



**EGER VÁROSI TURISZTIKAI KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT.**

3300 EGER, BAJCSY-ZS. U. 9., TEL.: 06/36/517-715

E-MAIL: EGER@TOURINFORM.HU; TDM@EGERTURISZTIKA.HU

[HTTPS://VISITEGER.COM/](https://visiteger.com/)

**Az Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft.**

**2018. évi üzleti terve**

**Készült: 2018. március 31.**

**Készítette: Hegedúsné Majnár Márta ügyvezető**

## **Tartalomjegyzék:**

**I.) Vezetői összefoglaló**

**II.) A társaság általános bemutatása**

**III.) Marketingterv**

**IV.) Működési terv**

**V.) Szervezeti felépítés**

**VI.) Pénzügyi terv**

## I. Vezetői összefoglaló

Eger jövőjének, fejlődésének meghatározó szegmense a turizmus, ezért a városvezetés és szakmai összefogást megtestesítő egyesületek 2008 során célul tűzték ki egy olyan helyi turisztikai desztináció menedzsment szervezet létrehozását, amely biztosítja a város turisztikai információs szolgáltatását, növeli az idegenforgalmi kínálat színvonalát, továbbá koordinálja és fejleszti Eger turizmusát.

A 2009-től funkcionáló szervezeti forma kezdeti széles tevékenységi körének (*kulturális, művészeti...*) leszűkítésével 2013. áprilistól új, kizárólag a turizmusra koncentráló struktúrával folytatta tovább munkáját a társaság. Ettől kezdve alapvető feladata a turisztikai marketingtevékenység, a közösségi turisztikai termékfejlesztés, a turizmusfejlesztéshez alapvetően szükséges koncepció kialakítása és megvalósítása, valamint a folyamatos vendégelégedettség- és piackutatás, ill. a monitoring tevékenység.

A 2018. évi üzleti terv összeállítása az alábbi fő szempontok alapján történt:

1. A társaság nonprofit jelleggel végzi tevékenységét, működésének finanszírozása három összetevőre épül, melyek a következők:
  - Eger MJV Önkormányzatával kötött közhasznú megállapodás alapján biztosított működési támogatás,
  - a tulajdonosok hozzájárulásai, valamint
  - a saját vállalkozási tevékenységből származó bevételek.
2. Kiemelt cél Eger pozicionálása az ún. turizmusfejlesztési törvény (2016. évi CLVI. tv.) szerinti kiemelt turisztikai fejlesztési térségek kijelölésében, ill. az együttműködésre törekvés a Magyar Turisztikai Ügynökséggel a desztináció fejlesztésére vonatkozó tervek megvalósításában.
3. Az ésszerű és hatékony működés szempontjából nélkülözhetetlen mind a külső, mind a belső integritás megteremtése, az együttműködési lehetőségek feltárása és alkalmazása, a kapcsolati hálók építése, a hálózatosodás kiteljesedése.
4. A marketing terv szerves része az üzleti tervnek.

## II. A társaság általános bemutatása

### A.) A társaság alapadatai:

A társaság cégneve:	Eger Városi Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft.
A társaság rövidített elnevezése:	Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft.
A társaság székhelye:	3300 Eger, Bajcsy-Zs. utca 9.
A társaság törzstőkéje:	3 040 000,- Ft, azaz hárommillió-negyvenezer forint.
A társaság ügyvezetője:	Hegedűsné Majnár Márta
Adószám:	18578317-2-10
Cégjegyzékszám:	Cg. 10-09-029030
Könyvvezetést végző cég:	Steel-Vent Eger Kft., Képes Erzsébet, 3300 Eger, Vasút u. 10.

### B.) A társaság tulajdonosai és üzletrészeik:

EVAT Egri Vagyongkezelő és Távfűtő Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
(3300 Eger, Zalár J. u. 1-3.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata (3300 Eger, Dobó I. tér 2.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Szépasszonyvölgyi Vendégházak Egyesülete (3300 Eger, Szépasszonyvölgy 7770 hrsz.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Eger Magán szálláshelyeinek Egyesülete (3300 Eger, Kisfaludy S. út 6.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Kereskedők Eger Belvárosáért Egyesület (3300 Eger, Bajcsy-Zs. utca 9. 1. em.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Egri Turisztikai Egyesület (3300 Eger, Pirittyó utca 38.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

Egyesület Eger Idegenforgalmáért (3300 Eger, Hell Miksa u. 18. 2. em. 3.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint;

AGRIA JÁTEKOK Kulturális Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság  
(3398 Nagytálya, Arany J. út 11.)  
Törzsbetétje: 380.000,- Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint.

C.) A társaság tevékenységei:

- Nonprofit információszolgáltatás, kapcsolattartás:

A Tourinform Iroda elsődleges feladata a nonprofit információszolgáltatás, míg a desztináció-menedzsment szervezet tart kapcsolatot az önkormányzattal, az idegenforgalomban érintett vállalkozásokkal, civil szerveződésekkel, a város turisztikai életének szereplőivel.

- Operatív menedzsment:

A munkaszervezet felel az adminisztrációs és működési feltételek biztosításáért, a titkársági tevékenység ellátásáért (*tagi nyilvántartás, taggyűlések előkészítése...*), a vezetői, tervezési, stratégiai feladatok végzéséért, a szervezethez csatlakozó szolgáltatók körének bővüléséért. Tevékenysége során a TDM szervezet partnerséget, munkakapcsolatot alakít ki és működtet a helyi, térségi, regionális, országos turisztikai szervezetekkel, melynek során törekszik a szinergiára.

- Desztinációs turisztikai marketing:

A TDM szervezet feladata a város pozicionálása az elérni kívánt célcsoportok körében, a turisztikai kiadványok megjelentetése, a kampányok, promóciók koordinációja, megvalósítása, turisztikai vásárokon történő részvétel, a területet érintő kommunikáció biztosítása.

Az eredményes marketing tevékenység előfeltételeként szükséges a piackutatás, felmérések, adatgyűjtések végzése a látogatók körében, a hatékonyság feltárására monitoring jelentések, statisztika és elemzések készítése, vizsgálata.

- Szolgáltatás- és kínálatfejlesztés:

A városra jellemző vonzerőket terméké szükséges formálnunk, a termékeket piacra juttatnunk, értékesítenünk. Feladat számunkra a látogatói igényeken alapuló termékfejlesztés, s az Eger vonzerőire épülő programcsomagok kialakítása és értékesítése. Akkor tudunk ennek eleget tenni, amennyiben a szakmai irányvonalak elfogadása és követése terén megvalósul az idegenforgalomban érintett szereplők szemléletmódjának formálása. Célunk új, kreatív termékek kidolgozása, ill. a már meglévő termékek továbbfejlesztése, újra pozicionálása.

- Ajándékbolt működtetése:

Az „Eger 1552” ajándékbolt üzemeltetése 2013. áprilistól társaságunk feladatkörébe tartozik, a társaság székhelyével azonos helyrajzi számon működik, a Tourinform Iroda munkatársai végzik az értékesítést. Az üzlet létrehozásakor kialakított árukészlet mellett kiszélesítettük a forgalmazott ajándéktárgyak körét, minőségi helyi termékek és zsűrizett kézműves alkotások kerültek a termékpalettára. Forráshiány miatt a bizományos értékesítés a jellemző, saját árukészlet beszerzésére csak korlátozott mértékben kerülhet sor.

### **III.) Marketingterv**

Az Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft gondoskodik a turisztikai kommunikáció minél teljesebb megvalósításáról, a potenciális piac számára komplex kínálat biztosításáról.

Legfontosabb feladatunk a pozicionálás, a desztináció turisztikailag értelmezhető értékeinek strukturálása. Egy időtálló, érték alapú portfólió kialakítására törekszünk, amely hosszú távra meghatározza a desztináció szereplői számára a fejlesztési és kommunikációs elképzelések irányát, amely keretet jelent az egységes „Eger brand” felépüléséhez.

A hazai turizmusirányítás és szervezeti rendszer átalakulásának folyamatában a 2018-as tervek között elengedhetetlen az önálló kezdeményezéseken alapuló régiós és térségi együttműködés, a külpiacon közös kampányelemek tervezése, megvalósítása, valamint a városi szintű kulturális-turisztikai partnerség fejlesztése.

#### ***Főbb tendenciák:***

- A 2018-as évben folytatódik a hazai turizmusban a kiemelt fejlesztési térségek meghatározása, ill. a kijelölt desztinációk stratégiai tervezése, pozicionálása. Feladatunk, hogy partneri együttműködést alakítsunk ki a Magyar Turisztikai Ügynökséggel és az érintett településekkel a Mátra-Bükk kiemelt turisztikai fejlesztési térség koncepciójának megvalósulásában.
- 2018 a családbarát turizmus éve - a családbarát turizmus egy olyan komplex turisztikai fejlesztési filozófiát jelent, amely az ágazat szolgáltatóit arra ösztönzi, hogy gyermek- és nagyszülőbarát módon közelítse meg a vendégek fogadását, szórakoztatását és ellátását.
- 2018 a kulturális örökség európai éve, amely a reflektorfényt Európa gazdag kulturális örökségére irányítja. Eger vonatkozásában ezt a kedvező háttér kommunikációt hasznos megragadni, erősítve ezáltal a város örökségturisztikai vonzerejét.
- Egerben az elkövetkezendő években uniós és hazai forrásokból nagyszabású fejlesztések valósulnak meg, amelyek jelentős mértékben a turisztikai ágazatot is érintik. Társaságunk kommunikációja és marketing tevékenysége közvetíteni kívánja a célpiacok irányába a város fejlődésének folyamatát, hisz az újszerűség varázsa jelentős vonzerőt jelent a turizmus piacán.
- Egerben az idegenforgalomból élők meghatározó aránya részt vesz a helyi TDM szervezet munkájában. Az ő érdekükben és a fenntartható növekedés biztosításáért erőteljesebb együttműködést kezdeményezünk, amelynek célja a taglétszám folyamatos növelése, a vendégbarát attitűd elterjesztése, a turisták komfortérzetének növelése, közös termékek kialakítása, innovatív megközelítés, professzionális turisztikai marketingtevékenység megvalósítása mind a belföldi, mind a külföldi küldő területeken.

**Operatív feladatok:**

**a., Információ-szolgáltatás és partneri kapcsolatok:**

- Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, információ nyújtása, a beérkező turista megkeresések fogadása, érdeklődők tájékoztatása;
- Turisztikai szolgáltatók, attrakciók, szálláshelyek – mint társaságunk tagjainak – bevonása a közép- és rövidtávú tervezésbe, munkafolyamatokba;
- A Magyar Turisztikai Ügynökség koordinációjában országos marketing és PR megjelenésekben történő részvétel;
- Turisztikai fejlesztések előkészítésében, megvalósításában szakmai konzultáció biztosítása, együttműködések kialakítása, teljesítése;
- Turisztikai fejlesztések megvalósításához marketing szolgáltatás nyújtása;
- Marketingtámogatás nyújtása a kiemelt attrakciók, rendezvények számára;
- Komplex csomagajánlatok kidolgozása, koordinációja;
- Vendégelégedettség-mérés – szezonban és fesztiválokon.

**b., Marketingkampányok, aktivitások:**

- offline és online marketing, tartalomgenerálás a hazai és nemzetközi trendek szerint;
- célcsoport-specifikus kommunikációs csatornák (promóciók, kampányok...) kiválasztása és alkalmazása;
- turisztikai marketing kiadványok készítése, koordinációja;
- „Eger, a te történeted” – komplex turisztikai termék, egységes városi arculat támogatása, brandépítés erősítése;
- az új attrakciók bevonása a város komplex turisztikai kínálatába;
- az eddigi hazai és határon túli célterületek aktivitásának fenntartása, újabb piacok célba vétele.

**c., Egyéb turisztikai szakmai feladatok:**

- turisztikai programcsomagok összegyűjtése, piacra vitele;
- turizmusban érdekelt szervezetek, vállalkozások összefogása, a turizmus szellemi közéletének kialakítása, továbbfejlesztése.

**Céljaink realizálása érdekében megvalósítani kívánt lépések:**

- Az örökségturizmus fejlesztése érdekében a már meglévő tematikus városnéző séták körét bővíteni kívánjuk, a látnivalók mellett egyre inkább élményígéretekkel is csábítva az Egerbe érkezőket a város felfedezésére.
- Az elmúlt évben kifejlesztett interaktív, történet alapú városfelfedező mobilalkalmazás újabb változatát is szeretnénk megvalósítani. Az alkalmazás a felfedezés öröme, szellemi kihívást és a kulturális értékek játékos formában való közvetítését nyújtja.



- Családbarát turizmus kereteinek erősítése:  
Kisgyermekes családok esetében jellemző a folyamatos együttlét „kényszere”, fő vonzerő a gyermekbarát szolgáltatáskör, a biztonság. Célunk Eger kulturális attrakcióinak, örökségi elemeinek bevonásával olyan családi ajánlatok kidolgozása, amely biztosítja a felnőttek számára a vonzerők megtekintésének lehetőségét, miközben gyermekeik a közelükben felügyelet mellett saját korosztályukra szabott garantált programokon vehetnek részt.  
Nagyobb gyermekes családok esetében a gyermekek és a felnőttek útja akár külön is válhat, fő vonzerő az aktív és változatos programkínálat a kapcsolódó wellness elemekkel. Feladatunk, hogy az Egerben számukra kínált lehetőségekről teljes körű, pontos és részletes információhoz, konkrét ajánlatokhoz juthassanak. Ezt alapvetően online felületeink frissítésével, aktualizálásával készülünk biztosítani, másrészt kézbe adható kiadvány segítségével, játékos formában is ösztönözni kívánjuk, hogy a számukra még kevésbé ismert egri lehetőségek felkeltsék érdeklődésüket.
- Szolgáltatók ösztönzése komplex csomagajánlatok kidolgozására *(együttműködések, partnerségek kialakítása, közös marketingtevékenység fejlesztése)*.
- Kis létszámú, személyre szabott study tour-ok szervezése bloggerek, újságírók és tévések számára.
- Az év során hazai és határon túli helyszínekre egyaránt készülünk kitelepülésekkel. Belföldön Budapestre, Közép-Magyarországra, az Alföldre koncentrálnak, míg külföldön folytatjuk a lengyel, a cseh, a szlovák kampányt, de erdélyi és kárpátaljai városokban is tervezünk bemutatkozásokat.
  - *Belföldi megjelenések:*  
A március első hetében megtartott szezonnyitó budapesti Utazás Kiállítást követően legfontosabb belföldi célpiaaink: Debrecen, Székesfehérvár és Szolnok turisztikai vásárain ismerhetik meg térségünket és szolgáltatóinkat az utazni vágyók. A szakmai megjelenéseken túl a későbbiekben fesztiválokon, tematikus rendezvényeken további budapesti és alföldi helyszíneken mutatkozunk be.
  - *Határon túli megjelenések:*  
Kiemelt célterületként kezeljük Lengyelországot, Szlovákiát és Csehországot, ezért saját koordinációban, a Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara támogatásával 2018-ban tovább folytatjuk a Dél-Lengyelországot érintő marketing aktivitásainkat, ill. a szlovák és cseh területeken elsősorban online jelenlétet biztosítunk.
- A lengyel kampányhoz tartozó akciók, feladatok:
  - A célterületek nyelvét beszélő kommunikátor megbízása *(feladata: kitelepülések szervezése, informátori szerep, nyelvi lektorálás, szakmai hírlevél szerkesztés, újságírók kísérése stb.)*.



- Egri, ill. Eger térségi lengyel turisztikai Facebook oldal működtetése, frissítése, aktualizálása.
- Szakmai hírlevelek szerkesztése, 8 hetente releváns hírek, ajánlatok adott nyelvekre történő fordítással és utazási irodák felé történő küldésével
- Study Tourok szervezése, valamint újságírók beutaztatása. Felhívás elkészítése, megküldése médiának, média szövetségeknek, kapcsolattartás.

- Turisztikai kiadványok készítése:

A kiadványok tartalmát és példányszámát a korábbi évek gyakorlata és tapasztalatai alapján határozzuk meg, másrészt az Eger Térsége TDM egyesülettel együttműködve új területek felé is nyitunk. A nyelvi mutációkat a küldő területekre fókuszáltan jelentetjük meg.

A felhasználói szempontokat figyelembe véve a „turistabarát” formátumú, alacsony ráfordítással, nagy mennyiségben előállítható, inkább praktikus, mint reprezentatív célokat szolgáló kiadványok megjelenítése indokolt.

- A 2018. évi programfüzet magyar nyelvű változatából 10 000 példányt készítettünk, az angol és lengyel verzióból pedig 7 000 db jelent meg;
- Eger Leporellóból magyar nyelven 20 000 db, angolul 10 000 példány utánnyomását tervezzük;
- A szállás- és szolgáltatás katalógus magyar/angol/német/lengyel nyelvi tartalommal 7 000 példányban foglalja magában az egri turisztikai szolgáltatásokat.
- Csoport specifikus ajánlataink teljesebbé tételéhez már az előző években kidolgoztunk tematikus kiadványokat (*Eger aktívan, Eger gyerekekkel, Eger gasztró...*), ezek sokszorosítását saját eszközzel (*színes fénymásolóval*) az igényeknek megfelelően tudjuk biztosítani.

- Online marketing:

A visiteger.com, mint önálló turisztikai honlap lehetőséget nyújt, hogy jól mérhető és célozható módon on-line csatornákon kommunikáljunk, új célközönségeket szólítsunk meg, növeljük a városba irányuló látogatási gyakoriságot, a városban töltött vendégéjszakák számát. Az online turisztikai tartalom megjelenítésénél a következő területeket hangsúlyozzuk:

- gazdag, vizuális és emocionális élményt nyújtó tartalom;
- látványosságot, ugyanakkor strukturáltságot egyben nyújtó webdesign;
- könnyű navigáció, melybe beletartoznak a folyamatosan frissített információk, többnyelvűség és keresési lehetőség;
- láthatóság, a keresőmotorokban való sikeres megjelenéséért - kereső-optimalizálás;
- interaktivitás és szórakoztatás az oldalon eltöltött idő, visszatérési hajlandóság növelése érdekében.

- A felhasználóbarát struktúrára épülő, tartalmas és vizuálisan vonzó turisztikai honlap mellett a közösségi médiában (pl.: facebook, instagram, youtube) történő aktív jelenlét, s e kettő összekapcsolása nélkülözhetetlen. Ennek megfelelően terveink között szerepel a közösségi média üzemeltetése, a Google és Facebook médiavásárlás, kampánykezelés.
  - Az ArrivalGuides-on további tartalomszolgáltatás: a világ legnagyobb desztinációs platformja a legbefolyásosabb utazási márkákkal együttműködve dolgozik azon, hogy minőségi információt biztosítson a célállomásokról utazók milliói számára. Felületeiken megtalálhatóak az információk az egyes desztinációkról online, letölthető útmutatóként, illetve elérhetőek különböző applikációkon, repülés közbeni tájékoztató felületeken, a különböző foglалásokat igazoló üzenetekben, közösségi weboldalakon és okos TV applikációkon keresztül is. Budapest, a Balaton, Debrecen és Pécs után 2016-tól Eger is jelen van ezen a csatornán, 2018-ban továbbra is feladat a saját desztinációs tartalmak szerkesztése, frissítése, az angol mellett immár lengyel nyelven is.
  - A „European Best Destination” nemzetközi desztinációs portálon Eger magas minőségű reprezentálása: a kontinens legkeresettebb turisztikai weboldalának célja az európai turizmus és kultúra népszerűsítése – szorosan együttműködve a legnagyobb desztinációs és turisztikai hivatalokkal. Évente több, mint négymillió turistának nyújtott segítséget a legmegfelelőbb úti cél kiválasztásában, így az oldalon történő megjelenést könnyű kézzelfogható előnyökre váltani Eger számára is. Célunk, hogy Eger egyedülálló látnivalóit és kulturális kínálatát minél többen megismerjék, és természetesen, hogy minél többen el is látogassanak hozzánk.
  - Kampányok:
- A szolgáltatókkal és a rendezvénygazdákkal összefogásban két téma köré kívánunk felépíteni kiemelt kampányt, melynek során a következő marketingeszközöket használjuk fel:
- *Médiavásárlást végzünk és a felületeket PR (újságcikkek, sajtónyilatkozatok), valamint a nyomtatott és elektronikus sajtóban (rádió, televízió, internet, magazinok, turisztikai szaklapok stb.) történő reklámozásra hasznosítjuk.*
  - *vásárlásösztönzési tevékenységet folytatunk, elsősorban nyereményjátékokkal (weboldalakon, közösségi oldalakon), valamint kreatív eszközökkel.*

### **Időbeli ütemezés, cselekvési terv**

- I. *negyedév*: kiadványok elkészítése, turisztikai kiállításokon, vásárokon történő megjelenés, vendégelégedettségi kutatás előkészítése, fakultatív/garantált programok összeállítása helyi kijánlásra. Az „Egri tavasz” promóciója.
- II. *negyedév*: belföldi kampány, lengyel/cseh/szlovák kampány, az „Egri nyár” promóciója, vendégelégedettségi kutatás indítása, nyári információszolgáltatás előkészítése - irodai hosszabbított nyitva tartás, kitelepülések. Fakultatív/garantált programok szervezése, kijánlása
- III. *negyedév*: lengyel/cseh/szlovák kampány, az „Egri nyár” promóciójának folytatása, az „Egri ősz” kampány bevezetése, információs rendszer működtetése a hosszabbított nyitva tartásnak megfelelően, vendégelégedettségi kutatás, fakultatív programok kijánlása, szervezése
- IV. *negyedév*: „Egri ősz” kampány folytatása, monitoring, 2018-as vendégelégedettségi felmérés kiértékelése, a 2019. évi szolgáltatás katalógus, programfüzet összeállításának megkezdése, feladatterv összeállítása, ez alapján a szükséges kiadványok, kiállítási megjelenések, egyéb marketingeszközök előkészítése.

### **Turisztikai szolgáltatók számára tervezett képzések:**

A képzésekkel, szemléletformáló alkalmakkal növeljük a desztinációban tevékenykedő vállalkozások versenyképességét, javul a szolgáltatásuk minősége, választéka. A szakmai rendezvények erősítik a résztvevők közötti együttműködést, hozzájárulnak a partnerség kialakításához. A cél a hosszú távú változás elérése a szolgáltatók gondolkodásában, szemléletében és viselkedésében egyaránt.

### **Monitoring**

Hatékonyágelemzés mutatóinak és módszereinek meghatározása:

1. Mutató: belföldi vendégek és az általuk eltöltött vendégéjszakák számának változása.

Meghatározása: Eger MJV Adóirodájának adatai, valamint a KSH kereskedelmi szálláshelyekre vonatkozó adatai alapján, a 2017. év teljesítményének összehasonlítása 2018. év teljesítményével.

2. Mutató: külföldi vendégek és az általuk eltöltött vendégéjszakák számának változása

Meghatározása: Eger MJV Adóirodájának adatai, valamint a KSH kereskedelmi szálláshelyekre vonatkozó adatai alapján, a 2017. év teljesítményének összehasonlítása 2018. év teljesítményével

3. Mutató: REVPAR (eladható szobára jutó szobabevétel) változása

Meghatározása: a KSH kereskedelmi szálláshelyekre vonatkozó adatai alapján, a 2017. év mutatóinak összehasonlítása a 2018. évivel.

#### **IV.) Működési terv**

1. Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft., mint Helyi Turisztikai Desztinációs Menedzsment Szervezet tevékenységi körei:

- 1.1 Front-office feladatok
- 1.2 Back-office feladatok
- 1.3 Ajándékbolt működtetés

##### **1. Helyi Turisztikai Desztinációs Menedzsment Szervezet**

A szervezet alapvető feladata Eger város turizmusának fejlesztése. Tevékenység szempontjából front-office és back-office feladatokat különböztetünk meg, továbbá az Eger 1552 Ajándékbolt működtetése is a szervezet irányítása alá tartozik.

A társaság szakmai feladatait jelenleg 7 fő látja el.

- 1 fő ügyvezető,
- 1 fő TDM menedzser
- 1 fő turisztikai asszisztens
- 4 fő idegenforgalmi informátor + áprilistól 1 fő duális hallgató

A társaság nyitott a közép- és felsőfokú szakmai gyakorlatot teljesítő, ill. a duális képzésben résztvevő felsőoktatási intézményi hallgatók alkalmazására is. Lehetőség szerint a turisztikai főszezon megnövekedett vendégforgalma idejére időzíti a gyakornoki helyek biztosítását, de természetesen egész évben lehetőséget biztosít gyakorlati állás betöltésére.

A könyvvezetést, az informatikai, a jogi, a karbantartási, ill. a takarítási feladatokat szerződésekben rögzített feltételek szerint külső vállalkozók végzik.

##### **1.1 Front-office feladatok**

A Tourinform – Eger alapvető feladata az ügyfélkapcsolati feladatok végzése, hiszen ez a vendégek és a helyi lakosság informálásának egyik eszköze. Az iroda az információ szolgáltatás területén tevékenységét két irányban fejti ki. Egyrészt informálja azokat, akiket a városba szeretne invitálni, másrészt pedig ellátja a legfrissebb információkkal azokat, akik már a városban tartózkodnak. Teszi ezt a folyamatosan aktualizált adatbázisában található legfrissebb információk tömegéből.

Feladatok:

Az iroda nyitva tartása az év folyamán a következőképp alakul: hétfőtől péntekig 9-17, szombaton 9-13 óra között fogadja a látogatókat. Amennyiben létrejön a városi központi jegyiroda, akkor hosszabb nyitvatartási idővel igazodunk a várható igényekhez: hétköznap reggel 8 és 18 óra között, szombaton 9 és 16 óra között tervezzük a nyitva tartást.

A nyári szezonban az eddigi gyakorlat szerint az iroda július 1. és augusztus 31. között hétfőtől péntekig 8-18, szombaton és vasárnap 9-13 óra közötti nyitva tartással működik, a

jegyirodai funkció megvalósulása esetén a szombat – vasárnapi nyitva tartás záró időpontja 16 órára módosul. A turisztikai információszolgálat kihelyezett Tourinform információs pontokon is zajlik egy-egy rendezvény idején; az eseményhez, helyszínhez igazodó nyitva tartással.

- *Az iroda folyamatos adatgyűjtést végez*
  - Nemzeti Turisztikai Adatbázis frissítése – a Magyar Turisztikai Ügynökséggel kötött Névhasználati Szerződésnek megfelelően
  - Irodai látogatottsági statisztika
  - Vendégelégedettségi felmérés a Tourinform Irodában
- *Folyamatos a turisztikai szempontból meghatározó programok gyűjtése, propagálása,* illetve azoknak a visiteger.com weboldalra történő feltöltése, hírlevélben eljuttatása a szolgáltatókhoz.
- *Kiadványok készítése* az irodában rendelkezésre álló adatok és egyéb adatgyűjtés alapján: Eger leporelló, Eger Szállaskatalógus, Eger programfüzet, valamint kuponfüzet városban szállást foglalók számára.

*Az iroda tevékenységei:*

- Bizományos/ügynöki tevékenység (Hungary Card, Természetjáró kártya értékesítése);
- Termékek árusítása (pl. útikönyv, térkép, ajándéktárgy, képeslap, stb.);
- Szálláshely közvetítés;
- Autóbuszbérlet árusítása;
- Helyi idegenvezetés szervezése, fakultatív programok közvetítése: a hivatalos engedéllyel rendelkező idegenvezetőkkel kötött együttműködési megállapodások értelmében a Tourinform Irodából kiinduló idegenvezetést biztosít a városba érkező turisták számára előzetes bejelentkezés alapján, egyéni igényeknek megfelelően első sorban magyar, angol és német és lengyel nyelven.
- Koncertjegyek, programjegyek értékesítése: az önkormányzat határozata értelmében ez a funkció 2018-ban várhatóan jelentősen bővülni fog egy városi központi jegyirodai feladatkör betöltésével. Teljes körűen valósulna itt meg a helyi kulturális, művészeti és szabadidős programok jegyárusítása, országos, de akár külföldi rendezvények belépőinek értékesítése is (együttműködésben az InterTicket hálózatával). Értelmszerűen a tevékenység együtt jár kulturális információszolgáltatással is, támogatja a kulturális turizmust, az érdeklődőknek ajánlva a város és térsége rendezvényeit.

### 1.2 Back-office feladatok:

Ennek egyik fő területe a turisztikai marketing feladatok ellátása, mely az üzleti terv külön fejezetében szerepel.

További feladatok:

1. *Adatgyűjtés:*

- a. Folyamatos adatgyűjtés a turizmus mérőszámait tekintve (KSH adatok).
- b. Negyedéves adatgyűjtés a TDM szolgáltatók bevonásával.
- c. Vendégek megkérdezése (kérdőívezés) – a Tourinform Iroda Eger és a TDM szolgáltatók bevonásával

2. *Termékfejlesztés:*

A turisztikai szolgáltatások csomagba rendezése a TDM szervezet alapvető feladata. Az elkészült csomagoknak a piacképesség és eladhatóság a fő ismérve. Az általánosan kialakított csomagokon túl speciális, rendezvényekhez kötődő ajánlatok kidolgozására kerül sor. Ez a tevékenység TDM szolgáltatók bevonásával és velük szorosan együttműködve történik.

3. A <https://visiteger.com/> oldal turisztikai menüpontjának folyamatos aktualizálása

4. Teljes körű marketing tevékenység végzése, promóciók összeállítása, kampánytervezés, médiafoglalás

5. Folyamatos szakmai kapcsolat a tulajdonosi körrel, a tagságot alkotó szolgáltatókkal. Szakmai együttműködés a Magyar Turisztikai Ügynökséggel, a térségi turisztikai szervezetekkel (*Gyöngyös, Bélapátfalva, Szilvásvárad, Szarvaskő, Egerszalók, Noszvaj, Mezőkövesd, Miskolc...*), a Heves Megyei Falusi Turizmus Egyesülettel, a Magyar TDM Szövetséggel, a Heves Megyei Kereskedelmi- és Iparkamarával.

A kapcsolatok eredménye, célja, az információ és tapasztalatszerzés, közös együttműködési pontok keresése és kiaknázása, közös programok megvalósítása, együttes marketing megjelenések.

### 1.3. Eger 1552 Ajándékbolt

A társaság székhelyével azonos helyrajzi számon működik az ajándéküzlet, nyitva tartása igazodik a Tourinform Irodáéhoz, a látogatók számára a két szolgáltatás átjárható.

Elsődleges célcsoportjaink:

- a helyben élő lakosság – távolabb élő ismerőseik számára vásárolnak jellegzetes egri termékeket;
- a turisták - ajándéktárgyakat, népművészeti termékeket, Eger logós, fogyasztásra alkalmas helyi, térségi készítményeket keresnek elsősorban;
- a nemzetközi kapcsolatokat szervező hivatalok, civil szervezetek - a városra jellemző, vállalható színvonalú és árfekvésű ajándéktárgyakat vásárolnak.



A szálláshelyek számára közvetlen ajánlatot biztosítunk az üzlet kínálatából, így vevőink úgy is hozzájuthatnak a forgalmazott termékekhez, ha nem személyesen térnek be az ajándékboltba. A reklámeszközként elsősorban a nonprofit kft. által megjelentetett turisztikai kiadványokban való hirdetés lehetőségét használjuk ki, de a kiállításokon, kitelepüléseken történő megjelenés, a mintadarabok kihelyezése is jellemző.

A fenntartható, rentábilis működés a bizományosi értékesítési gyakorlat mellett úgy biztosítható, hogy az értékesítést a Tourinform Iroda munkatársai végzik.

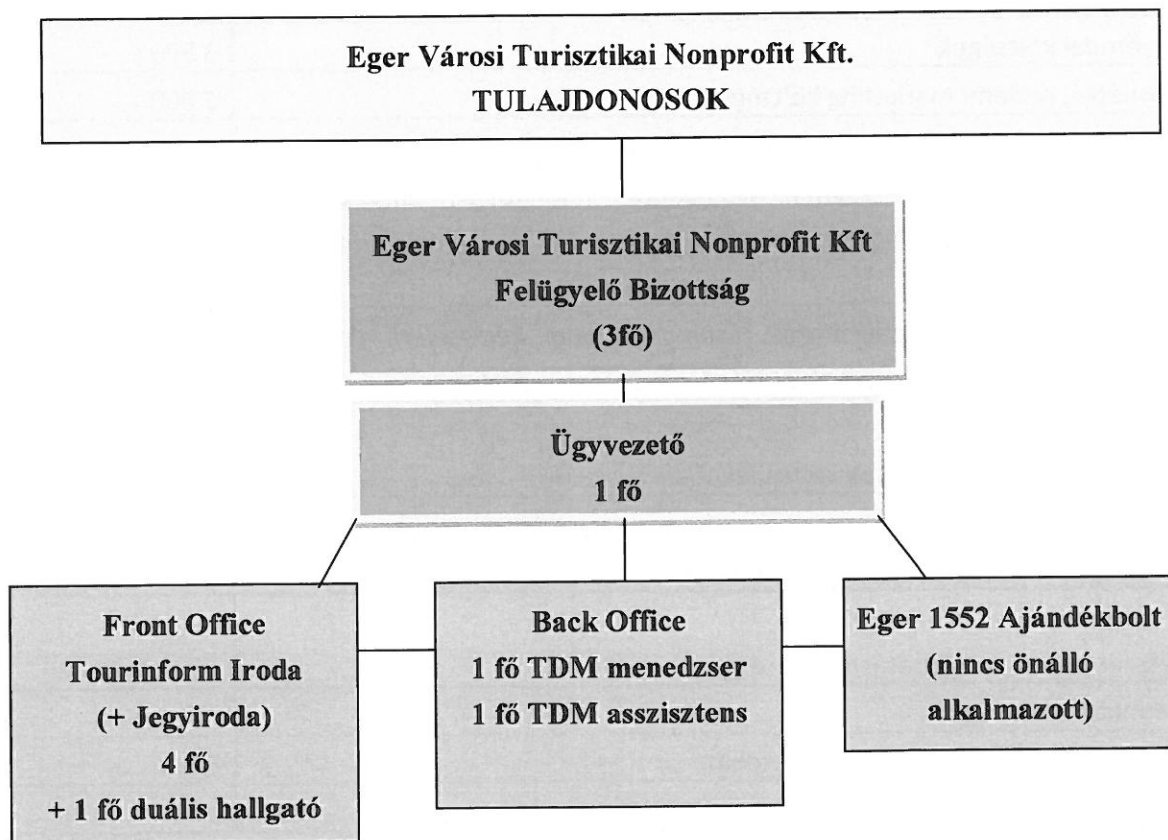
#### V.) Szervezeti felépítés

A társaság döntéshozó szerve a Taggyűlés. A tulajdonosi jogokat gyakorló szervezetek azonos tulajdoni hányaddal rendelkeznek, ennél fogva a szavazatok is egyenértékűek.

Az Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft. ügyvezetője amellet, hogy a társaság egyszemélyes vezetője, felel a cég szakmai és gazdasági munkájáért, stabilitásáért.

A szervezet működésének rendjét a Társasági Szerződés szabályozza.

Szervezeti felépítés:





## VI.) Pénzügyi terv

### BEVÉTELEK ÉS KÖLTSÉGEK RÉSZLETEZÉSE

K Ö L T S É G N E M	
Anyagfelhasználás	80
Gáz költség	500
Víz költség	50
Áram költség	150
Nyomtatvány, irodaszerek	150
Szakmai anyag	200
Egyéb anyag	120
Összes anyag költség	1 250
Utazási, kiküldetési költségek	1 000
Szállítási, rakodási költségek	300
Bérleti díjak	1 000
Munkaegészségügyi, környezet- és tűzvédelmi ktg.	100
Posta, telefon költségei	900
Nyomdai költségek	3 500
Hirdetés, reklám, marketing költségei	5 000
Oktatás, továbbképzés, konferenciák költségei	300
Egyéb igénybe vett szakmai szolgáltatás <i>(Kiállítások, rendezvények, vásárok megjelenési díjai, study tour költségek, bel- és külföldi kampányok díja...)</i>	3 200
Egyéb igénybevett szolgáltatás <i>(Számviteli, jogi képviseleti, szakértői, fordítási, informatikai, vagyonvédelmi, takarítási...) díjak</i>	4 500
Igénybevett szolgáltatások költségei	19 800
Illetékek	30
Pénzügyi, befektetési, szolgáltatási díjak	400
Összes egyéb szolgáltatások költségei	430
Munkabérek költség	21 400
Választott tisztségviselők tiszteletdíja	800

Összes bérköltség	22 200
Adóköteles természetbeni kifizetések	900
Adómentes természetbeni juttatások	
Összes személyi jellegű kifizetés	900
Szociális hozzájárulási adó	4 200
Szakképzési hozzájárulás	300
Összes bérjárulék	4 500
Terv szerinti értékcsökkenési leírás	1 800
Összes értékcsökkenési leírás	1 800
<b>ÖSSZES KÖLTSÉG</b>	<b>55 380</b>
Eladott áruk beszerzési értéke	2 300
Közvetített szolgáltatások	2 000
<b>ELÁBÉ és Közvetített Szolgáltatások</b>	<b>4 300</b>
Késedelmi kamat pótlék	
Szakmai szervezeti tagsági díjak (Országos TDMSZ, Térségi TDM...)	2000
Különféle egyéb ráfordítás	
Egyéb ráfordítások	2 000
Pénzügyi műveletek ráfordításai	
Rendkívüli ráfordítások	
<b>ÖSSZES RÁFORDÍTÁSOK</b>	<b>57 180</b>

<b>Árbevétel és egyéb bevételek</b>	<b>Mindösszesen</b>
Árbevétel idegenvezetés	600
Árbevétel belépőjegy értékesítés jutaléka	800
Árbevétel kiadványok értékesítése	900
Árbevétel - egyéb vállalkozási tevékenység	2 000
Árbevétel hirdetés, reklám	1 000
Bolt árbevétele	3 000
Vállalkozási tevékenység árbevétele	8 300
Árbevételek összesen	8 300
Közhasznú c. kapott támogatás Eger MJV Önkormányzatától	45 000
EU finanszírozású támogatások	0
Hazai forrású pályázati támogatások	0
Egyéb szervtől kapott támogatások/ tagok hozzájárulása	2 500
Kapott támogatások	47 500
Kamatbevétel pénzügyintézetektől	
Fejlesztési célú pénzeszközök	2 200
<b>Összes bevétel</b>	<b>58 000</b>
<b>TERVEZETT EREDMÉNY</b>	<b>820</b>

## A 2018. évi pénzügyi terv szöveges indoklása

### Bevételek alakulása

#### Árbevételek:

A 2018. évre tervezett vállalkozási tevékenység összárbevétele 8 300 ezer Ft. Az összeg megbontása: Tourinform Iroda összesen: 2 100 ezer Ft, ebből az idegenvezetés árbevétele 600 ezer Ft, kiadványok (*térképek, útikönyvek*) értékesítése 900 ezer Ft, míg a jegyértékesítés várható jutaléka 800 ezer Ft.

TDM bevétele összesen 6 200 ezer Ft, ebből egyéb vállalkozási tevékenység (*turisztikai szolgáltatások – programcsomagok jutaléka*) értékesítéséből 2 000 ezer Ft, hirdetésből, reklám bevételekből: 1 000 ezer Ft, az Eger 1552 Ajándékbolt árbevételét pedig 3 000 ezer Ft-ban kalkuláltuk.

**Kapott támogatások:**

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján a társaság közhasznú megállapodás keretében nyújtandó 45 000 ezer Ft működési támogatással számol.

Érdekképviseleti hozzájárulás címen a TDM tagoktól 2 500 ezer Ft hozzájárulás kalkulálható.

**Költségek és ráfordítások alakulása.****Anyagjellegű ráfordítások:**

Az anyagöltségen belül az épület üzemeltetésének energiaköltsége teszi ki a legnagyobb arányt. A 2017. év tényadatait figyelembe véve végeztük el a tervezést, és jutottunk el az 1 250 ezer Ft összköltségű anyagfelhasználáshoz.

Igénybevett szolgáltatások ráfordításai:

Az utazási és kiküldetési költségek (1 000 ezer Ft), valamint a szállítási költségek (300 ezer Ft) elsődlegesen a bel- és külföldi kiállítások részvételekhez kapcsolódnak.

A bérleti díjak alá (1 000 ezer Ft) az Agria Humán Kft-től bérelt raktár, az önkormányzat számára a Tourinform Iroda bérleti díja utáni ÁFA megfizetése, ill. kiállítások/vásárok esetében a területbérleti díjak tartoznak.

A posta-, ill. a telefon és internet költségek (900 ezer Ft) elsődlegesen a Tourinform Iroda nonprofit információ szolgáltatásának alapját biztosítják.

A nyomdai költségek (3 500 ezer Ft) a Tourinform Irodában és a turisztikai kitelepüléseken terjesztett magyar és idegen nyelvű kiadványok nyomdai előkészítésénél, nyomtatásánál merülnek fel.

A hirdetés, reklám, marketing költségek (5 000 ezer Ft) a TDM szervezet által koordinált - főként online megjelenések – fedezetét jelentik.

Az egyéb igénybe vett szakmai szolgáltatásoknál beállított összeg (3 200 ezer Ft) a bel- és külföldi kampányok csatlakozási díja, továbbá a study tour szervezéseknél, megvalósításoknál felmerülő költségek kerete.

Az egyéb igénybevett szolgáltatásoknál 4 500 ezer Ft a könyvelés, az informatikai szolgáltatások, a szakértői díjak, a vagyonvédelem, a karbantartás, takarítás, jogi képviselő költségeit tartalmazza.

Egyéb szolgáltatások ráfordításai:

Erre a részre 2 000 ezer Ft tagsági díj lett betervezve az országos TDM Szövetségi éves tagdíjra, továbbá az Eger Térsége TDM Egyesület működési hozzájárulására. A pénzügyi szolgáltatások díja várhatóan 400 ezer Ft körül alakul.

**Személyi jellegű ráfordítások:**

A személyi jellegű ráfordításoknál hét főállású és egy duális képzési formában gyakorlatot teljesítő hallgató foglalkoztatásával számoltunk: az ügyvezetőn kívül a TDM szervezetnél a TDM menedzser és a TDM asszisztens dolgozik, míg a Tourinform Irodában minimálisan a 4 fős létszámkeretet tartjuk szükségesnek biztosítani (ezzel egyben az Eger 1552 Ajándékbolt működtetését is ellátva). A duális hallgató foglalkoztatásától reméljük, hogy részben eleget tudunk tenni a jegyirodai hosszabbított nyitva tartásnak.

A bérköltség tartalmazza a FEB tagjai részére járó tiszteletdíjat is.

A bérjárulékok tekintetében az érvényes jogszabályoknak megfelelő százalékos mértékkel számolva kerültek az összegek megtervezésre.

Értékcsökkenési leírás: A költségek értékcsökkenési leírásként tervezett összege a terv szerinti értékcsökkenésnél a fejlesztési célú pénzeszközök terhére beszerzett eszközök értékcsökkenését tartalmazza 1 800 ezer Ft értékben.

Eladott áruk beszerzési értékeként 2 300 ezer Ft-tal kalkuláltunk az Eger 1552 Ajándékbolt árukészletének szinten tartásához.

2018. március 31.



Hegedűsné Majnár Márta  
Hegedűsné Majnár Márta  
ügyvezető