

ELŐTERJESZTÉS

a Képviselő-testület 2016. november 25-i nyilvános ülésére

- Tárgy:** Tourinform Iroda tájékoztatója a 2016. évi működésről és a 2017. évi tervekről
- Előterjesztő:** Dobó Zoltán polgármester
- Előkészítette:** Önkormányzati és Igazgatási Iroda
dr. Rozgonyi Viktória aljegyző
Böröndy Tamás – Tourinform irodavezető
- Megtárgyalja:** Turisztikai és Városfejlesztési Bizottság
Gazdasági Bizottság
- Meghívandó:** Böröndy Tamás – Tourinform irodavezető

Tisztelt Képviselő-testület!

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete minden évben megtárgyalja a Tourinform Iroda előző évi működéséről szóló beszámolót. A Képviselő-testület a 2016. évi munkatervében november hónapra jegyezte elő a tapasztalatokról és a 2017. évi tervekről szóló tájékoztató elfogadását, tekintettel arra, hogy az iroda vezetésében és működtetésében változás következett be.

A Tourinform Iroda 2016. február 16. napján került átadásra a Tapolca Kft-nek az üzemeltetési feladatok teljes körű ellátása, valamint hasznosítás céljából, egyidejűleg az iroda élére új vezető került Böröndy Tamás személyében.

A Tourinform Iroda vezetője a beszámolót elkészítette, mely az előterjesztés mellékletét képezi.

Kérem, hogy a tájékoztatót megtárgyalni és elfogadni szíveskedjenek.

HATÁROZATI JAVASLAT

Tapolca Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Tourinform Iroda 2016. évi működéséről és a 2016. évi tervekről szóló beszámolóját elfogadja.

Tapolca, 2016. november 17.

Dobó Zoltán
polgármester

BESZÁMOLÓ

A TOURINFORM IRODA 2016. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL ÉS 2017. ÉVI TERVEIRŐL



Tapolca, 2016. november 10.

A tapolcai Tourinform iroda 2016. évi (02-10 hó) beszámolója.

2016. március 1-től a Tapolca Kft. üzemelteti az irodát, amely immár 21 éve végzi a város és a működési területéhez tartozó településekkel (Balatonederics, Nemesvita, Lesencefalu, Lesencetomaj, Lesenceistvánd, Uzsa, Zalahaláp, Nyirád, Hegyesd, Monostorapáti, Kapolcs, Taliándörögd, Vigántpetend, Öcs, Pula, Nagyvázsony, Kisapáti, Hegymagas, Tapolca-Diszel, Raposka, Gyulakeszi) kapcsolatos információnyújtást és marketingfeladatokat.

Dolgozóinak létszáma 2016-ban: 1 fő állandó,

1 fő közmunkaprogram keretében március 16-tól 2017 február 28. teljes foglalkoztatási időben

1 fő május 26 - augusztus 31-ig szakmai gyakorlat (Pannon Egyetem Veszprém, közgazdász-turisztikai szakirány) teljes foglalkoztatási időben

2 fő július 1- augusztus 31, között: Középiskolás diákok heti 30 órás foglalkoztatási időben

A 2016-os évben a nyitva tartási idő az előző évekhez képest kibővült:

Március 1–31. között: Hétfőtől-péntekig 9.00-17.00

Április 1- Június 14. között: Hétfőtől-péntekig 9.00-17.00, Szombat: 9.00-13.00

Június 15- Augusztus 31. között: Hétfőtől-péntekig 9.00-17.00, Szombat-Vasárnap: 9.00-13.00

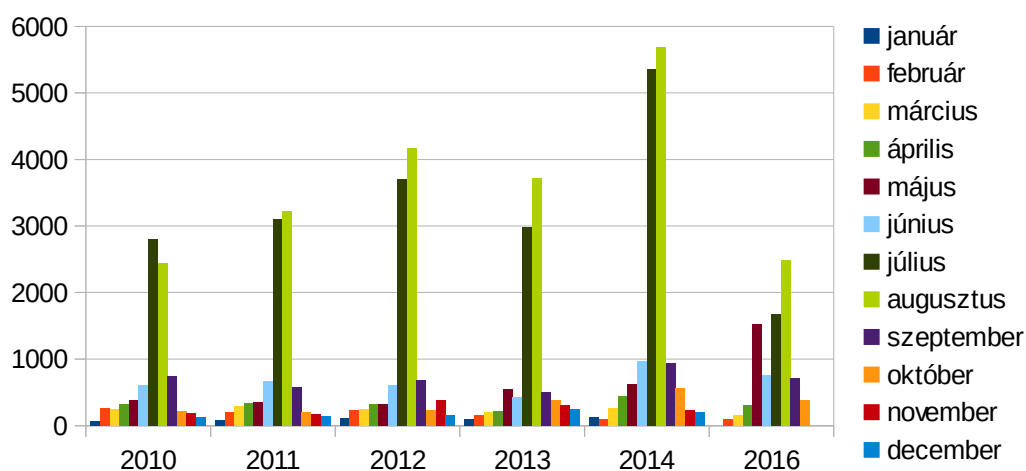
Szeptember 1- 31. között: Hétfőtől-péntekig 9.00-17.00, Szombat: 9.00-13.00

Október 1- Március 31. között: Hétfőtől-péntekig 8.00-16.00

I. Irodastatisztika:

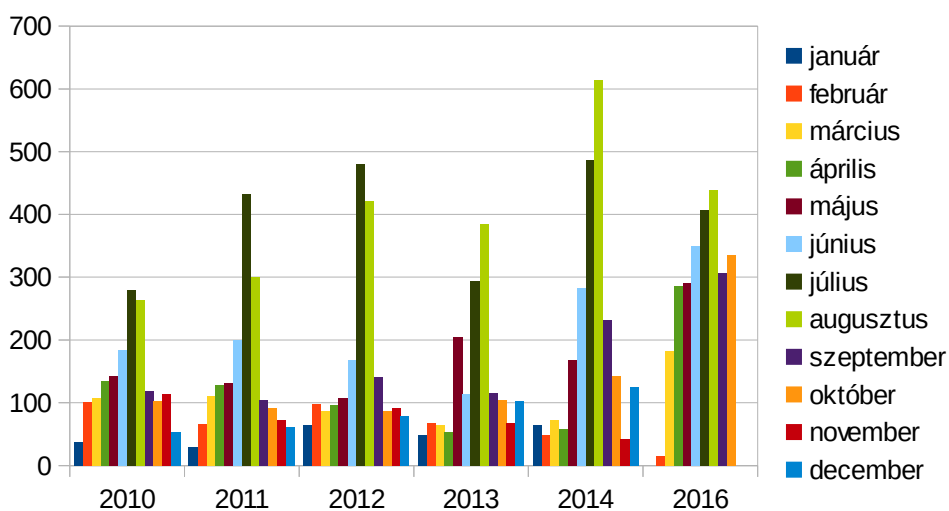
1. Személyes érdeklődő vendégek számának alakulása 2010-2016 között (2015 év kivételével)

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december
2010	71	266	247	326	386	607	2795	2438	741	218	187	126
2011	75	198	288	342	355	669	3105	3222	572	194	171	142
2012	114	227	241	313	321	603	3700	4170	680	232	378	161
2013	93	163	203	214	543	427	2975	3720	495	385	307	247
2014	132	97	262	435	624	967	5360	5680	945	565	235	201
2016		93	160	299	1517	750	1673	2489	715	380		



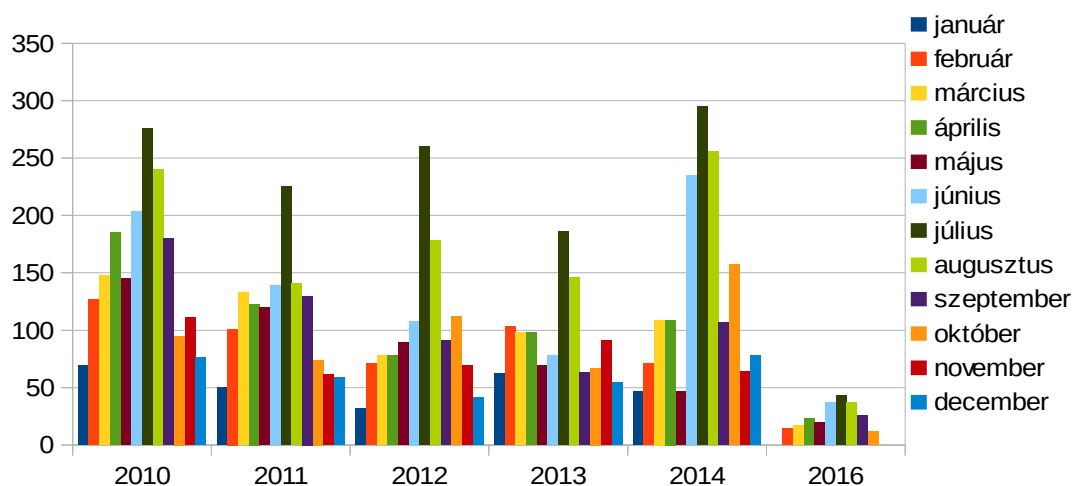
2. Írásban érdeklődők számának alakulása 2010-2016 között (2015 év kivételével)

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december
2010	37	101	107	135	142	184	279	264	119	102	114	53
2011	30	66	111	128	132	200	432	300	104	92	73	61
2012	64	97	86	96	107	167	480	421	140	86	91	78
2013	49	67	64	53	205	114	293	385	116	104	68	102
2014	64	48	72	57	167	282	486	614	232	143	42	125
2016		15	182	286	290	349	406	439	306	336		



3. Telefonon érdeklődők számának alakulása 2010-2016 között (2015 évet kivéve)

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december
2010	69	127	148	185	145	203	276	240	180	95	111	76
2011	50	101	133	123	120	139	225	141	130	74	61	59
2012	32	71	78	78	89	108	260	178	91	112	69	41
2013	62	103	98	98	69	78	186	146	63	67	91	54
2014	47	71	109	109	47	235	295	256	107	157	64	78
2016		14	17	23	20	37	43	37	26	12		

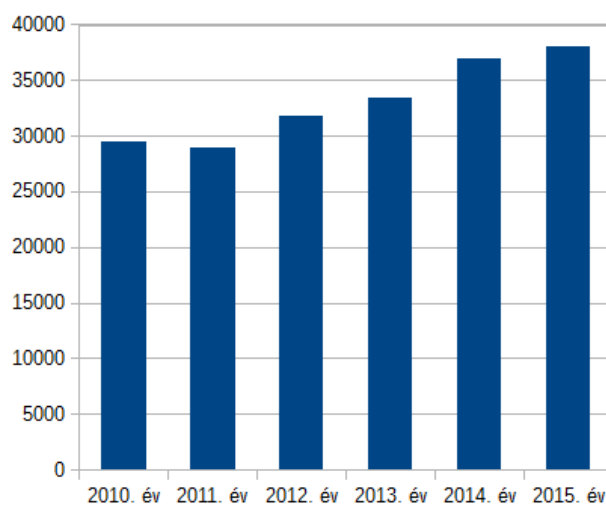


Amint az a fenti táblázatokban és grafikákban látható az idei évben a hosszabb nyitva tartás ellenére is kevesebb érdeklődő kereste fel irodánkat mind személyes, mind telefonon keresztül. Az írásban történő megkeresés összességében növekedett. Céloom a fenti számok növekedése, az iroda és funkciójának széleskörű megismertetése.

II. Tapolca városában megszálló vendégekkel kapcsolatos statisztikák:

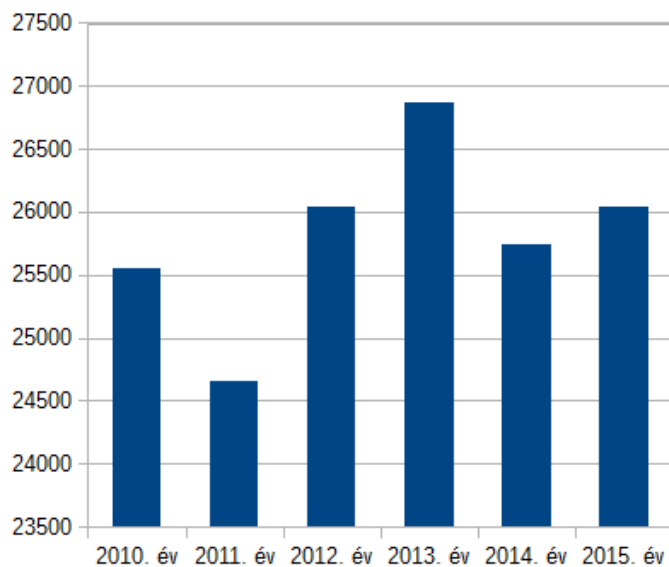
1, Tapolca városában megszálló vendégek száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Összes vendég száma (fő)
2010. év	29540
2011. év	28900
2012. év	31795
2013. év	33470
2014. év	36981
2015. év	38002



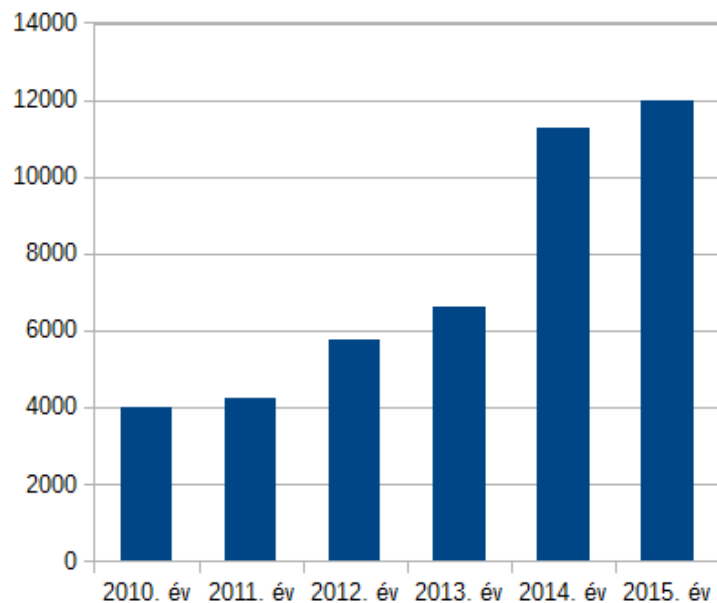
2. Tapolca városában megszálló belföldi vendégek száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Belföldi vendégek száma (fő)
2010. év	25545
2011. év	24653
2012. év	26039
2013. év	26872
2014. év	25739
2015. év	26038



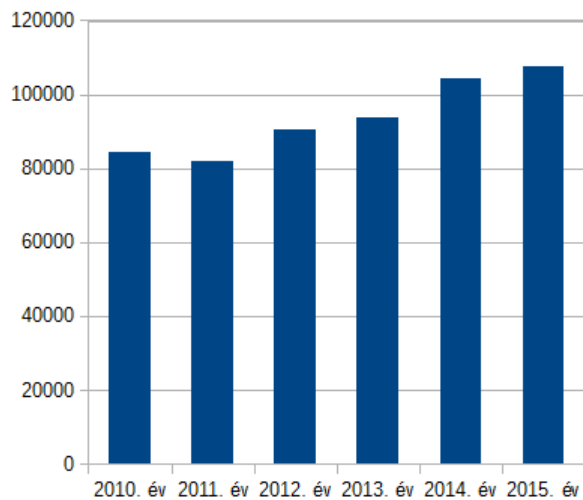
3. Tapolca városában megszálló külföldi vendégek száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Külföldi vendégek száma (fő)
2010. év	3995
2011. év	4247
2012. év	5756
2013. év	6598
2014. év	11242
2015. év	11964



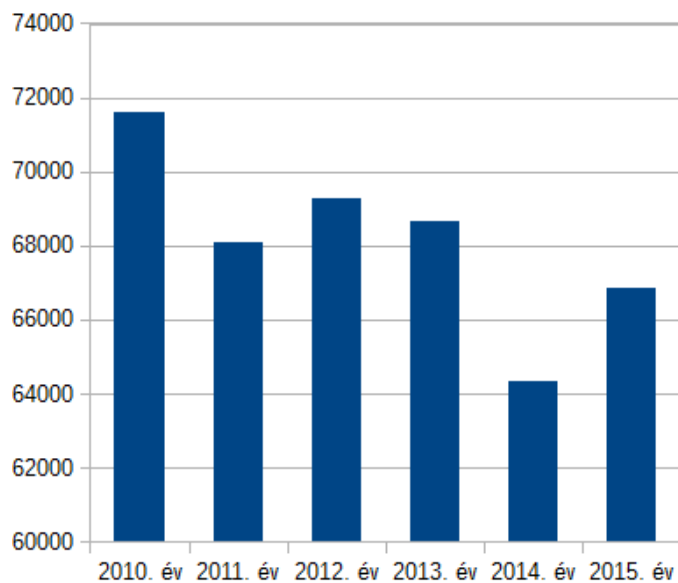
4. Tapolca városában eltöltött vendégéjszakák száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Összes vendégéjszaka szám (db)
2010. év	84187
2011. év	81854
2012. év	90328
2013. év	93855
2014. év	104496
2015. év	107651



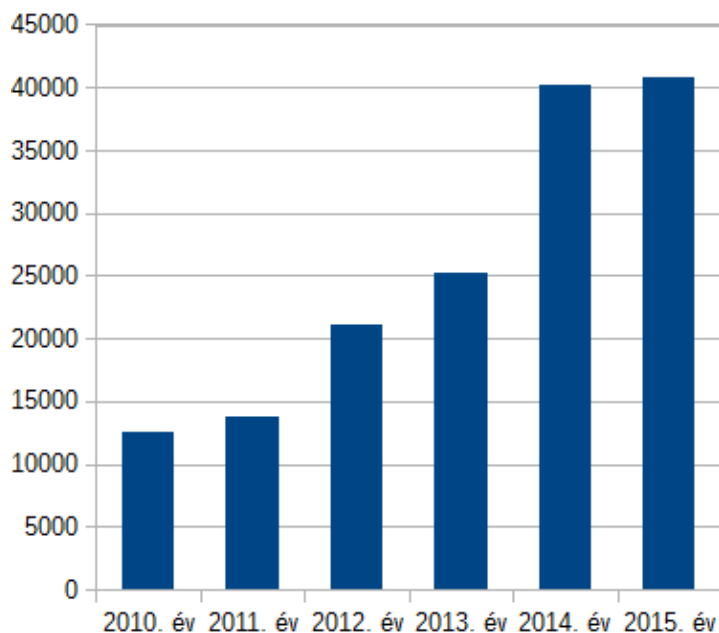
5. Tapolca városában eltöltött belföldi vendégéjszakák száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Belföldi vendégéjszakák száma (db)
2010. év	71591
2011. év	68066
2012. év	69255
2013. év	68640
2014. év	64335
2015. év	66860



6. Tapolca városában eltöltött külföldi vendégéjszakák száma (2010-2015) Forrás: KSH

Időszak	Külföldi vendégéjszakák száma (db)
2010. év	12596
2011. év	13788
2012. év	21073
2013. év	25215
2014. év	40161
2015. év	40791



Elemzés:

A statisztikai adatok alapján a városban megszálló vendégek száma évről évre növekvő tendenciát mutat. A belföldi és külföldi vendégek között azonban lényeges különbséget láthatunk. Amíg a külföldi vendégszámok folyamatos növekedést mutatnak, addig a belföldi vendégek száma hektikus. A vendégéjszakák tekintetében is hasonló képet látunk. Fontos lesz a fenti tendencia vizsgálata és a belföldi kereslet kiegyenlítése, természetesen mindamellet, hogy a külföldi érdeklődést is tovább növekedjen. Szükséges aktív marketing kampányt célzottan főként a belföldi kereslet élénkítése céljából. Ehhez a tervezett eszközöket a 2017-év tervei közt szerepeltetem.

III. 2016. évi szakmai tevékenységek

1. Tapolcai kedvezményrendszer elindítása

A kedvezményrendszer elindításának célja egyrészt a városunkba érkező turisták részére ösztönzés a helyi szolgáltatások igénybevételére. Másrészt a helyi turisztikai szolgáltatók összefogása. A partnerek döntő részével már aláírásra került az együttműködési megállapodás, így a rendszer indulásra kész. A rendszer nyitott, cél a szolgáltatók körének kiterjesztése.



A kedvezményprogramban jelenleg résztvevő szolgáltatók:

1. Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság- Tavasbarlang Látogatóközpont
2. Caramell Cafe
3. Dream Team Cafe Kisvendéglő
4. Dream Team Kávézó
5. Hotel Restaurant Gabriella
6. Kolibri Ételbár
7. La Pergola Pizzéria
8. Leo fagyizó
9. Marton László Emlékmúzeum
10. Mozi
11. Net.Point Teleház
12. Peppino Pizzéria
13. Süti Barlang
14. Tópart Bisztró és Szent Antal Bormúzeum
15. Tourinform Iroda
16. Városi Múzeum Tapolca

2. Diák turisztikai segítők „Segíthetek?”



Az idei évben új szolgáltatási elemként került bevezetésre július-augusztus hónapokban a diák turisztikai segítők. Cél a városba érkező turisták számára segítség nyújtása a város látványosságainak megismertetésében, információnyújtás, programokról tájékoztatás, idegenvezetés. Fontos feladatuk volt a Tavasbarlang előtt várakozók részére a várakozási időre alternatív programlehetőségről tájékoztatás.

A diákok angol, francia és német nyelven tudtak tájékoztatást nyújtani.

A tapasztalatok alapján indokolt 2017 évben is megtartani ezt a szolgáltatást.

3. Helyi kiadványok árusításának megkezdése

- Tapolca Város Önkormányzatának kiadványai
- Tapolcai Városszépítő Egyesület kiadványai
- Stari sör
- Marton Lászlóról szóló könyvek
- reklámajándékok (pendrive, képeslap, hűtőmágnes, jegyzettömb, bögre, párna stb.)
- Szabóné Dörner Anikó kézműves termékei
- Új Idők zenekar Kokárdák és Koszorúk CD-je
- Varjas Judit ékszerek
- **előkészületben:**
 - Csizmazia Anita- Anika szappan,
 - Tapolca környéki borászatok részére bemutatkozási lehetőség, borértékesítés
 - Hangodi László könyvei
 - Móznér Miklós könyvei
 - Horváth József könyvei
 - Mészáros Róza egyedi készítésű képeslapjai

4. Bakony-Balaton TDM szervezet által koordinált kerékpárkölesönzés folytatása (31 db kerékpár (gyermek-felnőtt, férfi-női) 2 db gyermekszállító utánfutó és az idei évtől már csomagszállító utánfutónk is van). A kerékpárbérlést 04.01.-10.31. között biztosítjuk.

5. Kapcsolatfelvétel (új partnerek keresése) és folyamatos kapcsolattartás a helyi és a működési területen található turisztikai szolgáltatókkal

6. Nemzeti Turisztikai Adatbázis (NETA) teljes frissítése, helyi és környékbeli programok folyamatos töltése

7. Tapolca Tourinform Facebook oldal létrehozása, naprakész töltése

8. "Balatonfelvidék Nokedl" című kiadványba bekerült Tapolca városa, ingyenesen 200 db kiadványt és 100 db térképet kaptunk a főszerkesztőtől.

9. Kérdőív készítés és kitöltetés elkezdése keresletelemzés céljából

10. Ingyenes idegenvezetés programajánlat (7 alkalommal történt)

11. Kitelepülések (Hadi Fesztivál Tapolca, Nemzeti Vágta Gyenesdiási Elővágtája, Új Idők együttes koncertje a Malom-tónál, Pécel Város Napja, Ruzsinov Folklór Fesztivál)
12. Magyarország Látnivalói App- ingyenes megjelenési lehetőség, feltöltése folyamatban (tájékoztatásul az aktuális árak nemzetközi viszonylatban: Arrivalguide-on a megjelenés lehetőség kezdeti árajánlat évi 2 200 EUR!! jelenleg 1 200 EUR az ajánlat és 3 évre kellene szerződni)
13. Barangolás a Tapolcai-medencében kiadvány részbeni átszerkesztése és újra-kiadása 3500 példányba.
14. Folyamatos reklám a Tapolca Kft. Programajánlójában, egyéb reklámfelületeken, kiadványokban
15. Aktív szakmai részvétel a várost érintő turisztikai jellegű pályázatokban

IV. Tervek, célok 2017-es évben az alaptevékenységen felül

1. **Új honlap**, mind a www.tapolca.hu frissítése, mind pedig a Tourinform iroda saját weboldalának (pl www.tapolcainfo.hu) létrehozása, amely integrálódik a városi honlapba
2. **Új tájékoztató anyagok** készítése, kiadása (terveim szerint a kiadványaink digitális formában is feltüntetésre kerülnek majd honlapunkon, így könnyebben lehet terjeszteni, költséghatékonyabb):
 - város térkép cseh, holland és orosz nyelven. Ezeket keresték legtöbbször
 - Tapolca és környéke éves rendezvénynaptár elkészítése és kiadása
 - A Tapolcai Kedvezményrendszerrel kapcsolatos tájékoztató térkép, roll up kiadása
 - Tematikus térkép a Szent György-hegyről amely tartalmazza a túraútvonalakat, turisztikai szolgáltatókat
 - Helyi szálláshelyekről tájékoztató anyag készítése
 - A jelenleg használt 1 oldalas biankó térkép-tájékoztató nyomtattatása
 - Roll up a városról (kitelepülések alkalmával szükséges marketingeszközök.)
3. **Hírlevél** létrehozása
4. Facebook kampány, Google AdWords kampány
5. Helyi szállások **minőség tanúsítási rendszerének** kialakítása

6. Az **orosz**, olasz és francia nyelveken 2013-ben 10 000 példányban kiadott tájékoztató anyag elfogyott. Aktualizált, frissített változatának kiadása szükséges, mivel érezhetően nőtt a városban az orosz nyelvterületről érkező vendégek száma, köszönhetően többek között a Hotel Pelionnak.

7. Hirdetések

8. Megjelenések (rendezvények, kiállítások stb.)

9. Jegyeladás, mint plusz szolgáltatás bevezetése főként a helyi lakosok részére. Ez egyben bevételnövelési lehetőség az iroda számára

10. Szakmai továbbképzéseken való részvétel

A 2016. évi működés egyik alapvető tapasztalata, hogy a korábbi években az önkormányzati előirányzat (támogatási összeg) nem változott, ezért ennek idei mértéke az év végével tisztázandó és elszámolandó társaságunk (Tourinform Iroda) és az Önkormányzat között!

A Tourinform Iroda 2017. évi működése előzetes tervezése kapcsán az alábbi főbb számokkal terveztünk:

Főbb költség elemek:

- | | |
|--|------------------|
| • Béreköltség járulékkal | 4.204 eFt |
| (egy-egy fő főállású vezető, részfoglalkozású takarító, alkalmi foglalkoztatott) | |
| • Igénybe vett szolgáltatások | 1.600 eFt |
| (beleértve a kiadványok elkészítésével kapcsolatos nyomdai, szerkesztési szolgáltatásokat, hirdetés és reklám szolgáltatásokat továbbá a működést biztosító egyéb szolgáltatásokat is) | |
| • Anyagköltség, működést biztosító kísértésű eszközbeszerzés | 500 eFt |
| • Marketing terv szerinti fejlesztések | 750 eFt |
| • Általános ktg-k | 500 eFt |

Összes ktg: 7.554.- eFt

A saját tevékenység eredménye 400 eFt

(termék értékesítéséből, szolgáltatásokból származó eredmény)

Fentiek alapján a 2017. évi önkormányzati előirányzat (támogatás) tervezett nagysága: 7.154.-eFt!

Kérem támogatásukat az iroda szakmai működéséhez és a tervezett célok eléréséhez Jövő évben is szükséges lenne az idei dolgozói létszám, szakmai tudással rendelkező kolléga biztosítása ahhoz, hogy városunkat minél magasabb szinten és hatékonyan tudjuk megismertetni, képviselni, a hozzánk betérő turistát kiszolgálni és a helyi lakosok számára szolgáltatásainkat kibővíteni.

Tapolca, 2016. november 10.

Böröndy Tamás
irodavezető