

Tisztelt Képviselő Testület!

Ezúton tájékoztatjuk a Tisztelt Képviselő Testületet, a Szentgotthárd és Térsége Turisztikai Egyesület által a 2018. évben elvégzett legfontosabb szakmai feladatokról.

1. Szervezeti háttér:

A TDM központi ügyintézési helye a Fürdő, itt működteti az egyesület a Tourinform irodát is. Az Egyesület munkaszervezete 2018. áprilisától két főből áll, a plusz munkavállaló pályázati forrásból, kifejezetten a SIHU96 Mura-Raba Tour pályázati projekt feladatainak ellátására került felvételre, 6 órában. A Tourinform iroda, és az egyesület feladatait továbbra is egy fő a TDM-Manager és Tourinform irodavezető végzi. A korábbi évben fennálló munkaügyi probléma nem változott, ez főként a Tourinform iroda ügyfélszolgálati működésének biztosításában okoz kisebb fennakadásokat. A folyamatosan gyarapodó háttérmunkák, pályázati megbeszélések, szakmai egyeztetések nem teszik lehetővé, hogy az iroda a meghatározott nyitvatartási idejében zökkenőmentesen üzemeljen. A nyári szezonban az egyesület diákokat és alkalmi munkavállalókat fogadott (nyelveket beszélő, szakirányú képzésekben résztvevő diákokat) akikkel így biztosított volt a Tourinform iroda nyitvatartása.

Csoportok bejelentkezését, vagy előre jelzett egyéni igényeket teljes mértékig teljesíteni tudta az iroda, a vendégek nagy fokú megelégedésével. A mystery shopping ellenőrzéseken továbbra is a felső szegmensben teljesít az iroda, 90%-os átlaggal. A tavalyi évben a telefonos ellenőrzések kategóriájában, a 160 iroda közül a szentgotthárdi hozta a legjobb eredményt.

A Magyar Turisztikai Ügynökség részéről a tavalyi évben, stratégia nem került bemutatásra sem a Tourinform irodák sem pedig a TDM szervezetek jövőjét illetően. A Tourinform hálózat kapcsán, jelenleg zajlik egy teljes körű felmérés, amely információnk szerint a stratégia terv előkészítéséhez szükséges.

Az egyesületnek 27 tagja van, ebben változás nem következett be a tavalyi évben.

2. Infrastrukturális feltételek

A jelenleg működő táblarendszer a vendégek visszajelzése alapján jól működik, kellően informatív. A Mura-Raba Tour projekt keretében 2019-ben további információs táblák kerülnek kihelyezésre, amelyek kifejezetten a határon átnyúló programterület látnivalóit, programlehetőségeit fogja tartalmazni, kiegészítve a már meglévő információs táblarendszert. 2018-ban megújult a Rába-híd utáni (a Fürdő lehajtójánál található) információs tábla, amelyen a Fürdő és a Hotel mellett a Tourinform iroda is megjelenik.

3. Szolgáltatás és termékfejlesztés

A Mura-Raba Tour pályázati projekt elemeként, előkészítés alatt áll, egy saját idegenvezetői képzés megszervezése, valamint ehhez kapcsolódóan egy különálló tréning a már meglévő idegenvezetéssel foglalkozó személyek számára, területspecifikus ismeretek bővítésére. A saját projekten túl is, sikerült előrelépéseket tenni az idegen- és túravezetői képzésekben. A jelenleg futó más megyei pályázati projektek mérföldkövei is tartalmazznak a térségünkre vonatkozóan, úgynevezett önkéntes túravezetői illetve kerékpártúravezetői képzéseket. A képzésekbe minden esetben delegált az egyesület helyi személyeket, akik elvégezték a tanfolyamokat, és a későbbiekben szívesen vállalnak igény esetén vezetések.

A 2018-as évben is kiajánlásra kerültek a garantált programcsomagok (vízi- és kerékpártúra, természeti séta) nagy részvételi aránnyal. Az idei évben még nagyobb lehetőségei és eszközei lesznek az egyesületnek, a nyári programkínálat bővítésére, a pályázati projektben megvalósuló kerékpárbeszerzésnek köszönhetően, önálló túraszervezés (saját túravezetővel) formájában.

2018-ban megvalósította és kiadta legújabb saját szerkesztésű kiadványát az egyesület „Élménykalauz a Hármashatárra” névvel. Az anyag kifejezetten a hármashatár térségében fellelhető osztrák és szlovén programokat tartalmazza, földrajzi és tematikai szempontból csoportosítva. Nagyon pozitívak a visszajelzések, mint a vendégek mint pedig a szálláshelyek részéről, így az első 5.000 példányszám biztosan utánnnyomásra fog kerülni.

Szolgáltatási és termékfejlesztési tapasztalatcsere illetve úgynevezett „jó gyakorlatok” megismerése céljából, két tanulmányutat is szervezett az egyesület menedzsere a tagság számára. Mindkét alkalommal Szlovénia és azon belül is a Muravidék volt a célterület.

Júniusban Moravske Toplicén tettünk szállodalátogatást, majd Dobronakon a Hancsik Falusi Turizmus Portán és az Orchidea Farmon folytatódott a program. Decemberben Tesanovciban látogattuk meg a Passero csokoládémanufaktúrát, majd pedig kötetlen formában csapatépítő jelleggel Mariborba látogattunk.

4. Aktív turizmus

A pályázati forrásnak köszönhetően, nagy előrelépést tudtunk tenni, az aktív turisztikai kínálat bővítésének tekintetében. Mintegy 22.000 euró értékben nyílt lehetőség, a piacon legmodernebbnek számító trekking kerékpárok beszerzésére. Összesen 20 db felnőtt és 2 db gyermek kerékpár került megvásárlásra, szükséges kiegészítő eszközökkel. A saját tulajdonú kerékpároknak köszönhetően, a nyári garantált kerékpártúrák számát és jellegét teljes mértékig az egyesület határozhatja meg, ezzel maximálisan igazodva a szezonbéli vendégek igényeihez. A kerékpárok debütáló túrája május 01-én lesz a PANANET+ osztrák projekt Természeti Élménynapok programsorozat keretében. A kerékpártúrákhoz minden esetben szakképzett túravezetőt is biztosítunk.

Szintén a pályázati lehetőségnek köszönhetően, Csörötnek aki projektpartnerünk a víziturizmus fejlesztését tűzte ki célul a Mura-Raba Tour projektben. Eszközbeszerzés keretében, kenuvásárlást valósított illetve ehhez kapcsolódóan vízitúra vezetői képzést, valamint kikötőhely fejlesztést is tartalmaz a projektrész. Ennek köszönhetően nem csak garantált vízitúrákat tudunk kiajánlani, de akár kapcsolt programlehetőség tekintetében, kerékpártúrával is tudjuk kombinálni a víziturisztikai lehetőségeket, és ezzel is színesíteni a kínálatot.

A beszerzésekhez kapcsolódóan kiválóan használhatóak a már meglévő térképes kerékpáros és gyalogos kiadványok, amelyek mellé szeretnénk megjelentetni 2019-ben egy víziturisztikai kiadványt is.

5. Kulturális és rendezvényturizmus

A megszokott önálló pultos kitelepülés a Történelmi Napokra a tavalyi évben is megtörtént. A megjelenés összekapcsolásra került a Vas Megyei Turizmus Szövetség megyei szintű megjelenésével is, amelynek keretében nyereményjáték lebonyolítására is lehetőség nyílt. A szövetségi kezdeményezés keretében, kiadványos és szóróanyagos megjelenéssel a megye minden nagyobb turisztikai rendezvényén megtalálhatóak voltak a szentgotthárdi anyagok, mint pl: Savaria Történelmi Karnevál, Büki Gyógy-Bor Napok stb. Kiemelendő marketingértéke van a szövetségen belüli összefogásnak, hiszen így a nyári szezon minden fontos megyei rendezvényen lehetőség nyílik térségi promócióra személyes jelenlét nélkül is. Ezt a kezdeményezést, 2019-ben is támogatni fogjuk.

6. Marketing feladatok

A hivatalos négy nyelvű turisztikai honlap tekintetében, a tavalyi évben a design frissítés, valamint a szolgáltató váltás mellett döntött az egyesület. Annak érdekében van szükség a változtatásra, hogy a korábban fellépő technikai hibákat minimalizáljuk, valamint folyamatosan a kor igényeinek és az aktuális digitális trendeknek megfelelő formában jelenhessen meg a honlap.

A hivatalos Facebook oldal egyre nagyobb népszerűségnek örvend, folyamatosan gyarapodó követőtáborral. A programok, rendezvények mellett minden egyéb hasznos és érdekes információ megtalálható az egyesület facebook oldalán, némileg kötetlenebb formában, mint a hivatalos honlapon.

Vásári megjelenéseket illetően 2018-ban is jelen volt az egyesület önálló standdal az Utazás Kiállításon. Egy teljesen elszeparált 9 nm alapterületű, saját arculattal és design elemekkel ellátott standon várta az érdeklődőket, a St. Gotthard Spa & Wellness-el valamint a Hotel Lipával karöltve a kiállítás teljes időtartama alatt. Nyereményjáték formájában próbáltuk a kínálatot és a programokat még érdekesebbé és figyelemfelkeltőbbé tenni. A kiállítási tendenciát tekintve, az érdeklődők száma csökkenést mutat. Megfontolandó hogy, az erre a célra elkülönített összeget, online megjelenésbe fektetni. A Mura-Raba Tour projekt keretében 2019-ben lehetőség nyílik külföldi vásáron való részvételre, tapasztalatszerzés szempontjából meghatározó lehet a vásári tervek meghatározásában.

Szintén a szlovén projekt nyújtott új marketinglehetőségeket a tavalyi évben. Megkezdődött egy médiakampány a térség turisztikai szolgáltatóinak főszereplésével, amely egy kétnyelvű turisztikai magazinműsort, és ehhez kapcsolódóan egy katalógust tartalmaz. A kampány főbb kimenetei az idei évben lesznek várhatóak.

7. Pályázatok

2018-ban az egyesület tevékenységében nagyon hangsúlyos szerepet töltöttek be az INTERREG pályázati projektek. A szlovén-magyar MURA-RABA TOUR projektben a szerződéskötést követően, kiválasztottuk a projektkoordinátort, majd megkezdődött a szakmai munka az alábbi tevékenységek megvalósításával:

- Motivációs műhelymunkák megszervezése a térség turisztikai szolgáltatói számára
- Turisztikai szolgáltatóhálózat kiépítése
- Tematikus turisztikai programcsomagok összeállítása
- Kerékpár és hozzá kapcsolódó eszközök beszerzése
- Médiakampány megkezdésének előkészítése
- Idegenvezetői képzés előkészítése

Az osztrák-magyar Határlos3 elnevezésű projekt hosszas átdolgozási és finomhangolási folyamatot követően, utolsó körös benyújtásra került októberben. A szakmai munka sikeresnek bizonyult, mivel 2019. februárjában a Monitoring Bizottság támogatta a projektet, így terveink szerint 2019. májustól megkezdődik a pályázat megvalósítása. Az egyesület 53.000 euró értékben pályázott, elsősorban soft elemek, azaz programok, ill. rendezvények, valamint marketing anyagok elkészítésére.

A saját pályázati projekteken túl a megyei pályázatokban is aktív együttműködői szerepkört vállalt az egyesület. A Guide2Visit projekt keretében a kapacitásbővítő képzés résztvevői számára ötletbörze jellegű kerekasztal beszélgetést tartott az egyesület menedzsere. Szintén ebben a projektben megvalósuló önkéntes túravezető képzésre résztvevőket delegáltunk. Az európai INTERREG ThreeT projekt stakeholder ülésein is aktív résztvevők vagyunk.

Az Őrségi Nemzeti Parkkal való jó együttműködés keretében pedig, a PANANET+ pályázati projektben lehetőség nyílt 2018. októberben az egyesület menedzserének egy öt napos olaszországi tanulmányúton is részt venni.

8. Statisztika

A Tourinform iroda látogatottsági statisztikáját minden hónapban vezettük, azt pedig legkésőbb a hónapot követő 10. napjáig a Magyar Turisztikai Ügynökség Tourinform Koordináció részére megküldtük. A statisztika vezetésénél továbbra is kiemelendő információ, hogy az iroda fizikai elhelyezkedéséből adódó megjelenő, ám nem releváns érdeklődőket nem számoljuk bele a statisztikába. Az alábbi adatokban csak azon vendégek jelennek meg, akik kifejezetten Tourinform irodai szolgáltatással kapcsolatban és turisztikai információ miatt jelentek meg az irodában.

Január

Személyes felvilágosítást kérők száma:	51
Szóróanyagot vevők száma:	41
Összesen:	91

Február

Személyes felvilágosítást kérők száma:	56
Szóróanyagot vevők száma:	60
Összesen:	116

Március

Személyes felvilágosítást kérők száma:	26
Szóróanyagot vevők száma:	20
Összesen:	46

Április

Személyes felvilágosítást kérők száma:	63
Szóróanyagot vevők száma:	54
Összesen:	117

Május

Személyes felvilágosítást kérők száma:	69
Szóróanyagot vevők száma:	61
Összesen:	130

Június

Személyes felvilágosítást kérők száma:	104
Szóróanyagot vevők száma:	80
Összesen:	184

Július

Személyes felvilágosítást kérők száma:	126
Szóróanyagot vevők száma:	59
Összesen:	185

Augusztus

Személyes felvilágosítást kérők száma:	165
Szóróanyagot vevők száma:	88
Összesen:	253

Szeptember

Személyes felvilágosítást kérők száma:	56
Szóróanyagot vevők száma:	35
Összesen:	91

Október

Személyes felvilágosítást kérők száma:	45
Szóróanyagot vevők száma:	68
Összesen:	113

November

Személyes felvilágosítást kérők száma:	69
Szóróanyagot vevők száma:	27
Összesen:	96

December

Személyes felvilágosítást kérők száma:	45
Szóróanyagot vevők száma:	27
Összesen:	72

Összes vendégszám 2018-ban: 1544

A statisztikából jól látszik, hogy továbbra is a nyári szezon hónapjai a legforgalmasabbak az irodában, illetve az olyan időszakok, amikor iskolai szünet van, mint pl. az október. A március és a szeptember a Fürdő karbantartási szünete miatt mutat alacsonyabb statisztikai adatokat, az iroda látogatottságában.

9. Tervek

Az egyesület főbb tervei 2019-re:

- Kiadványkészlet bővítése víziturisztikai térképes kiadvánnyal, a meglévő kiadványkészlet folyamatos biztosítása
- Helloszentgotthard.hu hivatalos térségi turisztikai honlap megújítása, arculatfrissítés
- SIHU Mura-Raba Tour 2019. évi tevékenységeinek megvalósítása
- ATHU Határlos3 projekt megvalósításának megkezdése
- Online kampányok lehetőségeinek feltérképezése, külföldi vásárokon történő tapasztalatszerzés
- Tanulmányutak és képzések szervezése az egyesületi tagok részére
- Vas Megyei Turizmus Szövetség tevékenységében aktív részvétel, azon belül is a dél-vasi szlovén munkacsoport munkájának támogatása
- Tagsági rendszer stabilitásának megőrzése
- Városi nagy rendezvényeken személyes kitelepülés, megyei rendezvényeken szóróanyagos megjelenés
- Nyári szezonra szakmai gyakorlatos diákok foglalkoztatása

-A Tourinform iroda állandó nyitvatartásának és a TDM szervezet feladatainak összehangolásából adódó problémák folyamatos, zavartalan kezelése

SZENTGOTTHÁRD ÉS TÉRSÉGE
TURISZTIKAI EGYESÜLET
9970 Szentgotthárd, Füzesi út 3/A.
Adószám: 18337646-1-18

Szentgotthárd, 2019. március 13.

1.


.....
Völler Andrea
TDM-Manager