



BESZÁMOLÓ

a Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület
munkaszervezete, a Tourinform-Kaposvár
2017. évi szakmai munkájáról

Készítette:

Máyerné Bocska Ágnes
egyesületi elnök

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános helyzetértékelés	3. oldal
2. Tevékenységi kör	4. oldal
3. Marketing tevékenység	7. oldal
4. Pályázatok, jó példák	8. oldal
5. Statisztikák, forgalmi adatok	10. oldal

1. Általános helyzetértékelés

Kaposvár és a Zselic (a város és annak 25 km-es környéke) változatos turisztikai desztináció. A kultúra és a természet, az épített attrakciók, a hagyományörzés, a fesztiválok, a sport mind jelen vannak, ezáltal turisztikai termékeink sokoldalúan alakíthatóak.

Turisztikai kereslet szempontjából Kaposvár észrevehetően felkerült hazánk térképére, érezhetően kitolódott a szezon, jellemzően március –október között érkeznek a turisták, telt házasak a hosszú hétvégék. A balatoni látogatók számára „esőnap”, Kaposvár és a Zselic megállította a Balatonról induló, kirándulásra vágyókat.

Tourinform irodánk 25 éves, 2010 óta a helyi TDM szervezetünk munkaszervezete. Szerencsés, hogy 25 éve ugyanott található a helyi turizmus képviselője, egy helyszínen működik az egyesület és az információs iroda. Továbbá, egy helyre koncentrálódik a kapcsolattartás az ügyfélforgalmi és a szolgáltatói szintre vonatkozóan. A terület minden meghatározó és jelentős szolgáltatója tagja az egyesületnek, legnagyobb tagunk Kaposvár MJV Önkormányzata. A tagság kiegyensúlyozott létszámú, folyamatosan bővülő.

Korrekt és folyamatos kapcsolatot ápolunk a turizmusban érintett szereplőkkel, az önkormányzattal, a helyi lakossággal, a sajtóval, a régiós kollégákkal, a szakmai és civil szervezetekkel.

Termékfejlesztéssel, változatos szolgáltatásokkal, ügyfélbarát nyitva tartással tudatosan hozzászoktattuk a helyi lakosokat ahhoz, hogy használják az irodát, mondhatni a város „agórája” vagyunk. Ez meglátszik az iroda ügyfélforgalmán is.

Feladatainkat az önkormányzat Feladatellátási szerződése, az MT Zrt. (!) Névhasználati szerződése, és az egyesület gördülékeny működéséhez kapcsolódó teljes körű (adminisztrációs, pénzügyi, munkáltatói, jogi) háttérmunka fedi le.

A desztináción túl, saját turisztikai **gyűjtőterületet** mi magunk alakítottuk ki, egyrészt a működő munkakapcsolat miatt, és a kereslet oldal érdeklődése miatt, ill. mindezt a TDM tagság bővülése, változása indokolta. A Nemzeti Turisztikai Adatbázisban történő megjelenítésük folyamatos.

Kiállítóként megjelentünk és desztinációs képviselőket biztosítottunk belföldi és helyi rendezvényeken, utazás kiállításokon, szakmai rendezvényeket szerveztünk saját egyesületi tagjainknak, bemutatkoztunk a szokásos szezonnyitó konferenciánkon, marketing tevékenységünk online-offline, sajtómegjelenéseink éves szinten folyamatosak.

Kaposvár részt vett az Entente Florale Europe versenyben, amely felkészülésében 2017. első félév folyamán részt vettünk.

Folyamatosan biztosítunk vezetett városnézéseket a turisták, csoportos látogatók részére (min. 80 db/év). Kaposváriaknak ez ügyben külön figyelem jár, különleges programokkal!

Pályázatok benyújtásával folyamatosan foglalkozunk. Nyertes pályázataink egyrészt csökkentik a működés költségeit, másrészt hozzájárulnak a fejlesztésekhez. Továbbá, azokat a pályázatokat is megcélazzuk, amelyek nem járnak feltétlenül anyagi haszonnal, viszont növelik Kaposvár és a Zselic ismertségét, vagy hozzájárulnak a desztináció pozitív megítéléséhez.

Az iroda **személyi állományának** jellemzése, képzések, tanulmányutak:

Az iroda, - mint munkaszervezet- létszáma 2015 óta 5 fő. A munkatársak személye 2010 óta szinte állandó. 2017-ben 1 fő személyi változás történt. Minden munkatárs turisztikai végzettséggel rendelkezik, nyelvismeret: angol, német, olasz.

Kulturális rendezvényszervező végzettséget szerzett 2 fő, amely végzettség biztosítja az iroda rendezvényszervezési jogosultságát. Továbbá 2 fő nyelvvizsgát tett (olasz, közép, gazdasági, és B2 angol, közép). A munkatársak folyamatosan részt vesznek országos szakmai képzéseken, konferenciákon, tanulmányutakon.

Összességében elmondható, hogy 2017 évet a kiegyensúlyozott szakmai munka, folyamatos ügyfélforgalom, és gazdaságos működés jellemezte.

2. Az iroda tevékenységi köre

Az Önkormányzat Feladatellátási szerződésében foglalt jelentősebb feladatok: Kaposvár Kártya teljes körű ügyintézése, E-bike rendszer teljes körű ügyintézése, bizományosi értékesítés (önkormányzat által kiadott könyvek, ajándéktárgyak), belépőjegy értékesítés (kaposvári intézmények rendezvényeire), turisztikával kapcsolatos anyagok, fejlesztések véleményezése, adatgyűjtés és adatszolgáltatás. Megjelenés és szakmai képviselő helyi rendezvényeken. Helyi lakosság bevonása a turizmusba. Kaposvári Hírlevél összeállítása, elektronikus úton történő továbbítása címlistára. Városismereti előadások és idegenvezető tematikus séták szervezése a kaposvári iskolásoknak, civil szervezeteknek, lakosságnak.

Tourinform feladatok az érvényben lévő Névhasználati szerződésben foglaltak szerint. Ezek határidős és szakmai teljesítése részünkről maximális.

Egyesületi, TDM szervezeti feladatok: az egyesület gördülékeny mindennapi működésének biztosítása (adminisztrációs, pénzügyi és jogi háttér), rendezvények szervezése, tagság összefogása, tagokkal kapcsolatos teljes körű ügyintézés (adminisztráció, pénzügyek, jogi ügyek). Szakmai és érdekképviselő. Kiadványkészítés. Turisztikai honlapok működtetése, frissítése, aktuális tartalom beszerzése. Pályázatírás. Szakmai előadások megtartása helyben, bemutatkozás a régióban. Idegenvezetés biztosítása a turistáknak.

Szolgáltatások (belföldieknek, külföldieknek, helyi lakosoknak):

Információ: Egyesületi tagok szolgáltatásainak teljes körű kiajánlása. (attrakciók, látnivalók, programok, szálláshelyek, vendéglátóhelyek, kirándulási lehetőségek)

Kiadványok: ingyenes térkép, helyi, régiós, országos kiadványok

Online információ: turisztikai honlapokon, közösségi oldalakon

Ajándéktárgyak értékesítése

Idegenvezetés biztosítása

Belépőjegyek értékesítése (jegyrendszereken online, nyomtatott jegyek)

Megjelenés az utazás és egyéb kiállításokon

Továbbá: ügyfélbarát nyitva tartás,

TouchInfo rendszer működtetése

Ügyfélbarát iroda kialakítása = pihenővel, akadálymentes ügyfél mosdóval, kutya-barát hely,

Kerékpárkölcsönzés (hagyományos és e-bike)

Audio guide kölcsönzés,

Komplex tour duide rendszer biztosítása városnézésekhez.

Kaposvár Kártya

Egyéb célcsoport számára nyújtott szolgáltatások:

Akadálymentes hozzáférés: EDEN nyertes desztinációként büszkén tesszük közzé eredményeinket. Másrészt évek óta tartó együttműködésben állunk a helyi fogyatékos szervezetekkel, részt veszünk az általuk szervezett programokban, bevonjuk őket saját munkánkba.

Helyi lakosság: Városismereti előadások rendszeres szervezése, vezetett tematikus séták rendszeres biztosítása (mindegyik ingyenes!)

Kaposvári iskolások, gyerekcsoportok: Városismereti előadások szervezése, városismereti vetélkedők szervezése, egy-egy jelen helyi épület /korszak/ stílus bemutatása idegenvezetővel (mindegyik ingyenes!).

Helyi civil és egyéb szervezetek programjainak promótálása, belépőjegyek értékesítése:

A kaposvári rendezvényeket minden ellenszolgáltatás nélkül megjelentetjük honlapunkon, megosztjuk a közösségi médiában, értékesítjük a belépőjegyeket, informáljuk a kaposváriakat.

Szakmai kapcsolatok jellemzése:

Szálláshelyek:

TDM szervezet részéről: az egyesületnek tagja a szálláshelyek többsége, így a kapcsolat folyamatos, kiajánlásuk előnyt élvez.

Tourinform részről: az információs iroda a desztináción túl, a gyűjtőterület összes szálláshelyével kapcsolatban áll, saját szórólapjaikat és kiadványaikat elhelyezhetik az irodában, a Tourinform honlapon szerepelnek. Amennyiben a TDM tagok nem elégítik ki a turista igényeit, őket ajánljuk.

Vendéglátóhelyek:

A TDM szervezetnek a kaposvári éttermek sajnos nem tagjai (a Kapos Hotel Étterem kivételével). Oka: nem érdekük kapcsolódni egy szervezethez, Kapcsolat nélkül is uralják a piacot. A turista minden helyzetben megtalálja őket a belvárosi elhelyezkedésük miatt, ezentúl tagsági kapcsolat nélkül is ajánljuk őket.

Az összes jelentős **attrakció** (tulajdonos, intézmény, szolgáltató) tagja a TDM szervezetnek. Folyamatos és nagyon jó a kapcsolat köztünk.

A turizmusban érintett további szolgáltatókkal folyamatos kapcsolatban vagyunk – szervezeti szinttől függetlenül.

Összességében a fent említett szolgáltatókkal kapcsolatban elmondható, hogy 2005 óta folyamatos kapcsolatban állnak a Tourinform irodával, rendszeresen kommunikálunk. Hosszú idő után ugyan, de elértük, hogy saját rendezvényeiket, programjaikat elérhetővé teszik számunkra, így azok a Tourinformban elérhetők.

3. Marketing tevékenység

Online:

- a Tourinform és a TDM egyesület honlapjainak működtetése:
www.tourinformkaposvar.hu, www.jartalmaritt.hu,
- Adatszolgáltatás és frissítés Kaposvár város honlapjának turisztikai oldalán.
- Saját Facebook és Instagram oldalak működtetése.
- 2005 óta minden hónapban elkészítjük és címlistára küldjük a kaposvári programokat tartalmazó, 40-50 oldalas Hírlevelet.

Offline/print:

- TDM egyesületi kiadvány: 10000 példányban, magyar és angol nyelven, évente egyszeri megjelenéssel.
- „Sétálj velem” kaposvári kifestő gyermekeknek, 5000 példányban megjelentetett kiadvány

Média, Tv rádió, köztér:

A helyi média havi 1-2 alkalommal tudósít a turizmust érintő dolgokról (újdonságok, aktualitások, statisztika, események), és részt vesz a programokon, rendezvényeken, különleges városnéző sétákon. Rádiós beszélgetések kb. 2 havonta történnek.

Az országos média forgatásai 2017-ben: Hazahúzó, M4 Sport kerékpáros magazin, Poggyász (2 alkalommal).

Városunk és irodánk képviselte –többek között- az akadálymentes turizmust a Magyar Turisztikai Ügynökség megbízásából készült hazánkat népszerűsítő filmben. A film 2018. tavasszal kerül nyilvánosságra.

Megjelenés és desztinációs képviselet biztosítása a következő rendezvényeken:

- **belföldi turisztikai vásárok, rendezvények:** Utazás kiállítás- Budapest, Utazás kiállítás- Székesfehérvár, Nemzeti Regatta- Siófok, Gyereksziget – Budapest, Póni Európai Bajnokság – Kaposvár, Nemzeti Vágta- Budapest, Kaposvári Állattenyésztési Napok – Kaposvár, Pontyfogó Világbajnokság – Kaposvár
- **turizmussal kapcsolatos rendezvények (kulturális, művészeti, sport, stb.) támogatása, azok szervezésében való részvétel:** Az összes kulturális- ösztönművészeti

nagyrendezvényhez idegenvezetéssel egybekötött városnéző programot biztosítunk (grátisz). A hozzá kapcsolódó jegyértékesítésben is részt veszünk.

Study tour-ok szervezése/támogatása: 2017-ben helyi mini-study-kat szerveztünk, a felmerült költségeket fedeztük (közlekedés, étkezés).

saját szervezésű programok: Konferenciák, helytörténeti és szakmai előadások, idegenvezetéssel egybekötött belvárosi séták szervezése. Ezzel kapcsolatos költségek fedezése a saját költségvetésünkből történik (pl. étkezés, reprezentáció, előadói díjak, közlekedés ktg., meglepetés kóstolók, dekoráció).

A turisztikai marketing szerepvállalása, a fenti tevékenységek időbeni megjelenése:

Megnevezés	I. hó	II. hó	III. hó	IV. hó	V. hó	VI. hó	VII. hó	XIII. hó	IX. hó	X. hó	XI. hó	XII. hó
Online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Offline		X										X
TV/Rádió/Köztér	X		X	X	X			X	X	X		X
Rendezvény	X	X	X	X	X				X	X	X	X

4. Pályázatok, jó példák

A Munkaügyi Központ 8+4 típusú foglalkoztatási programjában pályázattal évek óta részt veszünk, ez a program 2017-ben 1 fő foglalkoztatását segítette elő.

Pályázatot nyújtottunk be a Nemzeti Együttműködési Alap Társadalmi Felelősség Kollégiuma működési és szakmai programjaira, amelyek elnyert összege egyrészt a fenntartás költségeihez járult hozzá, másrészt technikai fejlesztésre fordítottuk. Működési támogatás (elnyert) összege: 800.000 Ft, amely a fenntartási költségek elszámolásához került. A „Hallgass rám” című, szakmai pályázat elnyert támogatási összege 1.350.000.-Ft, amely 50 db-os, komplex tour-guide készlet beszerzéséhez járult hozzá.

További pályázati keretből került kiadásra egy gyermekeknek szóló, hiánypótló, kaposvári kifestő „Sétálj velem” címmel.

Édeni desztinációként is fontos a megmérettetés, 2017-ben megjelentünk a hazai „EDEN-MUZSA, Magyarország legígéretesebb kulturális úticélja” pályázaton „Szerelmem Rippl-Rónai, otthonom Kaposvár” című kulturális pályázattal.

További bevételeink minden bizományosi értékesítés jegybevételéből, online és offline jegyértékesítés után, ajándéktárgy értékesítésből, idegenvezetésből, Kaposvár Kártya értékesítési jutalékából származnak.

Jó példák

A Magyar TDM Szövetség és a Magyar Turisztikai Ügynökség az országos konferenciáin bemutatkozásra érdemesnek tartotta irodánk egyes tevékenységeit. Az alábbi „jó példákat” prezentáltam 2017-ben:

- **Egyesület tagjai számára szervezett tanulmányutak**, un. „Mini study tour”-ok. Egy napos, általában 4 helyszínt érintő, egy étkezést biztosító program. A tagok egymást látogatják meg, egymás attrakcióit/ szolgáltatásait ismerik meg, és nagy izgalommal bemutatkoznak egymásnak. 2016-ban 2 db-ot, 2017-ben 7 db-ot szervezett számukra a munkaszervezet, szezonon kívül, nagy sikerrel, pozitív tapasztalatokkal. 2018 tavaszán folytatódik, jelenleg 2 db szervezés alatti.
- **Helyi lakosság számára** 2005-től folyamatos a nagyrendezvényekhez kapcsolódó idegenvezetős városnézés biztosítása. A belvárosi séták természetesen ingyenesek, tematikusak, mindig nyújtanak valamilyen meglepetést (pl. látogatás a városháza tornyában vagy a színház zsinórpadlásán, kedvenc épületek bemutatkozása pincétől a padlásig, vagy a Rigó Jancsitól rigójancsiig... sütivel záruló program.) Ezekből a csak kaposváriaknak szervezett belvárosi sétákból évente min.5-6 db-ot biztosítunk. Továbbá min. 3 helytörténeti előadást biztosítunk a felnőtt kaposváriaknak, idegenvezető-főépítész, idegenvezető- helytörténész párosítással, vetített előadásokkal. (Témakörök pl. Polgárosodás időszaka, A szecesszió kora, Sex és Kaposvár – kéjelgésügy a századfordulón, de megnyugtatóképpen mondom, hogy ugyanilyen nagy sikerrel ment a Keresztek, kápolnák, kálváriák előadásunk is.)
- **Gyerekeknek, iskolásoknak szervezett játékos városismereti vetélkedő:** „Nyomozz, figyelj, nézz körül- mi történt a kaposvári éjszakában?” esti városismereti, éjszakai sztorikkal tűzdelt, feladatlapos-térképes városismereti program (elsősorban) kisgyermekes családoknak. 2017. december 5-én nagy sikerrel lezajlott, így a tavaszi „Állatjő Kaposvár” jelenleg szervezés alatt.
- **Iskoláknak és iskolásoknak helytörténeti előadások, városnéző séták biztosítása:** 2005 óta folyamatos tevékenységünk, hogy (játékos) városismereti vetítésekkel, előadásokkal elmegyünk a helyi iskolákba, és/vagy belvárosi séta keretében mutatunk be egy történelmi kort/ korszakot/ stílust/ épületet kívülről-belülről.

- **Szezonnyitó Turisztikai Konferencia:** 2015 óta, idén negyedik alkalommal kerül megrendezésre a saját szervezésű, szakmai konferencia a helyi turizmusban érintettek számára. (További meghívottak: intézmények, szolgáltatók, civilek és szakmai szervezetek, média, önkormányzati képviselők, turisztikai bizottság, a DD-i TDM szervezetek, kollégák.) A rendezvényt a városháza díszterme fogadja be és polgármesteri előadás nyitja meg. Az aktualitások mellett innovatív előadásokat hallgatnak meg a résztvevők, bemutatkozik egy „idegen jó példa” (pl. EDEN nyertes desztináció, Bikali Puchner kastély). A konferencia hasznos és hangsúlyos, pozitív hatással van az érintettekre.

Fontos kiemelnem, hogy a **fenti események mindegyikére meghívjuk és meg is jelennek** a helyi sajtó, média képviselői.

5. Statisztikák, forgalmi adatok

Vendégéjszakák alakulása desztinációs szinten (Kaposvár, Patca, Kardosfa, Igal):

	Kereskedelmi szálláshelyek	Nem keresk. szálláshelyek	Összesen (véj)
2016	94165	17757	111922
2017	88142	26089	114231

A szobakihasználtságra, a kereskedelmi szálláshelyek bevételeinek alakulására és a SZÉP kártya felhasználására vonatkozó szolgáltatói adatokkal nem rendelkezünk.

Tapasztalataink alapján a TOP5 küldőország: Németország, Hollandia, Olaszország, Horvátország, Belgium. Továbbá: Szlovénia, Franciaország.

A TOP- vonzerőleltár a látogatottsági adatokkal az utolsó oldalon kerültek megjelenítésre.

Kaposvár Kártya forgalom

	Felnőtt	Gyerek	Nyugdíjas	Összesen (fő)
Kaposvár Kártya birtokos	11346	1553	5533	18432
Parkoló kártya (KK szombati)				5052

**Kaposvár és a Zselic
TOP- vonzerők és látogatottság
2017.**

Fesztiválok		
Kaposvár	Farsang, Dorottya Napok	regionális
	Nárcisz ünnep	helyi
	Rippl-Rónai Fesztivál	országos
	Gyermekszínházi Biennálé	nemzetközi
	Youth Football Festival	nemzetközi
	Nemzetközi Kamarazenei Fesztivál	nemzetközi
	Kaposvári Állattenyésztési Napok	országos
Somogyvámos	Krisna-völgyi Búcsú	országos
Attrakciók (épített, természeti, egyéb)		
Kaposvár	belváros (főtér, sétálóutca, szecessziós épületek, szökőkutak, virágos környezet)	országos
	Rippl-Rónai Múzeum és emlékház	országos
	Virágfürdő	nemzetközi
	Deseda-tó (látogatóközpont, arborétum, kalanderdő)	regionális
	Deseda-tó (horgászat)	nemzetközi
	KE Lovasakadémia	nemzetközi
Bárdudvarnok-Kaposdada	Kassai-völgy, Kassai Lajos lovasíjászata	nemzetközi
Szena	Szenai Skanzen	regionális
Patca	Katica Tanya	országos
Igal	Igali Fürdő	nemzetközi
Bőszénfa	Szarvasfarm	regionális
Somogyvámos	Krisna-völgy	országos
Zselickisfalud	Zselici Csillagpark	országos
Várda	Szász Endre kastély és múzeum	országos

TOP vonzerők	Látogatószám (fő) 2017.
Kaposvári Virágfürdő	215000
Igali Fürdő	207319
Katica Tanya	69950
Rippl-Rónai Múzeum (múzeum, villa, Deseda)	55000
Krisna völgy	35000
Szenai Skanzen	17000
Zselici Csillagpark	10190

Tourinform Kaposvár látogatottsági statisztika

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	Összesen
2000	187	279	782	235	386	472	859	1046	626	643	918	765	7198
2001	861	769	1081	628	858	830	984	1117	861	625	447	465	9526
2002	447	479	723	598	733	353	714	1337	788	676	750	696	8294
2003	457	483	487	505	512	551	996	992	524	522	579	363	6971
2004	409	529	804	431	330	776	1299	1376	980	1022	703	632	9291
2005	680	798	1221	1037	944	1251	2003	2322	1889	3036	2176	2139	19496
2006	2437	2485	2813	2028	3762	5779	6726	4180	2589	1832	1800	2072	38503
2007	7694	3812	3668	2281	5170	3202	4135	4063	2581	2531	1993	2210	43340
2008	7705	4116	4544	3267	2712	4761	6230	4325	3282	4293	2301	3278	50814
2009	9231	4901	6548	10458	8126	4280	8016	6088	4786	4705	3607	3633	74379
2010	10117	4920	6366	3662	5371	5077	9801	9357	4923	4814	3809	3519	71736
2011	13067	5502	5943	4186	7976	5093	9231	10123	5054	4699	4231	3620	78725
2012	12870	5922	6075	5176	5249	5884	12049	6499	7231	10838	7408	4493	89694
2013	10292	5619	6869	4509	4091	4773	7502	8340	8316	8221	9257	7836	85625
2014	12554	6227	7613	6764	7118	4719	7352	8422	9867	5027	10222	5005	93406
2015	10988	6893	7613	6814	8009	5005	7564	8634	8686	6356	8655	9193	94410
2016	8846	6457	7855	6722	8144	6970	8656	8271	6199	6246	6781	9219	90366
2017	8883	6283	6593	6879	8001	7433	6633	8318	8162	8841	8991	9255	94272

