

Szám: 1/ 66-35 /2022.



sz. napirend

ELŐTERJESZTÉS

KESZTHELY VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

2022. március 31-i soros ülésére

Tárgy:

**Tájékoztató a Keszthelyi Turisztikai Egyesület
2021. évi tevékenységéről és 2022. évi terveiről**

Előterjesztő:

.....
Domonkos Gábor
elnök

Törvényességi ellenjegyzés:

.....
Dr. Gábor Hajnalka
jegyző



Tisztelt Képviselő-testület!

A Keszthelyi Turisztikai Egyesület 2021. évi tevékenységéről és a 2022. évi terveiről szóló előterjesztés a 343/2021. (XII.16.) számú képviselő-testületi határozat 2022. I. félévre elfogadott munkaterve értelmében a márciusi soros ülésen kerül megtárgyalásra.

Az előterjesztés 1. sz. mellékletét képezi:

Keszthelyi Turisztikai Egyesület beszámolója a 2021. évi szakmai munkáról

Az előterjesztés 2. sz. mellékletét képezi:

Keszthelyi Turisztikai Egyesület 2022. évi szakmai munkaterve

Tisztelt Képviselő-testület!

Kérem, hogy az előterjesztést megtárgyalni és az alábbi határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen!

Határozati javaslat
.../2022. (III. 31.) számú képviselő-testületi határozat

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete megtárgyalta a „Tájékoztató a Keszthelyi Turisztikai Egyesület 2021. évi tevékenységéről és 2022. évi terveiről” című előterjesztést és az alábbi határozatot hozta.

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Keszthelyi Turisztikai Egyesület 2021. évi tevékenységéről és 2022. évi terveiről szóló tájékoztatót tudomásul veszi.

Keszthely, 2022. március 21.

Domonkos Gábor
elnök

Keszthelyi Turisztikai Egyesület

Keszthely, Kossuth u. 30.

Szakmai beszámoló 2021.

Keszthely Város Önkormányzata 9.629.-eFt-ot biztosított 2021-ben a Keszthelyi Turisztikai Egyesület számára, azzal a megkötéssel, hogy ebből az összegből a keszthelyi Tourinform Irodát is fenn kell tartania.

A keszthelyi Tourinform irodát a Nyugat-Balatoni Turisztikai np. Kft. tartja fenn, a Magyar Turisztikai Ügynökséggel érvényben levő szerződése alapján. A Tourinform iroda alapfeladata az ide látogató turisták teljes körű kiszolgálása, informálása.

Az iroda működése két időben és tevékenységben elhatárolható szakaszra osztható:
- szezon időszak, hosszított nyitva-tartás, döntően front office tevékenységgel,
- szezonon kívüli időszak, normál nyitva tartás, döntően back office tevékenységgel.

Tourinform irodával kapcsolatos feladatok

- Részvétel az MTÜ által előírt képzéseken

A névhasználati szerződés értelmében a Tourinform irodavezetőknek, és az irodavezető által kijelölt munkatársaknak kötelezően részt kell vennie az MTÜ által szervezett Tourinform továbbképzéseken, konzultációkon, tréningeken, Országos Tourinform Találkozókon. Ilyen kötelező képzéseken vettünk részt a 2021-es évben:

- NETA képzés
- Asszertív kommunikáció
- Ügyfélkezelés a gyakorlatban
- Reziliencia
- Időgazdálkodás

Ezen felül részvétel az országos Tourinform találkozón és az azzal összekötött study tour-on.

- Adatgyűjtés, adatrendszerzés

Az információadás mellett a Tourinform irodák legfontosabb feladata az MTÜ által meghatározott határidőre és módon az adatgyűjtő területét érintő turisztikai adatok gyűjtése, adatszolgáltatása, adatfrissítése az MTÜ NETA adatbázisában. A Tourinform iroda az adatgyűjtő területén minden, turisztikai objektumnak lehetőséget kell biztosítani a NETA-ba való megjelenésére, azok kérésére adatbejelentő kérdőívet ad át és annak ellenőrzését követően beviszi az adatokat a NETA rendszerbe. Az adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés során az iroda köteles a mindenkori GDPR adatkezelési irányelveket és előírásokat betartani és azt kötelező jelleggel alkalmazni. A NETA adatbázis az alapja a www.tourinform.hu oldalnak és részben az MTÜ nagyközönségi turisztikai honlapjainak, valamint a NETA támogatja a fejlesztési, kutatási feladatokat is.

- Részvétel a Hello Keszthely applikáció létrehozásában, és működtetésében

A Hello Keszthely applikációhoz kapcsolódó új álladó feladatokat jellegük szerint két csoportba sorolhatjuk:

- Adminisztratív jellegű

Az applikációban bizonyos funkciók (pl parkolás) csak a keszthelyi lakosok, míg más funkciók csak a keszthelyi és környékbeli lakosok ("Helyiek Kiváltsága") számára elérhetők. Ahhoz, hogy ezzel ne történhessen visszaélés, a helyi felhasználóknak személyesen kell megjelenni a Tourinform irodában, hogy lakcímkártya felmutatásával igazolják lakhelyüket. A kollégák személyazonosítást követően a hellokeszthely.hu admin felületén regisztrálják az adatokat, ezután válnak elérhetővé az extra funkciók a felhasználók számára.

- Kihívásokkal kapcsolatos

A Tourinform iroda "ajánlat jóváhagyó" szerepet is betölt. Számos olyan kihívás található az app repertoárjában, amely teljesítéséhez a felhasználónak be kell térni a irodába, hogy egy adott kihívás QR kódját beolvassuk jóváhagyó szerepkörben, vagy az adott feladat teljesítését ellenőrizzük.

Hello Keszthely app ajándéktárgyainak tárolása, azoknak az alkalmazás logikájának megfelelően eljuttatása a felhasználókhoz.

Beszámoló a Tourinform tevékenységről

- Szezonon kívüli időszakban 2 fő állandó dolgozó a Tourinform tevékenységekre,
- Szezonban 4 fő látta el a tourinformos feladatokat (május 15 – szeptember 15 között)
- nyári hosszított nyitva tartás (H-P: 9-19; Szo-Vas: 9-16-ig)
- Energia téren levő iroda működtetése szezonban, 10-18 óra között
- iroda - átalakítás utáni - új kinézete elfogadásra került a látogatók körében
- Irodalátogatottság: covid miatt jelentős csökkenés, legalább 20-25 %-kal kevesebb turista az irodában. Szinte 0-ra csökkent a külföldiek száma, csak azok a német vendégek jelentek meg, akiknek itt van ingatlana, ők továbbra is rendszeres látogatói irodánknak. „Eltűntek” a német, lengyel, cseh-szlovák és holland vendégek. Július végén, augusztus elején kezdtek visszatérni az osztrákok, rövid, városlátogató kirándulásra.
- legkeresettebb kiadványaink: várostérkép, Info-map, Keszthely múzeumi kiadvány, kerékpáros térkép, Festetics leporello, Balaton térkép
- Kerékpárkölcsonzés nagyon kedvelt, a külföldi vendégek nélkül is jó bevételt produkáltunk a 2021-es nyáron. Jellemzően 1-2-3 napra bérelnek bicikliket, ritkábban hosszabb időre.
- a vendégek keresik a programokat, koncerteket, zenés-táncos előadásokat kedvelik
- 9. éve feladat a Verkli fesztivál szervezése, lebonyolítása
- jegyértékesítés a Viviera koncertjeire (one-ticket jegyértékesítő rendszerén keresztül)

Tourinform irodán kívüli feladatok

1. Kiadványkészítés

A Keszthelyi Turisztikai Egyesület – megfelelő források hiányában – 2021-ben materiális fejlesztéseket nem hajtott végre, a korábban években készült kiadványok azonban elégségesnek mutatkoztak mind a turisták, mind a szállásadók kiszolgálására. Tárgyévben csak a várostérképek kerültek utánn nyomásra. (Keszthely A/4-es 20-e pld, illetve Keszthely Info Map 10-e pld)

2. On-line tevékenység

Minden egyesületi tagnak továbbra is díjmentes a megjelenési lehetőség a térségi weboldal keszthelyi tartalmában. A Keszthelyt érintő tartalom gondozása az egyesület feladata (város - és attrakcióismertető, programajánló, szolgáltatói tartalmak). A folyamatosan futó ad grants kampányok alapján készült statisztikák szerint a legkeresettebb kulcsszavak: Keszthely térkép, Keszthely programok). Az iroda a jelentősen lecsökkentett támogatás következtében nem tudta végrehajtani a tervezett fejlesztéseket, ennek ellenére a www.west-balaton.hu még ma is a Balaton régió legtartalmasabb weboldala. Az organikus találatok statisztikája szerint a fejlesztések késedelme ellenére mind a mai napig megelőzi a www.keszthely.hu és a www.heviz.hu weboldalt. Az erős tartalom miatt javasolt a továbbfejlesztése, de önerőből ezt az iroda nem tudja felvállalni.

3. Érdekvédelmi tevékenység

Az Artisjus Jogvédő Irodával történő folyamatos egyeztetés alapján a Nyugat-Balaton n.p. Kft. belépett a Magán szállások Országos Szövetségébe, a tagság alapján a Keszthelyi Turisztikai Egyesület tagjai is jogosulttá váltak a kedvezményes jogdíj fizetésére.

4. Kapcsolattartás a tagokkal

Az egyesületnek ma közel 80 tagja közül kb. fele rendszeresen aktív, azaz válaszol a megkeresésekre, eljár az összejövetelekre. A többiek megelőgszenek a hírlevelekkel, illetve a weboldal nyújtotta szolgáltatásokkal, többen csak az Artisjus kedvezmény miatt tagok.

Hírleveleket adtunk többek között közre az alábbi témákkal kapcsolatban:

- NTAK rendszer bevezetése és működése kapcsán,
- Egyéb szálláshely átminősítése magán-szálláshellyé,
- Aktuális adójogszabályok (NAV, TC, átalányadó)
- Szálláshelyek minősítése
- Kerékpáros barát szolgáltatóvá válás

A tagokat rendszeresen ellátjuk aktuális szóróanyagokkal, térképekkel.

Tagjaink a „Vendégbejelentő” nyomtatványt féláron kapják.

Szakmai feladatok 2022. évre

A turistainvitáló szakmai feladatok, a termékfejlesztés és a Tourinform Iroda fenntartása a Nyugat-Balaton Turisztikai Iroda tevékenységei között szerepel, az alapfinanszírozás a turisztikai egyesület feladata, elsősorban az önkormányzat által biztosított forrásokból.

Örvendetes, hogy Keszthely Város 2022-ben ismét olyan összeggel támogatja az egyesületet, amely egyéb bevételekkel kiegészítve biztonságos finanszírozást nyújt a fenti feladatok elvégzésére. Annál inkább is, mert az egyesület az elmúlt két évben minden tartalékát felélte, és léte került veszélybe.

Tourinform fenntartása

Az egyesület legfontosabb feladata továbbra is a Tourinform iroda és a Tourinform pont fenntartásához forrás biztosítása. A nyári hosszított nyitva tartás folyamán az irodában minimum 5 főállású alkalmazott szükséges, a Tourinform pont alapszintű működéséhez minimum 2 fő, így csak a nyári időszak minimális bérköltsége meghaladja a 13,5 millió Ft-ot, a téli időszaké pedig a 9 millió forintot, ezek alapján a rezsit is hozzászámítva 25 millió forint körül prognosztizálható a fenntartás összege. 2021-ben volt ugyan próbálkozás a Tourinform pont vállalkozásszerű üzemeltetésére; de sem szakmailag, sem anyagilag nem volt sikeresnek mondható.

Szakmailag nagyon indokolt lenne egy Tourinform pont a kastély területére is, ezzel kapcsolatban már történtek egyeztetések, de forráshiány miatt a megvalósítás várat magára.

A keszthelyi Tourinform továbbra is térségi Tourinform irodának számít, azaz adatgyűjtő területe nem csak a városra terjed ki. A ma még mindig varázsszónak ható vendégéjszakák szerint Keszthely ugyan nincs bent az első 3 településben a Balaton térségében, de az attrakciólátogatások, a városnézők alapján igen, valamint a netes rákeresések alapján szintúgy. A keszthelyi Tourinform szakmai munkájának minősége és mennyisége a fenti két ok alapján lényegesen komolyabb feladatot jelent, mint egy átlagos Tourinform iroda számára.

A Tourinform megfelelő színvonalú működtetése tehát 2022-ben is kiemelt feladat:

- a hosszított (igényekhez igazított) nyitvatartási rendszer,
- megfelelő számú szakképzett dolgozói létszám biztosítása,
- helyi kiadványok készítése (Info Map, Festetics leporello, Múzeumi leporello, térképek, stb.)
- térségi weboldal keszthelyi aloldalának tartalmi kezelése,
- Hello Keszthely applikáció koordinációs feladatainak ellátása,
- Keszthely.hu weboldal tartalmi anyagának koordinálása.

Elvárás a Magyar Turisztikai ügynökség által előírt szakmai feladatok maradéktalan teljesítése:

- adatgyűjtés, adatfeltöltés (NETA),
- faliújság karbantartás,
- képzéseken való részvétel,
- Tourinform kézikönyv szerinti működés biztosítása.

Érdekvédelmi feladatok a turisztikai egyesület tagjai részére

- a Magán szállások Országos Szövetségében való tagság alapján tagjaink továbbra is jogosultak a kedvezményes jogdíjfizetésre,
- segítséget nyújtunk tagjainknak az NTAK rendszer alkalmazásában,
- tájékoztató hírlevelek küldése a tagoknak,
- szálláshely-minősítő rendszer alkalmazása,
- kerékpáros-barát minősítő rendszer bevezetése,
- a tagok megfelelő mennyiségű és minőségű információs anyaggal történő ellátása,
- a tagok (és nem tagok) számára képzések szervezése.
 - értékesítési praktikák
 - minősítő rendszerek alkalmazása,
 - NTAK 2022-ben.

Egyéb tevékenységek

- vendégbejelentő nyomtatvány készítése, és értékesítése, a tagok számára 50 %-os kedvezménnyel,
- kerékpárkölcsonzó működtetése mindkét irodában,
- csomagmegőrző szolgálat működtetése,
- Keszthely logós ajándéktárgyak értékesítése,
- jegyértékesítés
- a városmarketing szempontjából fontos VERKLI Fesztivál ismételt megrendezése.

Bár a jelenlegi tendenciák szerint a turisztikai egyesületek jelentősége csökkenni látszik, és országosan nagyon sok helyen szüneteltetik a tevékenységüket, véleményem szerint tevékenységükkel hiánypótló szerepet töltenek be, mert a vendégeket nem csak köszönteni, hanem Keszthelyre invitálni, illetve itt tartózkodásuk idején teljes körűen kiszolgálni is szükséges.

2022. március 16.


Domonkos Gábor elnök

Keszthelyi Turisztikai Egyesület
0360 Keszthely, Kossuth u. 30.
Adószám: 19284125-2-20
OTP Bank: 11749039-20086705
Tel./fax: 83/314.144