	610	2455	7836
				85625