

**ELŐTERJESZTÉS**  
**a Képviselő-testület 2017. december 15-i nyilvános ülésére**

- Tárgy:** A Tourinform Iroda tájékoztatója a 2017. évi működésről és a 2018. évi tervekről
- Előterjesztő:** Dobó Zoltán polgármester
- Előkészítette:** Önkormányzati és Igazgatási Iroda  
dr. Németh Mária Anita jegyző
- Megtárgyalja:** Turisztikai és Városfejlesztési Bizottság  
Gazdasági Bizottság
- Meghívott:** Rédli Károly ügyvezető Tapolca Kft.  
Böröndy Tamás a Tourinform Iroda vezetője

**Tisztelt Képviselő-testület!**

A Képviselő-testület minden évben megtárgyalja a Tourinform iroda éves munkájáról szóló beszámolót. Az idei évi munkaterv szerint a Képviselő-testület az októberi ülésén tárgyalta volna ezt a napirendi pontot. Mivel egész éves munkát érintő beszámoló a napirend tárgya, célszerűbbnek tartottam, hogy az éves adatokat a decemberi ülésre állítsa össze a Tourinform Iroda vezetője. A beszámoló tartalmazza a 2018. évre vonatkozó terveket, elképzeléseket is. Az elkészített beszámoló az előterjesztés mellékleteként olvasható.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megvitatni, és döntését meghozni szíveskedjék.

**HATÁROZATI JAVASLAT**

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Tourinform Iroda 2017. évi működéséről és a 2018. évi tervekről szóló beszámolóját elfogadja.

Tapolca, 2017. december 5.

**Dobó Zoltán**  
polgármester

# BESZÁMOLÓ

## A TOURINFORM IRODA 2017. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL ÉS 2018. ÉVI TERVEIRŐL



(fotó: Böröndy Tamás)



Tapolca, 2017. december

## **A tapolcai Tourinform iroda 2017. évi beszámolója.**

2016. március 1-től a Tapolca Kft. üzemelteti az irodát, amely immár 22 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 2017-ben: 1 fő főállású**

1 fő részmunkaidőben (4 óras)

1 fő közmunkaprogram keretében (8 óras)

4 fő július 1- július 31, között: Középiskolás diákok heti  
30 óras foglalkoztatási időben

3 fő augusztus 1- augusztus 31, között: Középiskolás diákok  
30 óras foglalkoztatási időben

### **A 2017-os évben a nyitva tartási idő a 2016 évvel megegyező:**

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

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

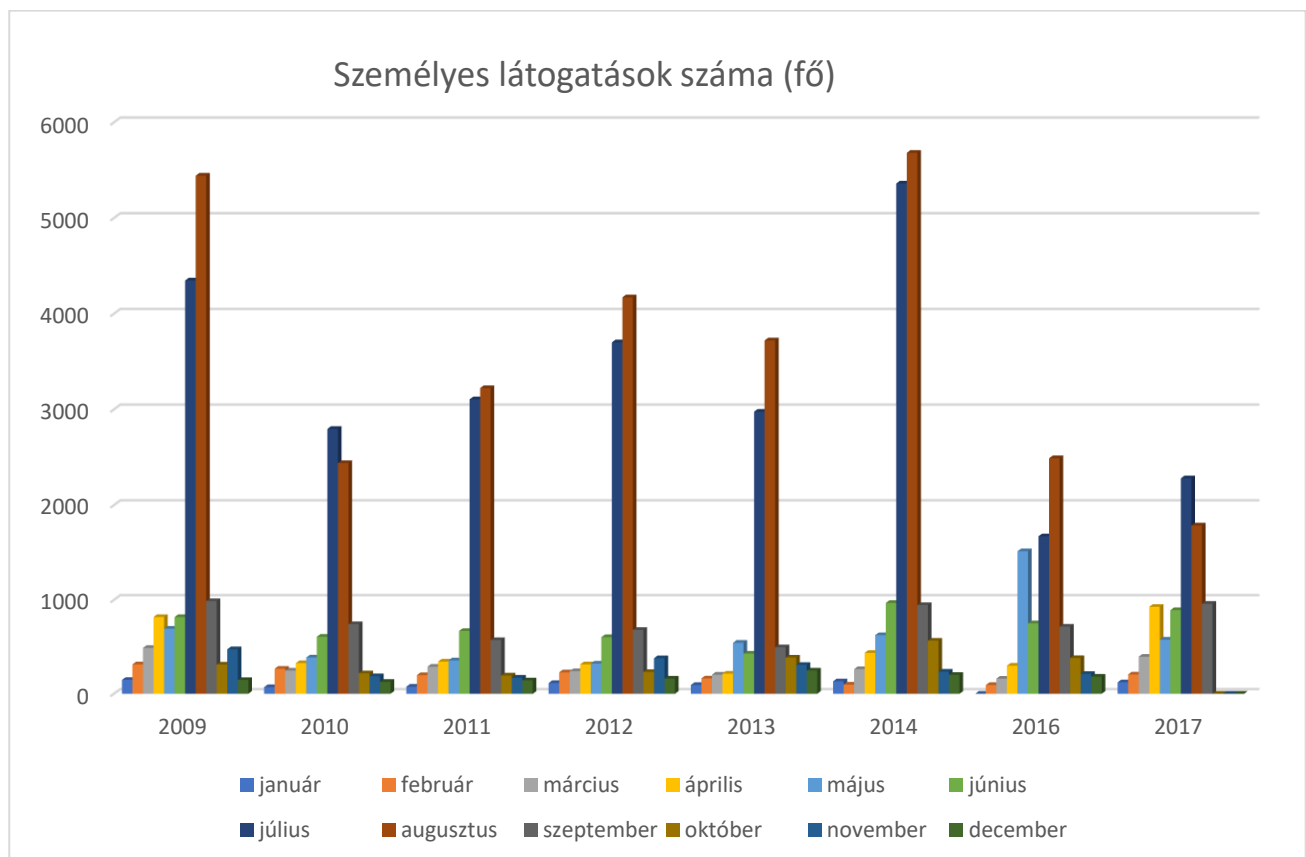
Szeptember 1- 31. között: Hétfőtől-péntekig 9.00-17.00, Szombat: 9.00-13.00

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

## I. Irodastatisztika:

### 1. Személyes érdeklődő vendégek számának alakulása 2009-2017 között (2015 év kivételével)

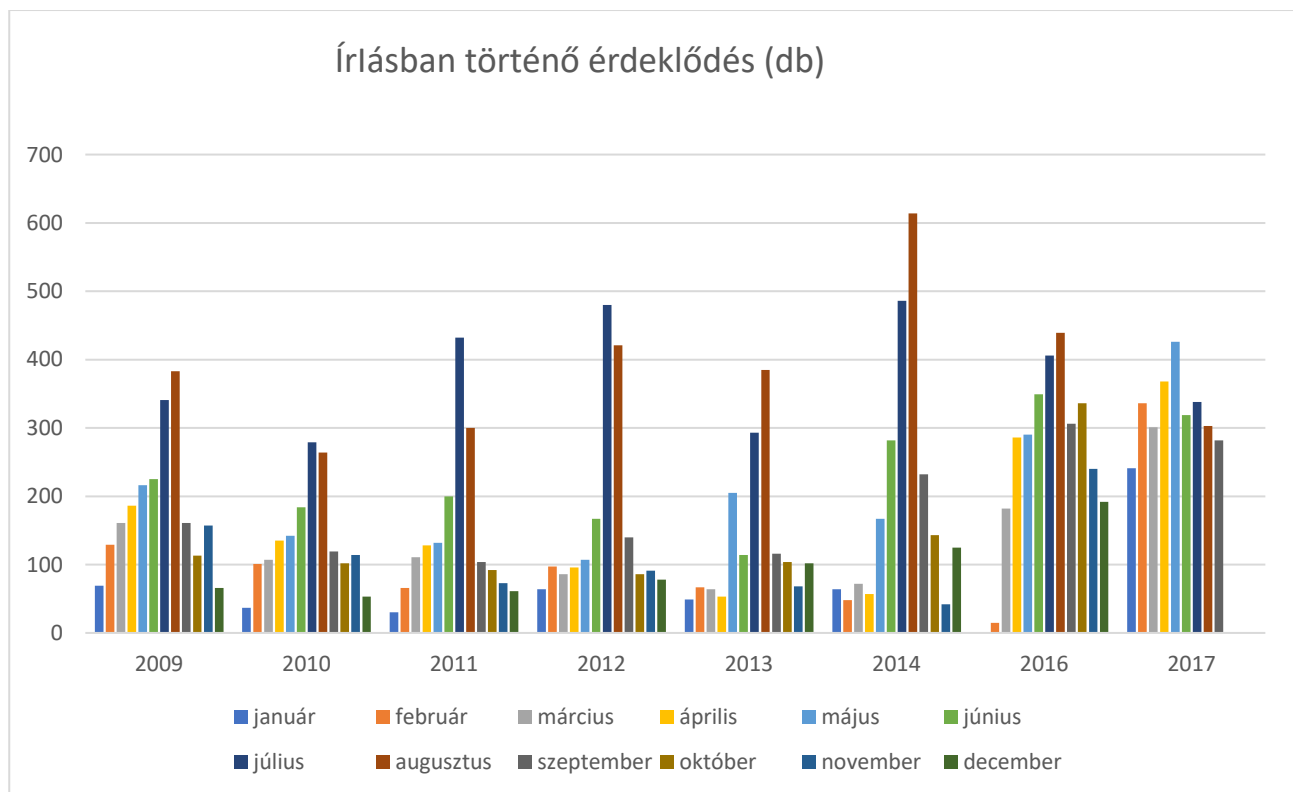
	01 hó	02 hó	03 hó	04 hó	05 hó	06 hó	07 hó	08 hó	09 hó	10 hó	11 hó	12 hó
2009	147	313	488	817	693	817	4347	5442	987	311	474	146
2010	71	266	247	326	386	607	2795	2438	741	218	187	126
2011	75	198	288	342	355	669	3105	3222	572	194	171	142
2012	114	227	241	313	321	603	3700	4170	680	232	378	161
2013	93	163	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	211	182
2017	122	205	394	926	576	891	2279	1786	958			



Az iroda fenti statisztikái a tavalyi évhez hasonló adatokat mutatnak. Csak hangsúlyeltolódások vannak a hónapok között.

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

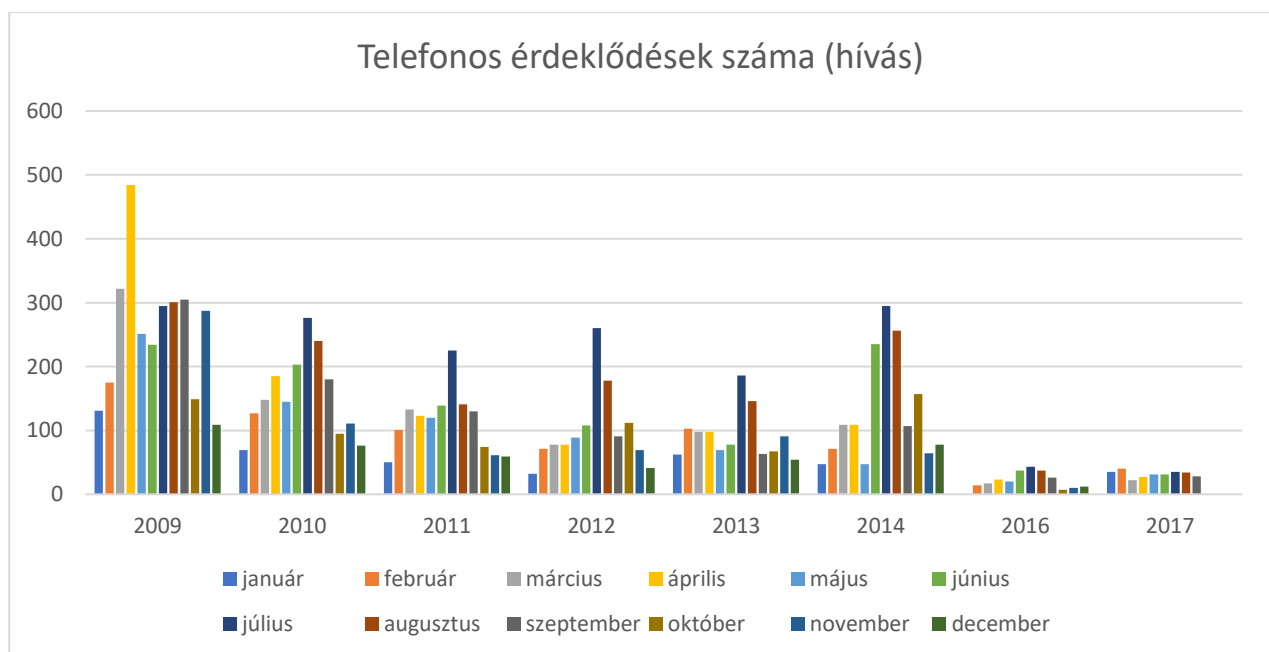
	01 hó	02 hó	03 hó	04 hó	05 hó	06 hó	07 hó	08 hó	09 hó	10 hó	11 hó	12 hó
<b>2009</b>	69	129	161	186	216	225	341	383	161	113	157	66
<b>2010</b>	37	101	107	135	142	184	279	264	119	102	114	53
<b>2011</b>	30	66	111	128	132	200	432	300	104	92	73	61
<b>2012</b>	64	97	86	96	107	167	480	421	140	86	91	78
<b>2013</b>	49	67	64	53	205	114	293	385	116	104	68	102
<b>2014</b>	64	48	72	57	167	282	486	614	232	143	42	125
<b>2016</b>		15	182	286	290	349	406	439	306	336	240	192
<b>2017</b>	241	336	301	368	426	319	338	303	282			



Az írásban történő érdeklődések száma továbbra is növekedést mutat.

### 3. Telefonon érdeklődők számának alakulása 2009-2017 között (2015 évet kivéve)

	01 hó	02 hó	03 hó	04 hó	05 hó	06 hó	07 hó	08 hó	09 hó	10 hó	11 hó	12 hó
<b>2009</b>	131	175	322	484	251	234	295	301	305	149	287	109
<b>2010</b>	69	127	148	185	145	203	276	240	180	95	111	76
<b>2011</b>	50	101	133	123	120	139	225	141	130	74	61	59
<b>2012</b>	32	71	78	78	89	108	260	178	91	112	69	41
<b>2013</b>	62	103	98	98	69	78	186	146	63	67	91	54
<b>2014</b>	47	71	109	109	47	235	295	256	107	157	64	78
<b>2016</b>		14	17	23	20	37	43	37	26	7	10	12
<b>2017</b>	35	40	22	27	31	31	35	34	28			

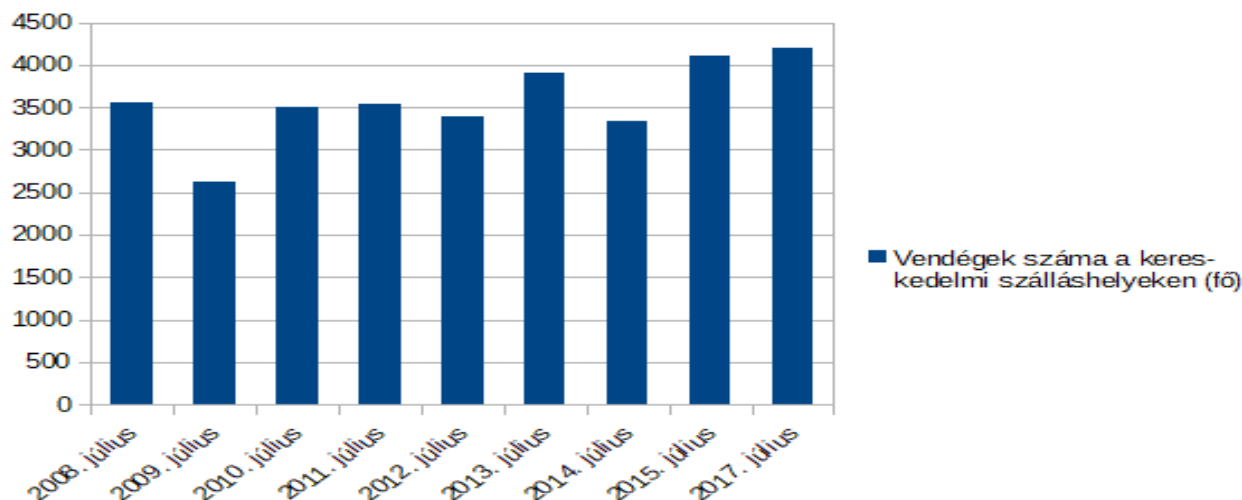


Az iroda telefonon történő megkeresése elhanyagolható számú.

## II. Tapolca városában megszálló vendégekkel kapcsolatos statisztikák:

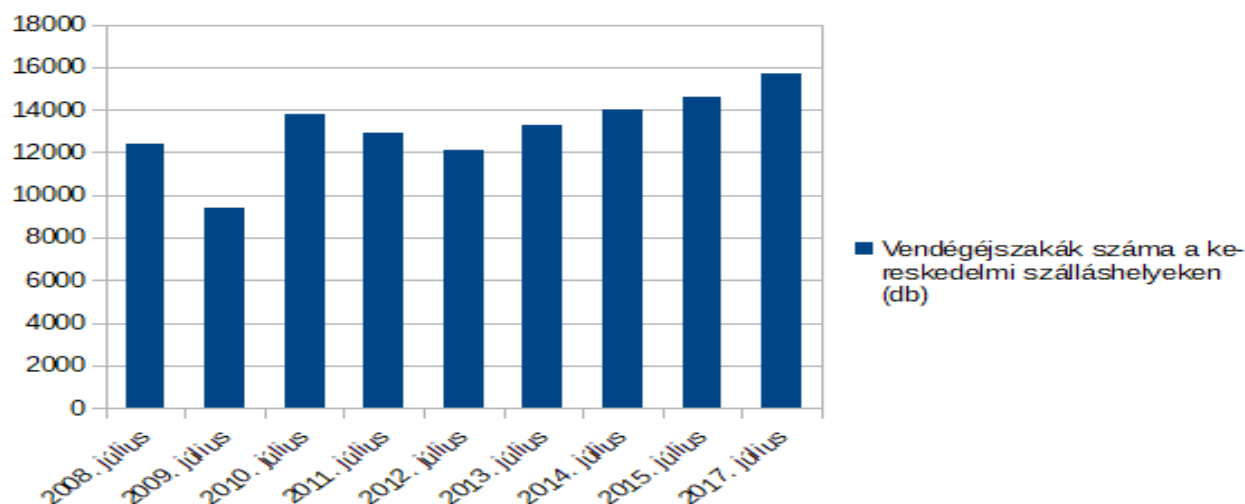
### 1, Tapolca városában kereskedelmi szálláshelyen megszálló vendégek száma (2008-2017 július hó) Forrás: KSH

A vendégszámok csak az adott év július havára vonatkoznak. 2017 évben voltak eddig az elmúlt 8 évet vizsgálva a legtöbben, igaz 2015 évet tekintve csekély mértékű az emelkedés.



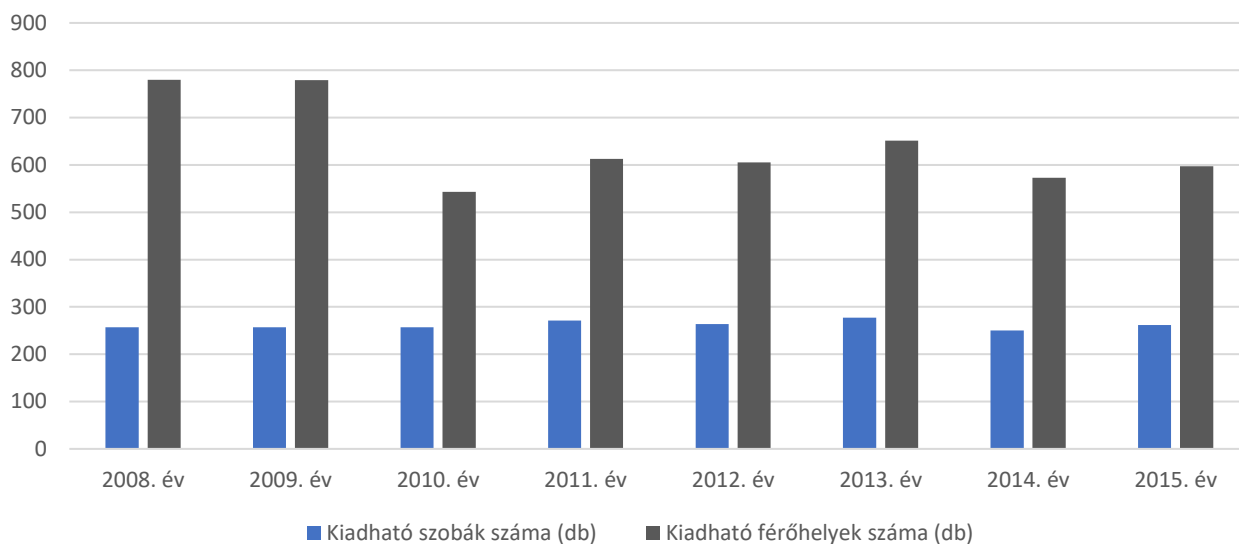
### 2. Vendégéjszakák száma kereskedelmi szálláshelyeken 2008-2017 július hó (2016 kivételével)

Az elmúlt 6 évben folyamatos, dinamikus növekedést mutat a diagramm.



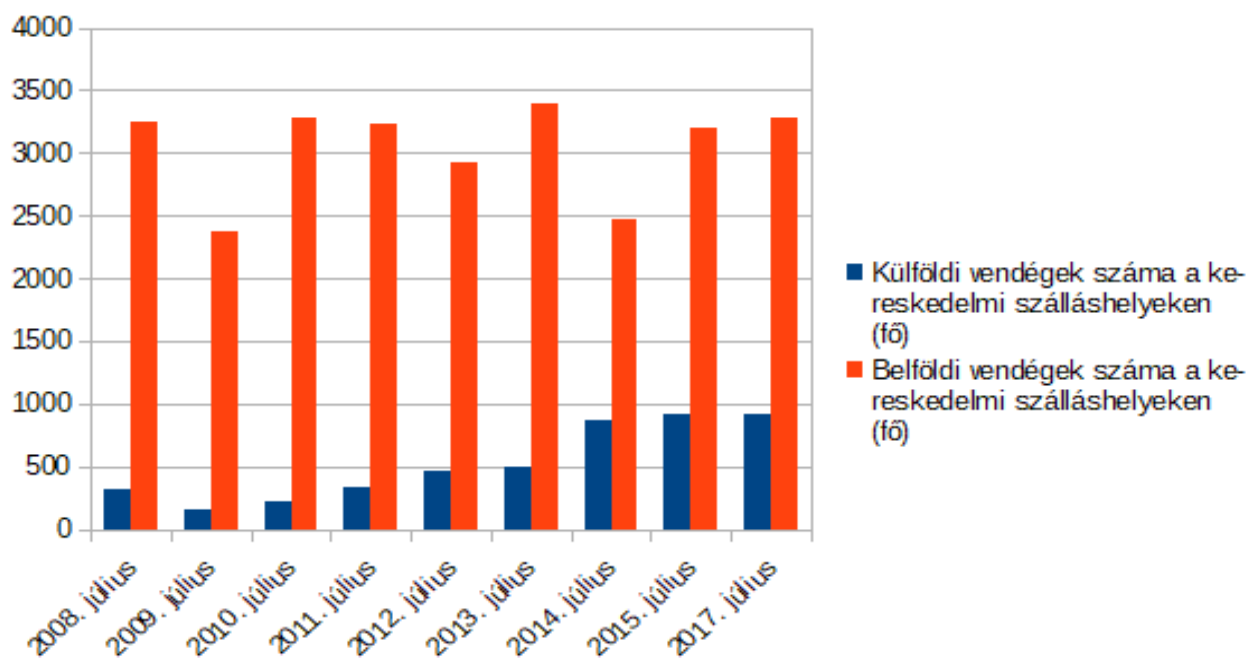
### 3. Tapolcai kereskedelmi szálláshelyek kapacitása (tárgyév 07.31-re vonatkozó adat)

Az alábbi táblázat a város turisztikai kínálati részét, azon belül is a kereskedelmi szálláshelyek számát és férőhelykapacitását mutatja be. Évek óta 600 ágy körül alakul a városunkban ez a szám.



### 4. Belföldi és külföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken 2008-2017 július hó (2016 kivételével)

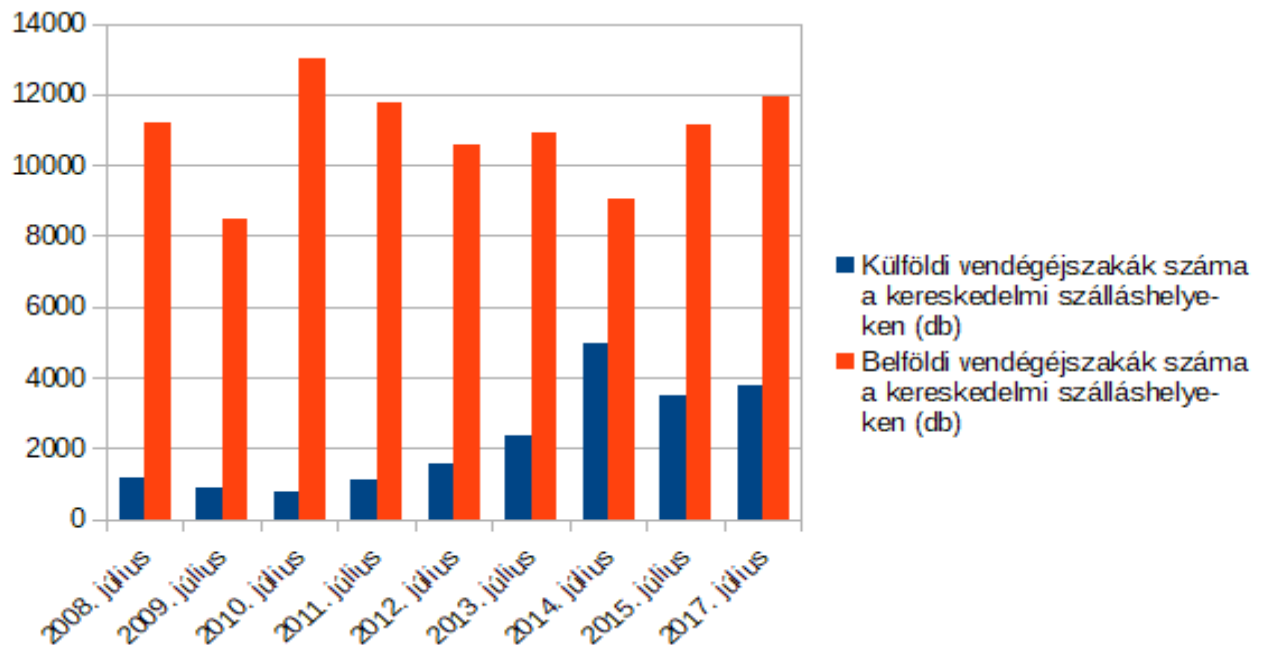
A külföldről érkező vendégek száma az előző évekhez képest stagnáló képet mutat. A belföldi vendégek száma hektikus, jelenleg kis mértékű növekedést mutat.





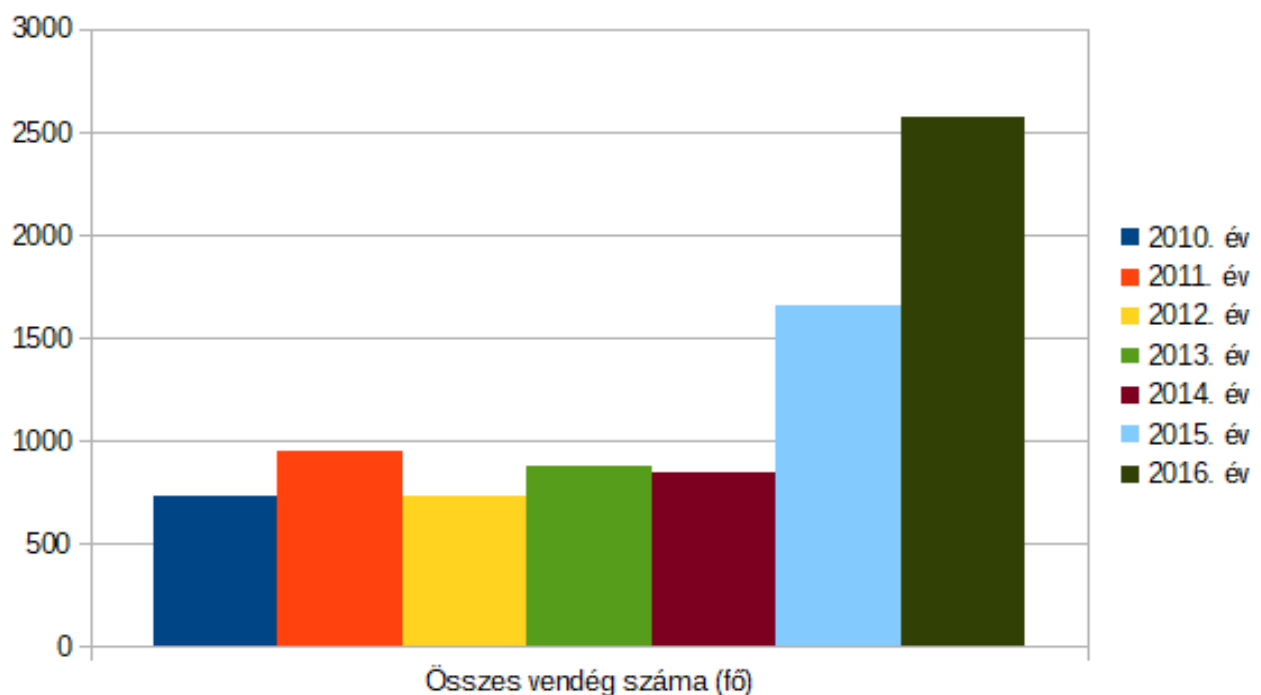
5. Belföldi és külföldi vendégéjszakák száma a tapolcai kereskedelmi szálláshelyeken 2008-2017 július hó (2016 kivételével)

Külföldi vendégek tekintetében volt már jobb évünk is, de az idei 2015 évvel összefüggésben kis mértékű növekedést mutat. A belföldi vendégek által városunkban eltöltött éjszakák száma dinamikus növekvő tendenciát mutat.



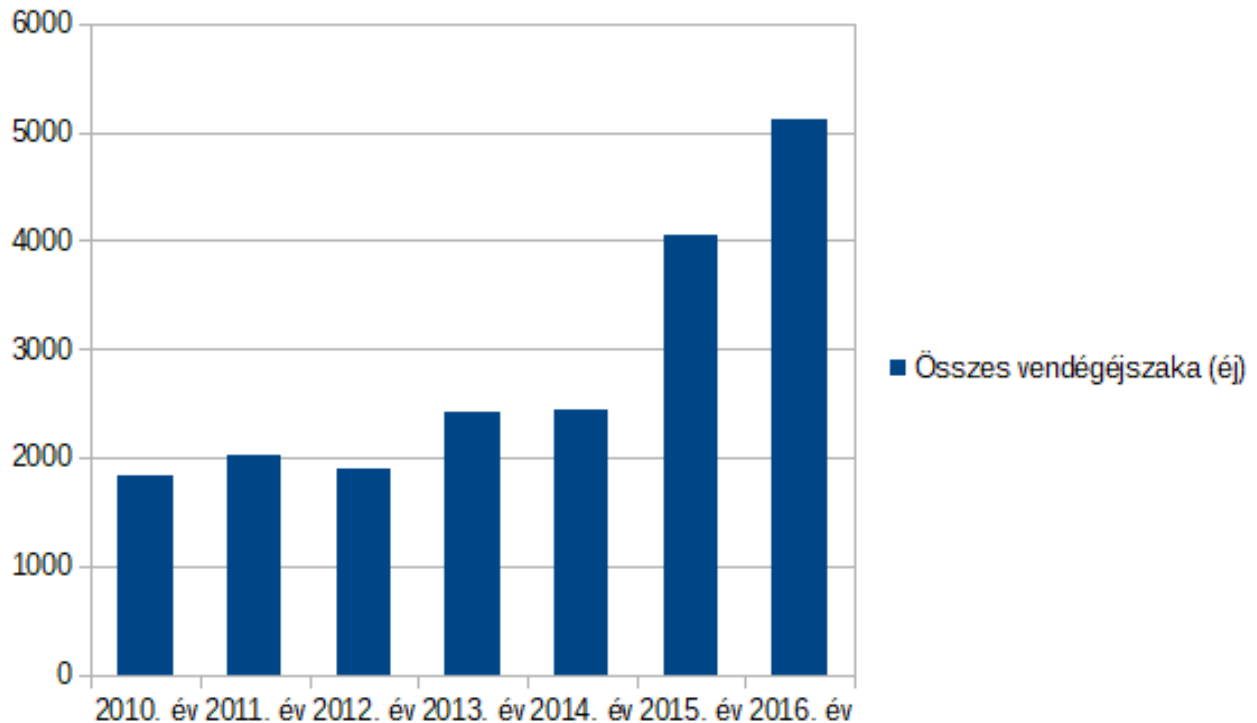
6. Magánszálláshelyek vendégforgalma Tapolcán összes vendég száma (fő) (2010-2016)

Városunkban a magánszálláshelyek vendégforgalma erőteljes növekedést mutat. 2014 évhez viszonyítva 2016-ban megháromszorozódott ezen szállástípust választók száma.

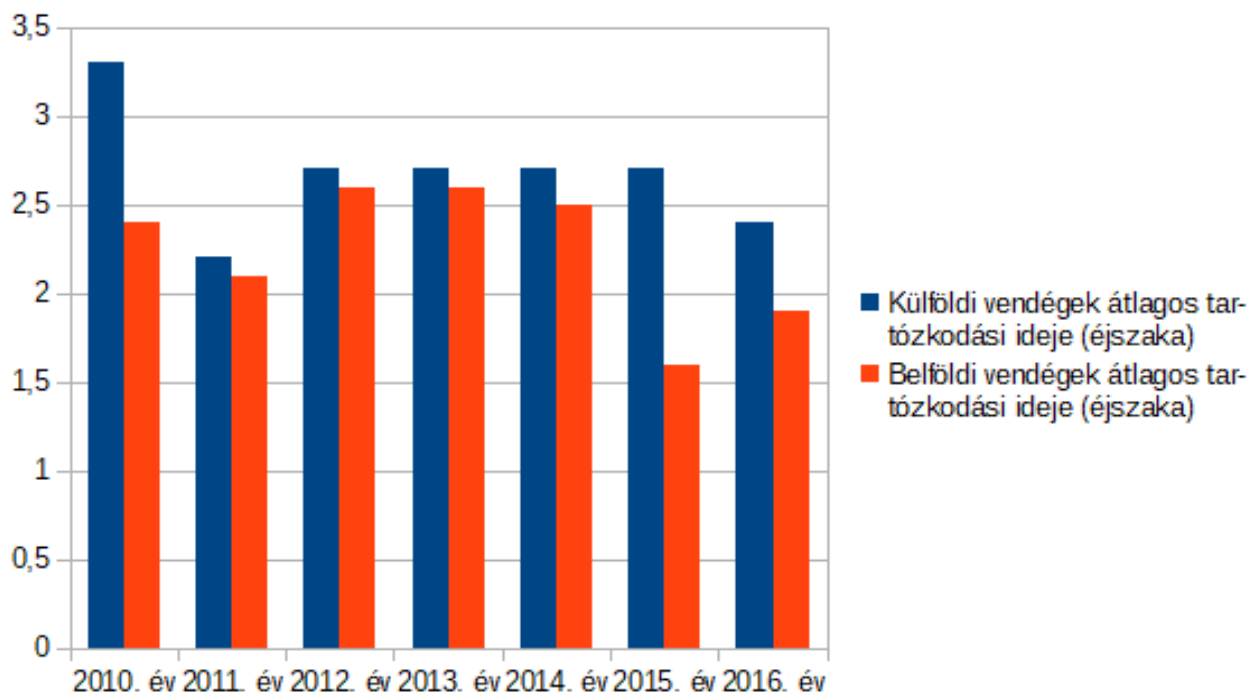


7. Magánszálláshelyek vendégéjforgalma Tapolcán.  
Összvendégéjszakák száma (éj) (2010-2016 között)

A vendégszám növekedéssel arányosan jelentős mértékben emelkedtek a vendégéjszakák is.

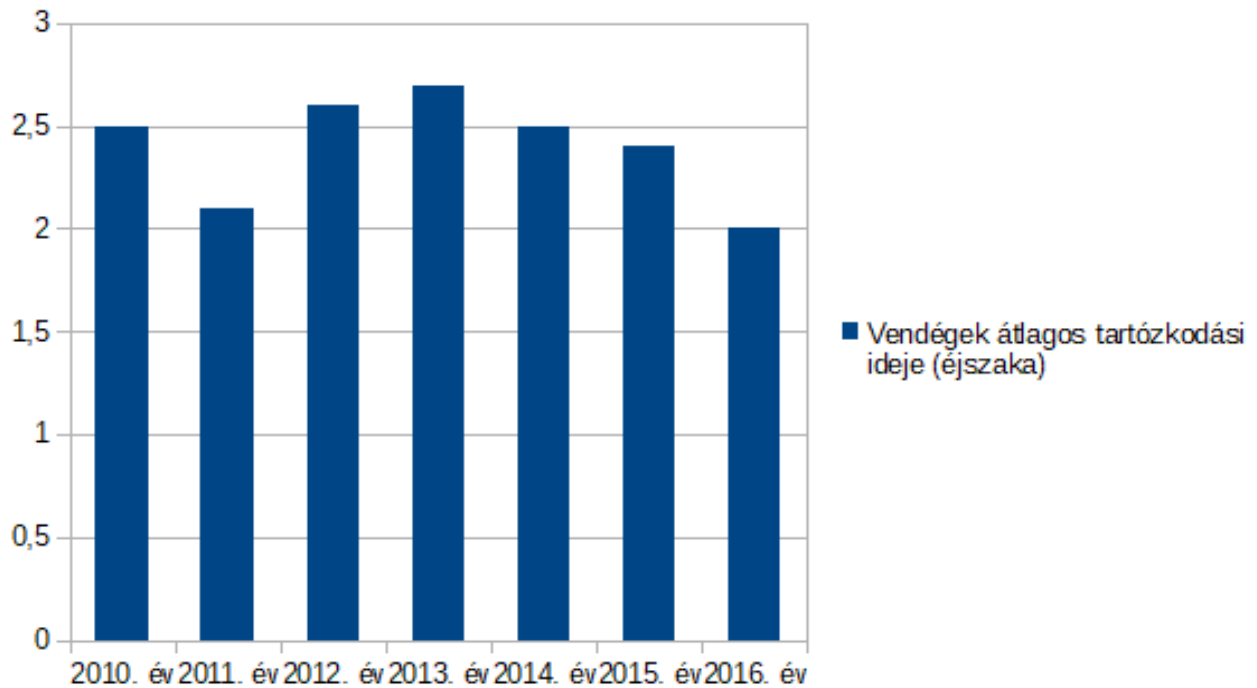


8. Belföldi és külföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje (2010-2016)



## 9. Összvendégek átlagos tartózkodási ideje 2010-2016 év

A vendégek átlagos tartózkodási ideje folyamatos csökkenést mutat. Jelenleg átlagosan 2 éjszakát töltenek el városunkban. Ezen a mértéken mindenképpen változtatni kell, programjavaslatokkal ösztönözni a hozzánk érkezőket minél több hasznosan eltöltött nap itt töltésével. Igaz az országos tendencia is azt mutatja, hogy egy hosszabb nyaralás felcserélődik inkább 2-3 rövidebb pár napos üdüléssel.



### III. 2017. évi szakmai tevékenységek

#### 1. Tapolca Expo megszervezése



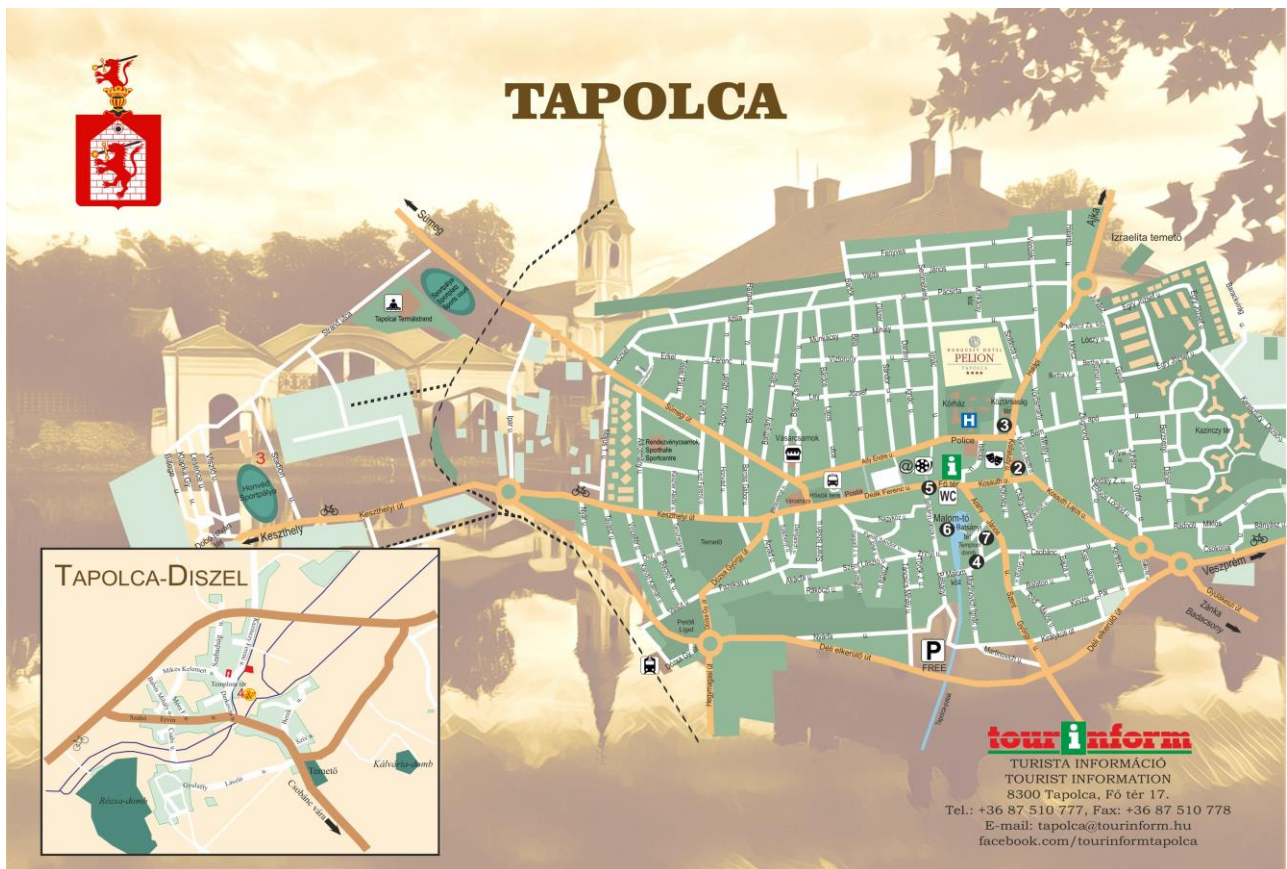
Közel 10 év kihagyás után újra megrendezésre került városunkban a Tapolca Expo, melynek küldetése városunkban és környékén működő kisvállalkozások, termelők, illetve ipar és képzőművészek bemutatkozási lehetősége. Bemutatni Tapolca kincseit. A mérleg 66 kiállító és közel 3000 látogató.

#### 2.SZAKMAI RENDEZVÉNYEK (TURISZTIKAI SZEZONNYITÓ, NYÁRI SZEZONZÁRÓ)

Az idei évben két „nagyobb” turisztikai szakmai rendezvény került ezidáig megrendezésre. Egy szezonnyitó és egy szezonzáró turisztikai fórum. Folyamatban van egyéb speciális szakmai előadások szervezése is pl. csak a szálláskiadóknak. A cél a városunk turizmusban fontos szerepet játszó szereplőivel folyamatos kapcsolattartás, párbeszéd kialakítása, az együttműködés erősítése.



4. Megújult a Tapolca információs térkép. Az idei évben 18 000 példányba került kinyomtatásra. Jelenleg 11 nyelven elérhető irodánkban az alábbi, városunk nevezetességeit bemutató térkép.



5. A Tourinform iroda társult a Magyar Természtjáró Szövetség országos kéktúrához kapcsolódó Kékkör programjához. Ennek keretében a természetjáró kártyával rendelkezők kedvezményrel vásárolhatnak az elfogadóhelyeken, illetve kerékpáros elsősegélynyújtó állomás is lettünk.





6. Elkészült a Tapolcai Kedvezményrendszer tájékoztató anyaga



7. Bakony-Balaton TDM szervezet által koordinált kerékpárkölcsönzés folytatása (31 db kerékpár (gyermek-felnőtt, férfi-női) 2 db gyermekszállító utánfutó és egy 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 és szakmai szervezetekkel így például többek között a Veszprémi Egyetemmel, az Éltes Balaton-felvidék Egyesülettel, helyi szálláskiadókkal, vendéglátó egységet üzemeltetőkkel, múzeumokkal, képző- és iparművészekkel, kistermelőkkel. Kapcsolattartás és a meglévő szakmai együttműködés erősítése városunk testvérvárosaival (pl. Este).



#### 11. Kitelepülések

Az idei évben eddig a Tapolca Expo-n jelent meg az iroda külön standdal. Társkiállítónk volt a „Balaton-felvidék Neked” kiadvány, illetve főszerkesztője, ötletgazdája Fehér Csilla és a Balaton Felvidéki Nemzeti Park.

#### 12. Termékpole bővítés

Az „Egészséges Tapolca, Egészséges Gazdaság” pályázati program keretében termékpolecünk bővült a helyi és környékbeli őstermelők termékeivel. Így többek között szörpök, lekvárok, teakeverékek színesítik a már meglévő kínálatot.



## IV. Tervek, célok 2018-as évben az alaptevékenységen felül

1. **Új honlap**, Tapolca város turisztikai weboldalának hiánya véleményem szerint a lehető leghamarabb megvalósítandó feladat, amelyre 2017-ben forráshiány nem volt lehetőség! A tervek, a honlap szerkezete elkészült, szakmai ajánlatok is vannak a honlap elkészítésére.

2 **Mobiltechnológia** turisztikai célú fejlesztése, alkalmazása. (App-ok, honlap...)

3 Helyi **Turisztikai Egyesület** létrehozás. A turizmus, mint a város egyik kiemelkedő gazdasági ágazatának méltó szintre emelése. A helyi turizmussal kapcsolatos feladatok koordinálása. Az egyesületi forma lehetőséget biztosíthatna turisztikai pályázati források bevonására, ezáltal a kitűzött célok pénzügyi forrásának fedezésére.

4 Tapolca kedvezményrendszer kiszélesítése, kibővítése. **Tapolca Kedvezménykártya** létrehozása. A Városgazdálkodási Kft. Tapolca Vendégkártyájának bevezetése pozitív visszahangra talált a helyi szállaskiadók és a vendégek között is. Mindenképpen javasolt lenne egy komolyabb, komplexebb városi kedvezménykártya-rendszer bevezetése, működtetése.

5 **Szelfikeret** készítése és turisztikailag frekventált helyen történő elhelyezése. Varjas Judit által már folyamatban van a tervezése.

6 **Tematikus utak** létrehozása ( a „Tapolcai séták” a Magyar Látnivalók App-on ilyen, de lehetne a helyi szobrokról, Marton László alkotásait felfűzve vagy a városunk környéki romváratok, vagy borászatokat összefogni.)

7 Új városi **reklámajándékok** tervezése, készíttetése. Mindenképpen helyi ötlet és helyi készítő által kivitelezve. „Helyből helyit”

8 Tapolca **kabalaállat** létrehozása (pl. ürge cselle) Több javaslat esetén akár egy Facebook kampány keretében megszavaztatni. Helyi lakosok elképzelése, tervei alapján. Marketingcélokra kitűnően használható lenne.

9. Tapolca városáról **kifestő könyv** készítése gyermekek részére. A tapasztalataim alapján látható, hogy városunkat nagy számban keresik fel családok. A gyermekek részére hasznos ajándék, amely az ő szemszögükből mutatja be a város nevezetességeit. (Több település ad ki ilyen kiadványt, amely lehet



ötvözni nyereményjátékkal. Pl. keresse fel a helyi látnivalókat, ott pecsételjen és ha mindegyik megvan egy kis ajándékot kap a Tourinform irodába.)

10. „**Tapolcai Mesék és Mondák**” Gyermekek, fiatalok részére a város nevezetességeinek bemutatása, megismertetése a mesék által.

11. A város egyediségét kifejező gasztronómiai étel- és italkülönlegességek városi vendéglátóegységekben történő elterjedésének elősegítése. **Helyből helyit!** (pl. üveges Stari sör Tapolcán csak a Tourinform irodában kapható!). Folytatni kívánom az elfeledett Tapolcai ételek újbóli étlapra kerülése melletti ösztönzését.

12. **Új tájékoztató anyagok** készítése, kiadása (terveim szerint a kiadványaink digitális formában is feltüntetésre kerülnek majd honlapunkon, így könnyebben lehet terjeszteni és egyben költséghatékonyabb is):

- várostérkép cseh, holland nyelven. Ezeket keresték legtöbben
- Tapolca és környéke éves rendezvénynaptár elkészítése és kiadása
- Helyi szálláshelyekről tájékoztató anyag készítése

13. **Hírlevél** létrehozása

14. **Facebook kampány, Google AdWords kampány**

15. Helyi szállások **minőség tanúsítási rendszerének** kialakítása. Sajnos több helyi szálláshellyel kapcsolatosan vannak problémák.

16. Turisztikai **hirdetések**

17. **Megjelenések** (rendezvények, kiállítások stb.)

18. **Jegyeladás**, mint plusz szolgáltatás bevezetése főként a helyi lakosok részére. Ez egyben bevételnövelési lehetőség az iroda számára (ennek tárgyi és személyi feltételeinek biztosítása)

19. Szakmai továbbképzéseken, fórumokon való részvétel

A 2017. évi működés egyik alapvető tapasztalata, hogy a korábbi években az önkormányzati előirányzat (támogatási összeg) nem változott!

A Tourinform Iroda 2018. évi működése előzetes tervezése kapcsán az alábbi főbb számokkal terveztünk:

**Főbb költség elemek:**

- **Bérköltség járulékkal + természetbeni juttatás** **5.499 eFt**  
(egy-egy fő főállású vezető, részfoglalkozású takarító, alkalmi foglalkoztatott)
- **Igénybe vett szolgáltatások** **568 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** **884 eFt**
- **Marketing terv szerinti fejlesztések, beszerzések** **2.568 eFt**
- **Egyéb szolgáltatások** **49 eFt**
- **Általános ktg-k (Igazg. ktg. hányad)** **1.704 eFt**

**Összes ktg:** **11.272.- eFt**

**A saját tevékenység eredménye** **684 eFt**

(termék értékesítéséből, szolgáltatásokból származó eredmény)

**Fentiek alapján a 2017. évi önkormányzati előirányzat (támogatás) tervezett nagysága: 9.679.-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, 2017. december 4.

Böröndy Tamás  
irodavezető