

ELŐTERJESZTÉS

Balatonföldvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete számára a Balatonföldvári Kistérségi Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda 2018. évi munkatervéről

Tisztelt Polgármester Úr!
Tisztelt Képviselő-testület!

A Balatonföldvári Kistérségi Turisztikai Egyesület (továbbiakban Egyesület) fenntartásában lévő Tourinform iroda az Egyesület és Balatonföldvár Város Önkormányzata között érvényben lévő Támogatási és együttműködési megállapodás, valamint az Egyesület és a Magyar Turisztikai Ügynökség között létrejött Névhasználati szerződése, továbbá az Egyesület éves költségvetési kerete között végzi munkáját.

1. AZ EGYESÜLET ÉS A MENEDZSMENT MŰKÖDÉSE

1.1. AZ EGYESÜLET TAGSÁGA

Az Egyesület 2008-ban 13 taggal alakult meg, jelenleg 158 taggal működik.

A tagok a kistérség 13 településén működő szolgáltatók, önkormányzatok és magánszemélyek, de több térségen kívül működő szolgáltató is az Egyesület tagja.

A kistérségi Önkormányzatok közül 8 település (Balatonföldvár, Balatonszemes, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcse, Szántód, Teleki) teljes jogú, Szőlád település pedig pártoló tagja az Egyesületnek.

1.2. AZ EGYESÜLET MENEDZSMENTJE

Az Egyesület 2018. január 1. napjától a balatonföldvári Tourinform irodában éven át 3 főt foglalkoztat.

Az Egyesület munkatársai a jelenlegi munkakörök szerint:

Ernyes Violetta – TDM menedzser / Tourinform irodavezető

Lengyel Zsófia – Marketing menedzser

Domján Tiborné – Pénzügyi és irodai asszisztens

A 2017. évben bevezetett Földvár Kártya rendszer üzemeltetést az Egyesület végzi, amely az elmúlt évben jelentősen megnövekedett ügyfélforgalmat és feladatokat generált, így az Egyesület május vége-szeptember közepe, valamint július-augusztus időszakokra további munkatársak felvételét tervezi.

1.3. GAZDÁLKODÁSI ADATOK

Az Egyesület bevételeit az önkormányzati támogatás, a tagdíjak, a különböző pályázati források, az egyes marketingakcióhoz csatlakozó szolgáltatók hozzájárulásai, különböző támogatások, valamint az Egyesület saját üzleti tevékenységéből származó bevételeik teszik ki, mint színházjegyek, térképek, útikönyvek, turisztikai témájú társasjátékok, iparművészeti termékek értékesítése.

2. SZAKMAI TEVÉKENYSÉG

A balatonföldvári Tourinform irodát az Egyesület működteti, tevékenységünkre a Magyar Turisztikai Ügynökséggel kötött Névhasználati Szerződésben és Kézikönyvben foglaltak az irányadóak. Az Egyesület és a Tourinform iroda sem tevékenységében, sem gazdálkodásában nem választható külön, az iroda munkatársai szükség esetén nem csak helyettesíteni képesek egymást, hanem mindennapi munkájukat minden vonatkozásban szorosan együttműködve végzik.

2.1. INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS

- **Tourinform irodában több nyelven (személyesen, telefonon, írásban)**

Tervezett nyitva tartás:

Dátum	Munkanapokon	Szombat	Vasárnap
01.01. - 04.29.	8.00 - 16.00	zárva	zárva
04.30. - 06.10.	9.00 - 17.00	10.00 - 14.00	zárva
06.11. - 07.01.	9.00 - 17.00	9.00 - 17.00	10.00 - 14.00
07.02. - 08.19.	9.00 - 18.00	9.00 - 18.00	10.00 - 15.00
08.21. - 08.31.	9.00 - 17.00	10.00 - 14.00	10.00 - 14.00
09.01. - 09.30.	8.00 - 16.00	10.00 - 14.00	zárva
10.01. - 12.31.	8.00 - 16.00	zárva	zárva

- az **Egyesület hivatalos honlapjának** (www.balatonfoldvar.info.hu) naprakész töltése magyar, angol és német nyelven
- az Egyesület **MLP oldalainak** www.activebf.hu, dog.foldvar.info, nezdeikezfogo.foldvar.info kezelése
- a **Magyar Turisztikai Ügynökség adatbázisának (NETA)** naprakész töltése magyar, angol és német nyelven (átdolgozás alatt, jelenleg szünetel)
- **Nyitott Balaton honlap** (www.nyitottbalaton.hu) éven át történő frissítése magyar, angol és német nyelven
- **Család-, kerékpáros és kutya barát adatbázis töltése** (BFT-vel való együttműködés keretében)

- **Plakátok, szórólapok személyesen történő eljuttatása** június, július és augusztus hónapokban a helyi **szolgáltatókhoz** (szállodák, panziók, éttermek, egyéb szolgáltatók, **összesen 28 helyre** személyesen)
- **egyesületi hirdetőtáblák töltése éven át** aktuális programplakátokkal (Tesco, piactér, Keleti strand, Nyugati strand, kikötő)
- **programajánló spot** megírása, felmondása heti rendszerességgel, Keleti strandon óránkénti indítása
- **programajánló hírlevél** küldése éven át szolgáltatók, valamint a hírlevélre feliratkozók részére
- **Közösségi médián (Facebook, Instragam, Pinteres, Google+, TripAdvisor) történő információadás**
- **országos, térségi és helyi média tájékoztatása** az egyesületet, települést és térséget érintő aktualításokról, eseményekről
- **szálláskeresés („szállásközvetítés”) a vendégek részére**
- **sajtófigyelés, sajtókövetés**

2.2. FÖLDVÁR KÁRTYARENDSZER MŰKÖDTETÉSE

- partnerek felkeresése, tájékoztatása, szerződések megkötése
- kártya működésének leírása, egyéb információs anyagok elkészítése kártyabirtokosok és szolgáltatók részére
- kreatív anyagok elkészítése (online, offline)
- admin felület kezelése
- kártyához tartozó honlap naprakész tartása
- kártya értékesítése
- ügyfélszolgálat biztosítása
- pénzügyi feladatok

2.3. MARKETINGTEVÉKENYSÉG

Az információszolgáltatás mellett az iroda másik fő tevékenysége a marketing, amely során a balatonföldvári turisztikai régió, kiemelt jelentőséggel Balatonföldvár város menedzselését, marketingjét is ellátni hivatott.

- **turisztikai kiállításokon, Utazás 2018 kiállításon való részvétel** megszervezése, személyesen történő képviselet
- **tájékoztató kiadványok, szórólapok, plakátok tartalmának megtervezése**, a tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása magyar, angol és német nyelven, fotók válogatása, a kiadvány grafikai kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása
- **rendezvények, programok plakátjainak és szórólapjainak** tartalomhoz illeszkedő grafikai megjelenésének megtervezése és kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása

- **PR cikkek, ajánlók elkészítése**, tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása fotók válogatása, a kiadvány grafikai kivitelezése, nyomdának nyomdakész anyag leadása
- **sajtóhír megírása**
- **rádió és televíziós interjúk**
- **programajánló hírlevél elkészítése**, tartalomhoz illeszkedő szövegek megírása fotók válogatása, grafikai kivitelezése
- **saját arculattal ellátott ajándéktárgyak grafikai tervezése** (bögre, kulcstartó, párna, hűtőmágnes, jegyzetfüzet, stb.)
- **közösségi média több felületén történő megjelenés**
 - **Facebook**
 - az oldal hírfolyam böngészése, friss tartalmak begyűjtése
 - a város turisztikai portáljának népszerűsítése
 - helyi és térségi programokról tájékoztatás nyújtása
 - képek, videók megosztásával településünk népszerűsítése, nyereményjátékok indítása, lebonyolítása
 - folyamatos kommunikáció (üzenet, kommentek, más oldalak irányában történő reakció)
 - hirdetések, power editor (hirdetési felület) kezelése, költségek elosztása különböző hirdetés típusok között (mobil, asztali, Instragam, Canvas), figyelemfelkeltő hirdetési szöveg megírása, hozzá illeszkedő grafikai megjelenítés, célközönség pontos meghatározása, futó hirdetés nyomon követése, szükséges változtatások végrehajtása, kampány lefutásával statisztikai elemzések
 - események létrehozása, felhasználók meghívása, folyamatos posztok létrehozása eseményen belül, kapcsolattartás az érdeklődőkkel
 - proaktív kommunikáció alkalmazása
 - minden egyes FB tevékenységhez tartalomhoz illeszkedő képi és szöveges megjelenés létrehozása
 - **Instagram**
 - naprakész képi tartalmak gyártása
 - balatonföldvári tartalmak nyomon követése, kedvelése, kommentelése, ezeken keresztül megfelelő célközönség építése
 - megfelelő hashtag-ek használatával brandépítés
 - **Pinterest**
 - Balatonföldvárt bemutató táblák létrehozása angol és magyar nyelven
 - táblákra kitűzött képek, ötletek az egyesület honlapjára mutatnak
 - nem csak külső kommunikációra használjuk, hanem városi programok színesebbé tételéhez szolgál ötletgyűjtési lehetőségként
 - **Youtube**
 - Balatonföldvárt és térségét népszerűsítő videók feltöltése

- **Google AdGrants** kampány

2.4. RENDEZVÉNYSZERVEZÉS

A 2018. évi rendezvényekről jelenleg városi szinten egyeztetés folyik az Önkormányzat, a Bajor Gizi Közösségi Ház, az Egyesület, valamint külső rendezvényszervezők között, amelynek eredményéről az érintettek április folyamán tájékoztatást adnak.

Az Egyesület a nyári turisztikai szezonban önálló rendezvények szervezését kapacitás hiányában nem tudja vállalni, de lehetőség szerint külső rendezvényszervezők esetében a helyi szintű koordinációban, marketingkommunikációs tevékenységben az előző évekhez hasonlóan részt tud vállalni.

Az Egyesület immár 4. éve folyamatosan csatlakozik a Balaton Turizmus Szövetség által koordinált Nyitott Balaton kampányhoz, amelynek keretében immár 3. alkalommal 2018. május 5-én szervezi meg a „Nezdei Kézfogó” teljesítménytúrát. A túra kerekiből indul, a 12 km-es túra célállomása Szólád, a hosszabb, 23 km-es túráé pedig Balatonföldvár. A program egyre nagyobb népszerűségnek örvend a bakancsos turisták körében.

2.5. PÁLYÁZATOK

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által biztosított forrásból, a **Nemzeti Együttműködési Alap** 2017. évre vonatkozó NEA-17-M jelű **"Civil szervezetek működési célú támogatása 2017"** című pályázati felhívásra az Egyesület pályázatot nyújtott be, amelyet a bíráló bizottság támogatásra alkalmasnak talált. Az Egyesület a 2017. április 1. – 2018. március 31. közötti időszak működési költségeinek támogatására 550 000 Ft támogatásban részesült. A támogatási összeg felhasználásáról 2018. április 30. napjáig el kell számolni.

Az Egyesület ugyanezen konstrukción belül a **2018. évi kiírásra is pályázatot nyújtott be**. A pályázatot befogadták, jelenleg elbírálás alatt áll.

2.6. PÉNZÜGYI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ FELADATOK

- egyesületi pénztár kezelése
- számlák, nyomtatványok nyilvántartása
- leltárak, nyilvántartások vezetése
- árusításra átvett, megvásárolt termékek nyilvántartása
- kapcsolattartás a könyvelővel
- tagi nyilvántartás vezetése
- tagdíjak kiszámlázása, befizetések nyilvántartása, felszólítások küldése
- utalások előkészítése
- gazdálkodást, működést érintő nyilvántartások, elemzések, kalkulációk készítése (pl. tagi befizetések, üzemeltetési költségek, promóciós anyagok)
- kapcsolattartás a szervezet vezetőivel, tájékoztatásuk az aktuális gazdasági, pénzügyi nyilvántartásokról, adatokról

2.7. KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG

- saját készleten lévő ajándéktárgyak értékesítése
- kézműves termékek és ajándéktárgyak értékesítése bizományosi szerződés keretében
- színház- és koncertjegyek értékesítése bizományosi szerződés keretében
- Térképek, útikönyvek, társasjátékok értékesítése
- BAHART hajójegyek értékesítése

2.8. EGYÉB TEVÉKENYSÉG

- statisztikai adatok, visszajelzések folyamatos figyelése, nyomon követése (személyes visszajelzés, irodastatisztika, honlap látogatottsága, Facebook statisztika, Google Adwords)
- éves munkaterv és beszámoló készítése az Egyesület által végzett tevékenységről a Képviselő-testület részére
- önkormányzati támogatás felhasználásáról elszámolás készítése
- éves költségvetés összeállítása
- éves munkaterv meghatározása
- egyesületi közgyűlés előkészítése, lebonyolítása, jegyzőkönyv írása
- elnökségi ülések előkészítése, lebonyolítása, jegyzőkönyv írása
- munkaszerződések, megbízási szerződések, megállapodások készítése
- egyesület szabályszerű működéséhez szükséges szabályzatok naprakészen tartása, aktualizálása
- kapcsolattartás a helyi, térségi, regionális és országos szakmai szervezetekkel, partnerekkel
- szakmai konferenciákon, továbbképzéseken való részvétel
- havi statisztika készítése a MTÜ részére
- MTÜ által meghatározott határidős feladatok teljesítése éven át folyamatosan
- MTÜ részére éves beszámoló készítése a Tourinform iroda működéséről
- adminisztrációs tevékenység
- tagok akvirálása
- szakmai segítségnyújtás az egyesületi tagok részére
- irodakarítási és tisztántartási feladatok ellátása

2.9. SZAKMAI KAPCSOLATOK

Tekintettel arra, hogy a turizmus több területet érint, rendkívül fontosnak tartjuk a településen, a **térségben működő turisztikai szereplőkkel** (önkormányzatok, civil szervezetek, vállalkozók, intézmények, stb.), valamint az **országos és regionális jelentőségű szervezetekkel** a meglévő kapcsolatok folyamatos ápolását, valamint új szakmai kapcsolatok kiépítését. Csak így lehet biztosított az érintettek közötti kölcsönös és zavartalan információáramlás, mely elengedhetetlen feltétele annak, hogy az irodába érkező turista naprakész, pontos információt

kapjon Balatonföldvár és térsége turisztikai kínálatából, a helyi kiadványokon túl egyaránt hozzájuthasson országos és regionális kiadványokhoz is.

Az Egyesület fő partnerei és támogatói:

- Balatonföldvár Város Önkormányzata
- Balatonföldvári Nonprofit Kft.
- Bajor Gizi Közösségi Ház
- Kultkikötő
- Egyesületi tag vállalkozók
- Balatonszemes Község Önkormányzata
- Balatoni Turizmus Szövetség
- Magyar Turisztikai Ügynökség
- Magyar TDM Szövetség
- Balatoni Hajózási Zrt.
- BFT Balatoni Integrációs Közhasznú Nonprofit Kft.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a munkatervet megvitatni és elfogadni szíveskedjen.

Balatonföldvár, 2018. március 13.

Tisztelettel:

Ernyes Violetta

TDM menedzser, Tourinform irodavezető