



BESZÁMOLÓ

a Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület
munkaszervezete, a Tourinform-Kaposvár
2014. évi munkájáról

Készítette:
Máyerné Bocska Ágnes
irodavezető

TARTALOMJEGYZÉK

„Soha rosszabb évünk ne legyen”	3.oldal
1. A TDM szervezet	3.oldal
1.1. A tagság	3.oldal
1.2. A munkaszervezet	3.oldal
1.3. Az egyesület testületi szervei	4.odal
2. Forgalom	4.oldal
3. Feladatok	6.oldal
4. Kaposvár Kártya	7.oldal
5. Utazás és egyéb kiállítások	7.oldal
6. Pályázatok	8.oldal
Összegzés	8.oldal
Mellékletek	
1. sz. Forgalmi statisztika	9.oldal
2. sz. Forgalmi statisztika	9.oldal

„Soha rosszabb évünk ne legyen”

Már hosszú idő óta 2014. volt az első olyan év, hogy a turizmusban dolgozó szolgáltatók sem panaszkodtak a látogatottságra, vagy a saját forgalmukra. Ez, sok éves közös munkának az eredményét jelenti. Érezhetően nőtt a látogatottság, amelyet szám adatok is igazolnak. Előzetes adataink szerint a vendégek száma meghaladta, a vendégéjszakák száma túlhaladta az országos átlagot.

A mennyiségi növekedéshez mindenki hozzájárult a maga módján. A kaposváriak azzal, hogy megóvják a lakóhelyüket, rendezett a környezetük, barátságosak a turistákkal. A szolgáltatók biztosították a szállás-, étkezés lehetőségeket, a programokat; a Tourinform iroda az egyesület, Kaposvár és a Zselic egységes képviselőjét. Kiemelt szerepe van Kaposvár önkormányzatának, mivel a városi fejlesztések, a folyamatosan zajló új beruházások, a város által finanszírozott nagy rendezvények mind megalapozták a Kaposvár iránti érdeklődést.

A mennyiségi növekedést egy dolog gátolhatja meg, ami a minőség: a hibás teljesítés, a kellemetlen emberi hozzáállás, a minőség romlása.

1. A TDM szervezet

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 négyszeresére nőtt. Egyetlen dolog közös bennük: mindenki tapasztalt turisztikai szolgáltató. Szolgáltatásaikban, méretükben és minőségükben is teljesen eltérőek. A tagság aktivitása változó, mintha pozitív elmozdulás látszana.

1.2. A munkaszervezet

Az egyesület munkaszervezete a Tourinform-Kaposvár turisztikai információs iroda. A Tourinform ellátja a Magyar Turizmus Zrt. által, valamint Kaposvár MJV önkormányzata által meghatározott feladatokat. Az egyesület megalakulása óta az egyesületi tagok képviselője hangsúlyos, amennyiben azok szolgáltatásai nem tudják kielégíteni a turista igényeit, előtérbe kerül a versenysemleges ajánlás. Így minden városunkban működő turisztikához kapcsolható szolgáltató jelentőséggel bír, más-más prioritásban.

A Tourinformnak a turistákkal egyenrangúak a kaposváriak. A kaposváriak folyamatosan **használják** az irodát.

A munkaszervezetet 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.

2014-ben 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.

2014-ban a Választmány 13 alkalommal ülésezett. A 7 választmányi tagból 6 fő turisztikai szolgáltató /turisztikai egyesület/ önkormányzat képviselője. 1 fő a Tourinform irodavezetője, aki a közös egyesületi érdekeket képviseli. A választmány a tagfelvételtől kezdve az egyesületet érintő ügyekkel foglalkozott. Az ülések beszámolója minden alkalommal eljutott a tagokhoz, így az érdeklődők nyomon követhetik a szakmai munkáját.

A Választmány szakmai találkozót szervezett városunk polgármesterével Szita Károly úrral, melynek témája a város és a turisztikai egyesület közös érdekeinek egyeztetése, javaslatok felvetése volt. A Választmány szakmai találkozót szervezett városunk kulturális életének képviselőivel Jágerné Katona Zsuzsa kulturális referens, és Horváth Gáborné igazgató asszonnal, amelynek témája a közös együttműködés alapjainak lerakása. Továbbá a Választmány találkozott L. Balogh Krisztina főépítész asszonnal, aki tájékoztatást nyújtott a városi beruházások tartalmáról.

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

2. Forgalom

A Tourinform – Kaposvár iroda éves forgalma 2014-ben: 93406, amely az előző évekhez hasonlóan folyamatos növekedést és látogatottságot mutat. *(Statisztika a mellékletben.)*

Hangsúlyozom, az iroda csak a saját forgalmát tartja nyilván, mivel sem a tagok, sem egyéb turisztikai szolgáltatók nem tartoznak adatszolgáltatási kötelezettséggel az egyesület felé, kérésre sem nyilvánítanak adatot. 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, kirándulóprogramként is vonzó. Az átutazó forgalom célirányossá vált. Látványosan meghosszabbodott a szezon, februárban már megjelennek a turisták, s egészen az év utolsó napjáig külföldi-belföldi látogatók jöttek városunkba.

Motiváció: A turistákra rendkívül pozitívan hat a város: szép és nyugodt környezetben, változatos programokat találnak nálunk. A kultúrát (múzeumokat, zenét, színházat) kedvelőkön kívül nagyon népszerűek a környék nyújtotta programok, lehetőségek. Népszerűek a belvárosi városnéző séták, a Rippl-Rónai villa, a Szennai Skanzen, a Katica Tanya, a Szarvasfarm. A Kaposvári Gyógy- és Élményfürdő látogatói elsősorban Dél-Dunántúli régió lakosai, akik a fürdőbe egy napra szívesen eljönnek, de a városban már nem éjszakáznak. A tavalyi év legnagyobb érdeklődését – nemcsak a kaposváriak körében- a Deseda-tó jelentette, a Látogató központ mellett a kerékpározási lehetőséggel.

Fesztiválok: A belföldi vendégek körében legkedveltebb nagyrendezvények a Rippl-Rónai Fesztivál, és a Kaposvári Nemzetközi Kamarazenei Fesztivál. Évről-évre egyre jelentősebb azoknak a hozzátartozóknak a száma, akik a Youth Football Festival-on résztvevő, sportoló gyermekük miatt érkeznek városunkba, s ez idő alatt turistaként tartózkodnak itt. Mézfesztiválunk mind szakmai, mind közönség szempontból évről-évre visszavárt programja a város nagyrendezvényeinek.

Célcsoport szempontjából jellemzően a kisgyermekes családok, a nyugdíjas csoportok, hazai és külföldi középkorú párok, kis létszámú baráti társaságok érkeztek. Megjelentek azok a turisták, akik kerékpárral járják a régiót. A diákcsoportok újra beiktatták az osztálykirándulásaikba városunk meglátogatását. A legtöbb vendégünk jellemzően Budapestről, a Közép-Magyarország Régióból, illetve a Közép-Dunántúlról érkezett.

A szakma és a sajtó több alkalommal választotta úti céljának, jó példának Kaposvárt, a legnagyobb örömünkre! Áprilisban német-cseh újságírók, júliusban szlovén újságírók látogattak a desztinációba. Rendszeresen adtak hírt Kaposvárról a Lánchíd rádióban.

Külföldiek, belföldiek egész évben folyamatosan keresik fel információért irodánkat: térkép, programok, szállás és étkezés lehetőségek, nyitva tartások, belépőjegyek, kiadványok iránt érdeklődve. Hazai vendégek esetében kiemelt érdeklődésű a Szentjakabi Nyári Esték rendezvénysorozat az évek óta teltházas előadásaisal. 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 ügyintézésével a helyi/országos rendezvényekre, és azok belépőjegyeinek megvásárlására koncentrálódik.

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 képviselőjéből 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 ügyintézése 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 szezonon 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.

Városnézés kaposváriaknak: a helyi lakosok megnyerése nélkül nem lehet sikeres a vendégfogadás. Az iroda elkötelezett abban, hogy megismertesse, és még jobban megszerettesse a kaposváriakkal városukat. A városnézések bevezetésére kiváló lehetőséget nyújtott a Farsang, a Rippl-Rónai fesztivál, a Turizmus Világnapja. Új elemként került bevezetésre és meglepően nagy érdeklődésre tartott számot az a négy alkalmas belvárosi tematikus séta más-más útvonalon, amely Adventhez kapcsolódott. Ezek a városnézések nem a turistáknak, hanem kimondottan kaposváriaknak szerveződtek.

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 bejáratott! Kiadványokat, könyveket, térképeket, turisztikai kártyát (Hungary Card), kaposvári képeslapokat, belépőjegyeket és koncertjegyeket értékesítünk. Mindemellett a turisztikai honlapok feltöltése, frissítése feladatunk (Tourinform, Nemzeti Turisztikai Adatbázis, Kaposvár kártya, KZSV TDM honlapok).

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.

A Tourinform iroda folyamatosan együttműködik a város intézményeivel. Részt vesznek a Takáts Gyula Könyvtár által szervezett programokon (pl. Szecesszió napja), vagy a Kodály Zoltán Központi Általános Iskola által évek óta szervezett projekt nap programján.

4. Kaposvár Kártya

A Kaposvár Kártya és annak szolgáltatásai a mai napig tartja népszerűségét. 2014-ben már 22 877 fő a kártyabirtokos. A kártya teljes ügyintézése irodánk feladata: kapcsolattartás a kártya gyártójával, az ügyfelekkel, az elfogadóhelyekkel, az önkormányzat kollegáival, az informatikusokkal, karbantartókkal.

5. Utazás és egyéb kiállítások

Budapest: A Hungexpo területén 2014. február 27 - március 02. között került megrendezésre az Utazás 2014. turisztikai vásár. Közös standon jelentünk meg a Dél-Dunántúli régió turisztikai szolgáltatóival, valamint a Virágos Magyarország és az EDEN standokon képviseltük városunkat.

Vidéki utazás kiállítások: **Kecskeméten** 2014. március 7-8. között, **Győrben** 2014. április 4-6 között, **Veszprémben** 2014. április 12-13 között került megrendezésre a helyi utazás kiállítás és vásár. A vidéki megjelenések legjelentősebb hozadékát a veszprémi megjelenés jelentette.

Nemzeti Vágta Vágta Korzón történő 2014. szeptember 19-21. időpontú megjelenés a leghatékonyabb Kaposvár számára. A rendezvény után érezhetően megnő a városunkba érkezők száma.

Bécs – Nagy Magyar Turizmusnap, 2014. október 02. A Bécsi Magyar Nagykövetségen mutatkozott be a Dél-Dunántúl. A megjelenés lehetőségét meghívásos alapon a DDRMI biztosította számunkra.

Helyi rendezvényeink közül kiemelném a **Kaposvári Állattenyésztési Napokat** 2014. szeptember 26-28 között. Irodánk dolgozói mellett a Rippl-Rónai Múzeum mutatkozott be, képviselte 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. Sikeresen lezárult 2014-ben.

DOMUS és NOSTRU pályázatok

Miénk itt a tér szociális városrehabilitáció Kaposváron című program keretében két db mini-projekt valósult meg. Szociális város rehabilitáció 2 Kaposváron című program keretében egy mini projekt valósult meg. Az egyesület tagjai belátásuk szerint csatlakoztak ezek megvalósításához. A mini-projektek célja a helyi lakosság megszólítása volt. Változatos programokkal, vonzó attrakciókkal kellett felhívni a helyiek figyelmét lakóhelyük értékeire. Nekünk a turizmusban dolgozó szakembereknek nagyon fontos, hogy a helyiek 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, kapcsolatot teremtett a tagok között. Mindhárom mini-projekt elérte a célját.

Összegzés

Kaposvár és környéke turisztikai szervezete az elmúlt években elkezdett működni és elkezdett együttműködni. Megnégyszereződött a tagsága. A desztináció nyertes turisztikai és egyéb pályázatokat, turisztikai díjakat tud felmutatni. Érzékelhetően elindult az egymásra figyelés a tagok esetében. Kicsit aktívabbak, felméri az együttműködés előnyeit, most már nem csak a vetélytársat látják egymásban. Még mindig rengeteg a tennivalónk!

1. számú melléklet

Év	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Tourinform iroda teljes forgalma	71.736	78.730	89.694	85.625	93.406

2. számú melléklet

2014.	személyes megkeresés	telefonos megkeresés	e-mail-es megkeresés	összesen/hó
Január	7691	1089	3774	12554
Február	3131	650	2446	6227
Március	3240	504	3869	7613
Április	2213	633	3918	6764
Május	2172	719	4227	7118
Június	2811	763	1145	4719
Július	2356	737	4259	7352
Augusztus	5056	365	3001	8422
Szeptember	1826	690	9867	12383
Október	2015	504	2508	5027
November	4716	328	5178	10222
December	3492	565	948	5005
Összesen	40719	7547	45140	93406