

**Kistérségi Európai Uniós és Idegenforgalmi Kht.**

**Szakmai beszámoló a 2008-as évről**



Készítette: Dr. Bocsi Andrea ügyvezető

## Vezetői összefoglaló a 2008-as év szakmai munkájáról

A tavalyi év irodánk életében a marketingmunka megerősödésének és szakmai munkánk beérésének időszaka volt. A Tourinform Dunaújváros hatéves fennállása alatt ebben az évben sikerült elérnünk, hogy a városi intézmények, önkormányzat, cégek és városlakók számítanak munkánkra, és szolgáltatásainkat igénybe is veszik. Ebben nagy segítséget nyújtott az üdülési csekk ügyfélszolgálat bevezetése és a jegyértékesítési tevékenység, amely forgalomnövelő hatással bírt, és irodánk szélesebb körű ismertségéhez is nagyban hozzájárult. Nyitvatartásunk nyári meghosszabbításával sikerült a hétvégén is információval ellátni a hozzánk betérőket, ráadásul erre a bővítésre a Magyar Turizmus Zrt.-től nyertünk jelentős támogatást.

Büszkék vagyunk rá, hogy regionális és országos szakmai berkekben is jól cseng a Tourinform Dunaújváros neve, még akkor is, ha városunk (még) nem kiemelt turisztikai célpont. Kiállításokon, expokon, egyéb turisztikai vagy városmarketing programokon külön hangsúlyt helyezünk arra, hogy Dunaújvárost és kistérségét megjelenítsük. Az országos médiakapcsolatokat kihasználva igyekeztünk a térítésmentes megjelenéseket igénybe venni, és így költségsökkentő eljárásokat alkalmazni.

Marketing- és információs tevékenységünk mellett tavalyi rendezvényeink is sikerrel zajlottak le: az Európa Nap és Filmhét, a Városi Fotópályázat, illetve az Adventi Randevű 2008' programokról szinte csak pozitív visszajelzéseket kaptunk. A karácsonyi rendezvény alkalmával a város és a kistérség kulturális palettája színfoltjait vendégül láttuk a Dózsa Mozi téren. Testvérvárosi programokban is rendszeresen veszünk részt programszervezésben és a delegációk idegenvezetésében, tolmácsolásában.

Saját gondozásban elkészült kiadványaink az ország minden pontjára eljutottak a Tourinform hálózat révén, és a városi szervezetek-intézmények kiküldöttjei Európa és a világ számos pontjára vitték magukkal az általunk biztosított prospektusokat, szóróanyagokat Dunaújvárosról. Ezek között egyedinek számított a kistérségi és városi marketing CD, melyek közül az előbbi finanszírozására pályázatot nyertünk.

Pályázati tevékenységünk legnagyobbika a TDM regisztrációs pályázat első fordulója volt, melynek munkálatait nyár végén-ősszel végeztük. Ez a pályázat európai uniós forrásból biztosítja majd a helyi-térségi turizmus fellendítését, a második forduló kiírása 2009-ben várható, így ez már a jövőbeli tervekben szerepel. A városi-térségi turisztikai-vendéglátó-területfejlesztési szereplők feltérképezése és összefogása volt a pályázat alapja, és ennek a kiépített együttműködésnek az eredménye a Dunaújváros és Térsége Turisztikai Egyesület decemberi megalakulása, ahol katalizátor szerepet vállaltunk fel.

Európai információs tevékenységünket a tavalyi évben a kistérségi iskolák részére is meghirdettük, a gyermekek nagyon fogékonyak az új ismeretek megszerzésére, és ez az Európa napon tartott kvízzjátékunknál is megmutatkozik. Az Európa Filmhét során a Dózsa Mozicentrum kamaraterme teltházzal üzemel az ingyenes délutáni előadások alatt.

Úgy gondolom, szerteágazó közhasznú tevékenységünk beváltja azt a tulajdonosi elvárást, hogy cégünk egy informatív-szervező-koordináló iroda szerepét töltsse be Dunaújvárosban. Dolgozói csapatunk a kis létszám ellenére igyekszik minden szakmai megkeresésnek és felkérésnek eleget tenni.

## **A Tourinform Dunaújváros 2008. évi szakmai tevékenysége**

Az év eleji munka egy részét a 2007-es karácsonyi rendezvény utómunkálatai, illetve a 2008-as eseménynaptár véglegesítése jelentette, melynek eredményeként ismét kezükbe vehették az ide látogatók a városi rendezvéynaptárt. Reprezentatív zsebtérképünket szintén az első negyedévben nyomtattuk újra 2000 db-os példányszámban. A logóval ellátott marketing ajándékok tavalyi újragyártásánál jobb minőségű promóciós marketing eszközöket tudunk átadni a csoportok részére.

Honlapunk több részén a lehetőségekhez mérten nyelvi változtatásokat végeztünk, így a szálláshelyeknél, a szocréál és a várost is bemutató menüpontoknál a magyar nyelven kívül elérhetővé tettük az angol és német verziókat is. ([www.info.dunaujvaros.hu](http://www.info.dunaujvaros.hu))

A saját ötlet alapján és a Tourinform hálózat munkatársainak beküldött adatai segítségével elkészült 2008-as országos fürdőkalauzt az Utazás kiállításra készítettünk el; hasznos és tartalmas kiadványnak bizonyult.

Dunaújváros turisztikai CD-jének véglegesítésével a kiállítást megelőző hetekben készültünk el, így a három nyelvű multimédiás anyagot minden érdeklődő kézhez kaphatta a 2008-as év elején. A Budapesti Nemzetközi Utazás Kiállításra a Tourinform iroda megújult, saját standdal készült, melyen hatalmas fotókkal mutattuk be városunk értékeit, a roll-upokon pedig visszaterő rendezvényeink és egy, a látnivalókat bemutató térkép segítette a látogatók tájékozódását. A stand így saját tulajdonunkat képezi a továbbiakban. A kiállításon a városról szóló kérdőív kitöltésekor városi marketingajándékokat nyerhettek a standhoz látogatók, akik dunaújvárosi szóróajándékokkal és pozitív tapasztalatokkal távoztak tőlünk, és határozott látogatási szándékukat fejezték ki városunk irányába.

Városunkat képviselve március közepén részt vettünk a helyi 3 napos tavaszi Expo-n, ahol szintén egy kérdőív kitöltése után szóróajándékokat vihettek haza legtájékozottabb látogatóink, valamint irodánk nagy örömeinkre elnyerte a Legszebb Stand címet.

Irodánk a 2008-as évtől csatlakozott a Hungary Card árusító helyek közé, valamint áprilistól kiemelt Üdülési Csekk Ügyfélszolgálati irodaként is működik; elfogadóhelyi leadás, a már korábban is végzett pályázati továbbítás és a hosszabbított csekk átvétele egész évben zavartalanul üzemelt a nyári időszakban is, forgalomnövelő szolgáltatásként is bevált.

2007-ben elindult hírlevelünket a kiterjedt kapcsolati hálónak köszönhetően folyamatosan egyre több szolgáltató, illetve magánszemély, intézmény, helyi és országos médium felé továbbítottuk 2008-ban is, ezáltal is erősítve marketing-tevékenységünk e részét (tájékoztatás pályázatokról, programokról, városi fejlesztésekről, stb.). E-mail terjesztési címlistánkon a tavalyi évben 318 cím szerepelt, de reméljük, hogy ez a szám tovább fog növekedni a 2009-es évben.

A szolgáltatókkal való szoros kapcsolattartás az előző évek együttműködései szerint megmaradt és erősödött. Az iroda saját szervezésű programjainak menete során kialakult egyfajta rutin; az összegyűlt adatok és információk felhasználásával a Tourinform iroda más rendezvények alkalmával is hasznos segítséget tudott nyújtani az ügyfelek és az érdeklődő szolgáltatók részére is. 2008-ban is nagy hangsúlyt helyeztünk az éves turisztikai események, az Magyar Turizmus Zrt. által is kiírt pályázatok kommunikálására és az azokban való közvetett részvételre, valamint természetesen a rendezvények sajtóban való megjelenéseit is propagáltuk (Vizek Éve 2008, Torkos Csütörtök, Virágos Magyarországért program, Kulturális Örökség Napjai, Polyver pályázatok, stb.)

Helyi szinten több programcsomagot is összeállítottunk delegációk, csoportok részére, anyagokat küldtünk helyi rendezvények kiadványaihoz, honlapjaihoz, a helyi hírlap kiránduló-rovatát segítettük. Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének határozata alapján pénzügyileg is támogattuk a helyi programokat (Retro-, Sör-, Sportfesztivál), valamint a nyár folyamán ingyenes, kétoldalas cikket jelentettünk meg a városról a Holland Kamara turisztikai szaklapjában angol nyelven.

Városunkról szóló, illetve a nemzeti marketingkiadványokat egész évben folyamatosan adtuk át a különböző helyi és külföldre utazó iskolák, csoportok, egyéb intézmények részére az alábbiak szerint:

#### Városi intézmények, hivatalos delegációk:

- Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármester Hivatala Személyi és Gondnoksági Iroda (nagyobb kontingensben a testvérvárosi kapcsolatokhoz)
- Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármester Hivatala Ifjúsági és Sportiroda (rendezvényekhez)
- Polgármester úr ITDH City Invest bemutatója Budapesten
- Török testvérvárosi delegáció (Inegöl)
- Szerb testvérvárosi delegáció (Sremska Mitrovica)
- Lengyel partnerváros delegációja (Debica)
- Francia testvérvárosi delegáció (Villejuif)
- Dunaújvárosi Rendőrkapitányság
- Dunaújvárosi Tűzoltóság
- Nemzetközi Tűzoltó találkozó
- Tűzoltó zenekari találkozó
- Kistérségi Többcélú Társaság
- Dunaújvárosi Kereskedelmi és Iparkamara
- Közép-Dunántúli Regionális Marketing Igazgatóság
- Közép-Dunántúli Regionális Fejlesztési Ügynökség
- Önkormányzati Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkárság

### Iskolák, ifjúsági és nyugdíjas szervezetek:

- Ifjúsági Információs Iroda IITI (ifjúsági, és egyéb kiadványok, térképek)
- Arany János Általános Iskola
- Móricz Zsigmond Általános Iskola
- Dunaújvárosi Főiskola és Kollégiumai
- Rudas SZKI
- Iskolai osztálytalálkozók
- Széchenyi István Gimnázium cserediák-program
- Bánki Donát SZKI (városmarketing CD-k)
- Vasvári Pál Általános Iskola
- Dózsa György Általános Iskola
- Dunaferr iskola
- Hild József SZKI
- Városi nyugdíjas csoportok, klubok részére
- Dunaújvárosi futbalcsapat

### Egyéb szakmai vagy társadalmi szervezetek:

- Mah-jong Bajnokság
- Klub Hotel (térképek nagyobb kontingensben)
- Rácalmási Jankovich kúria (kiadványok)
- MMK Kht.
- Innopark Kht. részére
- ISD Dunaferr Zrt. részére
- Dunaújvárosi Szerbek és Horvátok Egyesülete
- Liverpooli konferenciára
- Írországi konferenciára
- Dunaújvárosi TV
- Mikulásnagykövet
- Esőemberek Egyesülete
- Magyar Turizmus Zrt. külképviseletek
- Stuttgarti konferenciára
- Máv-Start program
- Technikum Városrészi napok
- DF Maraton Úszógála
- Showtánc Európa-bajnokság
- Koreai konferenciára - KDRMI-nek

- Torinói konferenciára
- Golsi tanulmányútra (Kht.)
- Bolzanoi tanulmányútra - KDRMI
- Kínai csoportok

Ügyfélforgalmunkat tekintve az iroda 2008-as látogatottsága 14 620 fő volt; a biztosított kiadványok, csomagok, szóróajándékok, kiállítási érdeklődés által ez a szám megközelítőleg 48 000 ezerre nőtt.

A határidős feladatok elvégzésekor segítette munkánkat a válaszadók pozitív hozzáállása, a szolgáltatók nyitottsága; igyekeztünk minél több eseményt is összegyűjteni és rendszerezni, ezáltal elősegítve a 2009-es év első heteinek munkáját.

Irodánk vállalta a nyári folyamatos nyitva tartást, melyet a nyaralási tippeket igénylők és kirándulási lehetőséget keresők vettek inkább igénybe. Az év folyamán több idegenvezetést is tartottunk, illetve a nyár első hónapjaiban kiírtunk egy városi fotópályázatot, melynek eredményhirdetését szeptemberben bonyolítottuk le; rengeteg színes fotóval gazdagodott a Tourinform, az emberek pedig egyúttal kedvet kaptak saját városuk újra-felfedezéséhez. Célunk ezzel a megmozdulással a városlakók aktivizálása, lokálpatrióta érzelmek felkeltése volt, hogy ébredjenek rá lakóhelyük szépségeire.

A 2008-as EFOTT fesztiválra irodánk 30.000 darab térképet készített és természetesen faházzal kitelepült a rendezvény helyszínére is, ahol ingyenes képeslap-küldő szolgáltatással, és fotózási lehetőséggel kedveskedtünk a látogatóknak, valamint helyi és országos kiadványokat tettünk elérhetővé bárki számára. A helyszíni vélemények alapján összegyűjtött statisztika azt mutatja, hogy városunkat egy nyugodt, látnivalóban és zöld területekben gazdag településként látták az ide látogatók, és kellemesen csalódtak, amikor ellátogattak belvárosunkba és Duna-partunkra.

Az év végi munkák során szeptemberben megkezdtük a városi 12 napos karácsonyi rendezvény előkészítését, mely december 11-22. között zajlott Dunaújvárosban. A hagyományörző rendezvényen rengeteg program, gyermek-játszóház, koncert várta az ide látogatókat, a karácsonyi vásáron pedig 13 faházban várták a látogatókat a kézművesek és kereskedők. A közel két hét alatt 50 órányi program, 600 fellépő és egy élő betlehemi jászol várta a kicsiket és nagyokat a fénybe borított Dózsa téren.

2008 szeptemberében Révbérpusztára invitáltuk a városi képviselőtestületet, a térségi turisztikai szakembereket, és a kistérségi polgármestereket, hogy az alakuló TDM elképzelésekről tájékoztassuk őket, egyfajta együtt-gondolkodást indukálva. Az elképzelések első fázisaként a rendelet előkészítésével aktívan közreműködtünk a helyi idegenforgalmi adó bevezetésében is. Irodánk a kiírt TDM pályázat első fordulójában sikeres pályázatot benyújtva regisztrált, melyet egy nagyobb adatgyűjtő és előkészítő munka előzött meg. Ezen együttműködések révén decemberben térségi és helyi turisztikai és vendéglátós szakemberekkel megalakítottuk a Dunaújváros és Térsége Turisztikai Egyesületet. TDM feladatokkal foglalkozó és a Tourinformra építkező egyesület bízik a további pozitívumokban, melyek remélhetőleg térségünk fejlődését és az összefogást is nagymértékben elősegíti majd.

Szakkönyvtárunk a tavalyi év folyamán is bővült, segítve ezzel az iskolák, szakdolgozatot írók, és a gyakornokok munkáját, akik ismét szívesen jelentkeztek hozzánk a nyári időszak alatt, és az év többi időszakában is. A tavalyi szakdolgozati témák között kiemelten szerepeltek: területfejlesztés, turisztikai rendezvények, gyógyturizmus, vonzerőleltár, örökségturizmus (kastélyok, várak), desztináció-menedzsment, fejlesztési lehetőségek a mikrotérségben, a Tourinform hálózat működése.

Ügyfeleink egyre gyakrabban és szívesebben térnek be hozzánk és az előző évekhez hasonlóan örömmel, kiadvánnyal gazdagon térnek haza. Elkészítettük irodánk ügyfél-elégedettségi kérdőívét, melynek eredményeit felhasználva nagy hangsúlyt szeretnénk helyezni látogatóink igényeinek mind teljesebb kielégítésére. Az eddigi tapasztalatok alapján ügyfeleink elégedettek az iroda szolgáltatásaival (az iroda elhelyezkedése, felszereltsége, a munkatársak kommunikációja, felkészültsége, szakértelme, nyelvtudása, udvariassága, az írásos anyagok és kiadványok minősége).

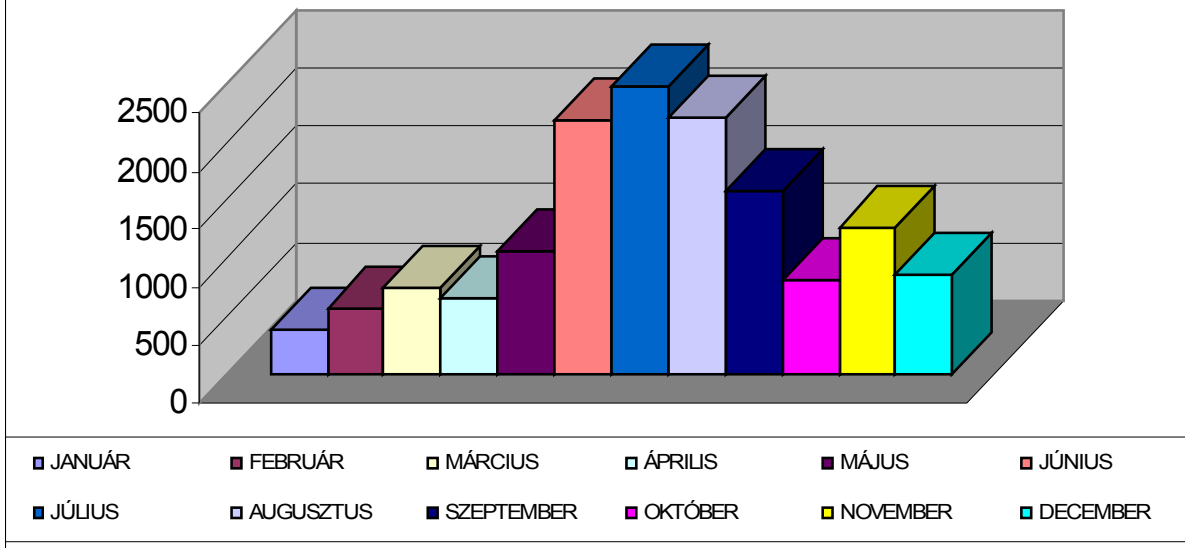
A Magyar Turizmus Zrt. mint szakmai felügyeletet ellátó szervezet a munkánkat folyamatos ellenőrzésekkel, negyedéves értékeléssel vizsgálja, melyek az alábbiak:

- határidős munkák megfelelő elvégzése,
- kistérségi és városi turisztikai vonatkozású látványosságok, objektumok elérhetőségeinek összegyűjtése és online adatbázisba történő bevitele ([www.itthon.hu](http://www.itthon.hu))
- személyes kapcsolattartás és információszolgáltatás az ügyfeleknek
- irodai dolgozók létszáma, felkészültsége, képzettsége, nyelvtudása
- irodai infrastruktúra
- telefonos és személyes ellenőrzések
- az iroda megközelíthetősége

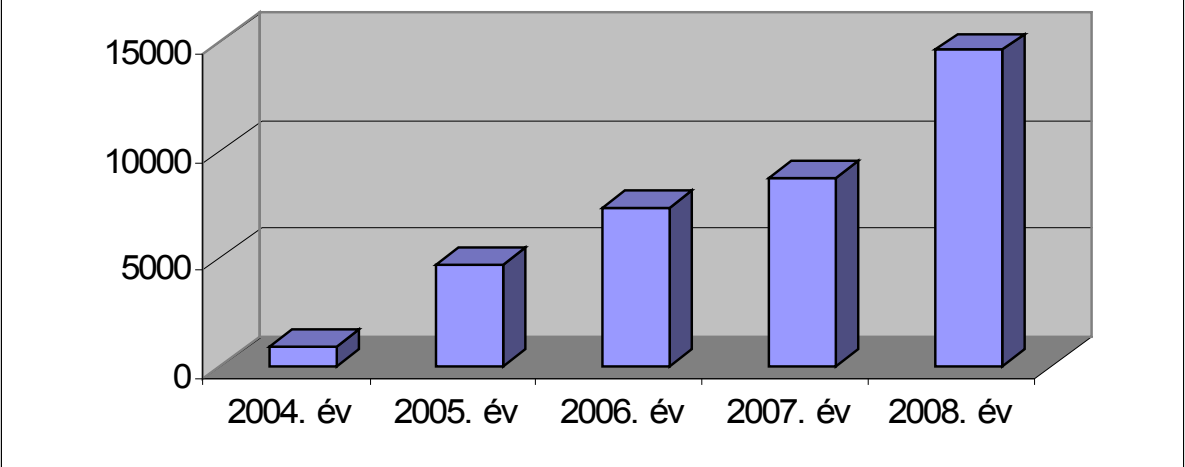
Nagy örömünkre szolgál, hogy az iroda 2005 óta minden negyedévben maximális teljesítményt ért el a Zrt. ellenőrzése alapján.

Reméljük, hogy a már meglévő és készülő nagyberuházások (Főiskolai fejlesztések, belváros korszerűsítése, stb.) és az átadófélben lévő – már működő – Aquantis Élményfürdő még több látogatót vonz térségünkbe elősegítve ezzel kis desztinációnk még erőteljesebb fejlődését; irodánk továbbra is minden munkatársával ezen dolgozik.

### A Tourinform Dunaújváros 2008. évi statisztikája



### A Tourinform Dunaújváros statisztikája 2004 és 2008 között

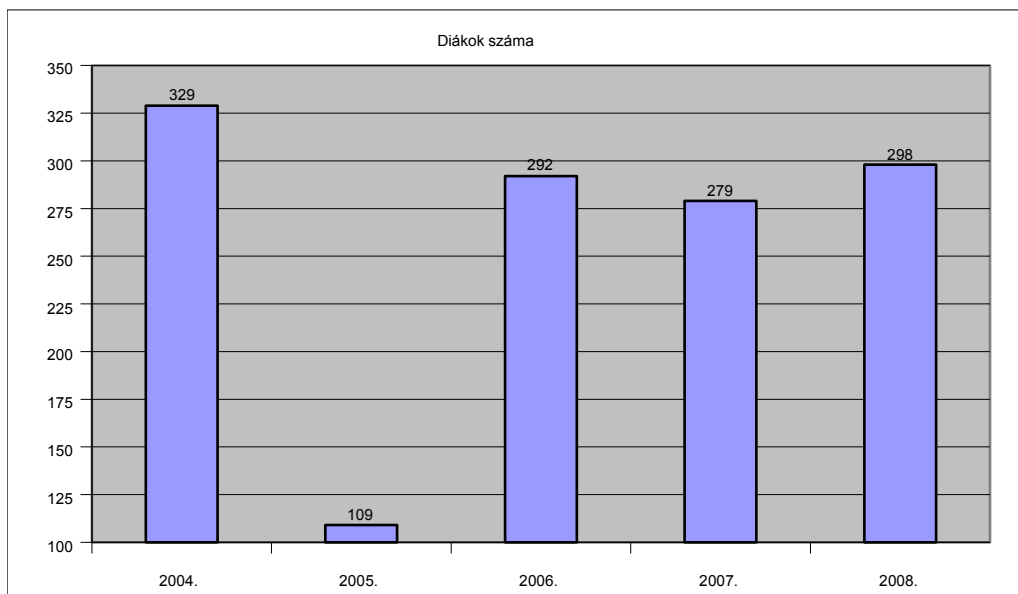




## **Az Európai Információs Pont Dunaújváros 2008. évi szakmai tevékenysége**

- A II. Európa Filmhét megszervezése, lebonyolítása
- Az európai uniós tájékoztató anyagok, információs füzetek folyamatos bővítése
- Az elektronikus dokumentumtár folyamatos bővítése, aktualizálása
- Az Európa Nap megszervezése, lebonyolítása
- Az Európai Uniós szakkönyvtár kezelése, katalogizálása
- Együttműködés a Dunaújvárosi Kereskedelmi és Iparkamarával, és annak tagjaival
- Előadások általános iskolásoknak az EU-s tanulási lehetőségekről és ifjúsági programokról
- Előadások középiskolásoknak az EU-s munkavállalási és kiutazási lehetőségekről (összesen 298 diák)
- Folyamatos kapcsolattartás a Fejér Megyei Európai Információs Ponttal, tájékoztató anyagok, szóróajándékok beszerzése
- Folyamatos pályázatfigyelés ügyfelek részére
- Gyakornokok foglalkoztatása, szakmai irányítása egész évben
- Ingyenes tájékoztatófüzetek eljuttatása iskoláknak
- Jegymester által forgalmazott jegyek értékesítése, folyamatos programajánlatok és plakátok készítése
- Kapcsolatépítés az EFOTT EU sátránál
- Pályázatírás saját részre (Europe Direct, TDM)
- Pályázatkezelés: a Kistérségi CD-ROM pályázatának végleges elszámolása
- Perkátai Általános Iskolának segítség nyújtása az ERASMUS ifjúsági programhoz
- Részvétel az iroda havi hírlevelének összeállításában
- Részvétel a Dunaújvárosi Fotókiállítás szervezésében
- Részvétel az ITDH City Invest befektetői kiállításon
- Részvétel Dunaújváros turisztikai CD-jének összeállításában
- Részvétel más dunaújvárosi programszervezők jegyértékesítésében
- Szakdolgozatok elkészítéséhez szükséges információk és anyagok átadása
- Társrészvétel a Budapesti UTAZÁS Kiállításon
- Társrészvétel a dunaújvárosi EFOTT-on
- Társrészvétel a dunaújvárosi Expon
- Ticket Express által forgalmazott jegyek értékesítése, folyamatos programajánlatok és plakátok készítése
- Városi rendezvényekhez EU-tató összeállítása, szóróanyagok

**Az EIP által európai uniós ismeretekre oktatótt diákok száma  
évi bontásban 2003-2008 között**



Kelt: Dunaújvárosban, 2009. március 25. napján

Dr. Bocsi Andrea ügyvezető