

**E L Ő T E R J E S Z T É S**  
**a Képviselő-testület 2022. december 16-i nyilvános ülésére**

<b>Tárgy:</b>	<b>Tourinform Iroda tájékoztatója a 2022. évi működésről és a 2023. évi tervekről</b>
<b>Előterjesztő:</b>	Dobó Zoltán polgármester
<b>Előkészítette:</b>	Önkormányzati és Igazgatási Iroda Frangné Ángyán Zsuzsanna aljegyző Rédli Károly ügyvezető Tapolca Kft. Böröndy Tamás a Tourinform Iroda vezetője
<b>Megtárgyalja:</b>	Gazdasági Bizottság Turisztikai és Városfejlesztési Bizottság
<b>Meghívott:</b>	Rédli Károly ügyvezető Tapolca Kft. Böröndy Tamás a Tourinform Iroda vezetője

**Tisztelt Képviselő-testület!**

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 10. § (2) bekezdése szerint a helyi önkormányzat önként vállalhatja minden olyan helyi közügy önálló megoldását, amelyet jogszabály nem utal más szerv kizárólagos hatáskörébe. Ugyanezen jogszabályhely szerint az önként vállalt feladat finanszírozása a saját bevételek, vagy az erre a célra biztosított külön források terhére lehetséges.

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testületének a Tapolca Város Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 11/2019. (VI.3.) önkormányzati rendelete 5. § (2) bekezdés c) pontja szerint a Képviselő-testület önként vállalt feladata a Tourinform Iroda támogatása.

A fent említett önként vállalt feladat ellátásával kapcsolatban a Képviselő-testület minden évben megtárgyalja a Tourinform Iroda éves munkájáról szóló beszámolót. Az idei évi munkaterv szerint a Képviselő-testület a decemberi ülésén foglalkozik az Iroda működésével. A Tourinform Iroda az előterjesztés mellékletét képező beszámolóban összeállította a 2022. évi működésre vonatkozó adatokat. A beszámoló bemutatja továbbá a 2023. évre vonatkozó terveket, elképzeléseket is.

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

**HATÁROZATI JAVASLAT**

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete a  
Tourinform Iroda 2022. évi működéséről és a 2023. évi  
tervekről szóló beszámolóját elfogadja.

Tapolca, 2022. december 6.

Dobó Zoltán  
polgármester

# BESZÁMOLÓ

## A TOURINFORM IRODA 2022. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL ÉS 2023. ÉVI TERVEIRŐL



Tapolca, 2022. november

## A tapolcai Tourinform iroda 2022. évi beszámolója.

2016. március 1-től a Tapolca Kft. üzemelteti az irodát, amely immár **27 éve** végzi a város és a működési területéhez tartozó települések (jelenleg 18 település) így Lesencefalva, Lesencetomaj, Lesenceistvánd, Zalahaláp, Sáska, Hegyesd, Monostorapáti, Kapolcs, Taliándörögd, Vigántpetend, Öcs, Pula, Kisapáti, Hegymagas, Tapolca-Diszel, Raposka és Gyulakeszivel kapcsolatos információnyújtást és marketingfeladatokat, amelyet egész évben nyitva tartó irodaként látunk el.

### Dolgozók létszáma 2022-ben:

- 1 fő főállású irodavezető egész évben (2022.10.11-2022.12.19-ig egyedül)
- 1 fő főállású kolléga 2022. október 11-ig, előreláthatólag 12.19-től kezd az új kolléga
- 2-2 fő július 01- augusztus 31 között. Középiskolás/egyetemista helyi diákok heti 30 órás foglalkoztatási időben

### A 2022-es évben az iroda nyitvatartási ideje az alábbiak szerint alakult:

Január 1- április 30 között: hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 óra

Május 1- június 14 között: hétfőtől-péntekig 8.00-16.00, szombat 8.00-12.00 óra

Június 15—augusztus 31. között: hétfőn, szerdán és pénteken 8.30-16.30, kedden és csütörtökön: 8:30-17:00, szombat 8.00-12.00 óra

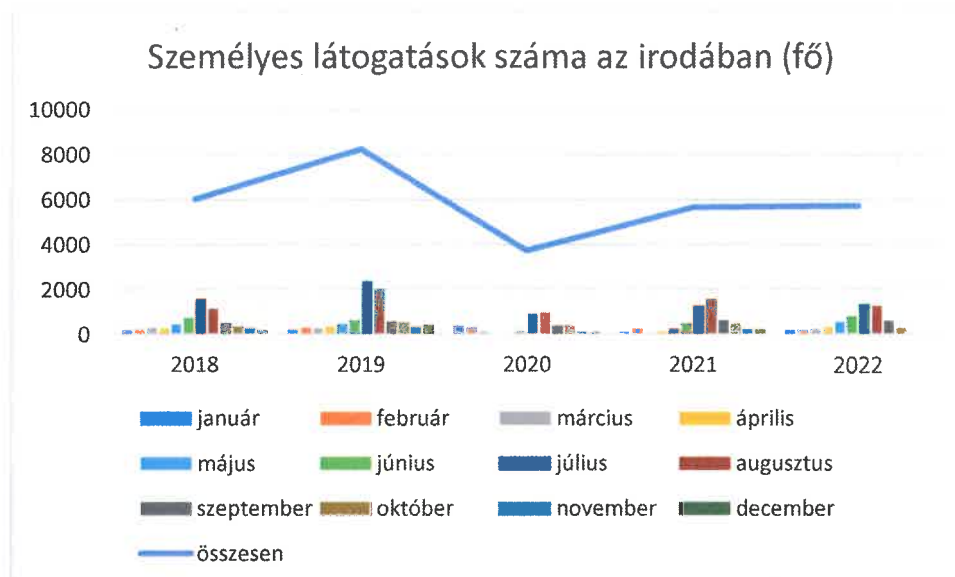
Szeptember 1- től hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 óra

Az iroda nyitvatartása a mindenkori személyi állomány létszámának figyelembevételével igazodni próbál a turisták igényeihez az MTÜ-vel megkötött névhasználati szerződésben foglaltak maradéktalan betartásával. Július-augusztus hónapokban az Önkormányzatnak köszönhetően a Tamási Áron Művelődési Ház bejárata mellett egy mobil információs pontot működtetünk, helyi származású diákok bevonásával.

## I. Irodastatisztika:

### Személyesen érdeklődő vendégek számának alakulása 2018 -2021 október között

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	összesen
2018	182	212	285	250	445	724	1561	1138	468	330	264	173	6032
2019	204	283	257	332	446	611	2370	2000	556	497	309	406	8271
2020	365	287	103	0	38	163	895	940	362	378	107	95	3733
2021	120	254	54	149	238	474	1243	1553	615	490	247	223	5660
2022	194	206	243	313	541	802	1331	1255	585	259			5729



A pandémiás időszak lecsendesedése folytán az irodába betérő vendégek száma folyamatosan növekszik (a grafikonon a 2022 évi adat az még nem a teljes évet, hanem csak az 1-10 hónap adatait tartalmazza). A 2019-es csúcset még nem sikerült elérni, de láthatóan emelkedő tendencia rajzolódik ki. Július végéig főként belföldi vendégek érkeztek hozzánk. Augusztus és szeptember hónapokban viszont a külföldi vendégek száma is jelentősen emelkedett. Főként Németországból, Csehországból, Lengyelországból érkeztek hozzánk külföldről.

Az e-mailes és telefonos érdeklődések száma is folyamatosan növekszik.

## II. 2022. évi szakmai tevékenységek

- Irodánk a Magyar Turisztikai Ügynökség által kidolgozott minőségbiztosítási rendszerében **2021. július 1 és 2022 június 30 közötti vizsgált időintervallumban 95%-os** teljesítményt ért el. Ezzel az eredményekkel az iroda továbbra is az első 30 iroda között van a jelenleg működő 100 iroda között. Külön kiemelték az alábbi területeken elvégzett munkánkat:
  - a mystery shopping, melyen az iroda 2021-ben átlagon felüli eredményt ért el
  - a határidős feladatok megfelelő időben és minőségben való teljesítése
  - a NETA (Nemzeti Turisztikai Adatbázis) feladatok késedelem nélküli teljesítése
  - a bónusz feladatok teljesítése, melyben az iroda átlagon felül teljesített.

- **Április- május - Iskolai előadások**

A Tourinform Koordináció által meghirdetett bónusz feladatok egyike az volt, hogy a működési területünkön lévő, lehetőleg középiskolában, tartsunk előadásokat magáról a Tourinform hálózatról, a helyi irodáról és tevékenységéről. Két alkalommal sikerült a Széchenyi István Baptista Szakközépiskolába előadást tartani. Köszönet az iskola vezetésének és szaktanárainak!



- **Június 7-8-án Nyíregyházán** került megrendezésre az **Országos Tourinform Találkozó**, melyen a szakmai előadásokat követően megismerhettük Nyíregyháza és környéke, illetve Tokaj és környéke turisztikailag kiemelt attrakcióit és szolgáltatásait.



- **Július-augusztus hónapban 2-2 fő tapolcai származású középiskolás és egyetemista diák dolgozott irodánkban**

Az előző évekhez hasonlóan az önkormányzat közreműködésével július és augusztus hónapokban 2-2 helyi származású középiskolás és egyetemista diák dolgozott az irodába, segítette munkánkat. A diákok több nyelven beszéltek, városunk és környékét jól ismerték, hasznos információkat tudtak a hozzájuk forduló vendégek részére nyújtani.

- **Bűnmegelőzési és áldozatvédelmi pontként működött a turisztikai főszezonban a**

**Tourinform iroda**



A nyári turisztikai főszezonban, immáron második alkalommal, a tapolcai Rendőrkapitányság kezdeményezésére örömmel adtunk helyet a Bűnmegelőzési és áldozatvédelmi információs pontnak

Július és augusztus hónapban hétfő, szerda és pénteki napokon a rendőrség szakemberei látták el jótanácsokkal a városunkba érkezett belföldi és külföldi turistákat.

- **Szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, fórumokon való részvétel**

Az idei évben is a Magyar Turisztikai Ügynökség több tanfolyamot, szakmai tréninget szervezett. Jelentős része online történt. Minden rendezvényen, tanfolyamon, képzésen képviseltette magát az iroda.

- **Fő téri információs tábla frissítése**

Új turisztikai tájékoztatót készítettünk a Fő téri információs táblára.



- **Szeptember 21-22-én** az elért kiemelkedő szakmai munka alapján egy budapesti **jutalomkiránduláson** vehettünk részt. Az MTÜ Tourinform Koordináció szervezésében megtekintettük többek között a Néprajzi Múzeumot, az Unicum Múzeumot, a Budai vár Szent István termét, az Operaházat. Láthattunk egy premier előadást a Madách Színházba és a kollégákkal együtt készítettük el ebédünket a Budapest Makery étteremben.

- **Szeptember 29- október 2. Este- Olaszország**

Kilenc helyi diákkal és kísérőtanáraikkal és volt kolléganőm, Kovács Ritával együtt részt vehettem testvérvárosunk Este Festa Europea 2022 Next ReGenerAction rendezvényén és testvérvárosi találkozóján. A rendezvénysorozat keretén belül lehetőségünk volt városunk és környékének turisztikai bemutatására és népszerűsítésére is.



- Október 8-án Országos Tourinform Találkozón vettünk részt Puskás Ákos



alpolgármester úrral Budapesten. Az előző évekhez hasonlóan most az irodák vezetői mellett az irodák fenntartóinak képviselőt is várták a Magyar Turisztikai Ügynökség vezetői. Szakmai előadások során az MTÜ idei évben elért eredményeit és a jövő évre vonatkozó terveiről hallhattunk előadásokat. A rendezvényen köszöntötték a jubiláló kollégákat, így én is átvehettem az 5 éves közös munka elismerését, amelyet a COVID miatt 2021-ben nem tudtam átvenni.

- Október 14. VR@Geoparks

A VR@Geoparks címet viselő Erasmus+ pályázati programon tarthattam előadást a Széchenyi István Baptista Technikum, Szakképző Iskola és Gimnázium meghívásának eleget téve a Hotel Gabriellába. Előadásom címe: Tourism in Tapolca

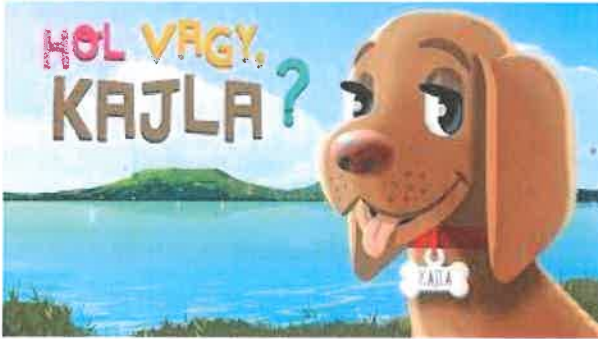


- Október 26. Székesfehérvár -Térségi Turisztikai Szakmai Nap.

Regionális szakmai fórumot tartott Székesfehérváron a Tourinform Koordináció. A délelőtti szakmai egyeztetéseket követően délután idegenvezető segítségével meglátogattuk Fehérvár turisztikailag kiemelt vonzerőinek egy csoportját.



- **Kajla**



Idén is folytatódott a népszerű Kajla kampány. Aktívan részt vettünk a promotálásában. Nyáron sok kisgyermek érkezett a családjával, hogy pecsétgyűjtő kis útlevelekbe bekerüljön egy újabb, immáron tapolcai pecsét is.

- **Új kiadványok**

A Magyar Turisztikai Ügynökség az elmúlt években teljesen lecserélte, megújította a kiadványait és a folyamat jelenleg is zajlik. Irodánkba is elérhetőek a térségünkön kívül egész hazánk területét lefedő turisztikai kínálatot bemutató kiadványok, melyeket nem csak magyarul, hanem a fő küldő országok nyelvein is elérhetőek, így már a Balatonról is 7 nyelven tudunk tájékoztató kiadványokat az érdeklődők részére átadni.

### III. Tervek, célok 2023-es évre az alaptevékenységen felül

- **Tapolca Expo megrendezése 2023 tavaszán**

Bízunk benne, hogy a jövő év elején sikerül megrendeznünk a Tapolca Expo-t.



A 2017-2019 években nagy ismertségre tett szert a rendezvény, hiszen a minőségi helyi termékek évről-évre egyre nagyobb keresletnek örvendtek. Sajnos a COVID járvány megszakította a rendezvény megrendezésének lehetőségét és sok kiállítónkat a vállalkozása leszűkítésére, vagy megszüntetésére kényszerített.

- Minden évben kiemelem és javaslok, hogy fordítsunk nagyobb figyelmet egy kifejezetten **turisztikai városi honlap, applikáció elkészítésére**, létrehozására. A városunk és környéke iránt érdeklődőknek jelenleg az online területen csekély a lehetősége, viszont ezen a felületen érdeklődnének, tájékozódnának a legtöbben.

- **Turisztikai információs táblák felújításának esedékessége a városban**



A táblák aktualizálását, felújítását szintén minden évben jelzem. A turisták visszajelzései alapján sajnos egyébként is nehezen találják meg a turisztikai attrakciókat városunkban és a táblák nem segítenek ennek megkönnyítésében. Az idei évben is tapasztalható volt, hogy egyesek elforgatják a táblákat, ennek megakadályozását is meg kellene oldani.

- **Új turisztikai kiadvány készítése a városról magyar, angol és német nyelven**  
Hiánypótló lenne egy új kiadvány a városról és környékéről. Benne a látnivalókon kívül a helyi turisztikai szolgáltatók és a programlehetőségek bemutatásával.
- Régi tervem Tapolca városáról **kifestő könyv („Tapolcai Mesék és Mondák”)** 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.)
- **Jegyértékesítés**  
Folyamatban van online jegyautomata beszerzése az MTÜ segítségével által, amelynek köszönhetően, mind a helyi lakosoknak, mind pedig a városunkba érkező turistáknak lehetőségük lesz MÁV, Volánbusz és Bahart menetjegyek, illetve turisztikai attrakciókra és egyes rendezvényekre szóló jegyek megvásárlására.
- **Helyi turisztikai összefogás kiépítése, megerősítése**  
Városunknak és környékének meghatározó gazdasági ágazata a turizmus, amely közvetlenül és közvetve sokaknak jelent megélhetést. Véleményem szerint fontos lenne helyi szinten az ágazat szorosabb összefogását megcélozni, hiszen a rendszerváltás óta eddig ez nem történt meg.

## IV. Pénzügyi terv

A Tourinform iroda 2023. évi működése előzetes tervezése kapcsán az alábbi főbb számokkal terveztünk:

### Főbb költség elemek:

• Személyi jellegű kifizetések (egy fő főállású vezető és egy fő turisztikai munkatárs)	10.621 eFt
• Igénybe vett szolgáltatások (beleértve a kiadványok elkészítésével kapcsolatos nyomdai, szerkesztési szolgáltatásokat, hirdetés és reklám szolgáltatásokat továbbá a működést biztosító egyéb szolgáltatásokat is)	536 eFt
• Anyagköltség, működést biztosító kísértésű eszközbeszerzés	70 eFt
• Marketing terv szerinti fejlesztések, beszerzések	0 eFt
• Egyéb szolgáltatások	3 eFt
• Terv szerinti értékcsökkenési leírás	182 eFt
• Ráfordítások (ELÁBÉ)	645 eFt
• Általános ktg-k (Igazg. ktg. hányad)	1.918 eFt

**Összes költség:** 13.975 eFt

**A saját tevékenység bevétele** 699 eFt

(termék értékesítéséből, szolgáltatásokból származó eredmény)

**Fentiek alapján a 2023. évi önkormányzati előirányzat (támogatás) tervezett nagysága:13.276 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, 2022. december 1.

Böröndy Tamás  
irodavezető



Rédli Károly  
ügyvezető

④ Tapolca Kft.  
8300 Tapolca, Fő tér 1.  
Adószám: 12862528-2-19



# STATISZTIKÁK

Az alábbi statisztikák a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ gyűjtéséből származnak és 2022 01-08 hónapjának az adatai tartalmazza.

A tapolcai iroda gyűjtőterületén lévő településeken megszálló vendégek száma (2022 01-08 hó):

Gyulakeszi: 2 006 fő

Hegyesd: 70 fő

Hegymagas: 1 842 fő

Kapolcs: 4 208 fő

Kisapáti: 2 100 fő

Lesencefalu: 129 fő

Lesenceistvánd: 665 fő

Lesencetomaj: 1 207 fő

Monostorapáti: 174 fő

Öcs: -

Pula: -

Raposka: 169 fő

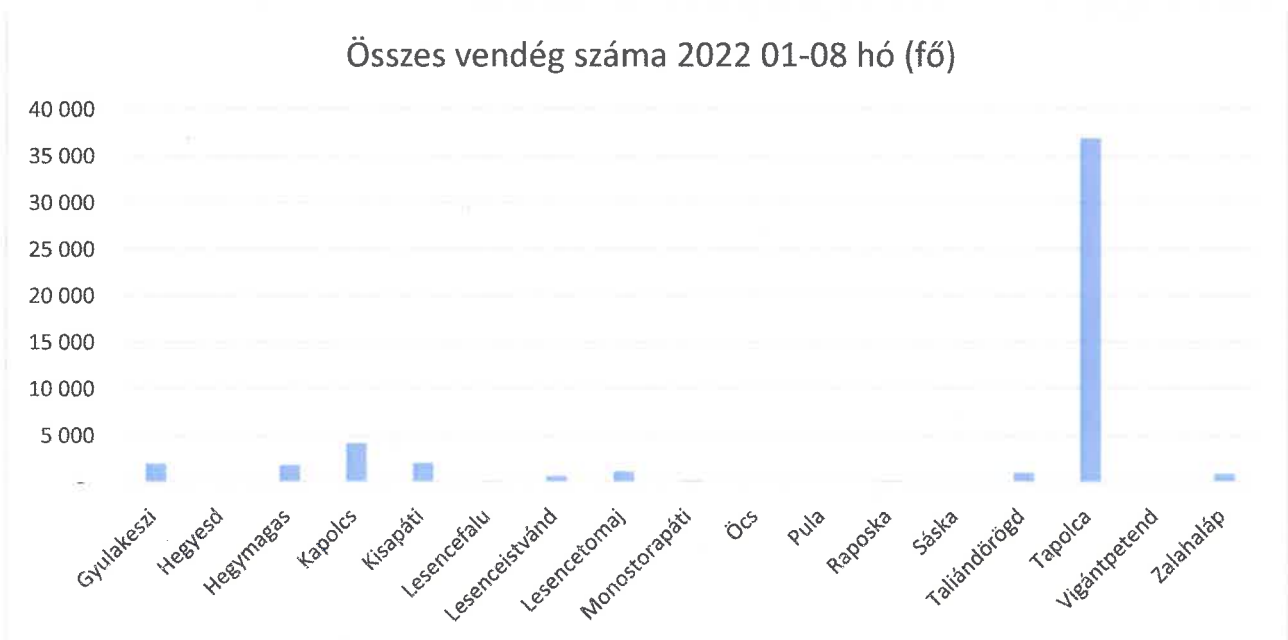
Sáska: -

Taliándörögd: 1 039 fő

Tapolca: 36 912 fő

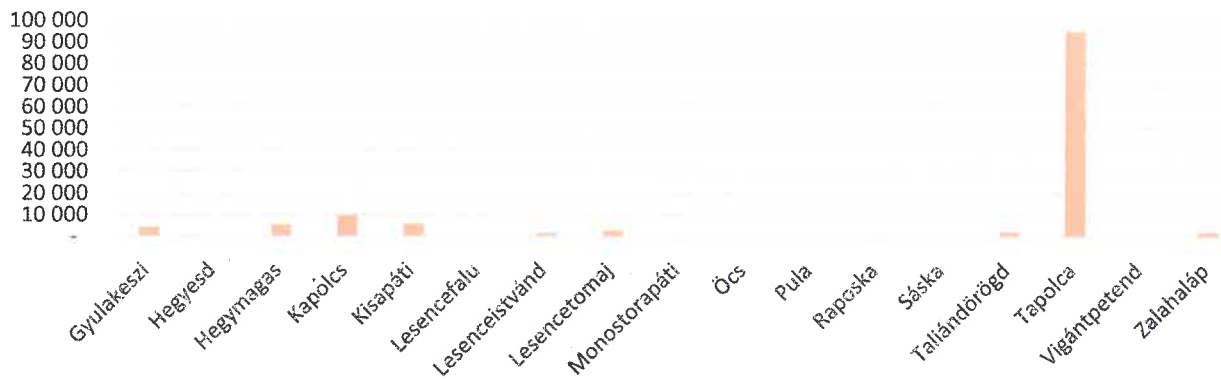
Vigántpetend: 54 fő

Zalahaláp: 892 fő

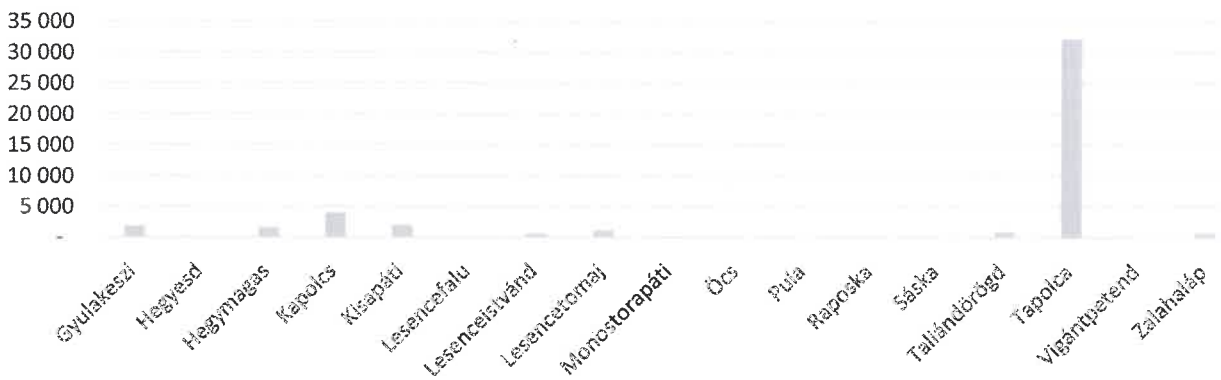


A vendégéjszakák száma hasonló a vendégszámokat tartalmazó grafikához. A vizsgált időszakban az átlagos tartózkodási idő 2,6 éj városunkban.

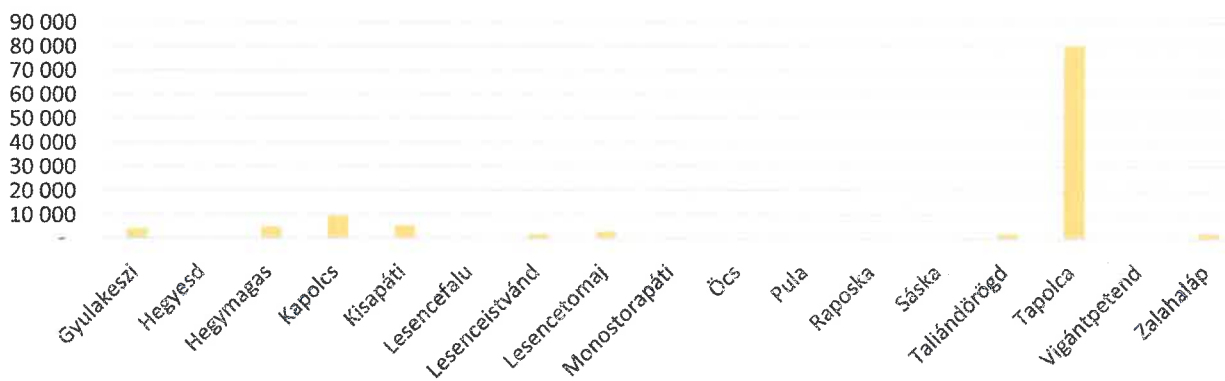
Összes vendégéjszaka 2022 01-08 hó (éj)



Belföldi vendégek száma 2022 01-08 hó (fő)



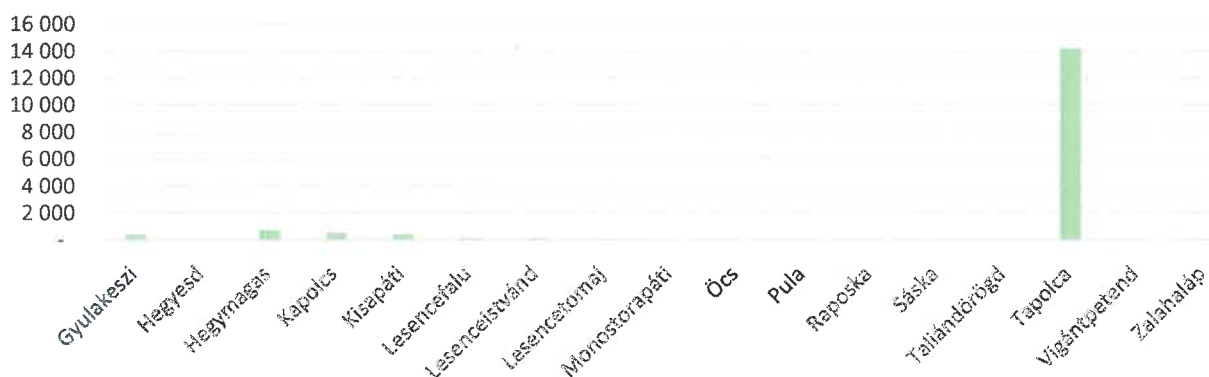
Belföldi vendégéjszakák száma 2022 01-08 hó (éj)



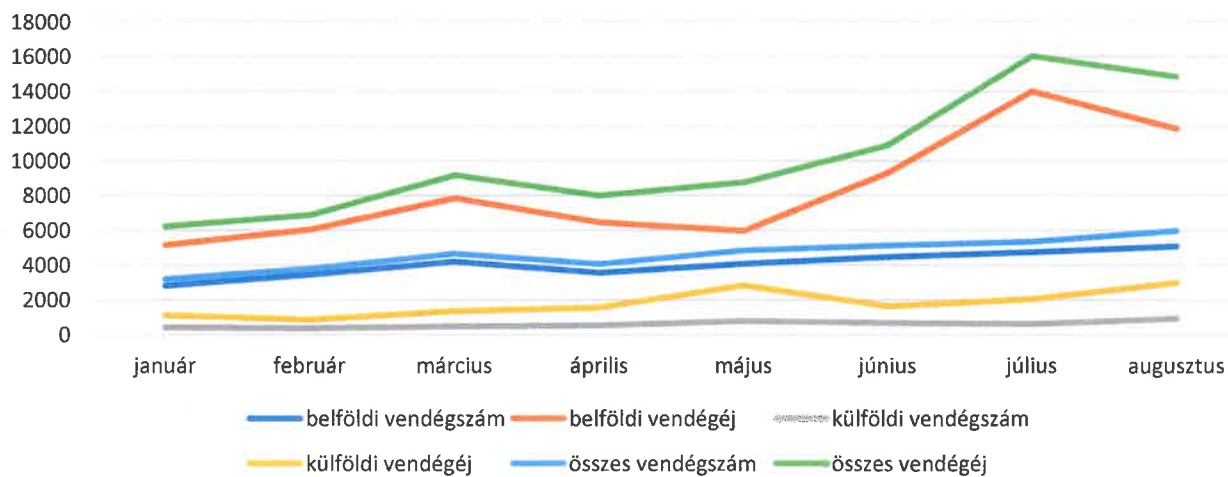
Külföldi vendégek száma 2022 01-08 hó (fő)



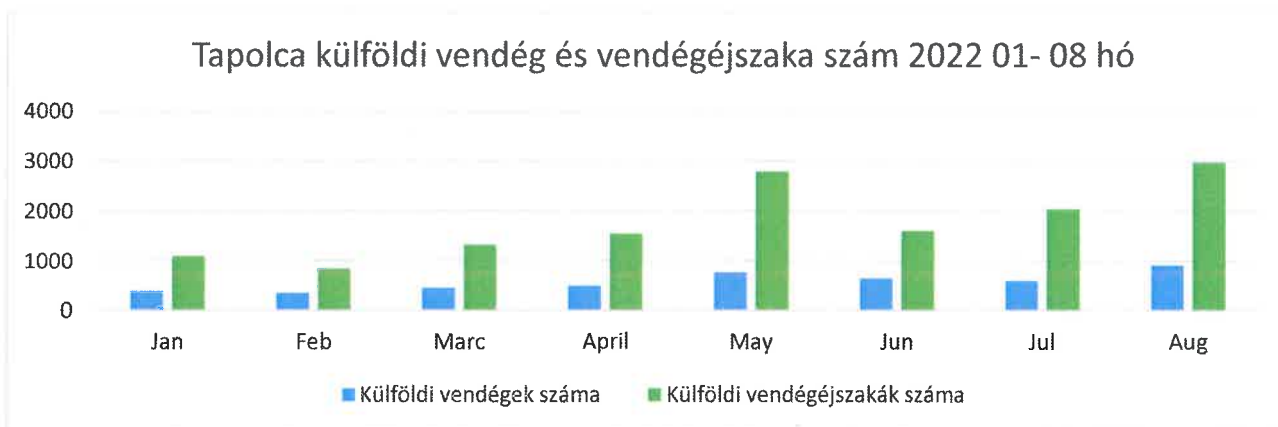
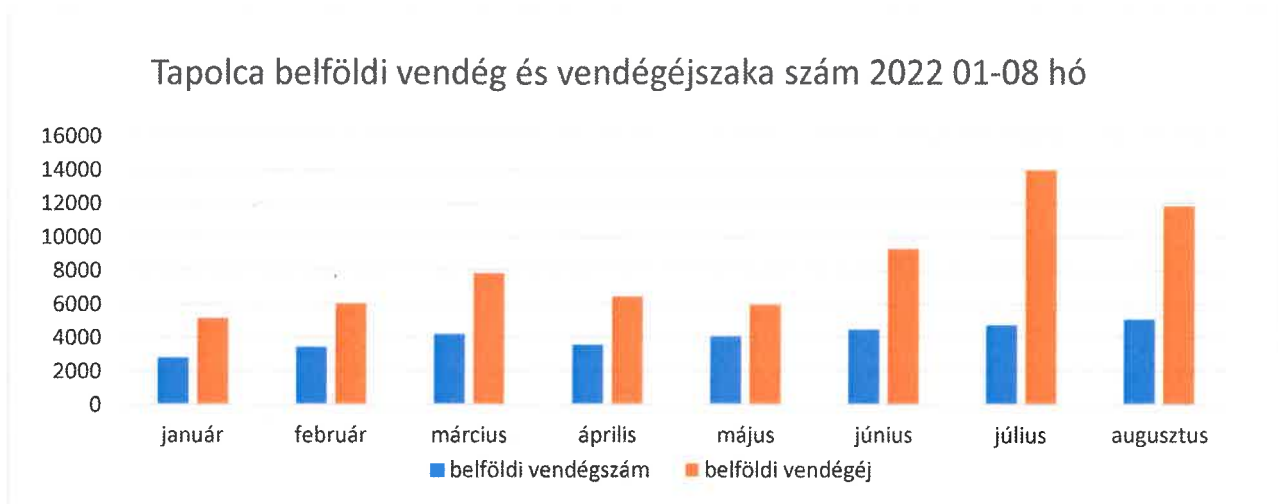
Külföldi vendégéjszakák száma 2022 01-08 hó (éj)



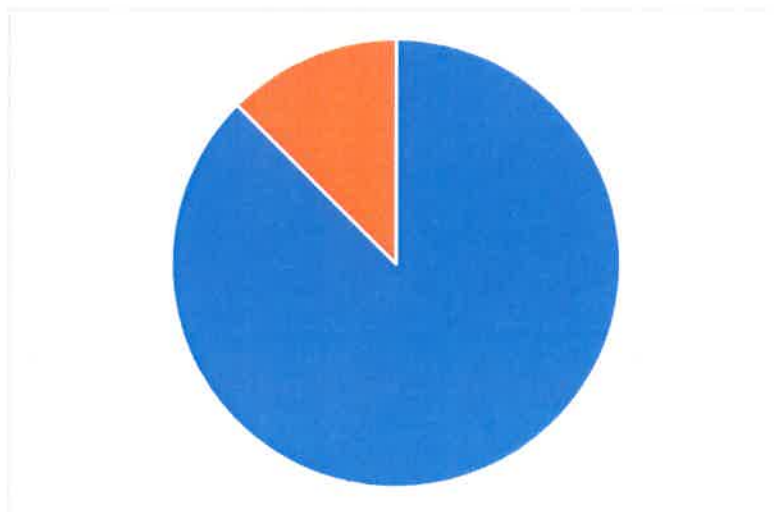
Tapolca összes vendég és vendégéjszaka szám 2022 01-08 hó



Pozitív az a mértékű kiegyenlített vendégszám, ami az alábbi táblázat mutat. Január-februárban is jelentős számú belföldi vendég szállt meg városunkban (2803/3420), akik egyrészt télen is találtak lehetőséget a pihenésükhöz, aktív kikapcsolódásukhoz, illetve jópáran dolgozni érkeztek.



Az alábbi diagrammon a belföldi és külföldi vendégek arányát láthatjuk összvendégszám tekintetében. Narancssárga színnel a külföldi, kék színnel a belföldi vendége számát és arányát láthatjuk.





Az alábbi ábrán a városunkban működő vendéglátóegységek számát tekinthetjük meg. Ebbe a körbe tartoznak az éttermek, cukrászdák és egyéb vendéglátóhelyek. Kiemelendő a 2016 évben 50 egység a 2019-es turisztikai csúcsevben 66-ra emelkedett, amely jelentős több, mint 30 %-os emelkedés volt. Valószínűleg a járvány miatt ez 2021-re 62 egységre csökkent.

