



Vásárosnamény Város Önkormányzata Polgármesterétől

4800 Vásárosnamény, Tamási Á. u. 1.

Telefon/Fax: 45/470-652

honlap: www.vasarosnameny.hu

e-mail: polgarmester@vasarosnameny.hu

Szám: 151/2571-1/2023.

Készítette: Liptákné Juhász Anikó közalkalmazott/ Tourinform Iroda

E L Ő T E R J E S Z T É S
- a Képviselő testülethez -

**A 2022. év turisztikai eseményeiről, rendezvényeiről készített beszámoló
elfogadására**

(Készült: A Képviselő-testület 2023. március 30-i ülésére)

Az önkormányzat üzemeltetésében álló Tourinform Iroda 2002. óta ismerteti meg a város, és a Szatmár-Beregi táj kincseit a városlakókkal és az ide érkező turistákkal. *Gyűjtőterületünk 118* település a Felső-Tiszavidéken. Ezen települések attrakcióit és rendezvényeit közvetítjük naprakészen az érdeklődők felé a Nemzeti Turisztikai Adatbázis karbantartásával. A turizmus területe nagyon sokrétű és szerteágazó, de emellett rendezvényeket szervezünk és városmarketing feladatokat is ellátunk.

2022. tartalmas év volt az iroda életében: kiállítások, kitelepülések, kerékpárversenyek, kerékpártúrák, saját rendezvények, országos Tourinform találkozók és tréningek, MTÜ telefonos/ személyes/ e-mailes ellenőrzések, pályázatok, városmarketing tevékenységek, gyémántdíjak, háború, táboroztatás és egyéb foglalatosságok töltötték ki mindennapjainkat.

A Tourinform Koordináció által szigorú szempontok alapján történő pontozás eredményeként 2022-ben **93%-os teljesítménnyel az ország első 5 legjobban teljesítő irodái között voltunk!**

A Tourinform minőségbiztosítási rendszerről: A Tourinform irodák biztosítják a hazai turisztikai intézményrendszer alapját. A Tourinformok a Magyar Turisztikai Ügynökség megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai, ahol információgyűjtés, vendégigény felmérés zajlik, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információszolgáltatással orientálják az utazót. A Tourinform irodák fokozott figyelmet kell,

hogy fordítsanak a vendégigények magas színvonalon történő kiszolgálására. Így az irodának a település és a térség valós vendégfogadó tereivé kell válniuk, ahol vonzó, országmárkát támogató külsővel, és garantált szolgáltatásokkal kell várják a vendéget. A Tourinform irodák a névhasználati kézikönyv szerint képzett, felkészült, több nyelvet beszélő személyzettel dolgoznak, a vendégek számára releváns nyitvatartási időben. Kiemelt feladat a desztinációs szemléletben megvalósuló értékesítés és keresztpromóció megvalósítása.

A fentiek megvalósítása érdekében az MTÜ Tourinform minőségbiztosítási rendszert működtet, melynek egyik **sarokpontja a főszezonban és szezonon kívül végzett írásos, telefonos és személyes próbavásárlás.** A mystery shopping keretében cél az irodák elérhetőségének, a kapcsolatfelvétel minőségének, a szituációkhoz illő ajánlatok tételének, az informátorok proaktivitásának, hozzáállásának és nyelvtudásának, illetve az irodák külső és belső környezetének felmérése. A próbavásárlás eredményével az MTÜ a hálózat aktuális szolgáltatási minőségét kívánja látni, illetve az alapján visszajelzést nyújtani a Tourinform irodáknak saját fejlődésükről.

Büszkék vagyunk a 93 %-os eredményre, mely ebben az évben is tovább sarkall bennünket a még jobb teljesítmény elérésére!

A Tourinform iroda a következő tevékenységeket végezte 2022-ben:

a./ Mindennapos irodai tevékenységek:

- Turisták teljeskörű kiszolgálása
- Beregi Bolt üzemeltetése, árukészletének nyilvántartása, folyamatos frissítése
- DPD csomagpont üzemeltetése
- NATURASOFT számlázó program kezelése
- HOTELGRAM szálláshelykezelő program kezelése
- KSH adatok jelentése
- Kerékpárkölcsonzés
- Tourinform kordináció által kiadott határidős feladatok elvégzése
- Tourinform Facebook, Instagram oldal üzemeltetése
- Bereg Szíve Üdülőközpont teljeskörű működtetése
- Városmarketing feladatok
- a Virágos Magyarország pályázat zsűrizése

b./ Orosz- Ukrán háborúval kapcsolatos tevékenységeink:

Amikor 2022. február 24-én kirobbant az orosz – ukrán háború, nem gondoltuk, hogy a Tourinform Iroda ügymenetét is nagyban felforgatja majd a kialakult helyzet. Azt azonban az első perctől kezdve tudtuk, hogy segíteni szeretnénk, nem ülhattünk tétlenül abban a helyzetben. Így a turizmussal kapcsolatos mindennapi kommunikációinkat egy teljesen új téma váltotta fel, hiszen a betérő turisták 95 %-a ukrán menekült volt, ezt a helyzetet kellett megoldanunk. Mivel az iroda adatgyűjtő területe 118 településre terjed ki, több mint 150 szálláshely elérhetősége található meg az adatbázisunkban. Ezen szálláshelyek mindegyikével sikerült felvennünk a kapcsolatot, és létrehoztunk egy olyan részletes adatbázist, amely tartalmazta az ingyenes szállás felajánlásokat az Ukrajnából érkező menekültek számára. Ezután elkezdtek kommunikálni a facebook oldalon is az ingyenes szállás igényét, és óriási mennyiségben érkeztek a felajánlások a Felső-Tisza vidék apró szegleteitől kezdve egészen a Dunántúl távoli pontjáig. Így több száz embert helyeztünk el átmeneti szállásokon helyben vagy az ország más területén, szerveztük a szállításukat, közvetítettünk a felajánlók és a rászorulóknak között. A kijelölt telefonszámon pedig az iroda nyitvatartási idején kívül is reggel 6 és 22 óra között elérhetőek voltunk. Napi kapcsolatban voltunk a négy határállomás segítő pontjaival, az ott működő karitatív szervezetekkel, a települési polgármesterekkel. A szálláshely felajánlások mellett rengeteg tárgyi adomány is érkezett hozzánk: felnőtt és gyerek ruhák, hideg élelmek, tisztálkodási és tisztítószeresek, játékok, könyvek és más hasznos dolgok. Az adományokból egészségügyi és alapélelmiszer csomagokat állítottunk össze, majd kiszállítottuk azokra a befogadó helyekre, ahol folyamatosan ingyenesen biztosítottak szállást a menekültek számára. Ukrán, orosz nyelvű mese-, gyermekkönyveket szereztünk be és juttattunk el az átmeneti szállásokra. Fontos napi tevékenységünk volt még az ukrán, orosz és angol nyelven beszélő tolmácsok szervezése és szállítása a határátkelőhelyekre.

c./ Az aktív turizmus erősítése érdekében végzett tevékenységeink:

Évek óta tudatosan építjük és töltjük fel tartalommal azt az üzenetet, hogy Vásárosnamény a Felső-Tiszavidék aktív turisztikai központja. Ennek érdekében számos fejlesztés történt az elmúlt években a kerékpározás terén: kerékpárutak bővítése, útvonaljelző táblák kihelyezése, kerékpáros túráközpontok létrehozása. Így már minden adott ebben a térségben az aktív turizmus felvirágoztatásához és örömmel látjuk, hogy a kerékpáros turisták száma növekvő tendenciát mutat. Az árapasztó és árvízvédelmi töltéskoronákon több mint 300 km-en kanyarognak kerékpárútjaink. A Tourinform Irodában számos ingyenes kiadvány, kerékpáros térkép segíti a Szatmárba, Beregbe tekerni vágyókat, sőt, KTM JOY túrakerékpárjaink kölcsönzésére is egész szezonban lehetőség van. Hosszú és kitartó munka eredményeként

lettünk kajakos és kerékpáros vándortábor megállóhely is. Kerékpár szerviz pont vagyunk, és az, hogy egész évben nyitva tartó információs iroda működik a városban, mind az aktív turisták komplex kiszolgálását teszik lehetővé. A kerékpárversenyek szervezésével pedig bebizonyítottuk, hogy a Felső-Tiszavidéken is lehet akár nemzetközi szintű versenyeket lebonyolítani! A lenti kerékpárversenyek helyi szervezői bázisa, koordinátora a Tourinform iroda.

- **Zoárd-napi országúti kerékpárverseny – Amatőr Kerékpáros Magyar Kupa:** 2022. június 12-én került megrendezésre. A versenynek a Bereg Szíve Üdülőközpont adott otthont, a rajt és célkapu pedig az Atlantika Víziidámpark előtt került felállításra.
- **OneBeltOneRoadNationsCup Hungary kerékpárverseny:**Városunk immáron harmadszor adott otthont az ifjúsági kerékpáros világkupa küzdelmeinek. 2022. augusztus 19-én rajtolt a verseny Vásárosnamény főteréről. A verseny ideje alatt több száz ember mozgott a város utcáin mint versenyző, szervező és néző.
- **Tour de Vásárosnamény:**2022. augusztus 19-én negyedik alkalommal került megszervezésre az olimpiai ötpróba mozgalom pontgyűjtő versenye. A versenynek itt is a Bereg Szíve Üdülőközpont adott otthont.
- A Beregi Bringások csapatának áprilistól szeptemberig szerveztünk több **kerékpártúrát**,célunk, hogy ez a kis lelkes csapat havonta egyszer biciklizzen, túrázzon a környéken!

d./ Kitelepülések:

A koronavírus követően 2022-ben ismét beindultak a turisztikai jellegű kitelepülési lehetőségek. Irodánk igyekezett minden alkalmat megragadni a Felső-Tisza-vidék bemutatására, népszerűsítésére.

- **Budapest Utazás Kiállítás:**Irodánk hosszú évek óta vesz részt a budapesti Utazás Kiállításon. Az évek alatt a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei önkormányzattal és határon túli kollégáinkkal közös standon képviseltük Kelet-Magyarországot és Kárpátalját. 2022-ben az élet sajnos úgy hozta, hogy az orosz-ukrán háború miatt Kárpátalja csak lélekben lehetett jelen a 44. Utazás Kiállításon. Ezért a megyei önkormányzattal közösen úgy gondoltuk, nekünk kell képviselni és bemutatni azokat a

turisztikai értékeket, melyeket Kárpátalja őriz. A 4 napos kiállítás alatt több száz érdeklődő kereste fel standunkat.

- **Szolnok Utazás Kiállítás:** 2022. április 22-23-án a Szolnokon megrendezett mini utazáskiállításon ismertettük meg a térségünk nyújtotta kikapcsolódási lehetőségeket minden korcsoporttal. A helyi kézműves termékek nagy sikert arattak a szolnoki embereknél.
- **XV. Helyi Termék Ünnepe – Hungarikum Fesztivál:** Kecskeméten is nagy érdeklődésnek örvendett a Felső-Tisza-vidék. A 3 nap alatt rengeteg kerékpáros kiadványunk fogyott, és az érdeklődők közül többen megfogadták, hogy meglátogatják a több, mint 300 km-es kerékpárúthálózatunkat.
- **Kolozsvári Magyar Napok:** 2022. augusztus 18-21. – Évek óta visszatérő kiállítók vagyunk, ezévből a konzulátus udvarán kialakított turisztikai részlegen kapott helyet Vásárosnamény standja Nyíregyházával közösen. Nagy látogatószámú rendezvény, sokan érdeklődtek a térség iránt!
- **Aktív Magyarország Konferencia:** Ez a konferencia az aktív turizmus legnagyobb és legszínvonalasabb seregszemléje 500 résztvevővel. 2022. november 23-24-én a Középkori Templomok Útja Egyesülettel közösen először volt alkalmunk megmutatni, milyen aktív kikapcsolódási lehetőséget rejt a Felső-Tisza-vidék. A konferencián kizárólag az aktív turizmus iránt érdeklődő emberek jelentek meg, így nagy érdeklődés mutatkozott a kerékpáros ajánlatok iránt.

e./ Kiadványok:

Kiadványaink egész évben elérhetőek irodánkban, illetve minden kitelepülésen népszerűsítették térségünk látnivalóit, rendezvényeit.

- Újranyomtunk 3000 példányban **Vásárosnamény a Bereg szíve szórólapot**, mely minden információt tartalmaz, amire egy turistának szüksége van (láttnivalók, térkép, leírások, hasznos linkek). Különleges hajtásának köszönhetően nagyon népszerű a turisták körében!

- **Vásárosnamény a Bereg szíve szórólapunk angol változatban is elkészült 1500 példányban.**
- Minden évben elkészítjük a **Szatmár-Bereg programajánlóját**, – A/5 méretben, saját nyomtatásban.
- Saját szerkesztésben és nyomtatásban elkészítettük külön **Vásárosnamény programajánlóját.**
- **Beregi Bringások kulturális kerékpártúrák 2022** – A/5 méretű, 1000 db készült belőle.
- Saját tervezésben és kivitelezésben elkészítettük a **Bereg Szíve Üdülőközpont** szolgáltatásait bemutató A/5-ös, kétoldalas szórólapját 500 példányban.

f./ Bereg Szíve Üdülőközpont és Kemping működtetése

A Bereg Szíve Üdülőközpont és Kemping júniustól szeptember végéig várja a turistákat. 2022-ben a vízi és kerékpáros vándortáboroknak köszönhetően egész szezonban folyamatos volt a tábor foglaltsága, bár a háború miatt kevesebb és kisebb létszámú csoportok érkeztek, mint a korábbi években.

A táborral kapcsolatos konkrét feladataink:

- Hotelgramszálláshelykezelő szoftver kezelése (foglalások és vendégadatok rögzítése, számlák kiállítása)
- Tisztítószer, eszközök rendelése, beszerzése
- A vándortáboros csoportok számára reggeli és vacsora rendelése, szállítása, adagolása
- Útcsomagok készítése a vándortábor résztvevőinek (2022-ben 758 adag)
- Az üdülő külső és belső környezetének tisztán tartása
- Egyéni foglalások kezelése, vendégek fogadása
- A tábor egyéb szolgáltatásainak biztosítása

Az üdülőközpont egyéb szolgáltatásai:

- udvarhasználati díj
- teremhasználati díj
- 2 és 4 személyes sátorok bérlése
- gázpalack kölcsönzés
- napsátor+polifoam bérlés

Vendégéjszakák a Bereg Szíve ÜK-ban 2022-ben:

<u>2021</u>	<u>2022</u>
vendégéjszakák összesen: 1572	vendégéjszakák összesen: 1359
bevétel összesen: 6 840 138 Ft	bevétel összesen: 7 618 700 Ft

A magánszemély foglalások 601 vendégéjszakát jelentettek, ez volt a legmagasabb arányú. Ezt követte a kerékpáros vándortábor foglalások száma, ami 500 vendégéjszakát jelentett, a vízi vándortábor foglalásoknál azonban nagyarányú csökkenése volt tapasztalható, ez 258 vendégéjszakát jelentett. A csökkenő vendégéjszaka szám ellenére a bevételünket növelni tudtuk, mert az egyéb szolgáltatásaink (elsősorban az udvar- és teremhasználati díj) népszerűek voltak és sokan vették igénybe ezeket.

g./ Rendezvényszervezés

- A Tourinform iroda a helyi szervezője a fentiekben már említett **kerékpáros programoknak, versenyeknek;**
- Hagyománya van már a **Piknik Mozinak**, mely a Tomcsányi Kastélykertjében került megrendezésre. 2022-ben az időjárási viszonyok miatt kétszer is megrendezésre került az esemény, mivel az első vetítés végét elmosta az eső. Másodjára a Kraszna-parton került felállításra az óriási kivetítő, és mind a két időpontra közel 100 fős filmezni vágyó társaság érkezett.
- Irodánk szervezi kezdetektől az **„Advent Vásárosnaményban”**téli programsorozatot. Ebben az évben adománygyűjtésünket a Vásárosnaményban élő, cukorbetegüket inzulinnal kezelő emberek megsegítésére szerveztük. 39 cukorbeteg tudunk támogatni 25.000.- Ft értékű, egészséges élelmiszereket tartalmazó csomaggal.

i./ Egyéb turizmus- és városmarketing tevékenységeink:

Lecseréltük a régi, elavult városi útbaigazító- és információs táblarendszert logózott, modern megjelenésű táblákra.

Online felületeink (Weboldalak, facebook, instagram) **üzemeltetése**

- Üzemeltetjük a www.beregszive.hu weboldalt;

- Üzemeltetjük a tourinform iroda és a Bereg Szíve Üdülőközpont facebook oldalát. Hetente többször, rendezvények szervezésekor naponta többször teszünk fel új tartalmakat, követőink száma folyamatosan növekszik;
- A facebookkal párhuzamosan a tourinforminstagram oldalát is gondozzuk, követőink száma itt is növekszik;
- Turisztikai szezonban programajánlót készítünk a városi, térségi programokról, melyet az internetes felületeken és a városi tv-ben, a digitális információs táblán teszünk közzé.

Filmek készítése:

- A Piknik Mozi keretein belül új, 3 perces Vásárosnamény imázsfilm készült.
- Az Advent Vásárosnaményban programsorozatról rövid 2-3 perces filmet készítünk és ezeket használjuk előadásokon, a digitális brossurákban és minden egyéb kommunikációinkban.
- Palócz Richárd videós által több, rövid népszerűsítő videó készült a Szilva Termál és Wellness fürdőről, a Beregi Múzeumról, a Beregi Boltról, a Bereg Szíve Üdülőközponttól.

2016. óta folyamatosan pályázunk a **Városmarketing Gyémánt Díjakra**, így jelenleg az eddig elnyert 40 gyémánt díjjal az országos ranglistán Nyíregyháza és Miskolc után a harmadik helyen vagyunk Győrrel holtversenyben. 2022-ben is Szabolcs-Szatmár-Bereg megye lehetett a „Marketingaktív megye” kitüntető cím tulajdonosa és a „Kisvárosi első” díjatmegjelenése óta minden évben, így 2022-ben is Vásárosnamény nyerte el.

Irodai dolgozóink **képzése** egész évben folyamatos, a Tourinform Kordináció több tréninget is szervez, ami 2023-ban is folyamatos lesz. Két munkatársunk jelenleg a Nyíregyházi Egyetem turizmus- vendéglátás FOSZK szakán folytatják tanulmányaikat.

Vásárosnamény, 2023. március 13.




Filep Sándor
polgármester

**Város Önkormányzata Képviselő-testületének
.../.....(.....) önkormányzati határozata**

A 2022. év turisztikai eseményeiről, rendezvényeiről készült beszámoló elfogadásáról

A Képviselő-testület megvitatta a 2022. évi turisztikai eseményeiről, rendezvényeiről készült beszámolót és azt változatlan formában elfogadja.

A határozatot kapják:

- | | |
|--|---------------|
| 1) Polgármester, Jegyző | (helyben), |
| 2) Pénzügyi és Gazdálkodási Osztály Vezetője | (helyben), |
| 3) Önkormányzati Osztály Vezetője | (helyben), |
| 4) Tourinform Iroda vezetője | (székhelyén). |

Ellenőrizte:

Feketéné

.....
Feketéné dr. Lázár Emese aljegyző

Az előterjesztés és a határozati javaslat törvényességi szempontból megfelel.

Vásárosnamény, 2022. március 21.



Dr. Deák Ferenc
Dr. Deák Ferenc jegyző