



## **BESZÁMOLÓ**

a Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület  
munkaszervezete, a Tourinform-Kaposvár  
2012.évi munkájáról

Készítette:  
Máyerné Bocska Ágnes

## TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés,	3.oldal
1. A helyi TDM szervezet bemutatása	3.oldal
1.1. A tagság	3.oldal
1.2. A munkaszervezet	4.oldal
1.3. Az egyesület testületi szervei	4.oldal
2. Forgalom	5.oldal
3. Feladatok	6.oldal
4. Kaposvár Kártya	8.oldal
5. Utazás és egyéb kiállítások	8.oldal
6. Pályázatok	9.oldal
Összegzés	10.oldal
Forgalmi statisztika	11.oldal

## **Bevezetés**

A TDM szervezet egy lehetőség! Egy szervezethez való tartozás, mint hovatartozás, a szervezet adta lehetőségek által jelentősen megkönnyítik az egyének, a benne résztvevő tagok túlélési esélyeit.

A TDM szervezet egy lehetőség! Vállalati szinten a turisztikai desztináció menedzsmentek, mint szervezetek által biztosított keretrendszerek célja, a hosszú távú működés és működtetés. Gyakorlatilag a különböző források elérésétől kezdve az azonos piaci szegmensben lévő turisztikai szolgáltatók (jelen esetben tagok) piacra segítésén keresztül, a fenntartható fejlődés modelljéhez való igazodásig. Ebből kifolyólag a szereplők (=TDM tagság) egy jól (együtt)működő szervezet kialakításával növelhetik a turizmusban betöltött piaci szerepüket.

A TDM szervezet egy lehetőség! Azoknak a kívülállóknak, akik nem tagjai a TDM szervezeteknek nélkülözniük kell a TDM nyújtotta védettséget. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a kívülállóknak felemésztheti mind az emberi erő-, mind az anyagi forrásait, amennyiben egyedül akarnak versenyezni a TDM szervezetek által eleve adott lehetőségekkel. Ezért nagyon fontos lenne, hogy tudatosuljon a tagokban, hogy a versenytársak a szervezeten kívül találhatóak! Könnyen belátható, hogy az a szervezet, ahol a tagok belső versenyt gerjesztenek, rövid úton felemészti saját erejüket és forrásaikat. Amíg a szervezet a saját versengésével van elfoglalva, addig az igazi versenytársak, a kívülállók jelentős előnyre tesznek szert.

A TDM szervezet egy lehetőség! Ezért elkerülhetetlen, hogy a TDM szervezeteket egy jól működő vállalatként kezeljük.

### **1. A helyi TDM szervezet bemutatása**

#### **1.1. A tagság**

A helyi TDM szervezet 2009-ben alakult, de önálló működése 2011. január 01-ével kezdődött. Az egyesületnek jelenleg 38 rendes, 1 tiszteletbeli és 13 pártoló tagja van.

Az egyesület tagsága az első három évben négyszeresére nőtt.

Az egyesület rendes tagjai már régóta működő turisztikai szolgáltatók – ez az egyetlen közös bennük. Minden tag más-más szolgáltatást nyújt, más a méretük, és a szolgáltatásaik minősége is. Ezek a különbségek a szervezeten belül bizony feszültségeket okoznak, személyes problémákat (irigység, kisebbségi komplexus) gerjesztenek. A tagok között jelenleg minimális az együttműködés, a szakmai kapcsolat. Felütötte fejét a rangsor, a hierarchia, a saját maguk státuszba helyezése, (szakértelem, minőségi szolgáltatások, iskolai végzettség miatt stb.) – ami korábban nem volt hangsúlyos.

A jelenlegi szolgáltatók önszántukból csatlakoztak a szervezethez, kezdetek óta tagjai az egyesületnek. Aktivitásuk változó, együttműködésük korlátozott, a nagy többség nehezen mozgatható. Ha a kooperáció nem alakul ki a tagságon belül, akkor nem tudunk TDM-ről beszélni. A pártoló tagok többségének még nincs turisztikai szolgáltatása. Turisztikai fejlesztésre vonatkozó pályázatuk írta elő számukra a TDM szervezeti tagságot. Az egyesület a tagságot biztosította számukra, ők pedig támogatási összeget fizetnek a szervezetnek.

## 1.2. A munkaszervezet

Az egyesület munkaszervezete a Tourinform-Kaposvár turisztikai információs iroda. Az iroda immár húsz éve fogadja a belföldi, külföldi turistákat és nem utolsó sorban a kaposváriakat. Ellátja a város és környéke turisztikai szolgáltatóinak képviseletét. Az egyesület megalakulása óta (2009. július 01.) a tagok képviselete hangsúlyos, elsősorban a tagok turisztikai szolgáltatásai kerülnek promótálásra a korábbi versenysemleges kiajánlásokkal szemben. A Tourinform ellátja a Magyar Turizmus Zrt. által, valamint Kaposvár MJV önkormányzata által meghatározott feladatokat. A munkaszervezetet egyértelmű vezetés és hatékony csoportmunka jellemzi. Szakmai munkájuk többszörösen kitüntetett, országosan elismert.

A kialakított front office folyamatosan biztosította az információnyújtást, a közvetlen kapcsolattartást az ügyfelekkel. A back office rész vállalta a teljes adminisztrációs háttér munkát, a marketinget, a szervezést, a tervezést, a megvalósítást. Itt valósult meg a gyakorlatban a feladatok koordinált ellátása. A back office hivatott biztosítani a korrekt kapcsolatot az egyesület tagjaival és az önkormányzattal, egyúttal megalapozva a nyereségességet.

A Tourinform iroda, mint munkaszervezet dolgozói létszáma 4 fő. A TDM I. pályázatnak, ill. a fenntartási időszaknak köszönhetően 1 fő munkatárssal bővült 2012.márciustól az eredeti 3 fős létszám 4 főre. A fenti létszámmal kialakított és a gyakornokokkal bővített feladatmegosztás teszi lehetővé az iroda gördülékeny munkamenetét a hosszított, az állandó szombati, a szezonális egész napos szombat-vasárnapi nyitva tartás idején. Valamint az utazás és egyéb kiállítások idején segítséget nyújtott az önkormányzat turisztikai referense is.

## 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.

2012-ben rendes, évi Közgyűlésre 2 alkalommal került sor. A 2012. május 29. időpontú 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. A tagság tájékoztatást kapott a TDM II. pályázat aktuális helyzetéről.

2012. október 11. időpontú Közgyűlésen az új tagok szintén lehetőséget kaptak a bemutatkozásra. A tagok tájékoztatást kaptak a TDM III. pályázatról, mely szerint egyesületünk két nyertes pályázattal a háta mögött ezen nem vehet részt. Egyesületünk első három éve lejárt, eljött a tisztújítás ideje. Csatári Józsefné elnök asszony elkészítette a tagságtól. Egyesületünk új elnöke Klenovics Anikó, a Választmány új tagja Miszlang Jánosné lett.

2012-ben 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. Elsősorban a projekt elemek pályázati kiírására beérkezett ajánlatok elbírálása volt a fő feladatuk. A választmányi ülések beszámolója 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 (látogatottsága) 2012-ben is növekedett: 89.694 (előző évben 78.730). *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 sem a Tourinform, sem az egyesület felé. Ezért a desztináció és Kaposvár város forgalmára, vendégéjszaka számra, látogatók összetételére, IFA befizetésre vonatkozó adatokkal nem rendelkezünk.

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.

A Festők városa nagyrendezvény a korábbi népszerűségéből veszteni látszik. Attrakcióiban és látogatottságában is visszaesést okoz az amatőr művészek megjelenésének eltiltása. Erre vonatkozóan egyértelmű visszajelzéseink vannak. A minősítéssel a fesztivál elvesztette kezdeti, eredeti, megszokott hangulatát.

A Youth Football Festival esetében az előző évhez képest látványosan megnőtt azoknak a szülőknél a száma, akik a környező országokból azért jöttek el, hogy sportoló gyermekeiknek szurkoljanak. Ezt érdemes lesz kihasználni.

A Kaposvári Nemzetközi Kamarazenei Fesztivál három év alatt felépítette magát, a saját kialakult stílusával, közönségével, rendezvényeivel szinte már önjáró.

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

2012-ben is szembesültünk azzal a helyzettel, hogy a nagyrendezvények, különösen a foci és a kamarazenei fesztivál ideje alatt kevésnek bizonyultak a szállásférőhelyek városunkban.

Célcsoport szempontjából a kisgyermekes családok, a nyugdíjasok a jellemzőek. Rájuk kora tavasztól késő ősziig lehet számítani. 2012 nyarán szép számmal megjelentek városunkban azok a fiatalok, akik bakancsos-kerékpáros turistaként járták a régiót. Nagy örömünkre szolgál, hogy az iskolás (diák) csoportok már beiktatták az osztálykirándulásaikba városunk meglátogatását. A legtöbb vendégünk Budapestről érkező.

Motiváció szerint elsősorban a kulturális érdeklődésűek érkeztek az ország minden területéről (programjuk: belvárosi városnézés, Rippl-Rónai nyomában, Apátság, Szenna).

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 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 ügyintézésével 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.

Észrevételezték a rokonlátogatásra Kaposvárra érkező vendégek, hogy az Advent vége és az Újévi koncert közti időszak is produkálhatna esti programokat.

### **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. Az iroda elsősorban mindig az egyesület szolgáltatóit preferálja. Amennyiben nincs köztük olyan szolgáltató, aki megfelelne a turista elvárásainak, akkor versenysemlegesen ajánl valakit a többi szolgáltató közül. A

versenysemlegesség jelen esetben a minőségi szolgáltatást nyújtókra vonatkozik, mert ha ügyfél reklamáció érkezik, akkor versenysemlegességet félretéve: nem ajánljuk.

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 keresik, ahol az egyesületi tagokra vonatkozó információkat is természetesen megkapják.

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.

Tourinform Szövetség: A Tourinform-Kaposvár irodavezetője 2008 novemberétől a Tourinform Szövetség DD-i régiós elnöke. Folyamatosan és aktívan részt veszünk a szövetség munkájában.

Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala 2011-ben 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 jelenteti 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. A teljes körű információi miatt, a média mellett a hivatalos szervek is felhasználják munkájuknál. 2012-ben beindult a Tourinform és a TDM egyesület facebook oldala is.

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. Az intézmények maguktól jelentkeztek és a Tourinform iroda szolgáltatásaként kérték, kapták, majd illesztették saját programjukba az ingyenes városnézéseket. A városnézés nemcsak a Kaposvárra látogató vendégeknek jár, a Farsang, és a Festők városa rendezvénysorozat egyik eseménye évente más-más útvonalon bemutatni a kaposváriaknak azt, amiről a házak mesélnek. Ehhez csatlakozott tavaly már második alkalommal a Turizmus Világnapja is.

Egyre több más városból érkező, saját szervezésű csoport kéri irodánk szakembereitől az idegenvezetést.

Digitális idegenvezető és kerékpár kölcsönzés: A digitális idegenvezető sikeres a városunkba látogató turisták körében, akik ennek segítségével egyénileg, kedvük szerint és a saját tempójukban nézik végig nevezetességeinket. A szolgáltatás a minőségi turizmus egyik lépcsője. 4 db kiváló minőségű kerékpárral rendelkezünk, így tavaly már kerékpárt is kölcsönözhettek a Tourinform irodában a Kaposvárra érkező turisták.

TicketExpress, Ticketpro, Jegymester: A belépőjegyek elektronikus értékesítése már évek óta zajlik irodánkban. Irodánk a kaposváriak számára jól bejáratott helyként ismert, amennyiben kulturális programokról vagy azokhoz tartozó belépőjegyekről van szó.

Értékesítés: Kiadványokat, könyveket, térképeket, turisztikai kártyát (Hungary Card), kaposvári képeslapokat, belépőjegyeket és koncertjegyeket értékesítünk. A Szentjakabi Nyári esték rendezvényeire nem csak irodánkban, hanem az előadások előtt, a helyszínen is irodai feladat a belépőjegyek árusítása.

Honlapok: A turisztikai honlapok feltöltése, frissítése is feladatunk (Tourinform, Nemzeti Turisztikai Adatbázis, Kaposvár kártya, Kaposvár /turisztika, location based program).

A Tourinform, mint gyakorló hely: Irodánk a Kaposvári Egyetem Pedagógiai Főiskolai Karán idegenforgalmat hallgató, andragógia, művelődésszervező, kommunikációt hallgató főiskolások szakmai gyakorló bázisa. Tavasszal és ősszel kb. 20 diák egyenként tölti nálunk a gyakorlati idejét. Szerződésünk van a Pannon Egyetemmel is, akiknek a hallgatói több hónapon át gyakorlatoznak tavasztól késő őszig. 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. 2012. október 29-én került sor a 20.000 sorszámú kártya átadására. 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 elfogadóhelyeken, 80 elfogadóhely kapcsolódik a rendszerbe.



## 5. Utazás és egyéb kiállítások

**Budapest:** A Hungexpo területén 2012. március 01. – 04. között került megrendezésre az Utazás 2012. turisztikai vásár. Közös standon jelentünk meg a Dél-Dunántúli régió turisztikai szolgáltatóival, Tourinform irodáival és TDM szervezeteivel.

**Csíkszereda:** Testvérvárosunk meghívásából adódott turisztikai bemutatkozási lehetőségünk a Csík Expo-n, 2012. május 16-20. között. A helyiek nagy érdeklődéssel fogadták Kaposvár és környéke megjelenését.

Meistro Kft. képviselte 2012. szeptember 15-16.-án Kaposvárt és a Zselicet a budapesti **Nemzeti Vágtán.**

Helyi rendezvényeink közül kiemelném a **Kaposvári Állattenyésztési Napok** rendezvényt, amely 2012. szeptember 21-23. között került megrendezésre. Irodánk dolgozói képviselték az egyesületi tagságot.

## 6. Pályázataink

### „Új munkahelyek a sikerért”

A Dél-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ által kiírt munkaerő-piaci program pályázatán, a Tourinform-Kaposvár iroda 2 fő munkatárs támogatását nyerte el még 2009-ben. A pályázat 2012. februárban zárult le.

### TDM II. pályázat

A „Kaposvár és a környéke turisztikai desztináció menedzsment szervezet kialakítása” című pályázatot (TDM I.), 2009-ben Kaposvár MJV Önkormányzata nyújtotta be. A pályázatot már az időközben megalakított TDM egyesület valósította meg, 2011-ben zárult le. 2011-ben az egyesület elnyerte a TDM II. pályázatát, amelynek szerződéskötése 2012. februárban történt.

A TDM II. abban különbözik az elődjétől, hogy projektelemeit a tagság hozta létre, saját szükségleteik szerint. Mindenki vállalta saját projekteleme önrészének megfizetését.

### Utazás Kiállítás 2012 – Budapest

Az egyesület közösen részt vett a turisztikai legnagyobb szakmai kiállításán, Budapesten.

### **Uniós táblák beszerzése „C” és „D” típusban**

A pályázat megvalósulásának kötelező eleme.

### **Nemzeti Vágta előfutam, Kaposvári Vágta – 2012.augusztus 26.**

A Nemzeti Vágtához kapcsolódó kaposvári rendezvény szervezője, házigazdája egyesületünk tagja, a Meistro Kft. volt.

### **Rendezvénysátor beszerzése – 2012. szeptember**

A 10 x 20 méteres rendezvénysátor gazdája a BPR Consult Kft, egyesületi tagunk.

### **Irodabútor beszerzés – 2012. december**

A TDM egyesület székhelyeként és irodájaként működő Kaposvár, Fő u.8. Tourinform-Kaposvár iroda bútorainak beszerzése.

### **TDM szakirányú végzettség megszerzése – 2012. február -2013. június**

Egyesületünk dolgozói közül 3 fő vállalta, hogy részt vesz, és szakmérnöki diplomát szerez a Pannon Egyetem Georgikon Kar TDM szakán. A képzés 3 féléves.

### **Összegzés**

Az elmúlt években megalakult Kaposváron egy turisztikai szervezet, amilyen addig még nem létezett. Felépült, önállóvá vált és elkezdett működni. Megnégyesződött a tagsága. Nyertes turisztikai és egyéb pályázatokat tud felmutatni.

De! Turisztikai egyesületünk tagságának el kellene érnie közösen, hogy komplex kínálati rendszert alakít ki! Használni kellene közösen a versenytársaktól megkülönböztető arculatot! Hosszabb itt tartózkodás idejére is élményt nyújtó programokat kellene garantálni! Folyamatosan kellene látogatóbarát és minőségi szolgáltatásokat nyújtani! Felütötte fejét a versengés, hiányzik a bizalom és az együttműködés.

Számos szerteágazó problémát kell leküzdeni, ha versenyben akarunk maradni a többi körülöttünk lévő feltörekvő desztinációval, ha minőségi turizmust és visszatérő vendégeket szeretnénk produkálni.

**Forgalmi statisztika:**

<b>2012. Január-December (Iroda Tourinform Kaposvár)</b>				
<b>Hónap</b>	<b>Vendégforgalom</b>			<b>Összes</b>
	<b>Személyes</b>	<b>Telefonos</b>	<b>Írásban (levél, fax, e-mail)</b>	
<b>Január</b>	11 778	689	403	<b>12 870</b>
<b>Február</b>	4 069	608	1 245	<b>5 922</b>
<b>Március</b>	4 005	740	1 330	<b>6 075</b>
<b>Április</b>	2 791	818	1 567	<b>5 176</b>
<b>Május</b>	3 082	745	1 422	<b>5 249</b>
<b>Június</b>	3 091	1 042	1 751	<b>5 884</b>
<b>Július</b>	4 043	1 161	6 850	<b>12 054</b>
<b>Augusztus</b>	3 724	1 123	1 652	<b>6 499</b>
<b>Szeptember</b>	4 560	767	1 904	<b>7 231</b>
<b>Október</b>	3 589	891	6 358	<b>10 838</b>
<b>November</b>	3 513	901	2 994	<b>7 408</b>
<b>December</b>	2 254	617	1 622	<b>4 493</b>
<b>Összesen</b>	<b>50 499</b>	<b>19 804</b>	<b>29 098</b>	<b>89 699</b>