



Üzleti terv

2019

Székesfehérvári Turisztikai
Közhasznú Nonprofit Kft.

Kelt: Székesfehérvár, 2019. 01. 25.

Farkasné Szegő Krisztina
ügyvezető



Tartalomjegyzék

1. A SZÉKESFEHÉRVÁRI TURISZTIKAI KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT. CÉLJA ÉS TEVÉKENYSÉGEI.....	4
1.1 Közhasznú információszolgáltatás - Tourinform Iroda	5
1.2 Fehérvári Ajándékbolt és Jegyiroda	7
1.3 TDM Szervezet	8
1.4 Turisztikai fejlesztések	9
1.4.1. Történelmi tematikájú játék.....	10
1.4.2. Jelmezes fotózás.....	10
1.5. Marketing tevékenység	10
1.6. Projekt menedzsment.....	11
2. HUMÁN ERŐFORRÁS	11
2.1. Dolgozói állomány.....	11
2.2. Bérköltségek.....	13
2.3. Béren kívüli juttatások	14
2.4. Egyéb javadalmazás	14
2.5. Képzési terv.....	14
3. IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK, MŰKÖDÉSI KÖLTSÉGEK	15
4. A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉNEK MARKETING TERVE	16
4.1. Alapfeladatokhoz kapcsolódó marketing	16
4.2. Alapfeladatok támogatását szolgáló marketing	18
4.3. Külső információs pont marketing.....	19
4.5. Marketing mix	20
5. ÜZLETI TEVÉKENYSÉG	22
6. A TÁRSASÁG PIACI HELYZETE.....	23
7. KOCKÁZATOK, LEHETŐSÉGEK, SWOT ANALÍZIS.....	24
8. FEJLESZTÉSI TERVEK.....	25
9. A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉNEK PÉNZÜGYI TERVE.....	25
9.1. A Társaság eredményterve	25
9.2. Bevételek tervezése	26
9.3. Kiadások tervezése.....	27



9.4. A Társaság mérlegterve.....	29
10. MELLÉKLETEK.....	29
10.1. Bevételek.....	30
10.2. Kiadások.....	31



1. A Székesfehérvári Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. célja és tevékenységei

A Társaság alapító okiratában rögzítettek szerint a Társaság célja, hogy Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Székesfehérváron és térségében a turizmushoz kapcsolódó tevékenységet végző gazdálkodó és társadalmi szervezetek hatékonyabban tudják elősegíteni a térség turisztikai fejlődését, fejlesztési, információs és marketing tevékenységük összehangolásával javítsák a térség turizmusának versenyképességét és hatékonyan tudjanak pályázni az idegenforgalommal és turizmussal összefüggő központi forrásokra. A megfogalmazott célok között szerepel továbbá a turistaforgalom növelésével gazdasági fejlődés generálása, a lakosság életminőségének javítása, a város és térsége vonzerőinek és szolgáltatásainak összekapcsolása a turizmus fejlesztésében. A Társaság tagjain kívül szerződéses kapcsolatok révén segíti a fenti célokat felvállaló személyeket vagy szervezetet is.

E megfogalmazott távlati célkitűzések megvalósítása során létrejött egy működő desztinációs partnerségi hálózat, piacra vihető kínálati egységekkel, melyet a Társaság összehangolt információs és marketing tevékenységgel fog össze. A 2019. év tervezésekor a Társaság rövidtávú célkitűzése, hogy a desztináció marketing tevékenységét tovább optimalizálja, annak hatékonyságát növelje, és biztosítsa az elmúlt években tapasztalható keresletnövekedés fenntartását. Mindennek érdekében továbbra is ellátja eddigi tevékenységeit, melyek közül elsődleges a közhasznú információszolgáltatás, mint fő tevékenység, ezzel összefüggésben a Tourinform iroda üzemeltetése. A főtevékenységgel összefüggésben végezzük közvetítói tevékenységünket, mely során a helyi turisztikai kínálatot juttatjuk a piacra és lehetőleg ezeket összekapcsolva csomagban értékesítjük. Ezt a tevékenységet egészíti ki és támogatja a turisztikai marketing és a turisztikai fejlesztések megvalósítása. Társaságunk üzemelteti a Fehérvári Ajándékboltot, mely a turisztikai kínálatra épül, és felsorakoztatja a desztináció értékeit. Tevékenységi köreink tekintetében 2019-ban változást nem tervezünk.



A 2019-es év fókuszában nem a mennyiségi, hanem minőségi előrelépések állnak. Célunk a látogatói élmény fejlesztése a következő üzleti évben. Prioritást élvez Székesfehérvár és környéke turisztikai vonzerőiből létrehozott ajánlati csomagok újragondolása, a kommunikációs tevékenység során új csatornák kiépítése, valamint a helyi kínálat újabb szolgáltatással történő kiegészítése.

A Társaság működését Székesfehérvár MJV önkormányzata biztosítja, így túlmenően a kötelező információszolgáltatáson megteremti a fenti tevékenységek finanszírozási feltételeit. Az önkormányzat támogatja továbbá a marketing és fejlesztési tevékenységeket is a fent megfogalmazott hosszútávú célok érdekében. A Társaság üzleti bevételeivel hozzájárul a célok eléréséhez, és a fejlesztésekhez egyaránt.

1.1 Közhasznú információszolgáltatás - Tourinform Iroda

Társaságunk 2010 óta végzi a Tourinform Iroda üzemeltetését a Székesfehérvár MJV önkormányzatával megkötött Középtávú Együttműködési Megállapodásban foglaltak alapján, összefüggésben a céljaink között megfogalmazott turisztikai feladatokkal. A Tourinform névhasználatot a Magyar Turizmus Zrt-vel megkötött háromoldalú (Magyar Turizmus Zrt. – Székesfehérvár MJV Önkormányzata – Székesfehérvári Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft.) Névhasználati szerződés biztosítja és szabályozza. A 2016. évben bekövetkezett átalakítás után a Magyar Turizmus Zrt. jogutódjaként a Magyar Turisztikai Ügynökség vette át a Tourinform márkát. A Névhasználati szerződésben előírt arculati és tartalmi követelmények figyelembe vétele mellett alakítottuk ki a turisztikai információs rendszert, amely tartalmazza a kötelező nyitva tartási időt, az információszolgáltatás minőségét, valamint a turisztikai vonzáskörzet (gyűjtőterület) adatainak gyűjtését és frissítését. Magyarország turisztikai adatbázisának, a NETA-nak (Nemzeti Turisztikai Adatbázis) a folyamatos frissítése, naprakész információkkal való feltöltése a Tourinform iroda egyik kiemelt feladata. Irodánk gyűjtőterületébe Székesfehérvár teljes turisztikai adatbázisa és Fejér megye további 23 települése tartozik. A névhasználati partner folyamatosan ellenőrzi partnereit, személyes, telefonos- és internetes mystery



shopping-ok (próbavásárlások) keretében értékeli az irodák munkáját és minősíti azokat. Irodánk 2012 óta kiemelkedő eredményeket ért el.

Az iroda nyitvatartásánál kiemelt szempont a látogatói igényekhez és a helyi eseményekhez való alkalmazkodás. Ennek érdekében szezonálisan meghosszabbított nyitva tartással dolgozunk, ez májustól szeptemberig a teljes hétvégére vonatkozik, ezen belül pedig a nyári kelemelt időszakban még hosszabb ideig tart nyitva a Tourinform iroda. Hosszú hétvégék, ünnepek és városi rendezvények idején a rendezvények időtartamához alkalmazkodik nyitva tartásunk, szükség esetén hosszabbított nyitva tartással, vagy külső információs ponttal működünk.

Közhasznú tevékenységünkben kiemelt szerepet kap a desztináció kulturális örökségének védelme, ápolása és népszerűsítése. Ezzel összefüggésben részt vállalunk a kulturális események marketing előkészítésében és kommunikációjában. Ezen túl városbemutató programok szervezésével az értékek széleskörű bemutatását, népszerűsítését tűzzük ki célul. Célcsoportunk a turisták mellett kiemelten a helyi, környékbeli lakosság.

A Tourinform iroda a turisták tájékoztatásán túl a helyi lakosság információ ellátásának központi helyévé is vált, egyre többen kérnek itt tájékoztatást a helyi programokról, rendezvényekről. Ezért folyamatosan gyűjtjük az információkat a helyi programgazdáktól - a nonprofit és üzleti szektorból egyaránt -, hogy teljes körű tájékoztatást nyújthassunk. Heti-, havi- és éves programajánlókat készítünk, a programokról heti hírlevélben és online felületeken tájékoztatjuk adatbázisunk tagjait és követőinket.

A Tourinform iroda tevékenységei:

- személyes, telefonos, online információszolgáltatás
- idegenvezető- és programközvetítés
- információk gyűjtése, rögzítése a Nemzeti Turisztikai Adatbázisban
- turisztikai információk frissítése, online felületek kezelése
- helyi programok gyűjtése és népszerűsítése heti hírlevél formájában
- kulturális értékek bemutatása
- kiadványok, információs anyagok készítése

A tevékenységet 2 fő látja el, így biztosított a maradéktalan és magas színvonalú feladatellátás.



1.2 Fehérvári Ajándékbolt és Jegyiroda

A Fehérvári Ajándékbolt 2011. év végén került kialakításra azzal a céllal, hogy a helyi értékeket bemutassuk, erősítsük a helyiek kötődését a városhoz, az idelátogatók számára pedig kirakatot mutassunk értékeinkből.

Az Ajándékbolt megfelelő termékskálával képes betölteni a neki szánt szerepet. Éppen ezért fontos, hogy folyamatos termékfejlesztéssel gazdagítsuk és újítsuk meg kínálatunkat, és emeljük a termékek színvonalát évről-évre. A speciális tematikájú szuvenír termékek (pl. Királyi Napok) iránti kereslet is megmutatkozott az elmúlt években, ugyanakkor a kis darabszámban beszerzett, valamint a kézművesek által készített termékek ára meglehetősen magas. A 2018. évi adatok alapján az ajándékbolt forgalmának növekedésére számítunk 2019-ben. A forgalom és a nyereség mértéke ugyanakkor továbbra sem teszi lehetővé, hogy a Fehérvári Ajándékboltra üzleti befektetésként tekintsünk. Az üzlet ugyanakkor jól használható marketing felület, valamint küldetés a helyi értékek, helyi termékek bemutatására. Az üzlet 2017-ben történt átalakítása és újrapozicionálása során igényes szuvenír shop jött létre. Folyamatosan dolgozunk a termékpaletta frissítésén, elsősorban igényes, helyi alkotóktól származó design-nal készülő tárgyak kapnak helyet. A szuvenír kínálat brand-jei is tovább gyarapodnak művészi és kreatív vonallal egyaránt. Továbbra is nagy figyelmet fordítunk a termékfejlesztésre.

2015-ben jegyirodai tevékenységgel bővítettük szolgáltatási körünket. A társaság üzemeltetésében álló Fehérvári Ajándékboltban kezdtük meg ezt a tevékenységet. 2018-ban már 4 online jegyrendszerrel működtünk együtt, így egyedülállóan széles portfolióval tudjuk kiszolgálni a hozzánk érkezőket, ez a forgalom növekedésében is megmutatkozott. A 2019. évi tervezésnél a 2018-ra várható magasabb forgalommal kalkulálunk. Az online jegyvásárlás térhódítása mellett még mindig rendkívül nagy az igény a jegyirodai szolgáltatásra, ezért továbbra is fontosnak tartjuk ezt a tevékenységet. Optimálisan egészíti ki szolgáltatási palettánkat, jól illeszkedik céljaink sorába, és olyan megnövekedett forgalmat generál, amely a többi szolgáltatás ismertségét, népszerűsítését is emeli, valamint kiváló platformot teremthet városi rendezvények jegyértékesítési feladataihoz. Ezért célszerűnek tartjuk a tevékenység további erősítését.



Az Ajándékbolt és Jegyiroda működését a hétfégi és szezonálisan hosszított nyitvatartás miatt 2 fővel látjuk el.

1.3. TDM Szervezet működése

A Székesfehérvári Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. 2012-től a Nemzetgazdasági Minisztérium által regisztrált Turisztikai Desztinációs Menedzsment Szervezetként (röviden TDMSz) működik. A TDM Szervezet Székesfehérvár, mint egységes turisztikai desztináció (turisztikai célpont) összehangolt turizmusirányítási-, és marketing feladatait látja el a helyi turizmusban érdekelt résztvevők összefogása révén.

A TDM Szervezet célja a helyi turizmus fellendítése, kommunikációs és marketing rendszer kiépítése, és ennek a résztvevők bevonása révén közös érdekeltég alapján való működtetése. Cél, hogy a turizmusra fordított erők hatékony összefogása által a város intenzívebben jelenjen meg a belföldi és külföldi turisztikai kínálatban, színesebb, vonzóbb képet mutasson magáról, ezáltal nőjön az érdeklődés Székesfehérvár iránt. A végső cél a turizmusra jellemző mutatók (éves vendégéjszaka szám, átlagos tartózkodási idő, fajlagos költség...) növekedése, az Önkormányzathoz befolyó idegenforgalmi adó (IFA) mértékének növelése és a városban lakók életminőségének javításához való hozzájárulás. A szervezet működése révén a helyi lakosság is naprakész információkhoz jut, s maga is haszonélvezője a vonzerőfejlesztésekből adódó színesebb kínálatnak.

Széleskörű TDM tagszervezettel rendelkezünk, tagjaink között tudhatjuk a helyi szálláskapacitás 60 %-t, a múzeumok és kiállítóhelyek, valamint a turisztikai szolgáltatók jelentős részét. Célunk, hogy a TDM tagszervezet működését az előttünk álló évben tovább erősítsük. E tevékenységünket egyre inkább térségi szerepvállalással egészítjük ki. Kínálati csomagjainkba a székesfehérvári attrakciók mellett a környékbeli turisztikai vonzerőket is bevonjuk. Fontos, hogy a fizikai összeköttetésre is tudjunk alternatívát kínálni, buszos programjaink is ezt segítik elő.

TDM szervezetként a turisztikai szakmai áramkörbe is bekapcsolódunk, szervezetünk tagja a Magyar TDM Szövetségnek. Részt veszünk a szakmai rendezvényeken, konferenciákon és képzéseken. Ezeknek a rendezvényeknek a költségei a kiállítások, szakmai rendezvények között



betervezettek. Szakmai partnereink számára (MABEUSZ és MUISZ szervezetek, mint a hazai utazásszervezők és beutaztatók képviselői, valamint az OIC országos idegenvezető hálózat) 2019-ben is szervezünk szakmai programokat és tanulmányutakat, hiszen ezek az események a legalkalmasabbak arra, hogy a piaci szereplőkkel megismertessük a turisztikai vonzerőinket és az új fejlesztéseket.

1.4. Turisztikai fejlesztések tervezése

A célok megvalósításának eszköze a turisztikai vonzerők feltárása után kínálati csomagok létrehozása, és azok piacra vitele, illetve új attrakciók létrehozása, és a szolgáltatásfejlesztés támogatása, ösztönzése. Alapfeladatunkat és célkitűzéseinket a költségtervünk második fejezetében helyet kapott tevékenységek megvalósításával támogatjuk. Ezek a Társaság operatív célrendszerében szereplő feladatok kettős célt szolgálnak:

- egyrészt marketing kommunikáció segítségével a látogatószám növekedésének elérését
- másrészt a látogatói élmény növelését.

Elsődleges feladatunk a turisztikai kínálat újragondolása, majd ezt követően a szükséges csatornák létrehozása. Az újragondolás apropóját a 2019. évben az adja, hogy 10 éve, 2009-ben jött létre a Székesfehérvári Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. Ez a dátum mérföldkő a város turizmusában, hiszen ez egyúttal a tudatos turizmus menedzsment kezdete is. Elsőként a jubiláló TDM szervezet arculatfrissítését végezzük el, majd erre alapozva a honlapot is megújítjuk. Ez a fejlesztés azonban több egy esztétikai ráncfelvarrásnál, a legfőbb szempont, hogy olyan, elsősorban termékfókuszú, ösztönző, és mérhető konverziókat lehetővé tevő portál jöjjön létre, amely alapjául szolgál az erre épülő online marketingnek. Az oldalt új domain név alatt kommunikáljuk, amely rövid, egyértelmű és nemzetközileg is értelmezhető.

Fejlesztési terveink között 2019-ben szolgáltatás- ill. kínálatfejlesztés szerepel. Két új szolgáltatást tervezünk, amelyekkel a látogatói élményt tudjuk még teljesebbé tenni, ráadásul bővül azoknak az interaktív programoknak a sora, amelyek nem igényelnek előzetes szervezést, mindig elérhetők, nyelvi korlátok nélkül értékesíthetők.



1.4.1. Történelmi tematikájú játék

A városjátékok között nagy kereslet mutatkozik a belső térben kis csoportokban játszható programok iránt, ezt elsősorban az egyéni látogatók tudják igénybe venni. Székesfehérváron különösen nagy igény mutatkozik olyan interaktív programra, amelyet az ide érkezők „bármikor” igénybe vehetnek. A játékmenet kidolgozásával és a kellékek beszerzésével együtt is mérsékelt ráfordítással megtörténhet a fejlesztés. Ráadásul a kiválasztott helyiség zavartalanul hasznosítható rendeltetési céljának megfelelően is az időpont egyeztetések függvényében, a játék üzemeltetésére pedig nem szükséges további személyi ráfordítás sem. A játékmenet székesfehérvár történelméhez kapcsolódik, valós történelmi időszakot és eseményt dolgoz fel. (A későbbiekben több játékmenet is kidolgozásra kerülhet)

1.4.2. Jelmezes fotózás

A Fehérvári Ajándékbolt kínálatbővítését szolgálja annak a greenbox-os fotósaroknak a kialakítása, amely tavasztól őszig üzemeltethető. A városhoz kötődő történelmi korok, neves személyek alakját ölthetik magukra a résztvevők, turisták, vagy helyiek. A greenbox háttér lehetővé teszi, hogy a figurához illő, vagy kreatív háttérrel varázsoljunk a képre. A beszerzendő jelmezek rendezvényeinken is hasznosíthatók lesznek.

1.5. Marketing tevékenység

Társaságunk a turisztikai kereslet és mutatók növelése érdekében aktív és célzott marketing tevékenységet folytat. A tevékenység a helyi és térségi vonzerők feltérképezésén alapul, az elvégzett piackutatások és versenytárs elemzések után Székesfehérvár turisztikai pozicionálása és a célcsoportok beazonosítása történt. A Társaság folyamatos kutatások birtokában alakítja ki azt a marketing-kommunikációs portfóliót, amellyel a kínálatot leghatékonyabban juttathatja el a célcsoportokhoz. Marketing tevékenységünk városmarketing, célja Székesfehérvár egészének kifelé irányuló népszerűsítése.



Az üzleti terv második fejezetében ezeknek a tevékenységeknek a költségeit részletezzük, melyeket önkormányzati támogatással valósítunk meg. Az egyes sorok tartalmi részletezése az üzleti terv 4.2. fejezetében található.

1.7. Projekt menedzsment

2018 tavaszán a KDOP-2.2.1/A-2009-0007 jelű, „Helyi turisztikai desztináció szervezet létrehozása Székesfehérváron” című projekt 5 éves fenntartási idejének végéhez érkeztünk, a projektet lezártuk.

2019. januárjában pályázatot nyújtottunk be „Helyben elérhető kulturális és közösségi szolgáltatások támogatása, városi sajátosságokra, értékekre alapozott programok kialakítása, helyi igénybevételének elősegítése” keretében közzétett TOP-7.1.1-16-H-031–3 számú felhívásra. A pályázott összeg 20 m Ft, melyből tematikus útvonalak kidolgozását és bemutatását, bevonó programok és rendezvények megtartását tervezzük megvalósítani jelen üzleti terv táblázatban is megjelenő költségtervvel.

Nyertes pályázat esetén megvalósításra kerül a tematikus útvonalakat bemutató táblarendszer és digitális útvonalfejlesztés, amely tevékenységek megvalósításához a Társaság felhasználja a 2019. évi üzleti tervben keletkező megtakarítást, valamint az előző évek eredménytartalékát legfeljebb 5 m Ft értékig.

Nyertes pályázat esetén a 32/2019.(I.18.) számú közgyűlési határozat értelmében az ügyvezető láthatja el a projektmenedzseri feladatot egyéb ügyvezetői teendői mellett.

2. Humán erőforrás tervezése

2.1. Dolgozói állomány, munkakörök

A tevékenységek ellátására a korábbi 7 fős dolgozói létszámot 2019-től 1 fő külső információs ponton dolgozó munkatárssal egészítjük ki, melyre a 782/2018.(XII.14.) számú közgyűlési határozat felhatalmazása értelmében üzleti tervünkben havi 380 ezer forintot többlettámogatást beterveztünk.



Dolgozói összetétel 2019. terv szerint:

Főállásban alkalmazottak száma: 6 fő alkalmazott

Megbízással: 1 fő ügyvezető

Back Office (4 fő)

- ügyvezető

legmagasabb végzettség: felsőfok (egyetem)

- Tourinform irodavezető

legmagasabb végzettség: felsőfokú szakképesítés (főiskola)

- Értékesítési vezető és marketing menedzser

legmagasabb végzettség: felsőfok (főiskola)

- Adminisztrációs munkatárs

legmagasabb iskolai végzettség: OKJ pénzügyi és számviteli ügyintéző

Front office (4 fő)

Front office: Tourinform iroda és Fehérvári Ajándékbolt mindegyikében ügyélforgalom zajlik, szezonálisan hétvégi nyitva tartással, melyet összesen 2-2 fő munkatárs lát el.

Tourinform Iroda front-office munkatárs: 2 fő

- 1 fő önkormányzati alkalmazásban kihelyezett munkavégzéssel
- 1 fő Tourinform ügyfélszolgálat (információszolgáltatás, közvetítői tevékenység)

végzettség: OKJ idegenvezető, középfokú angol nyelvtudás

Fehérvári Ajándékbolt és Jegyiroda front-office munkatárs: 2 fő

- 1 fő bolti eladó (részmunkaidő)

végzettség: érettségi, főiskolai hallgató

- 1 fő bolti eladó (részmunkaidő)

végzettség: érettségi, főiskolai hallgató

Duális képzés keretében: 1 fő duális hallgató a Corvimus Turizmus-vendéglátás szakáról

Fejlesztés 2019-től: 1 fő külső információs ponton dolgozó munkatárs

végzettség: főiskola

Munkavégzés: negyedéves munkaidőkeretben



Ügyvezető: Farkasné Szegő Krisztina

Az ügyvezető a szervezet irányításán túl ellátja a szakmai kapcsolattartást és szakértői feladatokat, valamint vezeti a szervezet marketing tevékenységét. Közvetlen irányítása alatt álló két kolléga egyike a Tourinform iroda szakmai munkájáért felel, mint irodavezető. Feladatai közé tartozik az ügyfélszolgálat irányításán túl az értékesítési és közvetítői feladatok koordinálása, szakmai ajánlatok készítése, programcsomagok összeállítása, a Nemzeti Turisztikai Adatbázis kezelésének folyamatos ellenőrzése, turisztikai partnerekkel való kapcsolattartás, valamint a gyakornoki és önkéntesi program koordinálása. A másik vezető kolléga az ügyvezető közvetlen irányítása alatt felel a pénzügyi-adminisztratív ügyekért, irányítja a Fehérvári Ajándékbolt és Jegyiroda értékesítési folyamatait beszerzéstől a készletfelügyeletig, marketing vezetőként szerkeszti a turisztikai kiadványokat, valamint szervezi a Társaság által bonyolított rendezvényeket, kiállítási megjelenéseket, egyéb programokat, és asszisztensként részt vesz az aktuális projektek menedzsmentjében. A további 1 fő alkalmazott ellátja a Tourinform iroda ügyfélszolgálati teendőit, közvetítői tevékenységet végez, valamint a heti programajánló hírlevél összeállítását és a Facebook-on történő kommunikációt végzi. 2 fő látja el az Ajándékbolt és Jegyiroda értékesítési feladatait, 1 fő adminisztrációs munkatárs látja el a készletnyilvántartást, beszerzés koordinálását, kimutatások készítését, egyéb adminisztrációs feladatokat.

A kialakított szervezeti struktúra alkalmas a rugalmas és sokrétű feladat ellátásra, de a szezonális követelményeit figyelembe véve az állandó stáb mindenképpen kiegészítése szorul. Ezért került betervezésre a gyakornoki és az időszakos munkavégzés az üzleti terv üzemeltetési költségei között. 2019-ben ennek jelentős részét a duális hallgató foglalkoztatása teszi ki. Mindez a feladatok maradéktalan ellátásához szükséges, illetve annak hatékonyságát fokozza.

2.2. Bérköltség

Tervezett éves bérkeret: 36 020 100 Ft

8 fő munkabér (ügyvezető + 6 fő alkalmazott): 29 872 800 Ft



8 fő bérjárulék (ügyvezető + 6 fő alkalmazott): 6 147 300 Ft

A növekedés összetevői:

- Átlag 10% bérokeret növekmény az alkalmazottak körében, melyet részben a szakképzett bérminimum növekedése miatt, a juttatások adóvonzatainak változása, részben a magas fluktuáció megakadályozása miatt terveztünk.
- A tevékenységek ellátására a korábbi 6 fős alkalmazotti létszámot 2019-től 1 fő külső információs ponton dolgozó munkatárssal egészítjük ki, melyre a 782/2018.(XII.14.) számú közgyűlési határozat felhatalmazása értelmében üzleti tervünkben havi 380 ezer Ft önkormányzati többlettámogatást beterveztünk.

2.3. Béren kívüli dolgozói juttatások

Az alkalmazottak egyenlően részesülnek béren kívüli juttatásban, az önkormányzati köztisztviselők számára adható mértékben. (Erzsébet utalvány, SZÉP kártya)

7 fő alkalmazott részére: 1 400 000 Ft (200 000 Ft/fő)

2.4. Egyéb javadalmazás

A Társaság 3 tagú Felügyelő Bizottságának tagjai a Társaság 846/2018(XII.14.) határozata szerint megállapított javadalmazásban részesülnek, melynek összege éves 2 541 000 Ft. Az összeget a személyi költségek között beterveztük.

2.5. Képzési terv

A dolgozói képzésekre 2019-re sem állítottunk be külön költségkeret, a szakmai továbbképzések a működési keretből finanszírozhatók, a továbbiakhoz külső forrást keresünk, vagy eredményeink függvényében üzleti bevételeinkből finanszírozzuk.

- Nyelvi képzés (kiemelt nyelvek: német, orosz nyelveken, nyelvi szinten tartás)



Irodánk évente közel 15.000-20.000 fő átlagos látogatói forgalmat bonyolít, mely közel fele részben külföldiekből tevődik össze. A betérők között elsősorban német, holland, lengyel és egyre növekvő számban orosz nyelvű turisták szerepelnek. A német és orosz vendégeink többsége az idősebb korosztályhoz tartozik, így ők angol nyelven szinte egyáltalán nem beszélnek, ezért az angol nyelvtudás mellett szükségessé válik a nyelvi továbbképzés.

Finanszírozás: pályázati forrás

- Magyar Turisztikai Ügynökség keretében történő képzések

Az egyeztetések alapján a Tourinform hálózat tagjainak képzését az MTÜ szervezi. Kiemelt tematika az akadálymentesítés és érzékenyítés, a családbarát szolgáltatásfejlesztés, valamint a digitális kompetencia.

- Digitális kompetencia fejlesztési tréningek

Az MTÜ szervezésében tovább folytatódik a Google Magyarországgal szervezett képzéssorozat, amelyben a legkiválóbb hazai szakemberektől tanulhatunk az online megjelenésektől az online tartalmak gyártásán át az elérhető alkalmazásokig az online kommunikációs teljes spektrumáról. Ezt a képzést egészítik ki a Magyar TDM Szövetség által szervezett konferenciák szakmai képzései, fórumai.

- GDPR képzés

A Társaságon belül megjelölt adatvédelmi felelős folyamatos továbbképzése szükség szerint.

3. Igénybe vett szolgáltatások, működési költségek

A Társaság költségvetésének első fejezetében az alapfeladat ellátásával összefüggésben felmerülő költségek részletezése szerepel. A működési költségeket teljes egészében önkormányzati támogatásból fedezzük. A működési költségek között a személyi jellegű költségek mellett legnagyobb tételként a Hiemer-házban használt helyiségek rezi költségeivel kell számolni. A költségterv alapját az előző éves felhasználás és díjfizetés képezi, ebben lényegi változással nem számolunk. A Társaság működéséhez szolgáltatásokat vesz igénybe. A



könyvelési- és pénzügyi szakértői feladatokat külső szakértővel látjuk el, csakúgy, mint a könyvvizsgálói és jogi szakértői feladatokat. Ezen kívül a napi működés biztosításához elengedhetetlen informatikai felügyeletet és grafikai tervezői feladatokat is szolgáltatásként vesszük igénybe. Ezek tekintetében lényegi változás nem várható az előző évhez képest.

Az Egyéb költségek és az Időszaki munkavégzés tekintetében kisebb növekedés mutatkozik 2018-hoz képest. A javításra, karbantartásra nagyobb összeget terveztünk munkaeszközaink várható javítása/cseréje miatt, utóbbi sort a duális hallgatónkkal kapcsolatos költségek emelik meg.

Az üzleti terv kiadási táblázat (Isd. 2. sz. Melléklet) a működési költségeket és szolgáltatásokat sorokra bontva tartalmazza.

Alapfeladatunk ellátásához hozzátartozik az ingyenes tájékoztató- és imázs kiadványok készítése, ezért ez a sor a szoroson vett működési költségek között kapott helyet. Ez a külön sorban feltüntetett költségkeret (3 m Ft) garantálja, hogy a Tourinform iroda elláthassa az információs kiadványok ingyenes terjesztését és az alapvető turisztikai adatbázisokban való megjelenést. Ez előfeltétele a desztináció megtalálhatóságának, népszerűsítésének és a turista igények kiszolgálásának. A kiadványok összeállítását a Társaság személyi állománya végzi. A tevékenységet a következő 4.1. fejezet részletezi.

4. A Társaság marketing terve

4.1. Alapfeladatokhoz kapcsolódó marketing

Az elmúlt években a nyári hónapok látogató- és vendégéjszaka száma jelentős mértékben megnőtt, de a növekedés az év egészére igaz. Ezzel összefüggésben a Tourinform irodára hárul a megnövekedett kereslet kiszolgálása, a megfelelő online jelenlét és a tudatos kínálat – és termékfejlesztés. Az elmúlt években az utazási szokások és trendek jelentősen átalakultak. A döntési idő lerövidült, csakúgy, mint az utazások hossza. A belföldi utazások esetében a hosszú nyaralást felváltották a rövidebb időtartamú belföldre irányuló hosszú hétvégi kikapcsolódások. Itt a preferencia még mindig a wellness szolgáltatások felé billen, de elindult egyfajta országfelfedező „mozgalom” is. A döntést nagymértékben befolyásolják a vonzó



kulturális rendezvények, valamint a különleges, egyedi kínálat. A belföldi utazások többnyire egyéni, a turisták és a szolgáltatók közvetlen kapcsolatban állnak. A csoportok jellemzően átutazók. A városunkba érkező csoportok összetétele túlnyomórészt diák és nyugdíjas korosztály, emellett egyre több az utazásszervezők által hozott kulturális körutazáson részt vevő külföldi csoport is. Célunk, hogy a városba érkező turisták minél nagyobb számban vegyék igénybe a Tourinform iroda szolgáltatásait, ezáltal lehetőségünk nyílik a várost, mint menedzselt attrakciót kiejánlani, elősegítve a tartózkodási idő meghosszabbítását és a fajlagos költség növelését. Ennek előfeltétele a jobb megtalálhatóság on-line és fizikai értelemben is.

Tourinform irodai tapasztalataink azt mutatják, hogy mindenképpen szükséges nyomtatott anyagokkal felkészülni a látogatók érdeklődésére. Az egyéni utazók jellemzően tudatosan keresik az értékeket, igényt tartanak helyben olyan kiadványokra, amelyek kalauzolják őket. Így bármennyire is áttolódott az információszerzés az on-line felületekre, még mindig erős igény mutatkozik a nyomtatott információs anyagok iránt. Ezek megfelelő minőségű- és tartalmú elkészítése nélkülözhetetlen az iroda működéséhez:

- Ingyenes turisztikai térkép kiadása (3 nyelvű)
- Hotelmaps együttműködésben (beépített kiterjesztett valóság alkalmazással)
- Székesfehérvári programfüzet kiadása (2 kiadás: február és április)
- Városbemutató kiadvány kiadása (imázskiadvány 3 nyelven, turisztikai magazin 2 nyelven)
- Egyéb rövid tematikus szóróanyagok elkészítése (célcsoportokra, vagy rendezvényekre irányuló anyagok)

A külföldi egyéni látogatók kiszolgálásának kulcsa az idegen nyelvű információszolgáltatás, ezért is tervezzük többnyelvű alapszolgáltatásokat tartalmazó kiadványunk utánnomását. A hagyományos küldő országok (Ausztria, Németország, Hollandia) mellett egyre nagyobb számban érkeznek látogatók a Közép-Kelet európai országokból (lengyel, cseh, szlovák, orosz..), ezt az elérhető nyomtatott anyagokkal is követni kell.

- Ingyenes városismertető idegen nyelvű szórólapok (magyar, angol, német, orosz, horvát, olasz, lengyel nyelven)



Az idegen nyelvű tájékoztatás területén igen nagy feladat hárul a Tourinform irodára, mivel a múzeumok is korlátozottan készülnek fel ezen igény kiszolgálására, a rendezvények/programok pedig szinte egyáltalán nem rendelkeznek idegen nyelvű információs anyagokkal. A statikus információk fordítása egyszeri költség, de a napi aktuális fordítások tekintetében mindenképpen szükséges fordítói – lektorálási szolgáltatás rendszeres igénybe vétele.

E feladatok ellátását a működési költségek között található Ingyenes kiadványok és turisztikai felületek sor tartalmazza. A város népszerűsítése érdekében fontos a jelenlét a kiemelt turisztikai portálokon (programturizmus.hu, szallas.hu, utazitthon.hu, travelo.hu..) és kiadványokban, valamint a turisztikai kiállításokon való megjelenés biztosítása. A következő, 4.2. fejezetben felsorolt tevékenységek költségeit szintén önkormányzati támogatásból fedezzük.

4.2. Alapfeladatok támogatását szolgáló marketing

Az alapfeladatot támogató sorok azokat a marketing aktivitásokat tartalmazzák, amelyeket a város népszerűsítése érdekében terveztünk.

A kommunikációban a hangsúlyt egyértelműen az online marketingre helyezzük. A legnagyobb turisztikai portálokkal dolgozunk együtt éves csomagokkal, mindezt pedig Google Ads éves kampánnyal támogatjuk meg. Facebook kampányok mellett 2019-ben az Instagramra helyezzük a hangsúlyt. A közösségi média jelenlét hatékonysága érdekében az év elején vlogger pályázatot hirdetünk, majd a kiválasztott pályázóval készítettünk videós tartalmakat. Nagy szerepet kapnak a kommunikációban a szöveges blog tartalmak is, melyek folyamatos készítéséhez a Fehérvár Médiacentrummal kötünk stratégiai szövetséget. A print és elektronikus médiában tervezett megjelenések esetiek, egy-egy kiemelt eseményre fókuszálnak. (pl. Királyi Napok), Fontosnak tartjuk munkatársaink folyamatos digitális kompetencia képzését, amelyet igény esetén kiterjesztünk a szolgáltatói és intézményi partnereink munkatársaira is. Közterületi megjelenést A kiállítási megjelenéseket továbbra is jó lehetőségnek látjuk. Nem csak a nagyközönség elérésére miatt, de szakmai kapcsolatok építésére, imázs jellegű kommunikációra is használhatók. Fontos feladatunk a B2B kapcsolatok építése, az utazási irodák, utazásszervezők



megnyerése, vagy éppen a környező attrakciókkal kötendő együttműködések feltérképezése. A legnagyobb hazai szakkiállításon, az Utazás kiállításon Székesfehérvár megjelenésére 2019-ben is nagy hangsúlyt fektetünk, ez az alkalom, amely keretében a turisztikai szakma és a nagyközönség számára is bemutatathatjuk a várost. A tavalyihoz hasonló méretű standdal készülünk, a fő szempont a látványos megjelenés és a turisztikai újdonságok előtérbe állítása. A nagyközönség elérésének több éve tesztelt kiváló helyszíne a Művészetek völgye, ide 2019-ben is kiemelt megjelenéssel készülünk. Emellett további belföldi és külföldi megjelenésen képviseljük a várost.

2019-ben is kiemelten figyelünk a határon túli magyar területek felé irányuló kommunikációra. Még egy éven keresztül fut a székesfehérvári Szent István mozdony, többek között a Csíksomlyó expressz élén 2019-ben is. A felülethez kapcsolódó promóciós lehetőségeket 2019-ben is szeretnénk kihasználni. Tervezzük a megjelenést az utascsomagban, az utat kínáló kiadványban és honlapon egyaránt. 2019-ben is együttműködünk a MÁV Starttal a Királyi Napok 50%-os utazási kedvezményében. 2018-ban első ízben részt vettünk a Kolozsvári Magyar Napokon a magyar Főkonzulátussal együttműködésben, tapasztalatunk szerint ezt a lehetőséget a jövő évben is érdemes lesz kiaknázni.

Székesfehérvár turisztikai kínálata a térségi kínálati elemekkel együtt alkot vonzó, hosszabb tartózkodási időre ösztönző egységet. A térségi kínálat összefogása és bemutatása érdekében újságírói study tourokat, programokat, direkt marketing eszközök további fejlesztését és térségi turisztikai térkép készítését tervezzük.

A csoportos utazások kapcsán a két legnagyobb célcsoportot továbbra is az osztálykirándulók és a nyugdíjas csoportok jelentik, mindkét csoport számára speciális ajánlati csomagokat dolgoztunk ki, amelyeket évről évre továbbfejlesztünk. Az osztálykiránduló csoportok érdeklődése irodánknál az elmúlt években megduplázódott, ennek további növekedésére számítunk az ajánlati csomagok bővítése, összekapcsolása és célzott kommunikációja révén.

4.3. Külső információs pont marketing

A Koronás Parkban az elmúlt években stabil és elegendő létszámú csapat állt fel, akik a honlapkezelés mellett a teljes marketing tevékenység átvételére alkalmasak, így a feladat az



üzemeltetésen belül megoldható. Ezért a Koronás Park marketing feladataira nem különítettünk el célzott keretet, de a Tourinform áramkörbe bekapcsolt attrakciók kapcsán felmerülő marketing kommunikáció is külön figyelmet kap. A létrehozott turisztikai attrakciók elsődleges célcsoportja az osztálykirándulók, az ő elérésük az iroda kiadványaival, online és print megjelenéseivel jelentős részben biztosított, de a célzott megjelenések is rendkívül fontosak. A Turisztikai Kft. osztálykirándulók számára programcsomagokat kínál, összekapcsolva az attrakciókat és helyszíneket, amelyek a városban ennek a célcsoportnak elérhetőek. Ezeket az osztálykirándulásokra szakosodott online felületeken és print kiadványokban is népszerűsítjük, adwords kampánnyal és kiállítási aktivitással is kiegészítjük.

4.5. Marketing mix

Online marketing:

Honlap tartalom menedzsment - www.turizmus.szekesfehervar.hu

Bannercserék - TDM szervezetek, helyi partnerek, utazitthon.hu oldalakkal

Turisztikai portálokon megjelenés - itthonotthonvan.hu, programturizmus.hu, utazitthon.hu; szallas.hu, travelo.hu

Hírlevél - heti programajánló hírlevél, havi turisztikai ajánló, Jegyiroda heti ajánló

Közösségi oldalak - Facebook (Tourinform Székesfehérvár, Fehérvári Ajándékbolt, Fehérvári Jegyiroda, Szeretlek Székesfehérvár), Pinterest, Youtube megosztások, Instagram oldal indítása

Mobil applikációk - 2GO Székesfehérvár, Pocket Guide tartalommenedzsment

Tartalom marketing - blog írás és online tartalommarketing

Google Ads – éves kampánytervezés

Nyomtatott (print) megjelenések:

Helyi média - Fehérvár Médiacentrum felületei, Fejér Megyei Hírlap, Liftreklám

Országos sajtó - Nők Lapja, Itthon otthon van magazin - Blikk behúzással, Fesztiválkalauz, Fesztiválok magazinok, Kirándul az osztály

Plakát, szórólap - Székesfehérvár turisztikai várostérkép, tematikus plakátok, szórólapok

Turisztikai média - Itthon otthon van magazin, Go Utazás magazin, Turizmus Panoráma magazin, Az Utazó magazin



Egyéb média célcsoportokhoz igazítva - Panorama Világklub felületei, Nyugdíjas- és osztálykirándulás tematikus magazinok, Utazási irodák katalógusai (Kárpáteurópa, Fehérvár Travel)

Kültéri megjelenések:

Táblázás városon belül (útbaigazító táblák, Tourinform irodát jelző táblák)

Turista busz felülete

Mozdonydekoráció

Óriástábla M7 autópálya

Elektronikus média megjelenések:

Helyi média - Vörösmarty Rádió programajánló magazin, Fehérvár Televízió

Magazin műsorok országos médiában - (pl. Duna, M1, TV2, RTL..) szponzorált, ill.vásárolt felületek

Saját kiadványok:

Városbemutató kiadvány

Turisztikai kiadvány (újság)

Programfüzet (éves, szezonális)

Turisztikai térképek és szórólapok

Idegen nyelvű leporellók

Eseménymarketing:

Turisztikai szakkiállítások – Turizmus Évadnyitó Gála, Utazás kiállítás 2019, Konferenciák, Belföldi kiállítások

Óriásbábos promóció - Minőségi nagyrendezvényeken való megjelenések (pl. Kapolcs), Pozsony Koronázási Fesztivál, Kolozsvári Magyar Napok

Direkt marketing

Kapcsolattartás a turisztikai szakmai szervezetekkel

Kapcsolatfelvétel határon túli turisztikai szereplőkkel

B2B ajánlatok készítése, workshopok szervezése

Értékesítés ösztönző promóció a Fehérvári Ajándékboltban

Évközi és adventi nyeremény játékok, akciók



Fehérvári Ajándékbolt – kiállítások, pályázatok, vásárok

Fehérvári Jegyiroda - nyereményjátékok

5. Üzleti tevékenység / Fehérvári Ajándékbolt és Jegyiroda, közvetítői tevékenység

Üzleti tevékenységünk legfontosabb lába az Idegenvezető- és programközvetítés. Ez a tevékenység alapvető céljaink elérésében kulcsfontosságú, egyaránt alkalmas a látogatói élmény növelésére és a tartózkodási idő meghosszabbítására is. 2019-re legfontosabb célkitűzésünk a programok megújítása. Ehhez segítségül hívjuk az előző évek foglalási statisztikáit, látogatói visszajelzéseket, melyeket online kérdőív formájában gyűjtünk. Megújuló honlapunkon az online foglalási és fizetési modulok még nagyobb forgalmat generálhatnak. A növekedést folyamatos kínálatfrissítéssel, programcsomagokkal és aktív kommunikációval érjük el évről évre. 2019-ben programcsomagjaink is megújulnak. A megrendelt idegenvezetéseket garantált programokkal egészítjük ki, melyek rendkívül népszerűek. Társaságunk 2019-ben is tavasztól őszig tervezi a garantált programok indítását. A nyári hónapokban a város nyáresti kulturális programjaihoz kapcsolódva kínálunk városfelfedező programokat a legváltozatosabb tematikával, melyeken a turisták mellett a helyi lakosok is szép számban részt vesznek. A tavalyi siker után még aktívabban használjuk a Panoráma busz nyújtotta lehetőségeket. Az elmúlt években tapasztalható növekedés a bevételek terén reményeink szerint a jövő évben sem torpan meg, a 2018-ra tervezett bevételt nagyságrendileg 20%-kal haladja meg a 2019-es terv. A Fehérvári Ajándékbolt forgalma is növekedésnek indult a 2017-es profiltisztítás és felújítás után, a jövő évi tervet az idej megnövekedett forgalomhoz igazítottuk. 2019-ben a viszonteladói hálózat kiépítésén dolgozunk. Saját termékeinket kihelyezzük szállodákba, turisztikai attrakciók helyszínére bizományosi megbízással, vagy értékesítéssel, ezzel minden helyszínen újabb promóciós felületet is nyerünk.

A jegyértékesítés volumene jelentősen nő a 2018-as tervhez képest, ám ez a nagyságrend mindössze néhány százalékos jutalékkal párosul. A jegyértékesítés forgalomterelő, szolgáltatásbővítő vállalkozás, mely kiegészítő szolgáltatást nyújt.



A Fehérvári Jegyiroda iránti kereslet fenntartáshoz a kínálat optimalizálása mellett marketing tevékenységre is szükség van. Az önkormányzati kommunikációt kihasználva jelentős PR felületekhez juthatunk, ám ezen túlmenően nem kerülhetjük el hirdetési felületek vásárlását sem. Továbbra is igénybe vesszünk külső kommunikációs segítséget közösségi média felületeink tartalomgyártásához és kezeléséhez, valamint reklámügynökségi tevékenység ellátásához.

Az értékesítést támogató marketing keret az üzleti bevételek terhére került betervezésre. Ugyancsak az üzleti tevékenység nyereségéből fedezzük a dolgozói jutalmazást, és további marketing kommunikációs tevékenységet.

6. A Társaság piaci helyzete

A Társaság fő tevékenységét (turisztikai információszolgáltatás) tekintve desztináció szinten versenytárs nélkül áll. Egyedülisége azonban nagy felelősséget ró a szervezetre. A naprakész információk beszerzése, azok rögzítése és megjelenítése folyamatos feladatot ró a Tourinform iroda dolgozóira. A kiszolgálás minőségének magas szinten tartásához elengedhetetlen az információs anyagok előkészítése és gyártása. Feladatunk, hogy a látogatói igények- és célcsoportok figyelembe vételével optimális egyensúlyt teremtsünk a hagyományos információs felületek és a legmodernebb technikai fejlesztések révén létrejövő felületek között. A mobil applikációk esetében ugyanis már korántsem mondható el a versenytárs nélküliség. A gyorsan szaporodó integrált információs felületek mind teljeskörű információs adatbázis létrehozására törekzenek. Egyedülálló lehetőség és eszköz a kezünkben tehát az az információs adatbázis, amely a helyi vonzerők tekintetében (láttnivalók, szállások, vendéglátás, program..) rendelkezésünkre áll. Kiemelt feladatunk ezek naprakész frissítése. 2019-ben is folytatódik a digitális termékfejlesztés, ill. tartalomgyártás: meglévő mobil platformok fejlesztésével, kiterjesztett valóság alkalmazásával tervezzük a látogatói élményt fokozni és a garantált programlehetőségek sorát növelni.

A Társaság üzemeltetésében álló Fehérvári Ajándékbolt tevékenysége, az ajándéktárgy és szuvenir értékesítés városi szinten számos versenytárral bír. Előnye versenytársaival szemben pozicionálásában rejlik. Termékpalettájának egyediségét a válogatott minőségű ajándéktárgyak



és az a szellemiség adja, miszerint a bolt kapocs a város és lakói között. A betérő érdeklődő egy helyen találkozhat a város értékeivel, megízlelheti a város sokszínűségét. Válogathat a népi világ termékei vagy akár a sportváros relikviái közül is. Azonban a válogatott termékek árfekvése általánosan magasabb (egyedileg készített termékek), mint a versenytársak palettáján fellelhető termékeké (tömegcikkek). Az árkülönbség leküzdése a legtöbb esetben nem lehetséges. Fontos tehát az értékbeli különbség hangsúlyozása. Ennek érdekében történt 2017-ben az üzlet és a termékpaletta átalakítása, a kézműves galériát minimál berendezésű shop váltotta fel, amely egységes keretet teremt a termékfejlesztéssel létrejövő új termékpalettának és a meglévő termékeknek. Jegyirodánk tekintetében is számos versenytárral kell számolnunk. Versenyelőnyt jelent az a tény, hogy a négy legnagyobb jegyportállal szerződésben állunk, ami a többiekéről nem mondható el. A tendencia ebben az üzletágban mégis az, hogy egyre több szervező igyekszik kikerülni ezeket az országos portálokat, és saját rendszeren értékesít, vagy csak közvetlenül a végfelhasználó által használható felületen, ezért célunk inkább a szinten tartás, mint a növekedés ezen a területen.

7. Kockázatok, lehetőségek, SWOT analízis

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none">- munkatársi összetétel- kompetenciák és szakmai tapasztalatok- menedzsment szemléletű munkaszervezés és munkavégzés- széles kiépített partnerhálózat- szervezeti dinamizmus- szakmai kapcsolattartás- Tourinform névhasználat- turisztikai adatbázis birtoklása, annak naprakészen tartása	<ul style="list-style-type: none">- információs iroda és ajándékbolt elhelyezkedése, megtalálhatósága- turisztikai tagszervezet alacsony aktivitása- átutazó turizmus: könnyű elérni és könnyű elhagyni- turisztikai kínálat szétaprózottsága- idegen nyelvű attrakció hiánya- látogatói élmény korlátozott- kevés és gyenge állandóan elérhető, beárazott turisztikai termék
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none">- turisztikai fejlesztések, kínálatbővítés- új látogatói csoportok felkutatása, megszólítása	<ul style="list-style-type: none">- munkatársi továbbképzések hiánya- partneri bizalmatlanság- turisztikai trendek gyors változása- desztináció vonzerejének és



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- régiós kapcsolatok bővítése- külföldi szakmai kapcsolatok kiépítése pályázati lehetőségek kihasználása- országos szintű projektekben való szerepvállalás- hosszú távra tervezett desztináció szintű marketing akciók megvalósítása- szervezeti szolgáltatásfejlesztés | <ul style="list-style-type: none">- látogatottságának változékonysága- turista igények, trendek figyelmen kívül hagyása a szolgáltatói szektorban- turisztikai szolgáltatások színvonala- szolgáltatói/szolgáltatási kapacitáshiány- szolgáltatói/szolgáltatási túlfejlesztés- szervezeti kapacitáshiány |
|---|---|

8. Fejlesztési tervek

Társaságunk az elmúlt években kialakította üzleti szolgáltatásait és turisztikai termékekeit a desztináció turisztikai pozíciójának javítása szolgálatában. Megszerveztük a helyi idegenvezető hálózatot, szállásközvetítést, szolgáltatói csomagok és programok értékesítését, a látogatószámok folyamatos növekedése ezek eredményességét visszaigazolja.

Társaságunk 2019. évre nem tervez lényegi fejlesztést sem a tevékenységi köreivel, sem azok ellátásával kapcsolatban. Ugyanakkor folytatjuk a szolgáltatásfejlesztést, fontosnak tartjuk a tevékenységeink ellátásában az innovációt, a piaci környezet és a látogatói igények figyelembe vételével. A 2019. évben még aktívabban dolgozunk azon, hogy a turisztikai attrakciókat hálózatba kapcsolva kihasználjunk minden lehetséges szinergiát. Kihelyezett információs ponttal kötjük össze a Tourinform irodát a városi kínálat fontos elemeivel.

A kiszámítható és hatékony működés költségeit és humán erőforrás igényét a 2019. évi üzleti tervünkbe beépítettük.

9. A Társaság működésének pénzügyi terve

9.1. A Társaság eredményterve 2019. évre



		adatok E Ft-ban
Sor-szám	A tétel megnevezése	Tárgyév
a	b	e
I.	Értékesítés nettó árbevétele	28 600
II.	Aktívált saját teljesítmények értéke	0
III.	Egyéb bevételek	92 909
	III.sorból: visszaírt értékvesztés	
IV.	Anyagjellegű ráfordítások	72 894
V.	Személyi jellegű ráfordítások	44 865
VI.	Értékcsökkenési leírás	3 350
VII.	Egyéb ráfordítások	400
	VII.sorból: értékvesztés	0
A.	Üzemi (üzleti) tevékenység eredménye	0
VIII.	Pénzügyi műveletek bevétele	0
	VIII.sorból: értékelési különbözet	
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai	0
	IX.sorból: értékelési különbözet	
B.	Pénzügyi műveletek eredménye	0
C.	Adózás előtti eredmény	0
X.	Adófizetési kötelezettség	0
D.	Adózott eredmény	0

Egyszerűsített éves beszámoló "A" EREDMÉNYKIMUTATÁSA (összköltség eljárással)
Az üzleti év mérlegfordulónapja: 2019.12.31.

9.2. Bevételek tervezése (1.sz. Melléklet - Bevételek 2019)

A TDM rendszerben a piaci szereplők anyagilag is hozzájárulnak a város népszerűsítése-, és vendégkomfortjának növelése érdekében végzett tevékenységhez. A bevételek részben közvetlen hozzájárulásukból (szolgáltatói szerződések), részben közvetett módon közvetítői megállapodásukból, részben pedig további marketing megállapodásukból származnak. Ezért is fontos a minőségi marketing felületek létrehozása és menedzselése (kiadványok, kedvezményrendszerek kidolgozása, a honlap frissítése, hírlevél rendszer)

A vendégéjszaka szám és a beszedett idegenforgalmi adó mértéke az elmúlt években jelentősen nőtt, cél ennek a trendnek a megőrzése, kedvező gazdasági helyzet mellett a további növelése,



hiszen a beszedett idegenforgalmi adó turizmusba visszaforgatva fedezheti Társaságunk működésével összefüggésben jelentkező költségeket. A turisztikai mutatók növekedését/szinten tartását 2019-ben is szem előtt tartjuk, de a minőségi szolgáltatások és a látogatói komfort fokozása is kiemelt fontosságú.

Üzleti tevékenységünkben legfontosabb üzletág a közvetítői tevékenység, ezen belül is az idegenvezető közvetítés és a különböző programcsomagok közvetítése. A növekedési trend (évente min. 10 %) fenntartása mellett a tevékenységből befolyt bevétel az ebből származó haszon 2019-ben várhatóan továbbra is jelentősen meghaladja a korábbi éves szintet. A jegyirodai tevékenység a jelentős árbevétel mellett szerényebb nyereséget eredményez, de hasznos funkcióval optimálisan egészíti ki a Társaság szolgáltatásait. Üzleti bevételeink tervezésekor a 2018. évi forgalmi adatokat vettük figyelembe.

Összességében elmondható, hogy az üzleti bevételekből, kiadvány-, és ajándéktárgy értékesítésből, valamint a közvetítői jutalékokból származó bevételek nagyságrendje a legjobb működés mellett is erősen limitált, működésünk elképzelhetetlen önkormányzati támogatás nélkül. Az önkormányzati támogatás mértéke az előző évhez képest nagyságrendileg nem változik, mindössze a személyi állomány 1 fővel történt növelése miatt mutat többletet a 2018. évi támogatási összeghez képest. Ezen belül a személyi költségek és az üzemeltetés költségei hozzávetőleg 10%-kal magasabbak, míg a marketing célú támogatás összege ennyivel alacsonyabb a tavalyi évinél.

Tervezésünk alapja a kiadások és bevételek egyensúlya, a feladatok maximális ellátása mellett. Eredményünk nem osztható fel, eredménytartalékba kerül.

9.3. Kiadások tervezése (2. számú Melléklet - Kiadások 2019)

A Társaság kiadásai a bevételi oldal változásainak megfelelően alakulnak. A tavalyi önkormányzati támogatás keretösszege az egy fő személyi költséggel növekedik 2019-ben az előző évhez képest. Ezen kívül jelentősebb változást nem tervezünk 2019-ben, hiszen az előző évi költségvetésünk a tervezett forrásokkal biztonságos, és kiszámítható, hatékony működést tett lehetővé. A tervezésnél legfőbb szempont, hogy a költségvetés egyensúlyának megtartása



mellett az alapfeladatok elvégzése után a keletkezett üzleti nyereség a Társaság alapcéljai érdekében kerüljön felhasználásra a kitűzött növekedési célok szolgáltatában (Székesfehérvár turisztikai mutatóinak javítása).

Kiadásaink három fejezete közül az első az alapfeladatok ellátását tartalmazza, amelyben a működési költségek és a kötelező információszolgáltatás költségvonzata szerepel.

A második fejezetben az alapfeladatot támogató marketing tevékenység költségei jelennek meg. Ezt a két költségoszt önkormányzati támogatásból fedezzük, mely támogatás mértéke nagyságrendileg megegyezik a beszedett idegenforgalmi adó mértékével, így az teljes egészében a turizmusra visszafordítódik.

A költségtábla 3. fejezete az üzleti bevételekhez rendelt kiadásokat tartalmazza, így az ajándékbolt árubeszerzését, illetve a közvetítői tevékenységek szolgáltatók felé történő kifizetéseit. A különbözet terhére terveztünk 2019-ben jutalmazást, a működési költségeket kiegészítő sort, és üzleti tevékenységet támogató marketing aktivitást.

A költségtáblák egy negyedik fejezettel is kiegészülnek, amely a helyi közösségfejlesztési CLLD pályázat költségvetését tartalmazza. A projekt beadási határideje 2019. január 31., az elbírálás jelen terv elfogadása után várható, így a projekttel összefüggő tervezés csak nyertes pályázat esetén lesz releváns. A projekt 100%-os támogatottságú, önerő nélkül.



9.4. A Társaság mérlegterve

Sor-szám	A tétel megnevezése	adatok E Ft-ban Tárgyév
a	b	e
1	A. Befektetett eszközök	15 712
2	I. Immateriális javak	4 604
3	02.sorból: Immateriális javak érték helyesbítése	
4	II. Tárgyi eszközök	11 108
5	04.sorból: Tárgyi eszközök érték helyesbítése	
6	III. Befektetett pénzügyi eszközök	0
7	06.sorból: Befektetett pénzügyi eszközök érték helyesbítése	
8	06.sorból: Befektetett pénzügyi eszközök értékelési különbözete	
9	B. Forgóeszközök	17 400
10	I. Készletek	4 000
11	II. Követelések	1 400
12	11.sorból: Követelések értékelési különbözete	
13	11.sorból: Származékos ügyletek pozitív értékelési különbözete	
14	III. Értékpapírok	0
15	14.sorból: Értékpapírok értékelési különbözete	
16	IV. Pénzeszközök	12 000
17	C. Aktív időbeli elhatárolások	4 140
18	Eszközök összesen	37 252

Sor-szám	A tétel megnevezése	adatok E Ft-ban Tárgyév
a	b	e
19	D Saját tőke	10 500
20	I. Jegyzett tőke	3 000
21	20.sorból: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken	
22	II. Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)	
23	III. Tőketartalék	
24	IV. Eredménytartalék	7 500
25	V. Lekötött tartalék	
26	VI. Értékelési tartalék	
27	Érték helyesbítés értékelési tartaléka	
28	Valós értékelés értékelési tartaléka	
29	VII. Adózott eredmény	0
30	E. Céltartalékok	
31	F. Kötelezettségek	4 088
32	I. Hátrasorolt kötelezettségek	
33	II. Hosszú lejáratú kötelezettségek	
34	III. Rövid lejáratú kötelezettségek	4 088
35	34.sorból: Kötelezettségek értékelési különbözete	
36	34.sorból: Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete	
37	G. Passzív időbeli elhatárolások	22 664
38	Források összesen	37 252

10. Mellékletek

- **10.1. 1. sz. Melléklet: Bevételek 2019**
- **10.2. 2. sz. Melléklet: Kiadások 2019**



1. számú Melléklet

BEVÉTEL 2019		HUF/év
Önkormányzati támogatás összesen (I. + II.)		90 059 500
I.	Alapfeladatok önkormányzati támogatása	61 029 500
I./1.	Szervezet működésének támogatása	58 029 500
I./1.1.	Személyi költségek	39 961 100
I./1.2.	Szakértői díjazás	5 098 400
I./1.3.	Igénybe vett szolgáltatások	7 140 000
I./1.4.	Egyéb költségek	4 430 000
I./1.5.	Időszaki foglalkoztatás	1 400 000
I./2.	Ingyenes kiadványok	3 000 000
II.	Alapfeladatot támogató tevékenység önkormányzati támogatása	29 030 000
II./1.	Turisztikai felületek	12 000 000
II./2.	Közterületi megjelenések	2 700 000
II./3.	Kiállítások, szakmai rendezvények	6 630 000
II./4.	Határon túli promóció	3 500 000
II./5.	Regionális kampányok támogatása	1 000 000
II./6.	Turisztikai fejlesztések támogatása	2 200 000
II./7.	Külső információs pont marketing	1 000 000
III.	Üzleti tevékenységek bevételei	28 600 000
III./1.	Közvetítői tevékenység	21 700 000
III./1.1.	Idegenvezetés	8 200 000
III./1.2.	Jegyértékesítés, forgalmi jutalék	13 500 000
III./3.	Fehérvári Ajándékbolt értékesítő tevékenység	6 500 000
III./2.	Egyéb szolgáltatói tevékenységekből származó bevétel	400 000
Összesen		118 659 500
	Halasztott bevétel- (támogatásra kapott)- feloldása :	2 850 000
	Összes bevétel:	121 509 500

TOP-7.1.1-16-H-031-3 Projekt költségvetés

IV.	Nyertes pályázat esetén tervezett bevételek (100% pályázati forrás)	19 999 713
IV./1.	Szakmai megvalósítás	7 780 304
IV./1.1.	Tematikus útvonalak bemutatása - konferencia, workshop	1 104 900
IV./1.2.	Tematikus útvonalak bemutatása - vezetőfüzet	919 861
IV./1.3.	Tematikus útvonalak bemutatása - bevonó rendezvények a Skanzen bevonásával	2 300 000
IV./1.4.	Tematikus útvonalak bemutatása - bevonó program iskolás csoportok számára cabrio busszal a Sóstó természetvédelmi terület bekapcsolásával	3 455 543
IV./2.	Projektmenedzsment	499 975
IV./3.	Szakmai megvalósításban közreműködő munkatársak költségei	11 519 440
IV./4.	Általános rezsiköltség	199 994

Nyertes pályázat esetén megvalósításra kerül a tematikus útvonalakat bemutató táblarendszer és digitális útvonalfejlesztés, amely tevékenységek megvalósításához a Társaság felhasználja a 2019. évi üzleti tervben keletkező megtakarítást, valamint az előző évek eredménytartalmát legfeljebb 5 m Ft értékig.



2. számú Melléklet

KIADÁS 2019		HUF/év
Önkormányzati támogatás összesen (I. + II.)		90 059 500
I.	Alapfeladatokhoz kapcsolódó kiadások	61 029 500
I./1.	Működési kiadások	58 029 500
I./1./1.	Személyi költségek	39 961 100
I./1./1.1	Ügyvezető munkabér	6 000 000
I./1./1.2	Ügyvezető bér járulék	1 134 000
I./1./1.3	Alkalmazott munkabér (7 fő alkalmazott)	23 872 800
I./1./1.4	Alkalmazott járulék (7 fő alkalmazott)	5 013 300
I./1./1.5	Béren kívüli juttatás 7 fő alkalmazott (br. 200.000/fő)	1 400 000
I./1./1.6	FB díjazás	2 541 000
I./1./2.	Külső szakértő díjazás	5 098 400
I./1./2.1	Könyvelő (külső szakértő) 170.000.-/hó (AM) 12hó+1hó mérlegkészítés	2 210 000
I./1./2.2	Könyvvizsgáló (külső szakértő) 60.000.-/hó +Áfa	914 400
I./1./2.3	Jogi tanácsadás (külső szakértő) 100.000.-/hó +Áfa	1 524 000
I./1./2.4	Jogi tanácsadás (GDPR, közbeszerzés)	450 000
I./1./3.	Igénybe vett szolgáltatások	7 140 000
I./1./3.1	Helyiség üzemeltetési költségek - Székesfehérvár Városfejlesztési Kft.	3 900 000
I./1./3.2	Fűtésdíj - Széphő Kft.	700 000
I./1./3.3	Informatikai rendszerfelügyelet, karbantartás - Önkormányzati Informatikai Kft.	1 200 000
I./1./3.4	Grafikai tervezői feladatok ellátása, fordítási költségek	1 000 000
I./1./3.5	Foglalkozás egészségügyi szolgáltatás	40 000
I./1./3.6	Szőnyegbérlet, takarítás - Lindstöm Kft.	100 000
I./1./3.7	Mobil telefon használat támogatás - Vodafone	200 000
I./1./4.	Egyéb költségek	4 430 000
I./1./4.1	Irodaszer	300 000
I./1./4.2	Bankköltség	600 000
I./1./4.3	Postaköltség	180 000
I./1./4.4	Egyéb anyag költség, pótlás, karbantartás	1 000 000
I./1./4.5	Kiküldetés, reprezentációs költség,	700 000
I./1./3.8	Bejárás költségtérítés, bérlet	250 000
I./1./4.6	Egyéb (pl. Telefonkönyv, hírlevélküldő szoftver, domain név foglalás, tagdíj, újságelőfizetés, védőital, parkolás, cégautó...)	1 400 000
I./1./5.	Időszaki foglalkoztatás (egyszerűsített foglalkoztatás, duális program)	1 400 000
I./2.	Ingyenes kiadványok	3 000 000
	imázskiadvány, turisztikai kiadvány magyar, angol, német nyelven	
	éves programfüzet, programajánló leporelló idegen nyelveken	
	ingyenes turisztikai térkép (hotelmaps)	3 000 000
	turisztikai csomagok kiadvány, tematikus szórólapok kiadása	
II.	Alapfeladatot támogató tevékenység	29 030 000
II./1.	Turisztikai felületek	12 000 000
II./1.1.	Online és offline marketing	10 000 000
II./1.2.	Honlap fejlesztés	2 000 000
II./2.	Közterületi megjelenések	2 700 000
II./2.1.	Reklám táblák, molinók, installációk	2 700 000
II./3.	Kiállítások, szakmai rendezvények	6 630 000



II./3.1.	Utazás 2019. Hungexpo, Turizmus Gála..	
II./3.2.	Belföldi kiállítások (pl. Tata, Veszprém, Kapolcs)	6 630 000
II./3.3.	10 éves jubileumi rendezvények	
II./4.	Határon túli promóció	3 500 000
II./4.1.	Székesfehérvár mozdonyhoz kapcsolódó promóciók (Csíksomlyó Expressz, Augusztus 20.)	3 500 000
II./4.2.	Egyéb megjelenés (pl. Pozsony koronázás, Kolozsvári Magyar Napok..)	
II./5.	Regionális kampányok	1 000 000
	Térségi eseti kampányokhoz való csatlakozás, study tourok..	1 000 000
II./6.	Turisztikai fejlesztés - kínálatbővítés	2 200 000
II./6.1.	Történelmi tematikájú játékprogram feljesztése a Hiemer-házban	2 200 000
II./6.2.	Jelmezes fotózás a Fehérvári Ajándékboltban	
II./7.	Külső információs pont marketing	1 000 000
III.	Üzleti tevékenységekhez kapcsolódó kiadások	28 600 000
III./1.	Közvetítő tevékenység	18 000 000
III./1.1.	Idegenvezetés- és programközvetítés	6 000 000
III./1.2.	Jegyértékesítés	12 000 000
III./2.	Fehérvári Ajándékbolt értékesítő tevékenység - árubeszerzés	5 000 000
III./3.	Értékesítést támogató üzleti marketing tevékenység	5 200 000
III./3.1.	kommunikációs feladatok (szövegírás, ügynöki tevékenység, honlap és fb menedzsment)	900 000
III./3.2.	Ajándékbolt marketing	746 000
III./3.3.	Közvetítói tevékenységet támogató marketing	1 000 000
III./3.4.	Éves jutalom tervezése (1 havi munkabér)	2 554 000
III./5.	Egyéb kiadások (adók, készletprogram..)	400 000
Összesen		118 659 500
	Halasztott bevétellel szemben elszámolt értékcsökkenés	2 850 000
	Összes kiadás:	121 509 500

TOP-7.1.1-16-H-031-3 Projekt költségvetés

IV.	Nyertes pályázat esetén tervezett kiadások	19 999 713
IV./1.	Szakmai megvalósítás	7 780 304
IV./1.1.	Tematikus útvonalak bemutatása - konferencia, workshop	1 104 900
IV./1.2.	Tematikus útvonalak bemutatása - vezetőfüzet	919 861
IV./1.3.	Tematikus útvonalak bemutatása - bevonó rendezvények a Palotavárosi Skanzenben	2 300 000
IV./1.4.	Tematikus útvonalak bemutatása - bevonó program iskolás csoportok számára cabrio busszal a Sóstó természetvédelmi terület bekapcsolásával	3 455 543
IV./2.	Projektmenedzsment	499 975
IV./3.	Szakmai megvalósításban közreműködő munkatársak költségei	11 519 440
IV./4.	Általános rezsiköltség	199 994

Nyertes pályázat esetén megvalósításra kerül a tematikus útvonalakat bemutató táblarendszer és digitális útvonalfejlesztés, amely tevékenységek megvalósításához a Társaság felhasználja a 2019. évi üzleti tervben keletkező megtakarítást, valamint az előző évek eredménytartalmát legfeljebb 5 m Ft értékig.