**Segédlet az „A” komponens Szakmai Program elkészítéséhez**

**Tourinform irodák és Információs pontok felújítása**

**Kódszám: TFC-3.1.1.-A-2024**

*A Szakmai Program a Tourinform iroda szakmai programjának, működésének a bemutatását szolgálja. A Magyar Turisztikai Ügynökség a Tourinform irodák infrastruktúrájának megújításával párhuzamosan célul tűzte ki a megújuló Tourinform irodák szolgáltatási tevékenységnek magas színvonalon, az ország turisztikai márkáját erősítő módon történő biztosítását. A Szakmai Programban azt szükséges megfogalmazni, hogy az iroda milyen módon tudja a jövőben megvalósítani az MTÜ által megfogalmazott, Tourinform vízióban foglaltakat, elvárásokat. A Szakmai programban szükséges bemutatni mind a jogosultsági kritériumok, mind az értékelési szakmai szempontok alátámasztását.*

*TOURINFORM vízió 2030*

*„Magyarországon egy olyan* ***egységesen magas színvonalú vendégfogadási és információs szolgáltatást*** *nyújtó országos irodahálózat működik, amelynek tagjai - fenntartótól függetlenül - a turizmusirányítás intézményrendszerébe tagozódva a Magyar Turisztikai Ügynökség* ***helyi frontjaiként*** *a magyar* ***turizmus kirakatát*** *jelentik, helyi szinten biztosítva az Ügynökség által meghatározott stratégiai irányok érvényesülését is.*

*Az irodák országszerte* ***egységes arculattal, igényes fizikai megjelenéssel, meggyőző és hiteles módon kommunikálják*** *Magyarország (turisztikai) országmárkáját. A kommunikációban érvényesülnek továbbá - ahol ez releváns - a desztinációs és helyi szintű márkaüzenetek, összhangban az* ***országmárkáva****l. Az irodák személyzetének* ***segítőkészsége, kedvessége,*** *felkészültsége valamennyi irodában* ***garancia*** *arra, hogy a vendég megtapasztalja a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégiában megfogalmazott „visszahívó vendégszeretetet”, ahol a fizikai környezet és a munkatársak attitűdje is azt sugallja, hogy „****itt szívesen látnak, itt tényleg törődnek velem!”.***

*Az irodákba betérő látogatók (legyenek turisták vagy helyiek) egy olyan* ***kellemes, barátságos, akadálymentes térbe*** *érkeznek, amely biztos pontként szolgál számukra akkor, ha utazásuk, városi kirándulásuk, esetleg ügyeik intézése közben elakadtak, vagy információra van szükségük.*

*A Tourinform iroda tehát* ***egyfajta bemutatóterem****, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, ahol a vendég a helyi, térségi és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal találkozik. Ilyen módon a Tourinform irodák az* ***MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai****, ahol információgyűjtés, vendégigény felmérés zajlik, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információszolgáltatás,* ***orientálás, értékesítés, márkaközvetítés****, a választás szabadságát is megadva az utazók számára az információs források terén.”*

*SABLON (12-es betűméret, Arial, terjedelme 10-15 oldal)*

*Kérjük, hogy az információkat az alábbiakban megfogalmazott logikában és terjedelemben összegezzék!*

**Tartalom**

[**1.** **A jelenlegi helyzet bemutatása** *(max. 4 oldal)* 4](#_Toc43400074)

[**2.** **Készítse el a Tourinform iroda SWOT analízisét a lenti formátumban! Készítsen hozzá „releváns beavatkozási javaslatot, akciótervet”!** *(A sorok szabadon bővíthetőek.)* 6](#_Toc43400075)

[**3.** **A Tourinform iroda az országos tourinform vízió megvalósítását támogató szakmai programja, vállalásai a fejlesztés megvalósulását követően** *(max. 4 oldal)* 7](#_Toc43400076)

[**4.** **Kérjük mutassa be, hogy a fenti program megvalósítása érdekében milyen fejlesztéseket tervez, milyen eszközök beszerzését tartja indokoltnak!** *(max. 3 oldal)* 8](#_Toc43400077)

[**5.** **Mutassa be és számszerűsítse az elérni kívánt célokat!** 8](#_Toc43400078)

[**6.** **Pénzügyi kimutatás járulékos használatról** 9](#_Toc43400079)

# **A jelenlegi helyzet bemutatása** *(max. 4 oldal)*

Ebben a fejezetben kérjük mutassa be az iroda működésének körülményeit, különös tekintettel a település és adatgyűjtő terület turisztikai teljesítménymutatóira vonatkozóan (2022-2023. időszakot érintve, vendégek, vendégéjszakák száma, tartózkodási idő, legnagyobb 1-3 attrakció, látogatószámok, hivatkozott forrással, vagy a becsült adat módszertani alátámasztásával)!

Jelezze, ha a település nevesített turisztikai térségben található.

Mutassa be a településen zajló látogatóforgalmat, külön kiemelve a legfontosabb attrakciók elmúlt 3 évének látogatószámait (2021/2022/2023) (térképes ábrázolás 2-3 fő útvonal, Tourinform iroda jelölésével, és a 3-5 legfontosabb attrakció jelölésével, jelmagyarázattal).

Ismertesse a Tourinform irodában zajló személyes, e-mailes és telefonos megkereséseket, azok volumenét, tipizálható célcsoportjait 2022-2023 között! (Tourinform Koordinációról kikérhető a leadott látogatószám).

Mutassa be az iroda munkatársait, különös tekintettel az irodában eltöltött időre és szakmai tapasztalatokra, munkakörökre.

Kérjük adjon információt arról, hogy mekkora az iroda adatgyűjtő területe az új névhasználati szerződés szerint, és mennyi TOB-ot gyűjt és kezel jelenleg a NETA-ban!

Mutassa be az iroda szezonban és szezonon kívüli nyitvatartását, összegezve azt heti óraszámban.

Mutassa be a Tourinform iroda szolgáltatásait, azokat igénybe vevő célcsoportokat és nagyságrendi volumenét/ arányait!

Írjon röviden a településen és az adatgyűjtő területen lévő turisztikai szolgáltatókkal történő kapcsolatáról! Hány turisztikai szolgáltató működik a területen? Milyen minőségű a Tourinform iroda és a szolgáltatók közötti kapcsolat? (pl. intenzív – a legtöbb szakmai kérdésben konzultálnak, rendszeres a kapcsolat / általános – egyszer járt az iroda képviselője a szolgáltatónál, kapnak információt, de nincs napi kapcsolat / nehézkes vagy nincs – nem lehet felvenni a szolgáltatóval a kapcsolatot, nincs együttműködés)

Mutassa be jelenlegi szolgáltatásait és azok célcsoportjait! (helyi termékek forgalmazására is térjen ki, amennyiben releváns)

# **Készítse el a Tourinform iroda SWOT analízisét a lenti formátumban! Készítsen hozzá „releváns beavatkozási javaslatot, akciótervet”!** *(A sorok szabadon bővíthetőek.)*

|  |  |
| --- | --- |
| GYENGESÉGEK *(belső tényezők, melyeket az iroda, fenntartó, dolgozók tudnak befolyásolni)* | JAVASOLT RELEVÁNS REAKCIÓ |
| ERŐSSÉGEK *(belső tényezők, melyeket az iroda, fenntartó, a dolgozók tudnak befolyásolni*) | JAVASOLT RELEVÁNS REAKCIÓ |
| LEHETŐSÉGEK *(külső tényezők befolyásolják)* | JAVASOLT RELEVÁNS REAKCIÓ |
| VESZÉLYEK *(külső tényezők befolyásolják)* | JAVASOLT RELEVÁNS REAKCIÓ |

A pályázatban vállalt tevékenységek legyenek összhangban a javasolt reakciókkal.

# **A Tourinform iroda az országos tourinform vízió megvalósítását támogató szakmai programja, vállalásai a fejlesztés megvalósulását követően** *(max. 4 oldal)*

Kérjük mutassa be ebben a fejezetben a fejlesztés megvalósulását követően hogyan fog működni a Tourinform iroda! Hogyan fog növekedni az iroda láthatósága az utazóközönség számára (táblázás, környezet, további promóciós táblák, belső tér stb.)?

Milyen intézkedéseket tesznek az látogatóforgalom növelése érdekében, és a látogatófolyam irányítása érdekében? Hogyan tudják növelni az iroda látogatóforgalmát? Milyen módszerrel fogják mérni a látogatóforgalmat? (forgalomszámláló, mintavételes kutatás, kézi számlálás stb.) Mit tesznek a tudatos fogyasztói magatartás növelése érdekében? Hogyan változik az iroda nyitva tartása? Mutassa be, hogy a településen realizálódó vendégforgalom számára releváns időpontban nyitva van az iroda! Milyen új szolgáltatások bevezetését tervezi? Mely speciális célcsoportok számára vezetnek be új szolgáltatásokat? Hogyan valósítja meg az iroda a desztinációs szemléletű keresztpromóciót? Hogyan kapcsolódnak a fejlesztések az NTS 2030 dokumentum horizontális szempontjaihoz? Terveznek-e, ha igen milyen akadálymentes, családbarát, kutyabarát stb. szolgáltatásokat bevezetni az irodában? stb.

Hogyan erősítik a szolgáltatókkal történő kapcsolattartást? Mutassa be, hogy hogyan képzeli el a Tourinform iroda adatgyűjtő területén működő szolgáltatói közösségépítő tevékenységét? Mutassa be a tervezett szolgáltatói fórumok szervezési hátterét (hol, milyen időszakban, milyen tartalommal, milyen céllal, hány fő meghívásával vállalja a fórumok megtartását). Megjegyzés: amennyiben erre vonatkozó vállalása van, akkor évente 2 alkalommal, min. 30 fő részvételével, az adatgyűjtő területen belül szükséges a fórumot szervezni, a meghívót a Tourinform Koordináció felé minden esetben megküldeni.) A fórumok célja a Tourinformok pozíciójának erősítése, az adatszolgáltatási és kapcsolattartási készség javítása, stb.

Mutassa be, hogy jelenleg milyen helyi termelői/beszállítói kapcsolatokkal rendelkezik, az együttműködés milyen termékkör értékesítésére irányul? Mutassa be, hogy milyen új beszállítói kapcsolatok kiépítését tervezi, hogyan változik ezáltal az értékesíthető termékek köre? (az új beszállítói kapcsolatokat együttműködési megállapodásban szükséges rögzíteni. A megállapodásban be kell mutatni a termékkört. Valamennyi (meglevő és új) együttműködési megállapodás másolatát kérjük Pályázati adatlaphoz csatolni.)

Milyen látogatóforgalom növekedés várható a fenti fejlesztések és szakmai program által?

# **Kérjük mutassa be, hogy a fenti program megvalósítása érdekében milyen fejlesztéseket tervez, milyen eszközök beszerzését tartja indokoltnak!** *(max. 3 oldal)*

Kérjük mutassa be a projektben megvalósítani kívánt tevékenységeket összhangban a pályázati felhívással. Külön térjen ki a kötelező tevékenységek bemutatására! Kérjük, itt térjen ki arra, hogy milyen okokra, körülményekre vezethető vissza, ha egy kötelező tevékenység nem megvalósítható. (pl. műemléki védettségű épület esetén az álmennyezet beépítése nem megengedett.)

Térjen ki arra is, milyen egyéb feltételeket igényel a fenti program megvalósítása, melyet a támogatáson túl, saját önerőből finanszíroz! (pl. plusz 1 fő alkalmazása, nyári gyakornoki program meghirdetése, új beszállítói kapcsolatok létrehozása stb.)

# **Mutassa be és számszerűsítse az elérni kívánt célokat!**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kötelező kimeneti útmutató neve** | **Mérték- egység** | **Kezdő érték (2019)** | **Célérték** | **Elérés céldátuma** |
| Új szolgáltatások száma | db |  |  | Beruházás üzembehelyezése legkésőbb projekt zárás dátuma |
| Nyitva tartás szezonban | óra |  |  | Beruházás üzembehelyezését követő teljes szezonban |
| Nyitva tartás szezonon kívül | óra |  |  | Beruházás üzembehelyezését követő elő és utószezonban |

# **Pénzügyi kimutatás járulékos használatról**

*Amennyiben az EUMSZ 107. cikk (1) bekezdésének hatálya alá nem tartozó támogatás jogcímen igényel a pályázó támogatást úgy szükséges a járulékos használat előírásainak megfelelnie. Jelen fejezetben kérjük ennek bemutatását.*

***Járulékos használat:***

*Ugyanazokat az erőforrásokat használják fel, mint a nem gazdasági tevékenységre és a gazdasági tevékenység nem haladja meg az infrastruktúra tényleges éves kapacitásának 20%-át (évente).*

*(Például: amennyiben az ingyenes szolgáltatások mellett fizetős szolgáltatás fejlesztésére is sor kerül, úgy szükséges bemutatni, hogy ezen fizetős szolgáltatásokat kínáló rész helyigénye kevesebb, mint 20%-a az irodának, és az ezekre eső munkaerőköltség is a 20%-os határérték alatt marad.)*

**Kelt:**

**Aláírás**