



BESZÁMOLÓ

a Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület
munkaszervezete, a Tourinform-Kaposvár

2015. évi munkájáról

Röviden

Készítette:

Máyerné Bocska Ágnes

irodavezető

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	3. oldal
1. A helyi TDM szervezet bemutatása	4. oldal
2. Forgalom	4. oldal
3. Feladatok	5. oldal
4. Kaposvár Kártya	6. oldal
5. Utazás és egyéb kiállítások	6. oldal
6. Pályázatok	6. oldal
Összegzés	6. oldal
Kereslet jellemzői- táblázat	7. oldal

Bevezetés

Az elmúlt évek tapasztalata arra utal, hogy Kaposvár és környéke, egységes desztinációként akkor sikeres, ha komplex kínálati rendszert alakítunk ki, az összes turizmusban érintett szereplő együttműködésével.

Komplex termékkínálat létrehozása

Megfelelő hatókörű, élményt nyújtó vonzerővel bíró húzóattrakciók, a kínálati elemek jellemzően önmagukban, egymástól elszigetelten működnek. Ám a szereplők egymásra figyelése megoldaná az összekapcsolódást, amely révén komplex élményt nyújtanak. Pl. a természeti értékek láncra fűzése esetén kiépített kerékpárúton végigkerekeshető a program. Ugyanezen módszerrel összeköthetőek a kulturális értékeink Rippl-Rónai nyomában.

Desztinációs marketing megjelenése

A kínálati elemek egyedi, a versenytársaktól megkülönböztető arculatúak, 2011-ben kerültek kialakításra. Hatalmas előrelépést jelentene, ha a szolgáltatóink túl az alaptevékenységen, hangsúlyosan használnák az elemeit. Konkrét, hatékony feladataink vannak ezen a területen, azért, hogy a közös megjelenés végre markáns, ütős, kommunikatív legyen.

Vendégéjszakák számának növelése

Eddigi látogatottsági adatok bizonyítják, hogy hosszú hétvégére és több napos tartózkodás alatt is élményt nyújtó szabadidős kínálatot biztosít a desztináció. A meglévő infrastruktúra mellé kell tennünk a látogatóbarát hozzáállást, a minőségi kiszolgálást, az érintett szereplők együttműködését.

Együttműködés erősítése, szervezetfejlesztés

A helyi turisztikai intézményrendszer hosszú távú és hatékony működése érdekében egyértelműen tisztázandó a szereplők helyzete, konkrét feladata. Fontos egyértelműen megállapítani az egyéni kompetenciákat, turizmusban elvárt szerepeket, szakmai vállalások nagyságát. A tagság figyelmét az már nem kerüli el, hogy az alulról jövő kezdeményezés szellemében megalakult TDM szervezet összes szereplője egy jól együttműködő szervezet kialakításával, együtt növelheti a turizmusban betöltött piaci szerepét – ez egy hatalmas előrelépést jelentett! Helyi szinten elengedhetetlen a szakmai összefogás és együttműködés kiépítése minden érintett szereplő esetében. A turizmus- és turistabarát szemlélet meghonosítása viszont még továbbra is nyomatékos feladat. Megfelelő szakember kerüljön a megfelelő helyre és feladat elvégzésére.

Szervezetünk esetében elmondható, hogy a megalakulás óta számos lépést tettünk közösen előre, megvalósult tevékenységek bizonyítják létjogosultságunkat, eredményes a működésünk. Az elkezdett, hosszú távú közös munka még az elején tart.

1. A helyi TDM szervezet

Tagság: A helyi TDM szervezet 2009-ben alakult, önálló működése 2011. január 01-ével kezdődött. Az egyesületnek jelenleg 47 rendes, 2 tiszteletbeli és 12 pártoló tagja van. 2015-ben 1 tag kilépett, 4 tag belépett. A tagság aktivitása változó, de pozitív elmozdulás látszik.

Munkaszervezet: Az egyesület munkaszervezete a Tourinform-Kaposvár turisztikai információs iroda. Az iroda az elsők között alakult meg az országban, több mint húsz éve fogadja a belföldi, külföldi turistákat és nem utolsó sorban a kaposváriakat. Képviseli Kaposvár és környéke turisztikai szolgáltatóit, turizmushoz kötődő intézményeit, programgazdákat, nagyrendezvényeket. A Tourinform ellátja a Magyar Turizmus Zrt. által, Kaposvár MJV önkormányzata által, és a TDM egyesület által meghatározott feladatokat. A Tourinform iroda, mint munkaszervezet dolgozói létszáma 5 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.

A TDM szervezet, mint egyesület testületi szervei:

- Közgyűlés
- Választmány
- Ellenőrző Bizottság

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

2015-ben rendes, évi Közgyűlésre 2 alkalommal került megrendezésre. Májusban a szakmai és pénzügyi beszámoló elfogadása, októberben tisztújítás volt esedékes. A tisztújítás keretében elnök asszony újraválasztása mellett a választmány 2 új egyesületi taggal bővült. Az októberi Közgyűlés hangsúlyos pontja, hogy a TDM egyesület közhasznú jogállásúvá vált.

2015-ben a Választmány 13 alkalommal ülésezett, és a tagfelvételtől kezdve az egyesületet érintő ügyekkel foglalkozott. Az ülések beszámolója minden alkalommal eljutott a tagokhoz, hogy az érdeklődők nyomon követhessék a szakmai munkát.

Az Ellenőrző Bizottság 1 alkalommal, az éves pénzügyi beszámoló elfogadása alkalmával 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 teljes forgalma 2015-ben az előző évhez hasonló látogatottságot mutatott. 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. (Keresletre vonatkozó táblázat a mellékletben.)

3. Feladatok

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. 2015-ben került sor a kártyarendszer teljes körű cseréjére.

Az iroda 2005. óta havonta jelenteti meg az elektronikus úton terjesztett Kaposvári Hírlevél és programajánlót, amely helyi rendezvények, programok mellett a megalakult TDM aktualitásait helyezi előtérbe. A munkaszervezet kezeli a Nemzeti Turisztikai Adatbázis feltöltését, a www.tourinformkaposvar.hu, www.jartalmaritt.hu, www.visitkaposvar.hu, www.visitzselic.hu honlapokat.

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.

Folyamatos, rendszeres a városnézések biztosítása a városunkba hivatalos programra illetve konferenciára érkezők részére. 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 negyedik alkalommal a Turizmus Világnapja is.

Az országos és a helyi programok, rendezvények belépőjegyeinek elektronikus értékesítése már évek óta zajlik több elektronikus portálon. A kaposváriak számára már jól bejáratott! Kiadványokat, könyveket, térképeket, turisztikai kártyát (Hungary Card), kaposvári képeslapokat, belépőjegyeket és koncertjegyeket értékesítünk.

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

2015-ben az egész Kaposvár Kártya rendszer megújult. Év végéig lassú ütemben, de folyamatosan történt a kártyák lecserélése, kb. 5000 ügyfél újította meg Kaposvár Kártyáját. *(Megjegyzés: Jelen pillanatban 13100 db használatban lévő kártya van. 2016.02.29.)*

5. Utazás és egyéb kiállítások

Budapesten 2015-ben is részt vettünk a Hungexpo területén megrendezésre került Utazás Kiállításon. Augusztusban Székesfehérváron képviseltük a desztinációt a Királyi Napok rendezvényen, amelyről elmondható, hogy jelentős hozadéka volt a látogatottság szempontjából. Helyi rendezvényeink közül kiemelném szeptember 3-6. között megrendezett Kaposvári Állattenyésztési Napokon történt megjelenést. Szintén szeptemberben képviseltük a desztinációt szeptember 18-20 között a Budapesti Nemzeti Vágtán, továbbá szeptember 23-27 között az OMÉK-en.

6. Pályázat

2015-ben a DDR Munkaügyi Központ pályázata biztosította 1 fő pályakezdő turisztikai munkatárs foglalkoztatására, 100%-os támogatottságban.

Összegzés

Saját desztinációnk piaci pozicionálása esetében a meghatározott célcsoportokhoz igazítjuk a kínálatot, és a meglévő kínálatot a meghatározott célcsoportoknak ajánljuk ki. Ahány szegmens megjelenik esetünkben, annyi motivációt kell kiszolgáltatnunk úgy, hogy mindenkinek külön-külön szóljon az üzenet. Nem győzöm hangsúlyozni, hogy sokoldalú desztinációnk erre kiválóan alkalmas! Évek óta figyeljük a fogadóterületre érkező turisták jellemzőit, a helyi turizmusra ható trendek változását.

Kedvezően hat a desztinációra, ill. előnyös számunkra, hogy az utazók körében fontossá vált a természeti környezet, a környezettudatosság, egyre jelentősebb az aktív turizmus iránti igény. Az aktív turizmus elsősorban fiatalokat mozgatja meg, amely előnyösen kiegészíti a városunkra jelenleg jellemző senior korosztály érkezését. A hazai vendégek új helyekre vágnak, a desztinációnk feljövőben lévő ismertsége - új helyként- felkelti az érdeklődést. A tömegturizmus csökkenésével előtérbe kerülnek az egyedi motivációk, amely esetünkben a lovas-, a horgászturizmusra irányítja a figyelmet.

Kaposvár és a Zselic egész évben látogatható, vonzó az utazóknak a nyugalom, a hangulatos környezet, a tiszta levegő, a közbiztonság.

Az új trendek változása, a turizmusra ható, azokat befolyásoló helyi infrastruktúra megjelenése, az attrakciók és szolgáltatások folyamatos bővülésének eredménye az, hogy a célcsoportok széles skálája konkrétan meghatározható, és összekapcsolható a komplex kínálattal. Ezekre a tennivalókra koncentrálnunk.

Kereslet, célcsoportok	Kereslet motivációja, turizmus fajtája	Kaposvár és a Zselic turisztikai desztináció kínálata		Hazai főbb küldő terület	Időtartam / Időszak
		Programcsomag lehetséges elemei	Kiegészítő szolgáltatások lehetséges elemei		
Családok	aktív, öko	Virágfürdő, Katica Tanya, Deseda-tó, Szarvasfarm, Kalanderdő, Zselici Csillagpark	Színházi előadások, Bábszintér, Lovasakadémia programok, falusi szolgáltatás,	Budapest, Dunántúl, Balaton	2-3 nap, hosszú hétvége, iskolai szünetek
Senior korosztály	kulturális, fesztivál, gyógy	Kaposvár belváros és múzeumok, Virágfürdő, fesztiválok, színházi program, Szennai Skanzen, horgász programok, Igali Gyógyfürdő,	idegenvezetés, Krisna-völgy és biofarm,	Budapest, Dunántúl, Dél- Dunántúl, Észak- Alföld	1-2-3 nap egész évben
Fiatalfelnőttek /baráti társaságok	aktív, öko, kulturális - fesztivál	Deseda-tó, Zselici Csillagpark, kerékpáros túrák a Zselicben, Élmenylőtér	Kaposvár belváros, fesztiválok, Sportcsarnok rendezvényei,	Budapest, Dunántúl, Balaton	hosszú hétvégék, elő - és utószezon
Iskolás csoportok	aktív, öko	Kaposváron múzeumpedagógiai foglalkozások, Katica Tanya, Szarvasfarm, Deseda-tó és Látogatóközpont, Virágfürdő, Zselici Csillagpark	kerékpáros túrák, Kaposvár belváros idegenvezetővel és múzeumok, lovastanya programok, Zsippó madárpark, Krisna-völgy	Dunántúl, Dél-Dunántúl	előszezon, utószezon
Segítségrel élők	akadálymentes	Kaposvár belváros, fesztiválok, Katica Tanya, Szennai Skanzen, Szarvasfarm, Zselici Csillagpark	idegenvezetés, színházi és egyéb kulturális előadások,	Budapest	egész évben
Egyéni motiváció szerint	aktív, öko, lovás,	horgászcsomag, vadászcsomag, lovascsomag, bakancsos-túracsomag, kerékpároscsomag	kísérőknek múzeumok, fesztiválok,	Dunántúl	2-3 nap, hosszú hétvége

A TDM egy modern és erős szakmai szövetség. A TDM szervezet az adott fogadóterületen működő tagok szakmai együttműködési hálózata. Ez a hálózat a szaktudásra és a szemléletmódra épít. A szaktudás már évek óta jelen van turisztikai szolgáltatóknál, ezt mindössze egy-egy ötlet kell, hogy frissítse. A szemléletmód kialakítása továbbra is alapvető! Eddig még nem sikerült megvalósítanunk, hogy egészen új dimenzióban, együtt kell gondolkodni.

A hatékony és eredményes működéshez hatalmas egymásra figyelés szükséges, minden résztvevőnek – önkormányzat, intézmények, szolgáltatók, programgazdák – együttműködésre, partnerségre illik törekednie.