

Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar

TDM szervezet szerepe a Velencei- tónál

Konzulens:
Sipos Erika
adjunktus

Készítette:
Kukuts Adrienn
Turizmus- Vendéglátás
Nappali tagozat
2015

IGAZOLÁS

Szakdolgozati konzultációkról

A szakdolgozat címe:

TDM szerverrel szerepe a Velencei-tónál

(A leadott szakdolgozat címének pontosan meg kell egyeznie az itt megadottal.)

Dátum	Téma	Aláírás
2015. szept. 24.	Központ működési felépítése	[Aláírás]
okt. 12.	Replika felépítés és működés	[Aláírás]
nov. 10.	Replika felépítés pontosítása	[Aláírás]

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

Nyilatkozat

Igazolom, hogy KUKUTS ADRIENN..... hallgató
(..... BA képzés Tur - Va szak, specializáció;
..... 4 évfolyam; N tagozat)

a konzultációkon alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a szakdolgozat általam látott legutolsó – értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt – változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy szakdolgozattal szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. december 3.

[Aláírás]
Belső konzulens aláírása

Hallgatói nyilatkozat a szakdolgozat leadásához

Alulírott KUKUTS ADRIENN.....

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

TURIZMUS - VENDÉGLÁTÁS.....szakos...
ITQ.....szakirányos NAPPALI..... tagozatos hallgatója nyilatkozom, hogy
a TDM SZERVEZET SZEREPE A VELENCEI-TÓNAK.....

címmel bírálatra és védésre beadott szakdolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 2015..... 12..... hónap 03. nap

Kukuts Adrienn
hallgató aláírása

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	4
2. Szakirodalmi áttekintés.....	5
2.1 Fogalmi áttekintés	5
2.2 Magyar TDM rendszer bemutatása	7
2.3 A TDM feladatai, céljai.....	9
2.4 A Velencei- tó desztinációjának jellemzői.....	10
2.5 A Velencei- tó turisztikai kínálata.....	12
2.6 A Velencei- tó turisztikai kereslete	16
2.7 A gárdonyi TDM szervezet bemutatása	23
2.7.1 Humán erőforrás	24
2.7.2 Jogi forma	25
2.7.3 TDM tagság	25
2.7.4 Finanszírozás	27
2.7.5 Pályázatok.....	28
2.7.6 Gárdonyi Tourinform iroda	29
2.7.7 Helyi termékek szerepe.....	30
2.7.8 A gárdonyi TDM nevéhez fűződő tevékenységek.....	31
2.8 Marketing kommunikáció	32
2.8.1 Imázs és logó	32
2.8.2 Célcsoportok	34
2.8.3 A desztináció képviselője.....	35
2.8.4 Online megjelenés.....	36
2.8.5 Nyomtatott megjelenés	38
3. Alkalmazott kutatási módszerek.....	40
4. Kutatás	42
4.1 Interjú a gárdonyi TDM menedzserrel	42

4.2 Interjú a TDM egyik tagjával	46
5. Eredmények.....	48
6. Konklúziók és javaslatok	52
7. Összefoglalás.....	53

Ábrajegyzék

1. ábra A TDM rendszer szintjei	8
2. ábra Vendégéjszakák számának alakulása a kereskedelmi szálláshelyeken a Velencei-tónál (2008-2014)	17
3. ábra Vendégek számának alakulása a kereskedelmi szálláshelyeken a Velencei-tónál (2008-2014).....	18
4. ábra Fő küldő országok vendégszámainak alakulása a Velencei- tónál (2010-2014)	19
5. ábra Átlagos tartózkodási idő alakulása a Velencei- tónál (2008-2014).....	20
6. ábra Kereskedelmi szálláshelyek átlagárainak alakulása (2008-2014).....	22
7. ábra A gárdonyi TDM tagsága által nyújtott szolgáltatások típusonkénti eloszlása (2015)	26
8. ábra Velencei-tó logó	33
9. ábra A honlapra látogatók számának alakulása havi bontásban (2014).....	37
10. ábra A gárdonyi TDM SWOT analízise.....	48

1. Bevezetés

A külföldi mintára Magyarországon is bevezetésre kerülő, alulról szerveződő turisztikai desztináció menedzsment kiépítésének szerepe egyre jelentősebb a magyar turizmus fejlődésében. Ahhoz, hogy az évek során egy jól működő turisztikai háló kialakítása valósulhasson meg hazánkban, még sokat kell dolgozniuk a turisztikai szakembereknek. Ennek az idegenforgalmi hálónak egyik kis szereplőjét, a Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesületet választottam a szakdolgozatom témájául, amely olyan célterületen található, ahol a turisztikai vonzerők egyre bővülnek, a térség fejlődik, ennek ellenére mégsem rendelkezik kiemelkedő vendégforgalommal.

Fontos kihangsúlyozni, hogy az elemzésre kerülő fogadóterületen két turizmus desztináció menedzsment iroda működik, azonban a teljes körű témafeltárás és a szűk terjedelmi korlátok szabta lehetőségek okán, csak az gárdonyi TDM munkássága kerül feldolgozásra.

A turizmus TDM szintű struktúrájának országos elterjedése, a desztinációk, a TDM irodák és tevékenységeik fejlesztésének igénye mutatja a téma aktualitását, amit egy olyan térségen és az ott megtalálható turisztikai desztinációs menedzsment irodán keresztül tanulmányozok, amely az alapítása óta számos fejlesztéssel és aktív szakmai munkával igyekszik fellendíteni a terület turisztikai piacát.

A dolgozat célja, hogy vizsgálat alá vegye a desztináció adottságait, turizmusának kínálati és keresleti jellemzőit, teljes körűen magát a TDM szervezetet és munkájának jövőbeli potenciálját, annak érdekében, hogy bizonyosságot nyerjen az egyesület működésének szükségessége és az ennek eddig elért pozitív hatásai. A kutatómunka segítségével komplex kép alakítható a Velencei- tó térsége és gárdonyi TDM jelenlegi helyzetéről és jövőképeről. A TDM feladataiból és funkciójából fakadóan több aspektusból is érdemes megközelíteni a témakört, hiszen a TDM tagok, a Magyar Turizmus Zrt. és a desztinációba érkező vendégek irányába is kötelezettséggel rendelkezik az iroda. A kutatás során kifejtésre kerülnek a TDM vezető tervei, céljai, értékelése és egy TDM tag álláspontja a szervezettel kapcsolatban.

2.Szakirodalmi áttekintés

A szakirodalmi áttekintés során könyveket, cikkeket, illetve a Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület olyan dokumentumait tanulmányoztam, mint az alapszabály, a marketingterv, vagy a 2014-es évi beszámoló, melyek segítségével átfogó képet kaphattam a TDM-ek és ezen belül is a gárdonyi TDM szervezet jelenbeli helyzetéről.

A szakdolgozatom témájának teljes körű feldolgozásához szükséges források közül, elsősorban a dr. Lengyel Márton által szerkesztett TDM működési kézikönyv című szakirodalom alapvető gondolatai határozták meg a dolgozat alapját, mely a Magyarországon egyre nagyobb lefedettséggel rendelkező TDM rendszer jellemzőit és kialakulásának folyamatát taglalja. Az említett könyv kiegészítéseként olyan, a szakmában elismert szerzők szakirodalmából dolgoztam mint, Aubert Antal, dr Szabó Zoltán vagy Kozma Boglárka. A felsorolt szerzők könyveinek tartalmára támaszkodva került vizsgálat alá, majd kifejtésre a TDM szervezet szerepének jelentősége a desztináció turizmusának fejlődésében és eredményességében.

A szekunder kutatás alkalmával a könyvek és újságcikkek mellett a mai modern kor velejárójaként a világhálón fellelhető források is rendelkezésemre álltak. Az internetes információ gyűjtéskor törekedtem olyan hivatalos oldalak felkeresésére a hiteles tudnivalók megszerzése érdekében, mint a velencei-to.hu, turizmus.com, tdmszovetseg.eu.

2.1 Fogalmi áttekintés

A szakdolgozat elején fontos tisztázni néhány fogalmat. A turisztikai desztináció meghatározása igen összetett, hiszen a desztináció egyrészt célterület, melyet a turista utazási célból választ, de egyben fogadóterület is, ahol a turisták szükségletei és igényei kielégítésre kerülnek. Mindennek megfelelően olyan földrajzilag egybefüggő térségként értelmezhető, ahol legalább egy nap eltöltéséhez szükséges turisztikai vonzerők, termékek, szolgáltatások találhatóak és az említett tényezők megjelenése által képes felvenni a versenyt más desztinációkkal a turizmus piacán. (AUBERT A. 2007; SOMOSSY E. ÉS DR. LŐRINCZI K. 2014)

A turisztikai desztináció menedzsment egy arra szakosodott munkaszervezet által koordinált együttműködés a térség turizmusában aktívan résztvevő önkormányzatokkal, vállalkozásokkal, civil szervezetekkel a fenntartható és versenyképes turizmus érdekében. (DR. SZABÓ Z. ÉS KOMÁROMI- GERGELY A. 2011)

A desztináció turizmusának fenntartásához és fejlődéséhez kölcsönhatás szükséges a látogatók, a kiszolgáló szervezetek, a helyi közösség és a természeti-kulturális környezet között, melyet az úgynevezett VICE- modell illusztrál. A fenntartható turizmus egyik alapelve, hogy ez az interakció az említett turisztikai szereplők között érdekütközésektől mentes legyen. A menedzsmentnek ezt figyelembe véve törekednie kell a látogatóforgalom növekedésének hozzájárulásához, illetve pozitív hatás elősegítéséhez a térség gazdaságára, környezetére és közösségére. (DR. LENGYEL M. 2011)

A turizmus új alapokra való helyezése a desztináció menedzsment szemlélet bevezetésével friss lendületet adott a turizmus tervezésének és szerveződésének, melynek fő célja az üdülőterületek versenyképességének növelése. A desztináció menedzsment alkalmazása a turisztikai fejlődésért alapvetően Észak- Amerikából indult útjára, mára az európai országok közül Ausztriában és Svájcban működik a legsikeresebben ez a kezdeményezés. A desztináció menedzsment tulajdonképpen a projektmenedzsment és a turizmusmarketing ötvözete, ami kiegészül a turisztikai fejlődésében mérvadó tényezők állandó szem előtt tartásával. A hatásos működés akkor valósulhat meg, ha mind a tervezési és mind a kivitelezési intézmények között szoros kooperáció jön létre. Fontos kihangsúlyozni, hogy a turizmus fejlődését szolgáló intézkedések és tervezetek jogilag nem kötelező érvényűek. *„Maga a desztináció- menedzsment szervezete nem gyakorolhat felsőbbrendű nyomást (például fiskális eszközök formájában), csak meggyőző erejével és szaktekintélyével képes az intézményekre hatni, melyek végső soron a gyakorlatba ültetik át az intézkedéseket.”* (AUBERT A. 2007, P.56)

2.2 Magyar TDM rendszer bemutatása

Magyarország turizmusának egyik fő problémája volt, hogy hiányzott az a fajta összehangolt szervezeti struktúra, amelyik a fogadóterületek turizmusának fejlesztéséért és menedzsmentjéért felelős, illetve megfelelő finanszírozással rendelkezik. Éppen ezért a TDM rendszer kiépítése a hazai turizmus versenyképességének növelése szempontjából kiemelt szakmai feladattá vált. Ennek a többszereplős kínálatnak az összehangolását és jól szervezett, hatékony kommunikációját hivatott ellátni a TDM szervezet, együttműködve az adott térség turisztikában érdekelt szolgáltatóinak hosszú távú közreműködésével.

A Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia által prioritásként kezelt TDM rendszer alapja az alulról építkező szemlélet, miszerint a döntéseket azon a szinten kell meghozni és érvényesíteni, ahol az adott problémákat, feladatokat a legjobban ismerik. A turisztikai szolgáltatókat fokozottan kell bevonni a turizmuspolitika alakításába, hogy komplex képet kaphassanak a magyar turizmus helyzetéről, hogy felmérhessék, hol helyezkednek el jelen pillanatban a turisztikai piacon és mindennek tudatában hogyan járulhatnak hozzá a desztináció turizmusának fejlődéséhez. Ennek az alulról szerveződő rendszernek az előnye, hogy a TDM elősegítheti, felkarolhatja, támogathatja a helyi kezdeményezéseket, így a környékbéli vállalkozások is részt vehetnek a döntéshozatalokban, éreztetve ezzel együttműködésük fontosságát.

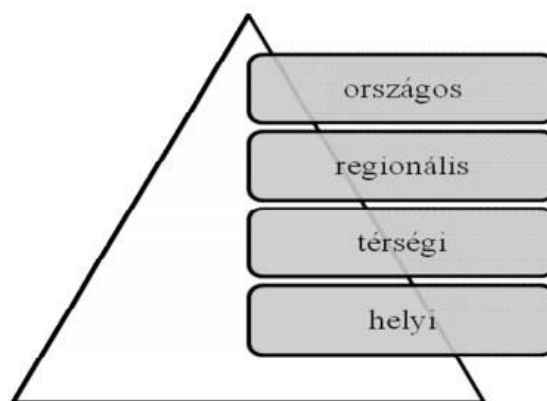
Az alulról való szerveződés mellett a TDM rendszer alapelvei közé tartozik az úgynevezett 3P, amelyből az egyik kulcsszó a partnerség, hiszen partnerként kell együttműködni a TDM szövetséggel, a turisztikai szolgáltatókkal, önkormányzatokkal, civil szervezetekkel, a többi TDM irodával egyaránt. A második feltétel a professzionalizmus, mivel szakértelem hiányában és a turizmus átfogó ismerete nélkül nem lehetne szakszerűen menedzselni az adott desztinációt. A harmadik alapelv pedig a pénz és kompetencia, vagyis fontos a saját forrás megteremtése az önálló cselekvőképesség érdekében, ami hatékony forrásfelhasználás mellett eredményezhet sikerességet a TDM-ek számára.

A TDM rendszer kiépítésének egyik célja, hogy a turisztikai termékek kialakításával és piacra vitelével kapcsolatos „erőfeszítéseket” egy komplex rendszerbe helyezze és az ezzel járó különböző feladatokat - mint az információs

rendszer működtetése, pályázati rendszer működtetése, kutatás, termékfejlesztés, tanácsadás, monitoring - ellátása.

A TDM előnye többek között, hogy az egységes arculat kialakításával hosszú távon a marketing költségek megoszlanak, hogy a helyi turizmusban érdekelt szolgáltatók saját érdekeik figyelembevételével képesek egy bizonyos szintig együttműködni versenytársaikkal és nem utolsó sorban a desztinációra jellemző specialitások, helyben készített termékek nagyobb figyelmet kaphatnak. (DR. LENGYEL M. 2008, <http://www.tdmszovetseg.eu/>)

1. ábra A TDM rendszer szintjei



Forrás: SOMOSSY E. ÉS DR. LŐRINCZ K. 2014, pp.30

Az 1. ábra a magyar TDM rendszer egymásra épülő szintjeit mutatja be, melyet jól szimbolizál ez az úgynevezett piramis modell. Magyarországon túlnyomórészt a séma alsó két szintjét elfoglaló helyi és térségi szinten működő TDM-ek jelenléte a jellemzőbb. Egyetlen kivétel a Balaton TDM szövetség, ahol már regionális szinten folyik a munka a fejlődésért. A piramis modell csúcsán helyet foglaló országos szint jelenléte a Magyar TDM Szövetség összefogásában és felügyeletében nyilvánul meg. Az elmúlt évtől kezdődően a TDM 2.0 nevezetű kutatás, illetve koncepció keretében már javában folynak az egyeztetések a hazai TDM rendszer teljes struktúra- és szemléletváltásával kapcsolatban. (SOMOSSY E. ÉS DR. LŐRINCZ K. 2014)

A TDM rendszer új alapokra helyezését indokolja, hogy Magyarországon hiányzik a megfelelő jogi szabályozás és finanszírozási háttér, a turisztikai és adminisztratív térségek határai átfedik egymást, a turizmust erős területi koncentráció jellemzi és még nem teljesült TDM szervezetek általi országos

lefedettség elérése. Az újítási javaslatok közé tartozik, hogy a szervezeti szintek meghatározása és besorolása vendégéjszaka számok figyelembe vételével kerüljön kialakításra, így a helyi szintű egyesületek megalakulása és fenntartása 50 ezer vendégéjszaka meglététől lenne indokolt. Jelenleg a magyar határokon belül számos olyan TDM működik, ahol ez a szám nem éri el a 30 ezret, ezért ilyen esetekben fúziók kialakítására lenne szükség. A második, vagyis a térségi szinten üzemelő TDM-ek kiépítése 200 ezer vendégéjszaka feletti teljesítmény mellett javasolt, a harmadik szint pedig 500 ezer vendégéjszakától kerülne meghatározásra. A Magyar TDM Szövetség ezen elve alapján a turisztikai régiók jelen határai is átrajzolódhatnak, ezzel elősegítve a hatékonyabb versenyképességét a turizmusnak. (SZÁNTÓ Z. 2015)

2.3 A TDM feladatai, céljai

A TDM egyik alapvető feladata, hogy ismertté és minél vonzóbbá tegye az adott földrajzi fogadóterületet, jelen esetben a Velencei- tó térségét a látogatók és a turisták számára.

A szervezet alapító okiratában is szereplő legfontosabb feladatok, tevékenységek közé tartozik a turisztikai információs rendszer működtetése, marketing tevékenység folytatása, a bevételszerző tevékenység, marketing szolgáltatás megvalósítása a helyi szolgáltatók részére, termékfejlesztés és projektmenedzsment, folyamatos kapcsolattartás, együttműködés, szemléletformálás illetve oktatás és képzés helyi szinten.

A TDM szervezet céljai közé tartozik, hogy a vendégek kellemes és hasznos élményekhez juthassanak, itt tartózkodásukkal elégedettek legyenek, és ennek következményeként fejlődjön a desztináció gazdasága, gazdagodjon a helyi közösség és kultúrája, a hagyományok tovább éljenek, a természetes és épített környezet pedig részesüljön védelemben.

A TDM további kötelességeihez tartozik az is, hogy ellássa a turizmus szakma érdekképviselőjét, turisztikai termékfejlesztésre irányuló munkájának és turisztikai marketing tevékenységének összehangolását, mindezt együttműködő partneri alapon a kormányzati és szakmai szervezetekkel. A TDM rendszere tehát az idegenforgalmi kereslet és kínálat mindig változó harmóniájának megteremtésére és fenntartására törekszik.

Magyarország turizmusa és az alulról építkező Turisztikai Desztináció Menedzsment rendszer fejlesztése és kiépítése érdekében elengedhetetlen a meglévő és alakuló TDM szervezetek segítése tudásmegosztással, folyamatos tanácsadással. Fontos feladat még a turisztikai mutatók alakulásának folyamatos mérése, a kutatás és a képzés is. Állandó kötelesség a szemléletformálás, például tematikus műhelytalálkozásokon, TDM reggeliken, ahol a tagoknak, együttműködő partnereknek lehetőségük van tapasztalatcserére, a közös gondolkodás alakítására és az üzleti együttműködések előkészítésére. (DR. LENGYEL M. 2008; GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2010)

2.4 A Velencei- tó desztinációjának jellemzői

A Velencei- tó térsége változatos földrajzi adottságaival kitűnő forrása a desztinációban megjelenő turizmusnak, hiszen figyelemre méltó természeti és turisztikai értékekkel rendelkezik. A tó területe 26 km², így a hazánk második legnagyobb természetes vizű tava címet tudhatja magáénak. Az átlagos másfél méteres mélységnek és a térségben megfigyelhető magas napsütéses órák számának köszönhetően a Velencei- tó Európa egyik legmelegebb édesvizű tava, nyáron akár 26- 28°C-ot is elérheti a víz hőmérséklete, ezzel kedvezve az üdülő turizmusnak. Fontos megemlíteni, hogy a tó vize bizonyos mértékű gyógyító erővel bír nátrium és magnézium tartalma miatt és ezeknek az ásványi anyagoknak köszönhetően jótékony hatása van a fürdőzőkre. A Velencei- tó térségének déli részén található a kéntartalmú és egyben gyógyító hatású 68°C-os agárdi termásvíz, ami jelentős vonzereje a desztinációnak.

A tó szerkezete a Balatonéhoz hasonló adottságokkal bír, hiszen a sekély déli part a strandolni vágyók, üdülő családok igényeit elégíti ki, míg az északi partszakasz kevésbé kiépített, a víz pedig mélyebb, ezzel a változatos vízi sport lehetőségeknek kedvezve. A tavat északról körülölelő Velencei- hegység kitűnő kirándulóhelyként funkcionál a térségben. A hegység erdőinek, forrásainak, különleges alakzatú szikláinak felkeresése akár egész napos programlehetőséget kínál a desztinációba látogatóknak. A térség állat és növényvilága rendkívül gazdag leginkább a madár megfigyelők örömeire, hiszen a Velencei- tó vizének egyharmadát nádas borítja, mely ideális élőhelyet biztosít számos vízimadárnak és a tó változatos halállománya pedig a horgászoknak kedvez. (<http://www.velencei-to.hu/>)

A Velencei- tó desztinációjába két város, Gárdony (részei Agárd, Dinnyés), Velence és hét község, Zichyújfalu, Kápolnásnyék, Sukoró, Pákozdi, Pázmánd, Vereb és Nadap tartozik. A térség kedvező elhelyezkedéséből adódóan a tó közúton való megközelíthetősége kiváló, hiszen a Budapest- Székesfehérvár- Balaton útvonalon délről a 7-es út, míg északról az M7-es autópálya segítségével rövid idő alatt elérhető a terület. Vasúti közlekedését tekintve a Nyugat- Magyarország és a balatoni régió felé tartó vasútvonal húzódik a Velencei- tó déli partján, mely az utóbbi években megújult, korszerűbbé vált és jellemzően a régi típusú vagonok helyett akadálymentesített felszállást biztosító FLIRT vonatok közlekednek fél órás időközönként. Az utazás nehézségei inkább a helyi közlekedésben mutatkoznak, amely részben megoldott autóbusszokkal, de a járatok sűrűsége kívánni valót hagy maga után, mint ahogy az is, hogy az északi partra a kevés közvetlen autóbusszárat indítanak. Főszezonban napi ötször menetrend szerinti hajójárat indul oda-vissza az agárdi hajóállomás és a pákozdi Szúnyog- sziget között, amit a tó átszelése céljából nagyon kedvelnek a turisták. (<http://www.velencei-to.hu/>; <http://www.mavcsoport.hu/>; <http://www.velenceitohajozas.hu/>)

A központi elhelyezkedés és a jó megközelíthetőség okán csak tranzit térség szerepet tölt be, azaz sokan csak átutazóban járnak erre és csak egy-egy napot töltenek a Velencei- tónál. Ennek orvosolására szükség lenne olyan attrakciófejlesztésekre, amelyek nemcsak egynapos látogatókat vonzanak, hanem hosszabb távú maradásra ösztönzik a turistákat. (TIHANYI T. személyes beszélgetés 2015. november 13.)

2.5 A Velencei- tó turisztikai kínálata

A Velencei- tó desztinációjában megjelenő turisztikai kínálat bemutatása elengedhetetlen, hiszen a TDM tevékenysége a környék turisztikai termékeire és vonzerejére épül.

A tó adottságainak köszönhetően az üdülő turizmusnak, ezen belül pedig a vízpart közelségének igen nagy szerepe van a térség idegenforgalmában, hiszen a Velencei- tó partján három szabad strand és a Velence Resort & Spa**** superior szállodához tartozó partrésszel együtt hat fizetős strand található. A belépőjegyes vízparti fürdőhelyek kínálatából kiemelendő a gárdonyi Sport Beach & Camping, mely 2008 óta az ország első ÖKO szemléletű strandjaként híresült el, ennek megfelelően különösen nagy figyelmet fordítanak a környezettudatos üzemeltetésre és a fenntartható jövővel kapcsolatos előadásokra, programokra. A szabad strandok közül kiemelt vonzeróval bír a Velencei- tó kapujaként ismertté vált Velence Korzó és Szabadstrand, mely egyedülállóan homokos partszakasszal várja a látogatókat. (<http://sportbeach.hu/>; <http://www.velencei-to.hu/>)

A vízparti turizmus egyik hozzátartozója a vízi sportokkal kapcsolatos turizmus, melyből a Velencei- tó kiemelkedően széles kínálatot biztosít nem csak a sportok szerelmeseinek, hanem az aktívan kikapcsolódni vágyóknak is. A desztinációba látogatók többek között megismerkedhetnek az egyre népszerűbb sárkányhajózással, kipróbálhatják magukat wakeboardozásban, kajakozásban, kenuzásban, szörfözésben. A gyerekek és felnőttek körében egyaránt népszerű vízre telepített sport és kalandpályák (water jump) igénybe vételével tölthetik szabadidejüket a vendégek. (<http://www.velencei-to.hu/>)

A hideg hónapokban a téli sportok kapnak főszerepet, hiszen a tó a sekély vize miatt szinte minden télen befagy, 10-30 cm-es jégtakarót képezve, mely kitűnően alkalmas ilyenkor jégkorcsolyázásra, jégcsörfőzésre vagy jégvitorlázásra. A 2015. novemberétől márciusáig tartó időszakra egy 15x30 méteres műjégpálya került kialakításra, mely a Velence Korzónál várja a vendégeket. (<http://turizmus.com/>)

A vízi sportlehetőségekhez hasonlóan a kerékpáros turizmus is virágzásnak indult az elmúlt években, hiszen a Velencei- tó körül nemrégiben kiépült több, mint 30 km- es bicikliút remek lehetőséget kínál a kényelmes kerékpáros túrázáshoz, a bicikliút melletti kiépített pihenőpontok pedig kellemes időtöltésre adnak lehetőséget. A kerékpározni vágyók a klasszikus tó körön kívül több túraútvonal közül is választhatnak, melyek különböző nehézségűek, hosszúságúak és kiváló kirándulási opciót nyújtanak a Velencei-tó desztinációjába érkezőknek. A tó környékén számos jól felszerelt, megbízható biciklikölcsönző működik, így a kerékpár nélkül érkező turisták is biciklizési lehetőséghez juthatnak. (<http://www.velencei-to.hu/>)

Fontos említést tenni az egészségturizmusról is, mivel a tó térségében kiemelt vonzerőnek számít gyógyvizével és gyógykezeléseivel az Agárdi Gyógy- és Termálfürdő. A gyógyturizmus kapcsán kiemelendő az országos szinten még kevésbé ismert, ám európai szinten is egyedülálló Velencei- tavi Vízi Sportiskola létesítménye, amely újra megnyitotta kapuit 2015-ben és az olimpiai vizes sportágak edzési lehetősége mellett a fogyatékkal élő felnőttek és gyermekek fejlesztésére és rehabilitációjára specializálódott, ezzel egy új célközönséget bevonva a desztináció turizmusába. A tó déli partján található négy csillagos szállodák, a gárdonyi Vital Hotel Nautis **** superiornak, a Velence Resort & Spa**** superiornak és a nemrégiben nyílt Kavics Spa Club & Hotelnek köszönhetően a térségben jelen levő wellness turizmus erősödő tendenciát mutat.

A Velencei- tó gazdag növény- és élővilága a térségbe csábítja a természetjárás kedvelőit, a kirándulni vágyókat. A Duna- Ipoly Nemzeti Park természetvédelmi területként nyilvántartott Velencei- tavi Madárrezervárium, a Dinnyési- fertő Természetvédelmi Terület, a Pákozdi- Sukorói Arborétum vagy éppen a Velencei- hegység forrásai és geológiai kincsei, köztük a pákozdi Ingó-kövek is remek lehetőséget kínálnak a természetjáráshoz az ökoturizmus kedvelőinek. Az agárdi hajó kikötőnél megnyílt H2O Akváriumház a Velencei- tó vízi élővilágát tárja a vendégek elé, míg a tó változatos madárvilágát bemutató Madárdal tanösvény- mely 2010 óta szabadon látogatható egész évben- három szakaszból álló túrára invitálja az érdeklődőket. A tó déli partján három ökopark került kialakításra, ahol a jellegzetes

növény- illetve állatfajokkal ismerkedhetnek a látogatók egy-egy íves tanösvényen. A lelkes természetbarátoknak lehetőségük nyílik részt venni évente két alkalommal a Takarí- TÓ kenutúrán, ahol az önkéntes jelentkezők a tó lebegő szennyeződéseinek eltávolítása közben a Velencei- tó olyan tisztásaira is eljuthatnak, ahová csak kevesen. A vizes programok közé tartoznak még az éjszakai kenuexpedíciók és a Csillárka Tanösvény túrái is. A térségben találhatóak a nadapi szintezési ősjegyek, melyek a balti szintezés fő pontjai, ezért térképészeti és építészeti szempontból meghatározó szerepet töltenek be, kedvelt idegenforgalmi célpont. (<http://www.velencei-to.hu/>)

A térség változatos és kiváló horgászati lehetőségekkel várja a horgászat iránt érdeklődő turistákat, hiszen a szárazföldről kikötőkből, mólókról, a vízben pedig csónakokról figyelhetik a kapásokat. A Magyar Országos Horgász Szövetség (MOHOSZ) Agárdi Horgásztanyája és Üdülője kedvező feltételeket biztosít a zavartalan pecázáshoz és az akár több napot felölelő horgásznyaraláshoz. (<http://www.mohosz.hu/>)

A Velencei- tó turisztikai termékei közé tartozik a kulturális turizmus is, mely igen sokszínűen jelenik meg a térségben. Irodalmi megközelítésből a legkedveltebb attrakciók közé tartozik az Agárdon található a híres magyar író szülőháza, a Gárdonyi Géza Emlékház, illetve a kápolnásnyéki Vörösmarty Mihály Emlékmúzeum, ahol a látogató betekintést nyerhet a kiemelkedő irodalmi személyek egykori életébe és munkásságába. A Gárdonyi Géza Emlékház szomszédságában található Gárdonyi Rönkvár az egri vár kicsinyített változata, mely kitűnő helyszín csapatépítésre, gyermekprogramok szervezésére. Népszerű programhelyszín a Velencei- tavi Galéria, mely kiállítások és koncertek kedvelt színtere, illetve a Dinnyési Templomkert Hagyományőrző Turisztikai Központ, mely Fejér megye legnagyobb szabadtéri színpadával rendelkezik. Nem maradhat ki a turisztikai attrakciók sorából a dinnyési Várpark szabadtéri kiállítása, ahol olyan kézzel épített középkori várak rekonstruált és kicsinyített másait fedezhetik fel a látogatók, amelyeknek mára már csak a romjai lelhetők fel hazánkban. Az 1848-as pákozdsukorói csata helyszíne a Velencei- tó térségében található, ezért a tó környékén nyaraló turisták és az egynapos látogatók egyik kedvelt úti célja a pákozdi Katonai

Emlékpark- Nemzeti Emlékhely, amely a szabadságharc emlékeit őrzi kiállítások és programok formájában.

A Velencei- tó desztinációjában megjelenő turisztikai termékek közé sorolhatjuk a helyi rendezvényeket is, hiszen már hagyománnyá vált, minden évben megrendezésre kerülő programokat kínálnak a látogatóknak. Ilyen események között említhető a Velencei- tavi Hal-, Vad-, Bor- és Pálinkafesztivál, a Tour de Velencei- tó, a Szent Orbán Borünnep és Családi nap, az Országos Öko Expo és Biofesztivál, a Pázmándi Ízes- ínyes Ünnep és Vásár, az Agárdi Cigánymeggy Fesztivál, a Nemzetközi Sárkányeresztő Találkozó vagy a Velencei- tavi Nemzetközi Totalgaz Hőlégballon Karnevál.

A bor és gasztronómia területén ugyancsak felveheti a versenyt a Velencei- tó térsége a többi desztinációval, hiszen az Etyek- Budai Borvidék részeként a bortermelés ezen a vidéken is nagy hangsúlyt kap, ahol kiváló pincészetek működnek a mai napig, díjnyertes borokkal. A borkedvelők akár hét állomásos bortúrát is tehetnek a tó körül, ahol kipróbálhatják többek között a Lics, a Dancsó, az Agárdi Csóbor Pincészet vagy az L. Simon Borászat borait. A gasztronómiai élményt keresőknek a Bálint Borárium remek helyszíneként szolgálhat, mivel a tó térségében termelt borok gazdag választékát kínálja a helyi alapanyagokból készült ételkülönlegességek mellett. A méltán híres Agárdi Pálinkafőzde ugyancsak nagyszerű úti cél lehet azoknak, akik a magyar gyümölcsre jellemző egyedülálló íz világot szeretnék kipróbálni pálinka formájában. A desztinációban ez említett gasztronómiai kínálat mellett magyaros csárdák, éttermek, vendéglők várják a betérő vendégeket. (<http://www.velencei-to.hu/>, <http://balintborarium.hu/>)

2.6 A Velencei- tó turisztikai kereslete

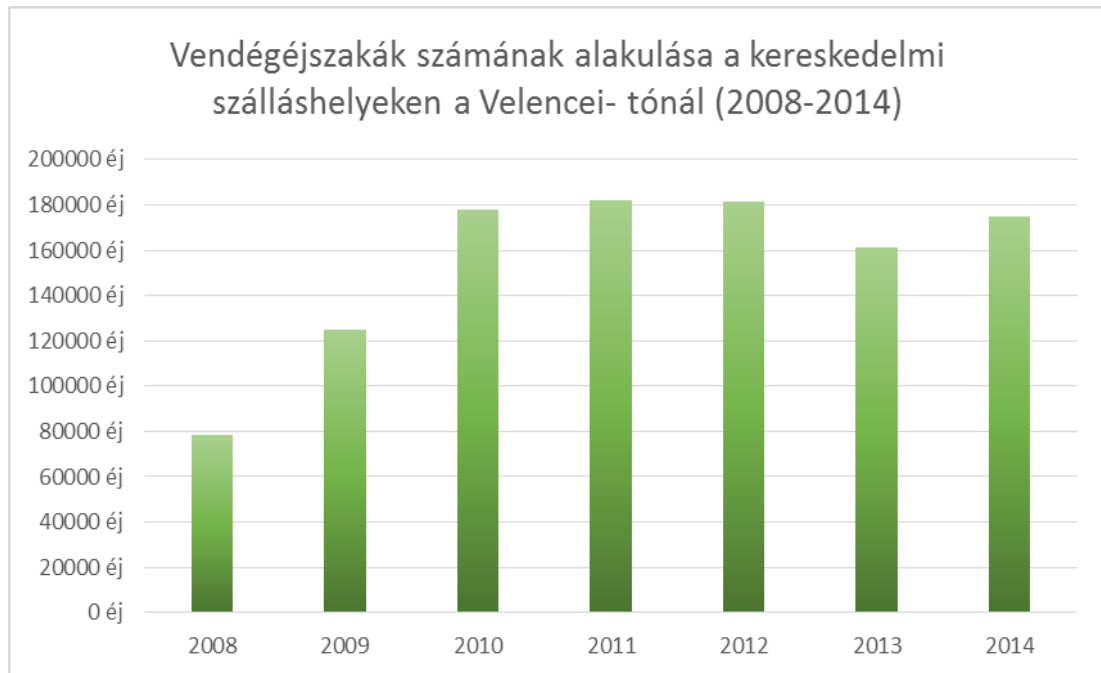
Ahhoz, hogy megfelelő képet alakíthassunk a Velencei- tó desztinációjának a turisztikai piacon való elhelyezkedéséről, nélkülözhetetlen az országos és régiós idegenforgalmi helyzet vizsgálata.

A Velencei- tó desztinációjának vendégforgalmi adataiból jól látszik, hogy a kereskedelmi szálláshelyek látogatottsága az országos vendégforgalmi mutatókhoz képest elenyésző, ami a magyar turisztikai piacot ismerők számára nem lehet meglepő, hiszen a maga a Közép- Dunántúli régióban is csak az országos vendégforgalom 4 százaléka realizálódik a vendégek és a vendégéjszakák száma tekintetében egyaránt.

A Központi Statisztikai Hivatal (továbbiakban KSH) adatai szerint 2014-ben a Velencei- tó kereskedelmi szálláshelyein közel 83 ezer vendég 175 ezer vendégéjszakát töltött el, ami a Közép- Dunántúli régió vendégforgalmának 20 százalékát teszi ki, az országos értékekhez viszonyítva pedig a vendégéjszakák és a vendégek száma nem éri el az 1 százalékot. Az alacsony értékek oka főleg a pénztárcabarát minőségi szálláskapacitás hiányával, illetve a központi területi fekvéssel magyarázható, hiszen a desztináció Magyarország két fő turisztikai célterülete, Budapest és Balaton között található.

Az alapvető turisztikai mutatók vizsgálatakor a Velencei- tó potenciális versenytársaihoz viszonyított helyzetét is érdemes górcső alá venni. Természetes állóvíz lévén a vízparti turizmusban nagy szerepet játszó Balaton és a Tisza- tó tekinthető a Velencei- tó konkurenciájának, azonban a kereskedelmi szálláshelyeken regisztrált adatokat figyelembe véve jelentős különbségek figyelhetők meg a desztinációk között. A 2014-ben realizált velencei- tavi vendégéjszakák száma a balatonihoz képest csak 20 százalék, míg a Tisza- tó vendégéjszakáinak számát 44 százalékkal haladja meg. A vendégek számát vizsgálva a Velencei- tó térségében a Balatonnál megszálló vendégek számának 5 százalékát jegyezték fel a KSH adatai szerint, míg ugyan ez a mutató a Tisza- tóéhoz képest kétszer annyi vendéget jelent. A tranzit térségként megjelenő Velencei- tó turisztikai gazdasági eredményeiben való nagyobb részesedés elérése szolgálhat a térség, és ezzel együtt a TDM- ek fő célkitűzésésként is.

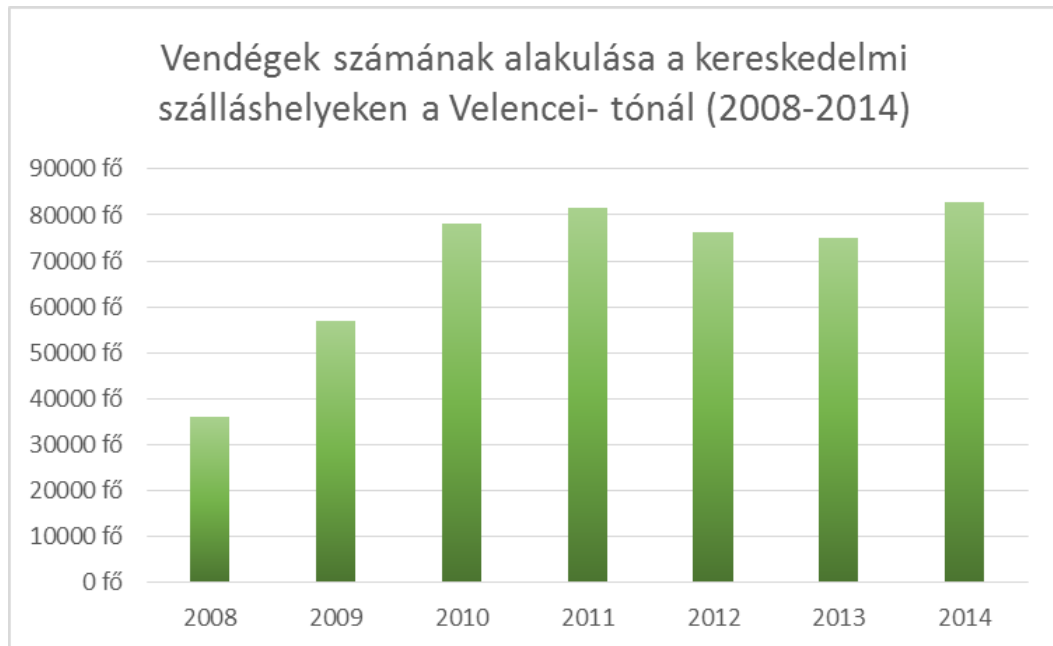
2. ábra Vendégéjszakák számának alakulása a kereskedelmi szálláshelyeken a Velencei-tónál (2008-2014)



Forrás: <http://www.ksh.hu/>, saját szerk.

A dolgozat témájából fakadóan a 2014-es országos és a régiós vendégforgalmi adatokhoz való viszonyítást elengedhetetlen kiegészíteni a gárdonyi TDM alapításának évétől vizsgált mutatók értékeivel. Ahogy a 2. ábrán látszik, 2008-tól emelkedő tendenciát figyelhetünk meg a Velencei-tónál töltött vendégéjszakák számában, ugyan a 2013-as évben kis visszaesést tapasztalhatunk, az eltelt 6 év alatt mégis a duplájára emelkedett az éjszakák száma.

3. ábra Vendégek számának alakulása a kereskedelmi szálláshelyeken a Velencei-tónál (2008-2014)

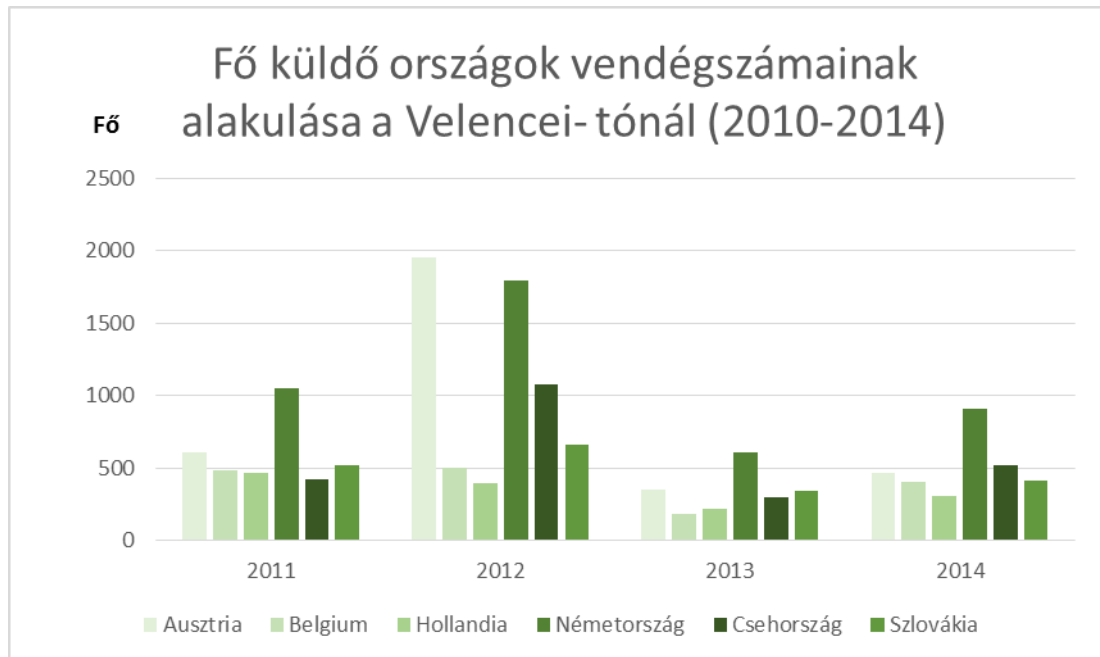


Forrás: <http://www.ksh.hu/>, saját szerk.

Nem csak a tónál realizált vendégéjszakák, hanem a vendégek számának alakulásában is megfigyelhetjük, hogy 2008-tól összességében kétszeresére nőtt az érkezők száma a Velencei- tó térségében a létrejött fejlesztéseknek köszönhetően. (3. ábra)

Országos szinten a külföldi és belföldi utazók aránya a vendégéjszakák alapján szinte egyenlő volt 2014-ben, a Közép- Dunántúli régióban ez az arány 30-70 százalékos megoszlásban nyilvánult meg. A Velencei- tó desztinációjában ez az arány jelentősen különbözik a hazai és a régiós megoszlásoktól, ugyanis a térségbe érkező belföldi vendégek és az általuk eltöltött vendégéjszakák száma évek óta magasabb, mint 90 százalék, ezért kijelenthető, hogy a fő küldő piac Magyarország határain belül található. A legtöbben a Budapest- Közép- Dunavidéki, a Nyugat- Dunántúli és a Dél- Dunántúli idegenforgalmi régióból indultak a desztinációba.

4. ábra Fő küldő országok vendégszámainak alakulása a Velencei- tónál (2010-2014)

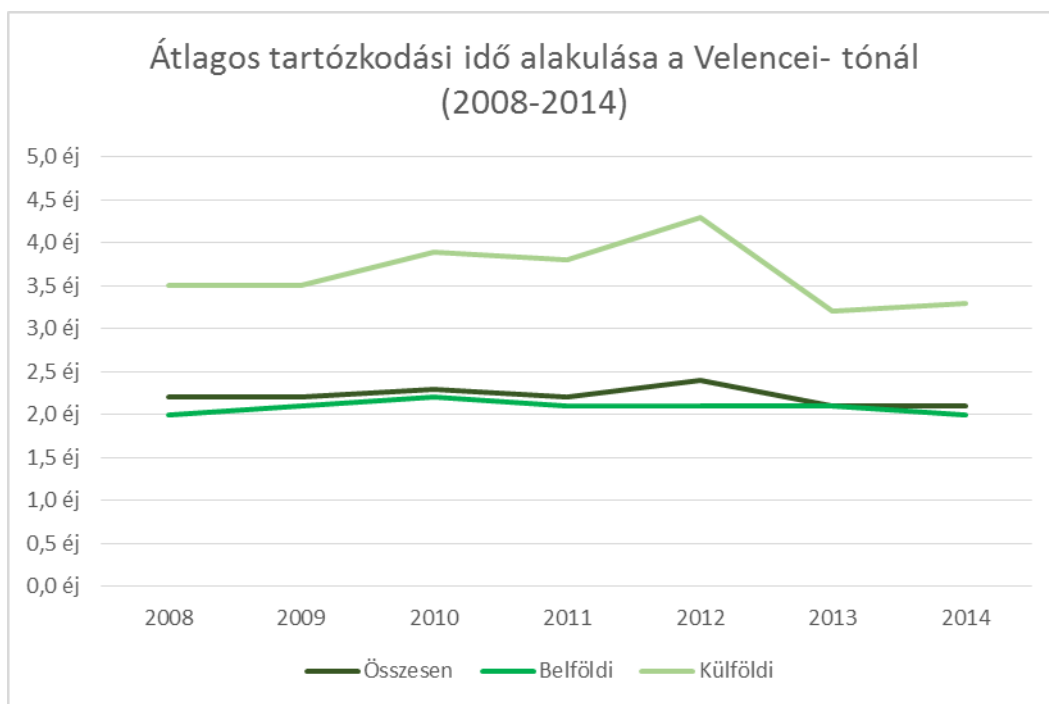


Forrás: <http://www.ksh.hu/>, saját szerk.

A tó térségében realizált külföldiek számában a kimagasló 2012-es év után jelentős, 45 százalékos visszaesés volt tapasztalható, ami azóta újra növekvő tendenciát mutat. Ahogy a 4. ábra mutatja, a Velencei- tó fő külföldi küldő piacai közé tartozik Németország, Csehország, Ausztria, Szlovákia és Belgium. A KSH adatai szerint a beutazók közül a németek választják legtöbbször úti célként a tavat, azonban a tőlük érkező vendégek száma ennek ellenére is hullámzó értékeket mutat és összességében a 2011-es évhez mérten 17 százalékos csökkenés állapítható meg. A rendelkezésre álló adatok alapján a csehek érdeklődése lendült fel leginkább a Velencei- tó iránt, hiszen 2011-ben csak a hatodik számú ország volt a térségbe érkező külföldiek ranglistáján, 2014-ben viszont már a második helyen említhetőek, először visszatornázva az osztrákokat a második helyről. A gárdonyi TDM 2014-es szlovák marketing megjelenése pozitív változást hozott a Szlovákiából érkező vendégek számában az előző évhez képest, azonban ez a növekedés nem éri el a korábbi évek szlovák beutazóinak volumenét. A legtávolabbról érkező belgák száma a kereskedelmi szálláshelyeken 2014-ben közel 9 százalékát tette ki a Velencei-tóhoz érkező külföldiek számának, amelynek aránya az elmúlt évekhez képest 2014-ben volt a legmagasabb.

A határon túlról érkező turisták vendégéjszakáinak mértékét tekintve eddig minden évben a németek álltak az élen, ami a 2014-es évben sem alakult másképp. A tónál töltött 15 és fél ezer külföldi éj 22 százaléka realizálódott általuk a térségben. A vendégéjszakákat nézve a többi fő küldő ország közül a belgák töltöttek el még kiemelkedően sok éjszakát a Velencei- tónál a vendég számok sorrendjétől eltérően.

5. ábra Átlagos tartózkodási idő alakulása a Velencei- tónál (2008-2014)



Forrás: <http://www.ksh.hu/>, saját szerk.

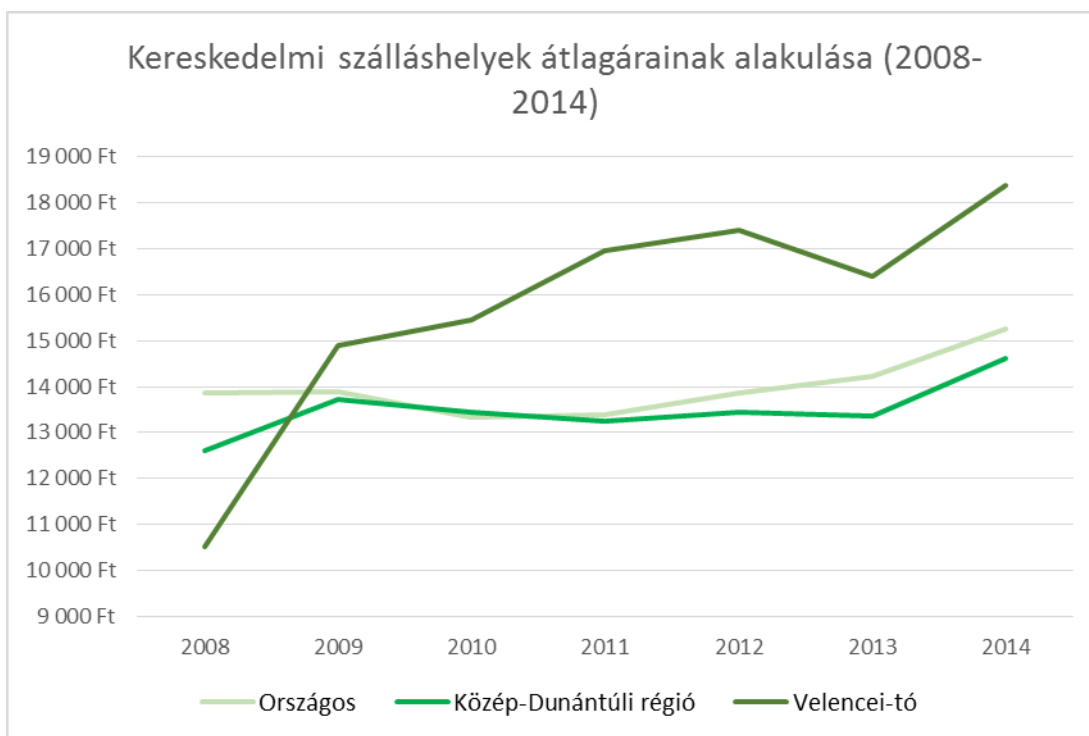
Ugyancsak a célok közé sorolandó a térségbe utazók hosszabb ideig való marasztalása, hiszen a KSH adatai alapján 2014-ben az átlagos tartózkodási idő a desztinációban 2,1 éjszaka volt, ami az előző évhez képest nem mutatott változást és az országos átlaghoz viszonyítva 16 százalékkal alacsonyabb. Az átlagos tartózkodási idő a belföldiek tekintetében 2 éjszaka volt, míg külföldiek 3,3 éjszakát töltöttek a Velencei- tónál, ami a beutazók itt tartózkodását nézve 22 százalékkal magasabb eredmény a Magyarország egészére vonatkozó értékkel összehasonlítva. A desztinációban regisztrált adatok alapján a belgák (7 éj), a hollandok (5,2 éj) és a németek (3,7 éj) maradtak legtovább 2014-ben. Ha 2008-tól vizsgáljuk a tóhoz érkező turisták átlagos tartózkodási idejét, az 5. ábrán jól látszik, hogy 1 százalékponttal csökkent az éjszakák száma 2014-re és az eltelt hat év alatt 2012-ben realizálódott a legmagasabb, 2,4 éjszakát mutató szám.

A Közép- Dunántúli régió kereskedelmi szálláshelyeinek 11 százaléka található a Velencei- tó desztinációjában, ami 2014-ben 26 szálláshely egységet jelentett. A térségben 711 szoba kínál 3907 darab férőhelyet, mely az országos kiadható férőhelyek számának mindössze 1 százalékát, a régió férőhely számának pedig egyötödét adja. A velencei- tavi kereskedelmi szálláshelyek döntő többségében Gárdonyban, 20 százalékban Velencén, 10 százalékban Kápolnásnyéken találhatóak, a többi településen inkább egyéb szálláshelyek kínálnak éjszakázási lehetőséget a térségbe érkezőknek. 2008 óta a szoba és férőhely kapacitás a Velencei- tó környékén igen hullámzó tendenciát mutat, összességében azonban a kiadható szobák száma közel 40 százalékkal nőtt ebben az időszakban, míg a férőhelyek kapacitása 22 százalékkal redukálódott.

A kereskedelmi szálláshelyek szobakapacitás- kihasználtsága 2014-ben 40 százalékos értéket mutatott a KSH adatai szerint, a szállodák éves szinten közel 45 százalékos telítettséggel működtek. Nem meglepő, hogy a Velencei- tó desztinációjának turizmusában, mint ahogy egész Magyarország turizmusában is jelentős szezonális figyelhető meg, ennek okán pedig ez a kihasználtság a nyári hónapokban sokkal magasabb, mint az év más időszakában. 2014-ben a térség szállodáinak legeredményesebb hónapjának a szobakiadás szempontjából az augusztus bizonyult, amikor a szobák 56 százalékát vették igénybe a vendégek.

A kereskedelmi szálláshelyek átlagára nem csak a Közép- Dunántúli régióhoz, hanem az országos középértékhez mérten is kiemelkedően magasnak mondható, hiszen a 18.400 forintos egy szobára jutó szállásdíj- bevétel a hazai átlagárhoz képest 20 százalékkal magasabb, és a legdrágább átlagárral rendelkező Budapest- Közép- Dunavidéki régió értékéhez közelít.

6. ábra Kereskedelmi szálláshelyek átlagárainak alakulása (2008-2014)



Forrás: <http://www.ksh.hu/>, saját szerk.

A Velencei- tó térségében foglalható szobák átlagára a 2008-tól kezdődő időszak során 2014-ig 75 százalékkal emelkedett, amihez vélhetően a minőségi szálláshely kapacitás bővítése és a tó környéki fejlődések is hozzájárultak (6. ábra). A magas szobaárak mellett, hogy akár a minőséget is tükrözhetik, nagy szerepet játszanak a térségben megfigyelhető rövid tartózkodási idő mértékében. Előfordulhat, hogy a nyaralásra szánt pénzügyi keret a Velencei- tó desztinációjában kevesebb idő eltöltésére elég vagy az utazás előtti szálláshely kínálat átböngészése után nem első számú úti célként választják az utazni vágyók a tó környékét.

A velencei- tavi kereskedelmi szálláshelyek összes bruttó árbevétele adja a Közép- Dunántúli régió árbevételének egytizedét, mely 90 százalékban belföldiek által realizált forgalomból származik. Ez az érték az évek során kiegyensúlyozottan növekedett a 2012-es visszaesést leszámítva. A legmagasabb bruttó árbevétel a tavalyi, 2014-es évben realizálódott a desztinációban, mely a növekvő vendégforgalmon kívül az átlagárak emelkedésével magyarázható. (MAGYAR TURIZMUS ZRT. 2014; <http://www.ksh.hu/>)

2.7 A gárdonyi TDM szervezet bemutatása

A gárdonyi TDM 2008 novemberében alakult meg, főként Somossy Eszter munkájának köszönhetően. Jelenleg Gárdonyban a Szabadság út 24-es szám alatt található a TDM és Tourinform iroda. Az azóta is sikeresen működő egyesület 2013 februárjában vehette át Az év TDM szervezetének járó díjat, az akkor huszonegyedik alkalommal megrendezett Turisztikai Díjátadó Gálán. 2015 nyarán az alapító hölgy, és egyben az iroda ügyvezetője és TDM menedzsere helyét Tihanyi Tamás vette át, így ezentúl várhatóan egy felfrissült koncepció alapján folytatja működését az egyesület. (<http://www.velencei-to.hu/>, TURIZMUS PANORÁMA, 2013)

A Velencei-tó desztinációjában nem csak az említett gárdonyi szervezet TDM irodája működik. A szomszéd település, Velence városa is fenn tart egyet, mely a Velencei- tó Turizmusáért TDM Egyesület nevet viseli. A két helyi TDM egyesület 2011-ben 50-50 százalékos tulajdoni részesedéssel létrehozott egy térségi szintű TDM szervezetet, a Velencei-tó Térségi TDM Nonprofit Kft-t. Ezzel a lépéssel és további közel 90 millió forintos pályázati támogatással a Velencei- tó környéki TDM szervezetek nagyot léptek előre a tekintetben, hogy egységes arculattal vigyék piacra a Velencei-tó térségét, mint turisztikai desztinációt. Az utóbbi években – többek között a 2014-es velencei TDM konferencián is - egyre többször merült fel az ötlet, hogy a két helyi szervezetnek egyesülnie kellene, hiszen mind a kettő ugyanazt a térséget képviseli és célszerűbb lenne szorosabban együttműködni, a közös munkára összpontosítani, akár egy új típusú munkaszervezet kialakításával. Ez a törekvés azonban egyelőre nem jöhetett létre a két egyesület folyamatban lévő pályázatainak okán, illetve az önkormányzatok és elnökségi tagok közös konszenzusra jutásának hiányában. (<http://www.velencei-to.hu/>)

2.7.1 Humán erőforrás

A munkaszervezetben betöltendő pozíciók két csoportra oszthatóak. A back office feladatokat a TDM menedzser és a szakmai asszisztens, míg a front office feladatokat a Tourinform irodavezetője és ügyfélszolgálati munkatársa látja el.

A menedzser főbb kötelezettségeihez sorolható a back és front office szakmai vezetése, a tagokkal való szoros kapcsolattartás, a szervezet működéséhez hozzájáruló partnerkapcsolatok fejlesztése, a marketing kommunikációs tevékenységek lebonyolítása, turisztikai termékfejlesztések ösztönzése és a kutatások, felmérések.

A TDM asszisztens munkakörébe tartozik minden olyan feladat, ami elősegíti az irodavezető munkáját a gördülékeny irodai működés érdekében. Az asszisztensi pozíciót betöltő személy tevékenységei közül kiemelendő a különböző kampányok lebonyolításának feladata, az oktatások és tréningek szervezésének elősegítése, a rendezvényszervezés, a kutatások és felmérések eredményeinek feldolgozása, illetve a back office iroda vezetői feladatok ellátása.

A front office területén dolgozó munkatársak egyike a Tourinform irodavezető, aki az információs és értékesítési szolgáltatások megszervezéséért, a turisztikai kiadványok összeállításáért, ajándéktárgyak értékesítéséért és a honlapon megjelenő programajánlatok és információk feltöltéséért felelős.

Az egyesület alkalmazhat Tourinform ügyfélszolgálati munkatársat is, aki rendszeresen feltölti az irodában kihelyezett minőségi információs anyagok kínálatát, információs szolgáltatást nyújt személyesen, telefonon és online megkeresések alkalmával is. A gárdonyi TDM esetében a Tourinform irodavezetői és ügyfélszolgálati feladatait egy személy látja el. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2013)

A Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület minimális munkaerejét pozíciók szerint tehát a TDM menedzser, a TDM asszisztens és a Tourinform munkatárs adja. A gárdonyi TDM iroda humán erőforrását tekintve azonban igen szerencsés helyzetben van, hiszen az imént említett, optimálisan 3 fő foglalkoztatása felett az Nemzeti Művelődési Intézet kulturális közfoglalkoztatott programja keretében meghatározott ideig további 3 kolléga segíti munkájával az egyesület mindennapjait. (DR. LENGYEL M. 2008)

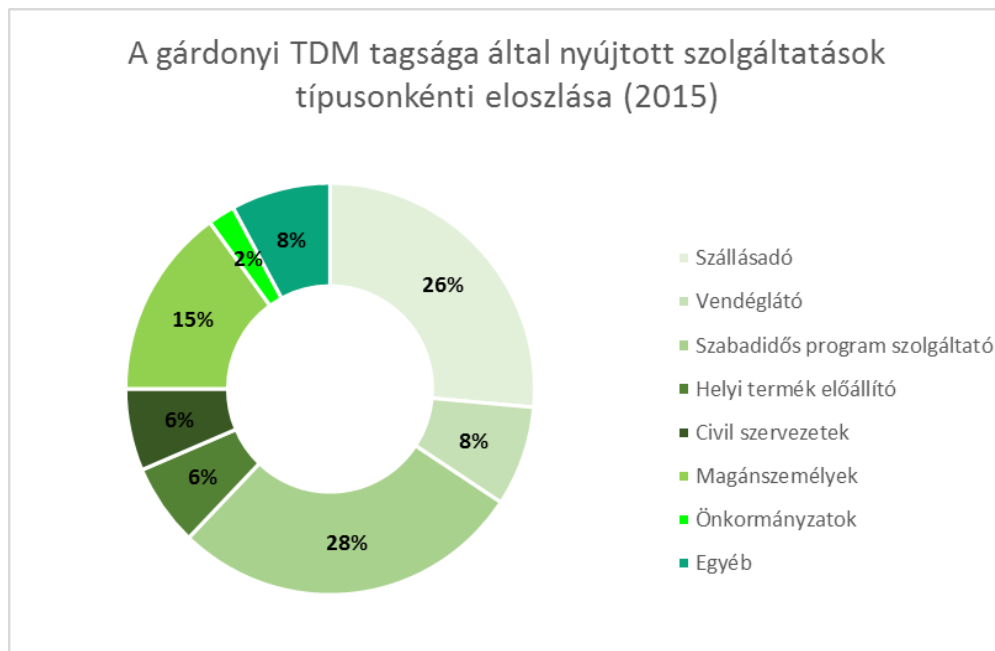
2.7.2 Jogi forma

Ahogy a magyar TDM-ek többsége, úgy a gárdonyi TDM jogi formája is egyesület, melynek köszönhetően a szervezet működése demokratikus keretek között valósul meg. A társadalmi szervezeti formának köszönhetően a TDM önálló jogi személynek minősül, így esetleges hátralékaiért saját vagyonával felelős és mindemellett jogilag az elnök képviseli. Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület jelenlegi elnöke Vértés Tibor, az Agárdi Pálinkafőzde ügyvezetője és szakmai irányítója. Az elnök, illetve a TDM menedzser mellett jellemzően a TDM tagok alkotta, és az egyesület egyik fő szerveként működő közgyűlés, valamint az elnökségi tagok felügyelete és iránymutatása alatt működik a turisztikai szervezet. A gárdonyi TDM esetében öt főből áll az elnökség, akik szavazással döntenek az aktuális kérdésekben. A gárdonyi TDM szervezet 2014-ben három elnökségi- és egy közgyűlést tartott. A közgyűlés folyamán az eddigi tisztségviselők újraválasztásra kerültek, a felügyelő bizottságban egy korábbi tagot ugyancsak újraválasztottak, két főt pedig megválasztott a testületbe tagság. A felügyelő bizottság elnöke Hajdu Zoltán, a gárdonyi AA-Ady Apartman tulajdonosa. (DR. LENGYEL M., 2008; GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2010; 2014)

2.7.3 TDM tagság

A TDM rendszer legfőbb alkotó eleme a tagság, amely önkormányzatok, civil szervezetek, magánszemélyek és olyan helyi szolgáltatók összefogásaként említhető, mint a magán szálláshely tulajdonosok, szállodák, éttermek, fagyfaltozók, kerékpárkölcsonzók, turisztikai attrakciók üzemeltetői, strandok, múzeumok, vagy a kézműves helyi termékek készítői.

7. ábra A gárdonyi TDM tagsága által nyújtott szolgáltatások típusonkénti eloszlása (2015)



Forrás: GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014, saját szerk.

Az gárdonyi egyesület a tevékenységéből adódóan igyekszik a tagsági körét folyamatosan bővíteni, így jelenleg 116 partner szerepel taglistájában. Ahogy a 7. ábrán látható a legnagyobb arányban a szabadidős program szolgáltatók, majd a szállásadók vannak. Fontos kihangsúlyozni a diagrammal kapcsolatban, hogy a gárdonyi TDM tagok 10 százaléka többféle szolgáltatást is kínál egyszerre, így az ábra ennek tükrében mutatja a részarányokat. A közös munka során a TDM iroda törekszik a Velencei-tó desztináció turizmusának fellendítésére a TDM keretei között létrejött partneri szövetség fenntartásával és építésével. A tagság tagdíjfizetési kötelezettséggel jár.

A partnerek felé nyújtott szolgáltatások közé tartozik a velencei-to.hu oldalon történő megjelenés, a tagszolgáltatók az aktuális programjaikkal, csomagajánlataikkal, szálláslehetőségekkel, hasznos információkkal bekerülhetnek a Velencei-tavi hírlevélbe, mely közel 8000 fős címlista alapján kerül hetente kiküldésre. A TDM tagok csatlakozhatnak a Velencei-tó kedvezménykártyarendszerhez, illetve helyi és országos marketingkampányokhoz. A partnereknek kedvező hirdetési felületek igénybevételére van lehetősége a TDM saját kiadványaiban. Az iroda turisztikai képzésekről is értesíti tagjait, melyeken a részvétel elősegíti a helyi és desztinációs szintű turisztikai ismeretek és attrakciók

felfedezését, hogy a résztvevők a megszerzett tájékozottságukkal ösztönözni tudják a térségbe érkező vendégeket a környékbéli tartalmas időtöltésre. Az ilyenfajta képzések és studytour-ok azért is kulcsfontosságúak a desztináció számára, mert a közvetlenül a turistákkal érintkező munkatársaknak tanácsos megfelelő mennyiségű információval rendelkeznie ahhoz, hogy a tó minőségi turizmusához hozzájáruljanak és az idelátogatók felmerülő kérdéseire is épp olyan szakértelemmel tudjanak választ adni, mint amilyen szakszerűséggel saját szolgáltatásaikat értékesítik.

A szakmai információk megszerzésén felül pedig a marketing témában kevésbé jártas helyi szolgáltatókat esetlegesen hasznos tanácsokkal látják el a sikeresebbé válás érdekében. (DR. LENGYEL M. 2008; GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2010; <http://www.velencei-to.hu/>)

2.7.4 Finanszírozás

A TDM iroda működésénél, illetve fenntartásánál felmerülő költségek és kiadások kiegyenlítése érdekében állandó finanszírozási források biztosítására van szükség.

Az egyesület bevétele a TDM partnerek tagdíjából, pályázati forrásokból, illetve Gárdony város idegenforgalmi adójának 20 százalékából származik. A gárdonyi TDM esetében a helyi termékeket értékesítő ajándékbolt bevételéből is számítanak némi pénzforrásra, ennek mértéke azonban igen csekély a kezdetleges (egy éve indult) működés és a szezonális miatt. (DR. LENGYEL M. 2008)

A tagdíjak mértékét a már előre meghatározott kategóriák szerint sorolják be és évente egyszer ennek megfelelően kérik a számla kiegyenlítését tagjaiktól. A szálláshelyek tekintetében a tagdíj meghatározásnál külön díj kategóriába tartoznak a 10 ágynál többel és kevesebbel rendelkező magányszálláshelyek, kereskedelmi szálláshelyek, illetve a négy csillaggal vagy annál kevesebbel rendelkező hotelek. A vendéglátóhelyeknél a díjszabás függ attól, hogy szezonálisan vagy egész évben nyitva tartó étteremről vagy egyéb vendéglátóipari egységről van szó. Ugyancsak más elszámolási kategóriába tartoznak a magánszemélyek, az önkormányzatok, a strandok, a rendezvényszervezők, a személyszállítás szolgáltatást nyújtó szolgáltatók és a Non-profit szervezetek, amelyek oktatással, kutatással vagy éppen kulturális tevékenységgel foglalkoznak. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2009)

2.7.5 Pályázatok

Az gárdonyi szervezet rendszeresen figyeli az újabb pályázati lehetőségeket, illetve lebonyolítja a pályázatokon való részvételt. A szervezet mind a 2009-es, mind a 2011-es TDM- pályázaton sikeresen indult és a közel 88 millió forintos támogatást az önrésszel kiegészítve, összesen több mint 140 millió forint értékben fejleszthette a térséget.

A Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület 50 millió forintos támogatást nyert az Új Magyarország Fejlesztési Terv pályázati kiírásán. A projekt hosszú távú céljai közé tartozik többek között a szezonális ingadozások csökkentése, a tó turizmusának fenntartható fejlesztése mind környezeti, társadalmi és gazdasági tekintetben. Ugyancsak a TDM kiemelt távlati céljaihoz sorolandó az egész évben elérhető turisztikai kínálat kialakítása, a desztinációba érkező vendég és vendégéjszaka szám növelése, illetve a meglévő piacok mellett új piacok megnyerése Gárdony számára. Az említett projekt folytatásaként újabb pályázati forrás állt a TDM szervezet rendelkezésére, melyből szezonban és szezonon kívül is marketing kampányokat folytathatott, melyek online és rádiós nyereményjátékok, illetve online és újsághirdetések lebonyolításából álltak.

Az elnyert pénzüsszezből a Velencei- tó vonzerő leltár létrehozását is sikerült megvalósítani a TDM iroda weboldalán, mely akár a túravezetők képzéséhez is tananyagul szolgálhat. Ugyancsak a projekt keretein belül jöhetett létre 15 darab kültéri információs pihenőpont, melyekhez kétoldalas festett látványterképek kerültek kihelyezésre, amik illusztrálják Gárdony és az egész Velencei- tó térségét bemutató turisztikai értékeket, látványosságokat, túraútvonalakat.

Az Új Széchenyi Terv keretén belül a Velencei- tó térségi TDM Szervezet támogatást nyert 2011-ben, melyet ökoparkok létrehozására fordított a környezettudatosság terjesztése és a környezeti nevelés céljából. A három ökopark a Velencei- tó déli partján Agárdon, Gárdonyban és Velencén található.

A térségbe látogató vendégek megfelelő tájékoztatása érdekében hét darab úgynevezett touch-info pontot hozott létre az iroda pályázati forrásból, melyek a velencei-to.hu oldal megjelenítésével és az adott helyen való értékes információszerzési lehetőséggel segítik a potenciális turisták tájékozódását a környékről.

A Velencei- tavi Térségfejlesztő Egyesület segítségével 4 millió forint értékben nyert támogatást a szervezet a Vadkacsa Kerékpáros Túrara Leader pályázaton, mely egy több partnerrel együtt létre jövő, „Leader térségek közötti együttműködés” keretében valósult meg. Ugyancsak Leader pályázati forrásból volt lehetősége hozzájárulni a TDM irodának a 2014-es Velencei- tavi Hal-, Vad-, Bor-, és Pálinkafesztivál marketing és rendezvénytechnikai költségeihez, emellett pedig saját marketingeszközeikkel való népszerűsítésben, illetve a pályázati adminisztrációban vállalt még részt a szervezet. (TURIZMUS PANORÁMA, 2012; GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014; <http://www.velencei-to.hu/>)

2.7.6 Gárdonyi Tourinform iroda

Mivel a TDM felelős a Tourinform iroda fenntartásáért, így fontos összegezni a működését, feladatait. A Tourinform és a TDM iroda összefonódva működik együtt, a munkatársak legjobb tudásuknak megfelelően látják el információval az érdeklődőket, kezelik a szokatlan kéréseket. Gárdony város Tourinform irodája már hosszú évek óta vállal szerepet a Velencei- tóról való információszolgáltatásban. Az iroda tevékenységei közé tartozik az információnyújtás a desztináció jó hírének erősítését elősegítve a környékbeli turisztikai látnivalókról, szolgáltatókról, programokról és programgazdákról magyar és idegen nyelven. A Tourinform ingyenes WIFI kapcsolatot is biztosít a betérők számára, hogy ezzel még színvonalasabb szolgáltatást nyújthasson.

A térségben megjelenő turisztikai vállalkozókkal, programgazdákkal, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel a Tourinform iroda napi munkája során folyamatos szakmai kapcsolatot tart. Partnereik elhelyezhetik ajánlataikat, szórólapjaikat a Tourinform pultjain, ezzel is hozzájárulva a desztináció turizmusához.

Jellemzően a Tourinform irodákba betérők jelentős része az idősebb korosztályból érkezik, hiszen körükben az internet kevésbé elterjedt, illetve jobban bíznak a személyes információszerzésben.

Az információszolgáltatás mellett a Tourinform iroda legfontosabb kötelezettsége a Magyar Turizmus Zrt. számára adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés az MT Zrt. online információs rendszerében, a Nemzeti Turisztikai

Adatbázisban (NETA), melynek nyilvános felülete az itthon.hu oldal. A Tourinform feladata minden évben egy éves jelentés készítése és eljuttatása a megadott szempontok alapján az MT Zrt. részére. Szokásos módon az iroda teljesítménye a Magyar Turizmus Zrt. által ismét minősítésre kerül. A 2014-es szakmai munkát 88 százalékra, a személyes ellenőrzés eredményét 97 százalékra, a Neta adatbázis töltését pedig 84 százalékra értékelte, a 2015-ös év negyedéves értékeléseiben pedig 100-100%-ra minősítette a gárdonyi iroda feladatainak ellátását.

A gárdonyi Tourinformot 2014 során 1903 személyes, 1434 telefonos és 2256 online érdeklődő kereste fel. Az irodába betérők jelentős része a kiemelkedően magas arányú belföldi vendégek számának köszönhetően nemzetiség szerint magyar. Ha a külföldiek közül információt kérők küldő országait vizsgáljuk, azt a következtetést vonhatjuk le, hogy leginkább Németországból, Hollandiából és Franciaországból érkeztek a turisták. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014; <http://www.tourinform.hu/>; <http://www.velencei-to.hu/>)

2.7.7 Helyi termékek szerepe

A desztinációban élő helyi termelők termékeinek bemutatását és értékesítését hivatott elősegíteni a TDM rendszer azon elve, hogy új piacot teremtve új értékesítési csatornát biztosítva hozzájárul a helyi termékek megjelenéséhez és a célterületre érkező látogatókkal való megismertetéshez. (DR. LENGYEL M. 2008)

A Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület ezt a szemléletet követve és a Tourinform iroda információnyújtó szolgáltatását kiegészítve az épületén belül üzemeltet 2014 őszétől egy helyi termékeket kínáló ajándékboltot, amelynek kínálata főleg a Velencei- tó térségében élő helyi termelők és kézművesek termékeit értékesíti. A kínálatban megtalálhatóak a helyi borok, lekvárok, szörpök, gyöngy- és üvegékszerek, Velencei- tó feliratos kerámia gyertyatartók, hűtőmágnesek, illetve saját gyártású látványtérkép és memóriakártya is. Az ajándékbolt választéka egyre bővül, ugyancsak olyan kisebb ajándéktárgyakkal, amelyekről az idelátogatóknak a nyaralás után, a hétköznapiakban is eszébe juttatja a Velencei- tónál szerzett élményeit. (<http://www.velencei-to.hu/>)

2.7.8 A gárdonyi TDM nevéhez fűződő tevékenységek

A gárdonyi TDM 2014-es évben végzett munkája bizonyítja, hogy mennyire összetett és változatos feladatokkal birkózik meg a szervezet a turisztika területén és munkájával milyen nagy mértékben járul hozzá a tó térségének fejlődéséhez.

Az iroda egyik jelentős feladata a 2014 novemberében megrendezett Velencei-tavi TDM Konferencia szervezésében és kivitelezésében való közreműködés volt.

A Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület képzések és termékfejlesztések terén is tevékenykedett 2014-ben, hiszen a desztinációk turisztikai értelemben vett sikerességéhez mindig szükség van oktatásra, szemléletformálásra.

Közel 30 TDM tagszolgáltató munkatárs részvételével webszerkesztői képzés sorozat lebonyolítása valósult meg azzal a céllal, hogy a tagok a saját szolgáltatásaikról szóló tartalmakat megtanulják kezelni a velencei-to.hu oldalon. A TDM iroda az Agárdi Gyógy- és Termálfürdő megbízásából készítette fel az Agárdi Termál Kemping recepcióisait a desztinációval kapcsolatos információszolgáltatásra, emellett több alkalommal tartott előadást, képzést a Velencei- tó kínálatáról a többi TDM tag számára is. A Szent Benedictus Borrend felkérésének eleget téve a szervezet egyik munkatársa hajós túravezetést tartott a meghívott borrend képviselőinek számára. A tudás megosztás mellett a gárdonyi TDM a Magyar Camping és Caravanning Club Húsvéti kempingtalálkozójának programszervezésben nyújtott segítséget.

A Velencei- tó turisztikai termékfejlesztése céljából a TDM iroda sikeresen pályázott a Nemzeti Együttműködési Alap Emberi Erőforrás Támogatáskezelő tenderére, mely 1,1 millió forint hozzájárulással támogatta a „Barangoló a Velencei-tónál” című projekt megvalósítását. A pályázat keretében kidolgozásra és lebonyolítására került 6 túra program, melyhez az elméleti és gyakorlati képzéseken kívül a túraajánló füzet tartalmának szerkesztése is megvalósult.

2014-ben a gárdonyi önkormányzat felkérésére az egyesület részt vett az új kerékpárút mellett elhelyezendő tájékoztató táblák tartalmának előkészítésében.

A székesfehérvári és a móri TDM segédkezésével összeállításra került több Velencei- tavi turisztikai csomagajánlat, melyek kínálatában szerepel néhány

desztináción átívelő több napos ajánlat is. A termék bevezetéséhez a gárdonyi TDM iroda felvette a kapcsolatot online utazásszervező cégekkel, így a csomagajánlatok piacra vitele folyamatban van.

Az iroda a 2014-es év folyamán közreműködött kistérségi projektgyűjtésben, illetve a 2014-20-as tervezési időszakra 10 TDM projektjavaslatot dolgozott ki a Területi Operatív Programba, melyek benyújtásra kerültek a Fejér Megyei Tervezéskoordinációs Testülethez.

A gárdonyi egyesület lehetőséget biztosít felsőoktatásban tanuló hallgatók gyakornoki programban való részvételére. 2014-ben 3, 2015-ben 1 főiskolás erősítette a TDM csapatát, akiknek teendői közé első sorban a Tourinform ügyfélszolgálati feladatainak ellátása, információs szolgálat biztosítása rendezvényekre való kitelepülések alkalmával, a partnerekkel való kapcsolattartás és desztinációs statisztikák készítése tartozott, mely a Magyar TDM Szövetség TDM 2.0-hoz kapcsolódó kutatások voltak.

A Velencei- tó desztinációja az évek során egyre több és változatosabb turisztikai attrakciót kínál. A 2014-es évtől újdonságot jelentő dinnyési Várpark, a H2O Akváriumház és a kerékpárút is hozzájárul a környék vonzerejéhez. 2014 júliusában Velencei- tóról szóló epizódot forgatott a Hazahúzó stábja, mely az év során az ATV-n és az Echo TV-n került adásba. Az iroda a forgatás színhelyének kiválasztásában volt a segítségükre, így a javaslat alapján az év kiemelt turisztikai látványosságainak bemutatására is nagy hangsúlyt fektettek a készítőik. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014)

2.8 Marketing kommunikáció

2.8.1 Imázs és logó

Kiemelt küldetésnek számít a Velencei- tó újbóli megismertetése a potenciális kül- és belföldi vendégek körében, hiszen a hazai utazókat tekintve sokaknak még mindig kevés információ van a birtokában a térséggel kapcsolatban, nincsenek tisztában a desztináció nyújtotta mai turisztikai kínálattal, így a 20- 30 évvel ezelőtti retro élményeket és hangulatot társítják a tóhoz.

Annak érdekében, hogy a desztináció egységesen jelenhessen meg a turizmus piacán, elengedhetetlen volt a tó logójának kialakítása és ezzel együtt az imázsának fejlesztése. A szakirodalom szerint a fogyasztókban két egymással szorosan összefüggő tényező ötvözésének eredményeként alakul ki egy térség imázsa, amelynek egyik összetevője a tudatos felfogáson alapul, míg a másik alkotóelem az érzelmi értékelés.

Tehát az imázs definíciójából kiderül, hogy tulajdonképpen „*mindazoknak az elképzeléseknek és benyomásoknak az összessége, amit az egyének gondolnak a fogadóterületről.*” (KOZMA B. 2006 p.198) Egy turisztikai desztináció esetében fontos tudni, hogy az adott terület imázsa jelentősen eltérhet a célterületen még sosem járt személyek és a térséget már legalább egyszer felkereső egyének között, hiszen az utóbbiaknál inkább a személyes tapasztalatokon, élményeken alapszik a bennük kialakult kép. A szubjektivitás kiegészítéséhez vagy épp ellensúlyozásához szükséges a céltudatos arculat kialakítása, melyet a turizmus desztináció menedzsment igyekszik pozitívan befolyásolni.

8. ábra Velencei-tó logó



(GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2013)

A Velencei- tó tudatos újrapozicionálása és imázs építésének kezdetekor figyelembe kellett venni az aktuális marketing trendek mellett azt is, hogy a desztinácóról sugallt kép fejezze ki a tó térségének természeti- és kulturális gazdagságát, sokféleségét, valamint érzékeltesse, hogy a Velencei- tó olyan turisztikai rekreációs térség, amely aktív, testileg és lelkileg feltöltő, értékes, színvonalas és egyedi turisztikai kínálattal várja a turistákat egész évben, a nyári szezonon túl is. A logó tervezésében fontos szerepet játszott, hogy a térséget jellemző három értéket - a Vizet, a Természetet és a Vitalitást – is tükrözze a megalkotott szimbólum.

A leírt szempontok alapján a Velencei- tó logóján egy nyári lúd szerepel, mely őshonos vízimadár a tónál. A logóban megjelenő színek is tudatosan kerültek kiválasztásra, hiszen a kék a vizet, a zöld a természetet, a sárga szín pedig a napot szimbolizálja. (8. ábra)

A kialakított logót a 2010-es év óta a tónál található TDM-ek egységesen használják Velencei- tó, Gárdony, vagy Velence felirattal kiegészülve, mely a honlaptól kezdve, a különböző kiadványokon keresztül, kiállítási installációkban, és a TDM megjelenésében köszön vissza. (KOZMA B. 2006; AUBERT A. 2007; GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2013; TIHANYI T. személyes beszélgetés 2015.november 13.)

2.8.2 Célcsoportok

A marketing kommunikáció helyes megalapozásához fontos tényező a célcsoportok meghatározása. A Velencei- tó első számú célközönsége a gyerekekkel rendelkező családok, akik kikapcsolódásként érkeznek a desztinációba egy- egy napra, hétvégre vagy akár egy egész hétre és akik gyermekbarát programokat, strandokat, kirándulási lehetőséget keresnek. Az említett csoportot legeredményesebben az online programajánlókban, női oldalakon, a közösségi média segítségével, illetve óriásplakátokkal, azaz outdoor megjelenéssel lehet elérni. A desztináció célcsoportjai közül a fiatal felnőttek és baráti társaságok figyelmének a Velencei- tóra való irányításában is fontos szerepet játszanak a közösségi oldalak, a gyűjtőportálok, a sajtó illetve az országos televíziók és rádiók. Ezt az átlagosan 25-45 év közötti szegmenset jellemzően a koncertek, az aktív turizmus a vízi sportok és a kerékpározási lehetőségek, illetve az egyszerű megközelíthetőség vonzza a térségbe. Az 55 év feletti és az aktív nyugdíjasok megszólítása is hangsúlyos a TDM marketingterve alapján. Ezt a csoportot a gyógyfürdővel, a pihenéssel, a természet közelségével, az olcsó hétvégi szállásokkal és akár az unokáknak szánt gyermek programlehetőségek kínálatával lehet megragadni, leginkább a sajtón és az óriásplakátos hirdetési felületen keresztül. Mivel a tó környéke változatos kulturális látnivalókkal és kiváló kirándulási lehetőségekkel rendelkezik, tökéletes célpont lehet az iskolás csoportok, diákok számára, akik táborozáshoz, osztálykiránduláshoz alkalmas helyet, vagy éppen sátrazási lehetőséget keresnek. Ennek a szegmensnek az

elérése leghatékonyabban a közösségi oldalak, az országos televíziók és plakátok által kivitelezhető. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2013)

2.8.3 A desztináció képviselése

Az iroda tevékenységeihez hozzá tartozik a kiadványok összeállítása és kiadása, részvétel a hazai és külföldi kiállításokon, jelentősebb rendezvényeken, eseményeken, ahol reprezentálja a terület turisztikai vállalkozóit. Ennek megfelelően utazás kiállításokon és turisztikai vásárokon is rendszeresen képviselteti magát a Velencei- tó desztinációja. Az országos szintű megjelenések mellett olyan helyi eseményeken találkozhatnak az iroda munkatársaival a látogatók többek között, mint az Agárdon éves rendszerességgel megrendezésre kerülő Velencei-tavi Hal-, Vad-, Bor- és Pálinkafesztivál vagy a Nemzetközi Hólégballon Karnevál, ahova az iroda infopulttal, prospektusokkal települ ki, hogy könnyítse a tájékozódást a rendezvényeken az érdeklődők számára. Az ilyen típusú, akár több napos események alkalmával a kitelepüléseken kötelező közösségi szolgálatot teljesítő diákok segítik a munkát, a kevésbé feszített munkatempó érdekében. A TDM iroda helyi rendezvények, események létrejöttében, szervezésében is támogató szerepet vállal.

Az MT ZRT és a kerékpárút projektek közreműködésével a Velencei- tó standot állíthatott desztináció kínálati bemutatásának céljából a 2014-es Utazás Kiállításon és a Bringa Expon, az utóbbin kiemelt megjelenéssel.

A desztinációban megrendezésre kerülő sport rendezvényeknek köszönhetően minden alkalommal lehetősége nyílik a térségnek új potenciális látogatókat megcélolni. A Budapest Sportiroda (BSI) szervezése által kivitelezett K&H mozdulj! velencei túóúszás és túratríatlon résztvevőinek, illetve a BSI levelezési címlistájára hírlevél formájában több mint 50 000 hírlevél olvasóhoz jutott el a Velencei- tó kínálata és programajánlata. A rendezvény résztvevői a TDM által ingyenesen biztosított kerékpáros térképhez is hozzájuthattak, melyben a biciklis lehetőségeken kívül számos látnivaló, szállás- és vendéglátóhely feltüntetése csábítja maradásra vagy visszatérésre a sport eseményre nevezőket.

2014-ben a Nemzeti Vágtán a TDM lelkes partnerei, a Várpark és a Tulipános Porta képviselték a desztinációt külön standdal, melyet a szervezet kiállítási installációkkal, turisztikai kiadványokkal és egy fő informátorral támogatott. A téli időszakban is igyekezett az egyesület programot összeállítani a karácsonyi

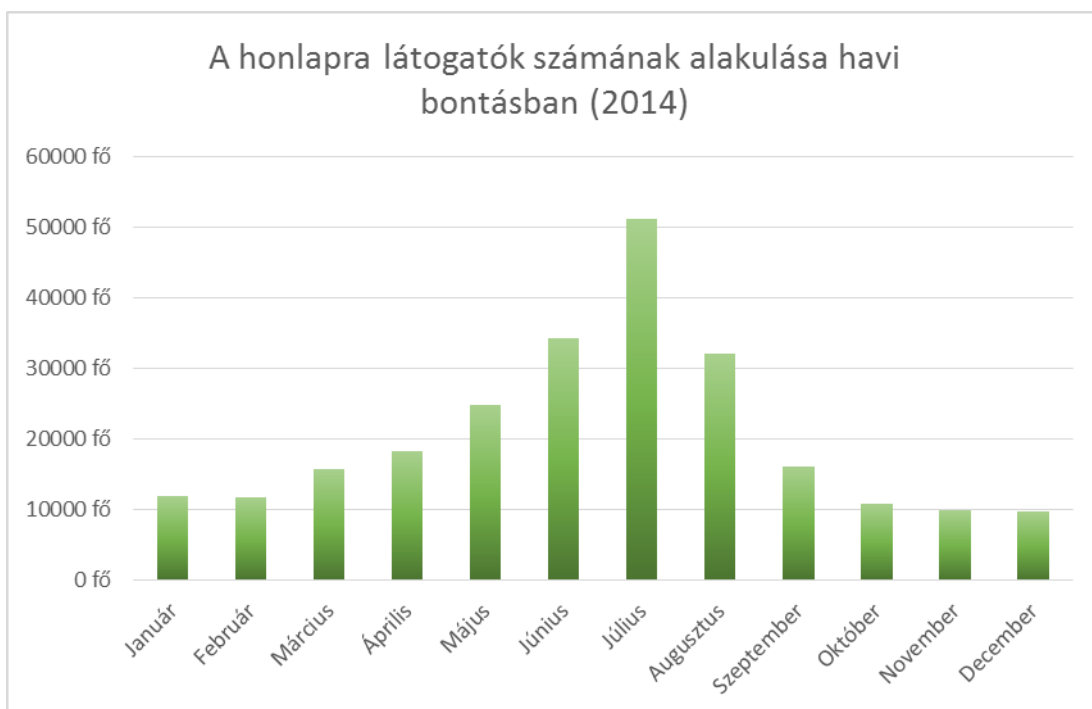
készülődés jegyében, így 2014 decemberében először szervezett egyhetes Adventi Vásárt Gárdonyban. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014; <http://www.velencei-to.hu/>)

2.8.4 Online megjelenés

A szervezet kezdeményezi, szervezi, koordinálja, adataival hozzájárul a területi turisztikai kiadványok, videók létrehozásához, segíti a tömegkommunikációval való kapcsolattartást. A 21. században a weboldalak nyújtotta kommunikációs lehetőségeket is érdemes kiaknázni, hiszen az utazók többsége még az utazási cél kiválasztása előtt tájékozódik a desztinációról az interneten, így kiemelten fontos honlap üzemeltetése a helyi TDM-ek által, hiszen az ő kezükben futnak össze a szálak az egész térséggel kapcsolatban. Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület hivatalos honlapja a [velencei.to.hu](http://www.velencei.to.hu), ahol naprakész információkat, turisztikai termékek, csomagajánlatok, programok és látnivalók ismertetését közvetíti az oldalra látogató érdeklődőknek. A weboldalon keresztül lehetőség nyílik szállásfoglalásra is, így a tó környékén szállást keresők könnyedén felvehetik a kapcsolatot a TDM tagok szálláskínálóival. (<http://www.velencei-to.hu/>)

Az iroda által elkészített 2014-es statisztika szerint belföldi szinten Budapestről, Pest és Fejér megyéből, külföldről pedig Szlovákiából érkezett a legtöbb megkeresés a szálláshellyel kapcsolatos ajánlatkérések számának tekintetében, a [velencei-to.hu](http://www.velencei-to.hu) weboldalon keresztül. Az egyszerű struktúra és könnyű kezelhetőség mellett kiemelten fontos a honlap dizájn, aminek érdemes színeiben és arculatában a desztinációs brandhez igazodnia. Ezt az elvet többnyire a [velencei-to.hu](http://www.velencei-to.hu) oldal is követi, de a jövőben érdemes lehet a honlap fejlesztésére időt és forrást fordítani, és ezzel együtt a mai trendekhez igazítani azt, a könnyebb kezelhetőség és az érdeklődők hatékonyabb megnyerés érdekében. (SEMSEI S. 2011)

9. ábra A honlapra látogatók számának alakulása havi bontásban (2014)



Forrás: GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014, saját szerk.

A weboldal látogatottsága, ahogy az 5. ábrán is látszik a 2014-es főszezonban és azon belül is júliusban a legkimagaslóbb, mely a tónál megfigyelhető szezonálisnak köszönhető, hiszen a nyári hónapokban többen keresnek program lehetőségeket, információkat a térséggel kapcsolatban.

A leendő és visszatérő látogatókkal való kommunikáció egyik fontos csatornája a Facebook közösségi oldal. A TDM iroda Velencei- tó hivatalos turisztikai oldala néven regisztrált profilja közel 18 000 kedveléssel rendelkezik, így a közösségi oldal felhasználói aktuális információt kaphatnak az elkövetkezendő eseményekről és a Velencei- tóval kapcsolatos hírekről mindenfajta „erőfeszítés” nélkül, hiszen a követők a hírfolyamukon szemben találják magukat a TDM posztjaival, melyek igyekeznek kedvet csinálni a környékbéli élményszerzéshez. A visszajelzések alapján marketing szempontból a TDM hivatalos facebook oldalán való aktivitás nagyban elősegíti a friss programok és információk áramlását. A pozitív tapasztalatból kifolyólag érdemes lehet időt szánni egyéb közösségi oldalon való aktívabb jelenlétre is. Az iroda 2014-ben létrehozta és folyamatosan fejleszti a Velencei- tó profilját olyan közösségi oldalakon, mint a Pinterest, Instagram, Twitter, Youtube, Google+, Forsquer, Myspace. Az említett online felületeken

feltöltésre kerültek a tó körüli turisztikai attrakciók, látnivalók, illetve a TDM iroda 60- oldalas prospektusában megjelenő szolgáltató tagok is.

A mai világban igen kedvelt marketingeszköznek számít a nyereményjátékok hirdetése, ami a TDM esetében jellemzően az egyesület tagjainak felajánlásaival és közreműködésével valósulhat meg. Ezzel a promóciós eszközzel élve a gárdonyi szervezet a Velencei- tó témában több alkalommal bonyolított le online és hagyományos nyereményjátékot, melyeket kitelepülésekhez, rendezvényekhez társítottak. Jó példa erre a 2014 márciusi Víz Világnapja alkalmából a Tropicariumban megrendezésre kerülő program, vagy a kispesti Europarkban végzett nyár eleji promóció. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014; <http://www.velencei-to.hu/>)

2.8.5 Nyomatott megjelenés

Az egyesület az online megjelenések mellett sem tartja elhanyagolhatónak a nyomtatott kiadványok érvényesítését és elkészítését.

A térségi TDM pályázat keretében - amelyet a gárdonyi TDM koordinált - megjelenésre került a Velencei- tavi kiadványcsalád, melynek része a turisztikai prospektus és a Velencei- tavi túratérkép, melyek a kiállításon való részvétel minőségéhez és a desztináció népszerűsítéséhez nagymértékben hozzájárulnak. 2015-ben elkészült a frissített Velencei- tó turisztikai térkép, a 60 oldalas Velencei- tó prospektus, mely angol és német nyelven is elérhető, illetve ugyancsak kiadásra került a teljes mértékben új Velencei- tó Szolgáltatásajánló füzet és a Velencei- tavi Rendezvénynaptár. A kiadványok jellemzője, hogy koncepcióban és dizájnban szorosan egymásra épülnek, illetve kiegészítő információs elemei egymásnak. Az említett kiadványok lapozható online formában is megtalálhatóak a [velencei-to.hu](http://www.velencei-to.hu) oldalon, így nem csak azok az érdeklődők juthatnak hozzá ingyenesen, akik ellátogatnak a Tourinform irodába.

Az állandó lakosok és az üdültulajdonosok figyelmét is épp olyan fontos felhívni a friss és a már megszokott turisztikai attrakciók kínálatára egyaránt, hiszen adott esetben a látogatók tartózkodási ideje alatt előfordulhat, hogy számukra a helyi lakosok nyújthatnak információs segítséget. E megfontolásra építve 22 000 háztatásba juttatta el a gárdonyi TDM szórólap formájában az iroda elérhetőségeit, webcímét és rövid felhívást intézett a hírlevélre való feliratkozás lehetőségéről.

A TDM iroda számottevő online és nyomtatott, belföldi illetve külföldi megjelenéshez egyaránt állított össze tartalmat a Velencei- tó kínálatáról. A Magyar Turizmus Zrt. közreműködésével szlovák nyelvű velencei- tavi programajánló cikk került megszerkesztésre, mely a biker.sk weboldalon népszerűsíti a térséget. A kedvcsináló cikk megjelent még a BIKER Magazin és a Jazdím na bicykli Facebook oldalán, továbbá a RELAX magazinban. A magyar online program gyűjtő portáloknak is rendszeresen szolgáltat információt a TDM a megrendezésre kerülő eseményekről, így például a videkjaro.hu vagy a programturizmus.hu weboldalakon is rábukkanhatnak az érdeklődők a velencei- tavi rendezvények kínálatára. Az itthon.hu pedig a programok megosztásán felül a főszezonban más egyéb megjelenést is biztosítanak a Velencei- tónak. (GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET, 2014; 2015; <http://www.velencei-to.hu/>)

3. Alkalmazott kutatási módszerek

A diploma munka alapját minden esetben szekunder kutatás képezi, mely a szakirodalomra támaszkodva hozzájárul a vizsgálni kívánt témakör alapvető és tudományos háttérének megismeréséhez. Mint ahogy a szakirodalmi áttekintés részben ismertetésre került, az említett könyvek, online források, hivatalos és szakmai dokumentumok és adatok segítették a szakdolgozat sikerességét a téma feldolgozásában.

A szekunder kutatás részeként vizsgálat alá kerültek a Központi Statisztikai Hivatal által elérhető adatok is, melyek kifejezetten a Velencei- tó desztinációjára vonatkoznak, így pontos képet adva a térség turizmusának és ezen belül is vendégforgalmának tendenciájáról, illetve jelenlegi helyzetéről. A turisztikai kereslet elemzésénél sarkalatos kritériumként azt sem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy ne csak az elmúlt néhány év vendégforgalmi adatai kerüljenek górcső alá, hanem a gárdonyi TDM alapításának évétől, 2008-tól tanulmányozzuk a rendelkezésre álló adatokat.

A turisztikai desztináció menedzsment egyre nagyobb teret nyer Magyarország turizmusának életében, ezért is érdemes egy TDM gyakorlati példáján keresztül működését, a munkájának szükségességét tényekkel, tapasztalatokkal is alátámasztani, ehhez pedig nélkülözhetetlen a szekunder módszer mellett primer kutatást is végezni. A dolgozat témájának megfelelően a legalkalmasabb eljárásnak a mélyinterjú bizonyult, hiszen a személyes megkeresés alkalmával az interjúalanyok feltett nyitott kérdések a teljes körű, szabad válaszadásra ösztönzik a beszélgető partnereket. Jelen esetben a vizsgált TDM vezetőjével, Tihanyi Tamással készült egy óras interjú, hiszen a legpontosabb és legaktuálisabb szakmai tájékoztatást ő adhatja a témával kapcsolatban. A tanulmányozott témakör összetettségének mivoltából, fontos vizsgálat alá venni egy TDM tag álláspontját is, éppen ezért készült fél órás mélyinterjú a dinnyési Várpark vezetőjével és tulajdonosával, Alekszi Zoltánnal is, hiszen a desztinációban szerepet játszó turisztikai szolgáltatók szerves részét alkotják a Velencei- tó turizmusának és lényeges résztvevői a TDM rendszer működésének. A mélyinterjún elhangzott kérdések sora megtalálható a mellékletek között.

A kutatás megfelelő értékelése érdekében a gárdonyi TDM iroda erősségei, gyengeségei, lehetőségei és veszélyei kerültek összefoglalásra a SWOT analízis keretében.

4. Kutatás

4.1 Interjú a gárdonyi TDM menedzserrel

Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület TDM menedzserével, Tihanyi Tamással készítettem mélyinterjút, mely elsősorban a gárdonyi TDM és a Velencei-tó jövőjére, lehetőségeire koncentráció kérdésekből tevődött össze.

A gárdonyi TDM egyik fontos célja a tagság összefogása és a kapcsolatbővítés színterének megteremtése a helyi szolgáltatók között. A partnerségi kapcsolat javításának kezdeteként az idei év októberében egyfajta csapatépítő programként az iroda kenúzásra invitálta a tagokat, majd egy másik alkalommal az agárdi Parkerdőben bográcsozással egybekötött lehetőséget biztosított a partnerek ismerkedése és a későbbiekben hasznos együttműködése céljából. A program sikerességét a pozitív visszajelzések mellett az is bizonyítja, hogy több mint 30 fő szánta szabadidejét erre a kötetlen találkozóra.

Ahogy a dolgozat kereslet elemzésből is kiderült, a Velencei-tó küldő piaca több mint 90 százalékban a belföldi látogatókból tevődik össze, éppen ezért érdemes nagy hangsúlyt fektetni a határon belül utazni vágyók figyelmének a Velencei-tóra irányítására. Tihanyi úr tapasztalatai szerint az iskolai földrajz óráknak köszönhetően sokan ismerik a tavat az országban, ennek ellenére nincsenek tisztában azzal milyen sokszínű üdülési és aktív kikapcsolódási lehetőségeket kínál a térség. A statisztikai adatok alapján jellemzően a szomszédos régiókból érkeznek a legtöbben a desztinációba, így a TDM a jövőben szeretné megcélozni a többi magyar régiót is annak elérése érdekében, hogy turisztikai szempontból a Velencei-tó neve visszakerüljön a köztudatba. A kampány megvalósításának céljából a TDM iroda a 2016-os évtől kezdődően egy-egy belföldi régiót kiragadva igyekszik marketing tevékenységgel, illetve személyes megjelenésével a tóhoz csábítani a leendő turistákat, hiszen a távolabbi területekről érkezők, a feltehetően több napos itt tartózkodásukkal növelhetik a térségben realizált vendégéjszakák számát.

A nyári fődényben a Velencei-tónál strandoló tömeg volumene olyan nagymértékű a forró hétvégeken, hogy az már-már romboló hatású a tóra nézve, hiszen a tópart és ezen belül is a szabadstrandok kapacitásának maximális kihasználása sem a környezetnek, sem a vendégek komfort érzetének nem tesz jót. A

probléma megoldása a TDM által elsősorban az emberek fizetős strandokhoz irányításával történhet, ahol kedvezőbb körülmények között kapcsolódhatnak ki a fürdőzők. A turizmus és a gazdaság szempontjából mindezek mellett törekedni kell arra, hogy ez a magas vendégszám a vendégéjszakák számában is tükröződjön.

A TDM menedzser szerint a térségben a magasabb kategóriájú négy csillagos szállodák teljes mértékben képesek kiszolgálni azt a réteget, akik a desztinációban megfigyelhető kereskedelmi szálláshelyek árait meg tudják fizetni, de gondolni kell azokra is, akik az alacsonyabb diszkrecionális jövedelmükből szeretnének nyaralni. A TDM meglátása alapján nem áll rendelkezésre olyan magas minőségű szálláshely kellő mennyiségben, mely a középkategóriás igényeket elégíti ki. A kempingekkel kapcsolatban is jelentkeznek problémák, főleg a minőséggel és a korszerűtlen felszereltséggel kapcsolatban. A gárdonyi TDM szerepe ennek a problémának a megoldásában az, hogy tudatosítsa, nyomatékosítsa a különböző fórumokon, elnökségi, illetve taggyűléseken a partnerekkel, önkormányzatokkal, hogy az ilyenfajta szálláskapacitás bővítésére lenne igény, melynek kielégítése a turisztikai mutatószámokban is pozitív változást eredményezne. Amennyiben pedig adódik olyan pályázati forrás, amely elősegítené az alacsonyabb osztályú szálláshelyek létrehozását, abban az esetben a TDM természetesen minden potenciált kiaknázva dolgozna a fejlesztésen. Mivel az interjú napjáig nem kerültek kiírásra a Magyar TDM Szövetség 2015 októberére ígért és a következő időszakra szóló pályázati lehetőségei, így az ezzel kapcsolatos tervek sem születtek még meg gárdonyi TDM-ben.

A beszélgetés folyamán felvetődött a mai modern applikációk szerepe a turizmus kapcsán. Tihanyi Tamás elmondta, hogy a gárdonyi TDM megbízásából már fejlesztés alatt áll a kor követelményének megfelelő, térkép alapú telefonos alkalmazás, amely a velencei-to.hu oldallal összehangolva a tó körüli látnivalókat, vendéglátó egységeket, szálláshelyeket és aktuális programokat összegyűjtve kívánja segíteni a tartalmas időtöltést. Az applikáció várhatóan már a jövő szezonban ingyenesen letölthetővé válik, és a letöltést követően akár offline állapotban is használható lesz.

A mélyinterjú egyik kérdése kitért arra is, hogy milyen fejlesztések várhatóak a közeljövőben a Velencei- tó desztinációjában. Az előző gondolatmenethez

kapcsolódóan fontos megemlíteni, hogy megkezdődött az Agárdi Gyógy- és Termálfürdő közelében építendő apartmanok tervezése, mely a kivitelezés után várhatóan enyhít majd a szálláshely kapacitási nehézségeken.

A desztinációban megvalósuló beruházások közé tartozik a hamarosan kivitelezésre kerülő, csavart formájú Bence- hegyi kilátó, melynek tervei tavasszal kerültek jóváhagyásra.

Várható még 2016 őszén a Velencei- tó partfalának környezetbarát rehabilitációja, aminek célja elsősorban a tó vízminőségének javítása és a part közeli természeti értékek magasabb színvonalú megőrzése.

A tervezett projektek mellett lényeges említést tenni a közelmúltban, 2015. novemberében befejeződött a kápolnásnyéki Dabasi- Halász kastély rekonstrukciója, mely a jövőben kulturális- idegenforgalmi központként és rendezvényhelyszínként üzemel majd és ahol a Velencei- tó és környéke történelmét bemutató kiállítás tekinthető meg.

A 2015-ös nyári hónapokat értékelve kijelenthető, hogy a főszezonban az időjárási viszonyok nem gátolták a velencei- tavi turizmus kiteljesedését, ennek ellenére mégis csak 5 százalékos növekedés figyelhető meg a kereskedelmi és az egyéb magán szálláshelyek forgalmában. Tihanyi úr elmondása alapján ennek egyik oka ismételten a már sokszor hangsúlyozott szálláskapacitás hiány. Ezt a feltételezést az is alátámasztja, hogy a Tourinform irodához beérkezett telefonos, e-mailes és személyes érdeklődések mértéke olyan magas volt, hogy csak nagyon nehezen, vagy egyáltalán nem sikerült szabad szálláshelyet találni számukra a tó környékén. A 2015-ös szezonban a vendégek szállásfoglalását az jellemezte, hogy a jó időjárási körülményeken felbuzdulva és hirtelen ötlettől vezérelve sokan szerették volna hosszabb- rövidebb nyaralásukat a Velencei- tónál tölteni, illetve az idei évben megrendezésre került Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozójának (EFOTT) fesztiválózóik közül, akik nem a rendezvény kempingjében szerettek volna éjszakázni, az utolsó pillanatra hagyták a szálláskeresést. A magán szálláshelyek szolgáltatóinak visszajelzése alapján a 2014-es nyárhoz képest kevesebb foglalás lemondás vagy a megbeszéltnél korábbi szállás elhagyás történt az idei évben, ugyancsak a kedvező időjárásnak köszönhetően.

Tihanyi úr azt is fontosnak tartotta megemlíteni, hogy az augusztus elején a médiában megjelenő hírek, miszerint a Velencei- tónál az ÁNTSZ bezáratta az összes szabadstrandot, elsősorban a helyiek körében kavart nagy port. A pontatlan tájékoztatás a szabadstrand és a szabad partszakasz fogalmi különbségein alapult és az összes ingyenes velencei- tavi strand bezárásáról szóló híreket rövid idő leforgása alatt sikerült megcáfolni. A téves információ megjelenését követő hétvégén jelentősen visszaesett az egy napra érkező látogatók száma, azonban a hosszabb tartózkodási időt tervező vendégek időben tájékozódhattak a valós helyzetről és ez nem befolyásolta nyaralásukat, nem történtek szállásfoglalási lemondások. Az eset után kampány indult a negatív hírek kompenzálására, melynek szlogenje az volt, hogy *„Készíts szelfit a vízimentősökkel a Velencei- tavi strandokon, mert szabad a strand!”* (<http://turizmus.com/desztinaciomenedzsment/pozolj-vizimentossel-uj-kampany-a-velencei-tonal-1130511>)

A 2015-ös telet és tavaszt vizsgálva az előszezon erősödéséről számolt be a gárdonyi TDM menedzser. Ez az eredmény arról árulkodik, hogy a tavalyi évben átadott kerékpárút és a meglévő infrastruktúra kihasználásával az aktív és a wellness turizmusban megindult a fellendülés és talán egyre inkább érvényesül a TDM egyik fő célja, a szezonális csökkenés. Ahhoz, hogy ez a törekvés még eredményesebb lehessen, szükség lenne olyan sokszínű programlehetőségekre, ami élményszerzésen alapul, állandó nyitva tartással rendelkezik és kedvezőtlen időjárás esetén is igénybe vehető.

A mélyinterjú kérdéssorozata a 2015 nyarán egy pályázat segítségével bevezetésre került Velencei- tó kedvezménykártya jelenlegi helyzetére is kitért, mely nagy előrelépés lehet a térség számára. A turisztikai kártya lényeges előnye, hogy segít a desztináció kínálatának összefogásában, mely mind a helyi szolgáltatók, mind a kedvezményeket élvező turisták szempontjából kitűnő lehetőség. A kártya segítségével lehetővé válhat a térség arculatának és márkájának erősítése, a szolgáltatók számára magasabb vendégforgalom és bevétel elérése, valamint a turisták tartózkodási idejének színvonalasabbá tétele és növelése. A kártya működésének lényege, hogy a csatlakozni kívánó partnerek bizonyos mennyiségű kedvezményt kínálnak szolgáltatásuk árából ezzel bekerülve a tókártya rendszerébe. A jelentkezés után a szálláshely szolgáltatók QR kóddal ellátott műanyag kártyákat,

illetve a többi egyéb szolgáltatóval együtt pedig igény szerint egy-egy okostelefont vehetnek át a TDM irodában, melyek a kártya leolvasására szolgálnak egy e célra fejlesztett androidos applikációval. A TDM- nek és a kedvezmények szolgáltatóinak a kártya jó lehetőség arra, hogy a későbbiekben részletes felhasználói statisztikákat készíthessenek és egy újabb felületen reklámozhassák magukat. A Velencei- tó kedvezménykártyát a regisztrált szálláshelyek vendégei vehetik igénybe kizárólag az itt tartózkodásuk időtartamára. A gárdonyi TDM menedzser elmondása szerint egyelőre alacsony a szerződő partnerek száma és még nem érzik át a helyi szolgáltatók a kártya számtalan előnyét. (TIHANYI T. személyes beszélgetés 2015. november 13.)

4.2 Interjú a TDM egyik tagjával

A második mélyinterjú alanya a dinnyési Várpark vezetője, Alekszi Zoltán volt, aki 2014 júniusában nyitotta meg turisztikai attrakcióját a Velencei- tó térségében és az indulást követően egyből csatlakozott is a gárdonyi TDM- hez a helybéli turisztikai vállalkozók tanácsára. A Várpark különlegessége, hogy a Nagy-Magyarország határain belül található, sokszor porig rombolt kisebb- nagyobb várak rekonstruált változatait makett formában tekinthetik meg az idelátogatók.

Az interjú során a beszélgetés kitért arra a sarkalatos pontra, hogy a TDM milyen mértékben tudott segítséget nyújtani a park számára a kezdetekkor és azóta is folyamatosan. Alekszi úr elmondása alapján a belépés után közvetlenül már szerepelt a Várpark a velencei-to.hu oldalon és azóta is rendszeresen felkerülnek a park programjai az iroda honlapjára, mely nagymértékben elősegítette a Várpark népszerűsítését és köztudatba kerülését. A gárdonyi TDM jelentősen hozzájárult a park marketingtevékenységéhez, hiszen az online megjelenés mellett lehetőséget biztosított olyan nyomtatott turisztikai kiadványokba való bekerüléséhez, mint a desztináció értékeit bemutató turisztikai füzet, vagy a velencei- tavi szolgáltatásajánló.

Alekszi Zoltán számára az egyik fő motivációt az jelentette, hogy kapcsolati tőkét szerezzen a fórumokon, rendezvényeken, amiknek köszönhetően már számos partnerrel sikerült kapcsolatba kerülnie és többekkel már javában folyik az együttműködés. Példát kiragadva erre a dinnyési Tulipiros Játékműhely a Várparkban rendezett gyermekprogramok és foglalkozások alkalmával színesíti a

látogatók élményeit, a pákozdi Katonai Emlékpark- Nemzeti Emlékhely és a Velence Resort & Spa**** superior pedig mindig szívesen ajánlja vendégeinek programlehetőségként a parkot.

A Várpark vezetője kihangsúlyozta, hogy a TDM munkatársai nagyon felkészültek, segítőkészek minden témában, gyorsan utánajárnak az éppen aktuális problémának, kérdés esetén pedig hasznos tanácsokkal könnyítik meg Alekszi úr munkáját. (ALEKSZI Z. személyes beszélgetés 2015.november 13.)

5. Eredmények

A Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület megismert tevékenysége és munkássága ismeretében és a kutatás alapján SWOT analízist készítettem összefoglalásként.

10. ábra A gárdonyi TDM SWOT analízise

<p>Erősségek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pályázás, pályázatok megvalósítása • Túrák, kirándulások szervezése • Felkészült, segítőkész munkatársak • Nyomtatott turisztikai kiadványcsalád • Közvetlen árajánlat kérés lehetősége a TDM tag szálláshelyektől honlapon keresztül • Központi elhelyezkedés • Minőségi, felújított TDM és Tourinform iroda 	<p>Gyengeségek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weboldal körülményes kezelhetősége • Kedvezménykártya bevezetése • Komplex turisztikai csomagok hiánya • Idegen nyelvű turisztikai kiadványok a desztinációról • Ajándékbolt jövedelmezősége • Közösségi oldalak aktívabb megjelenés
<p>Lehetőségek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Új TDM pályázatok • Új TDM menedzser • TDM tagság összefogása • Közös csomagajánlatok összeállításának ösztönzése • Kedvezménykártyához való csatlakozás ösztönzése • Szorosabb együttműködés a velencei TDM-mel • Új marketing stratégia kidolgozása • Ajándékbolt kínálatának bővítése 	<p>Veszélyek</p> <ul style="list-style-type: none"> • A TDM pályázati forrás nélkül marad • Desztinációs szintű gondolkodás hiánya a tagok részéről • Érdekegyezés hiánya a tagok között

Forrás: TIHANYI T. személyes beszélgetés 2015.november 13.; ALEKSZI Z. személyes beszélgetés 2015.november 13.; <http://www.velencei-to.hu/>, saját szerk.

A gárdonyi TDM iroda erősségei közé tartozik, hogy a lehetőségeket megragadva részt vesznek turisztikai pályázatokon, melyeket sikerrel véghez is tudnak vinni. A sajtószervezésű és a pályázati forrásból kivitelezett események, túrák alkalmával a TDM igyekszik gyarapítani a térség programkínálatát. A TDM tagjai folyamatosan gyarapodnak és az új partnerek között már nem csak a turisztikai szolgáltatók és az önkormányzatok találhatók meg, hanem a helybéli kézműves termékeket készítő vállalkozók is.

A TDM irodában felkészült, segítőkész, kedves munkatársak dolgoznak, akik nyitott hozzáállásukkal segítik a desztináció fejlesztését és a tagokkal való jó kapcsolat kiépítését, mellyel a visszajelzések alapján a partnerek is meg vannak elégedve. Az erősségek közül kiemelendő a különböző „saját készítésű” magyar nyelvű turisztikai kiadványcsalád megjelenése, melyek egységes koncepcióra épülve mutatják be a Velencei- tó kínálatát, illetve a hírlevelek is, melyek heti rendszerességgel érnek el több ezer érdeklődőt. Ugyancsak az erősségekhez sorolandó, hogy az egyesület a honlapján közvetlen lehetőséget kínál az oldalt felkeresőknek a helyi szálláshelyektől való árajánlatkérésre.

A gárdonyi TDM pozitívumaként említhető a kedvező, központi elhelyezkedés, hiszen a város közepén, a vasútállomással szemben és a 7-es út mentén található az irodája, ennek köszönhetően pedig a Tourinformot kereső látogatók könnyebben megtalálják azt. Fontos tényező az irodával kapcsolatban az is, hogy 2014-től igényes, felújított épületben és környezetben, ingyenes WIFI kapcsolattal fogadják a turistákat és a TDM tagokat is, ezzel hozzájárulva a tó minőségi turizmusához.

A TDM internetes megjelenéssel kapcsolatos gyengeségei között említhető a honlap egyes funkcióinak nehéz kezelhetősége, de ami még nagyobb problémát jelent az az, hogy a velencei-to.hu weboldal mellett számos más személy vagy szervezet hatásköre alá tartozó weblap létezik, melyeket Velencei- tó kulcsszó beírásakor kiad az internetes kereső felület, ezzel megnehezítve az érdeklődők dolgát, akik akár a körülményes keresés miatt elrettenhetnek és nem feltétlenül találnak megfelelő minőségű információra a térséggel kapcsolatban. Ahogy mélyinterjúból is kiderült a Velencei- tó kedvezménykártya megfelelő működése még kívánni valót hagy maga után a kevés szerződő partner miatt, mely komoly akadály lehet a térség turizmusának fejlődésében. A TDM és ezzel együtt a térség gyengeségének számít a komplex turisztikai csomagok hiánya, melyekre a mai világban jelentős hangsúlyt lenne érdemes fektetni.

Ugyan a desztinációba érkező külföldi turisták aránya igen csekély a határon belül utazókhöz képest, mégis fontos lenne az idegen nyelvű nyomtatott turisztikai kiadványok tartalmát frissíteni, hogy ezáltal a még több információhoz juthassanak a külföldről ide látogatók.

A TDM gyengeségének tekinthető az is, hogy az ajándékbolt jövedelmezősége elég alacsony, melyből további problémaként ered, hogy aránytalanul nagy energiát igényel az iroda dolgozóitól, mely az eredmények alapján egyelőre nem kifejezetten megtérülő.

A SWOT elemzés során a TDM iroda lehetőségei is vizsgálat alá kerültek. A jövőre nézve az egyik kulcsfontosságú tényező a 2015-ben kiírt következő időszakra irányuló TDM pályázatok mellett a gárdonyi TDM menedzser személyének változása, mely új lendületet adhat az iroda által koordinált desztinációs turisztikai tevékenységeknek. A Tihanyi Tamással készült interjúból kiderült tervek alapján jelentős potenciál lehet a TDM tagok összefogása és az egymás közti szorosabb együttműködésre való ösztönzés közös csomagajánlatok létrehozásának érdekében, illetve a távolabbi magyar régiókban lebonyolítandó Velencei- tó kampányok is. A lehetőségek között említhető a velencei TDM-mel való mélyebb összefogás, mely sarkalatos feltétele lehet a desztinációs sikeresebb megjelenésének a turisztikai piacon.

A Velencei- tó kedvezménykártya rendszerhez való csatlakozás kiemelkedően fontos szerepet játszik a térség minőségi turisztikai fejlődésében, ezért ennek tudatosítása a TDM tagokban kulcsfontosságú feladata a szervezetnek. Szintén az elemzés ebbe a kategóriájába sorolható a következő időszakra vonatkozó marketing stratégia kialakítása, melynek elemként megjelenhet az eddigi megszokott programok mellett formabontó rendezvények szervezése is, melyek hozzájárulhatnak az emberek tó iránti figyelmének felkeltéséhez. A Velencei- tavi Ajándékbolttal kapcsolatos lehetőségek pedig kínálat bővítésében rejlenek, hiszen a bolt nagyobb eséllyel tudná szélesebb választékkal a turisták szuvenir keresletét kielégíteni, mely az idelátogatók nyaralásukkal való elégedettségét növelheti.

A SWOT analízis negyedik vizsgálati szempontját tekintve veszélyként merülhet fel a turisztikai fejlesztésekre szánt anyagi források hiánya, melyet egy esetleges sikertelen pályázat eredményezhet. A TDM jogi formájából adódóan az elnökség és a tagság szintjén is fenn áll a kockázata annak, hogy nem desztinációs szintű gondolkodásmód jellemez a turisztika területén egy-egy hangadó szereplőt, mely az aktuális megvitatandó

kérdések megoldásában meghatározó korlátot jelenthet. További problémát szülhet az érdekegyezés hiánya is, hiszen többnyire még formálni kell a TDM segítségével a partnerek szemléletét, hogy ne feltétlenül a saját érdekeiket helyezték előtérbe, mely az együttműködésük hajlandóságát ronthatja. (TIHANYI T. személyes beszélgetés 2015.november 13; ALEKSZI Z. személyes beszélgetés 2015.november 13.; <http://www.velencei-to.hu/>)

6. Konklúziók és javaslatok

Ahogy a SWOT elemzésből is kiderült, számos új lehetőség kínálkozik a TDM számára, melyekből kiragadva az attrakció bővítést, olyan fejlesztések megvalósítására lenne szükség koncentrálni, amelyek a szezonális mérsékléséhez járulnak hozzá azzal, hogy olyan programlehetőségeket kínáljanak, amelyek kedvezőtlen időjárás esetén is tartalmas időtöltést biztosítanak a látogatók számára és azt sugallják, hogy érdemes több napig maradni a tónál.

A TDM tagság bővítését javasolt lenne ismételt napirendi pontra tűzni, hiszen a tagok nyújtotta szolgáltatások kínálatának színesítése mellett a TDM pénzügyi forrásai is gyarapodnának. A jelenlegi tagok elégedettségének növelésével és például egy „figyelemfelkeltő” nyílt nap szervezésével újabb turisztikai szereplők lennének elérhetőek a TDM számára, erősítve ezzel a szervezetet és a szolgáltatók összefogását.

Érdemes lenne újra fontolóra venni a velencei TDM-mel való egyesülést, mely meghatározóbb jelenlétet eredményezne a turizmus piacán. Ennek megvalósulásáig nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a kapcsolatot szorosabbra fűzésére és vagy a két szervezet dinamikus együttműködésével vagy az esetleges munkamegosztással, hatékonyabb desztinációs marketing valósulhatna meg.

A tó környékén megfigyelhető jó infrastruktúra egyik gyenge láncszeme a települések közötti közlekedés, mely csak részben megoldott és körülményesen működik. A TDM szerepe ezzel kapcsolatban egy javaslat kidolgozása lenne a helyzet orvoslására, hiszen a közlekedés gördülékenysége jelentős mértékben járul hozzá a látogatók itt szerzett élményeihez és ahhoz, hogy szívesen térjenek vissza a desztinációba.

7. Összefoglalás

A dolgozat témájának feldolgozása átfogóan tárja az olvasó elé a Gárdonyi Város és Térsége Turisztikai Egyesület desztinációjában betöltött szerepét, munkásságát és annak jelentőségét.

A bemutatott turisztikai szervezetnél láthattuk, hogy az iroda teljes mértékben képes kiszolgálni a helyi TDM-ek számára előirányozott feladatokat, beleilleszkedik a jelenlegi TDM rendszerbe és az alapítása óta a térség turizmusa jelentős átalakuláson, fejlesztésen ment át. A turisztikai kínálatát tekintve, ahogy Magyarország egészében is, az üdülturizmus szerepe a legjelentősebb a térségben, de a változatos természeti és turisztikai adottságokból fakadóan, ez kiegészül más turisztikai termékek palettájával, melyek közül az új kerékpárútnak és az egyre változatosabb sportolási lehetőségeknek köszönhetően az aktív turizmusra is egyre nagyobb hangsúly helyeződik. A Velencei-tó gazdag állat- és növényvilága az ökoturizmusnak kedvez, hiszen a természetvédelmi területek kincsei is jelentős vonzerőnek számítanak a természetbarátok számára.

A desztináció turisztikai mutatószámai egyértelműen tükrözik, hogy a térség központi fekvésének, kedvező megközelíthetőségének és változatos természeti értékének köszönhetően magas a kirándulók és az egy napra érkező látogatók száma. A térség turizmusát az alacsony tartózkodási idő jellemzi, melynek mértéke elmarad az országos átlagtól. A vendégforgalmi adatok vizsgálata során kiderült, hogy a gárdonyi TDM alakulásának évétől számítva a vendégek és a vendégéjszakák száma is duplájára nőtt, amely eredmény a szálláshely és attrakció fejlesztéseknek, illetve a TDM szervezet munkájának tudható be. Kiemelendő, hogy a belföldiek aránya kimagasló a Velencei-tónál, azonban a legtöbben a szomszédos területekről közelítik meg a célterületet. A kereskedelmi szálláshelyek egy szobára jutó szállásdíj bevételeit tekintve az országos átlagárhoz mérten magasabb árkategóriába tartoznak a szobák díjtételei.

A gárdonyi TDM a 116 tagjának és a Velencei-tó desztinációjának az érdekeit szem előtt tartva segíti a térség megjelenését a turizmus piacán és a partneri kapcsolatok fenntartásával, illetve számos szolgáltatással járul hozzá a tagok sikerességéhez és elégedettségéhez. A szervezet finanszírozása a tagdíjakból, az

idegenforgalmi adó egy részéből, pályázati forrásokból, illetve az ajándékboltból származó bevételből valósul meg. Az egyesület a pályázati lehetőségeket tekintve minden alkalommal maradéktalanul eleget tett a feltételeknek és számottevő ilyenfajta fejlesztés lebonyolítása kötődik a nevéhez. A TDM marketing céljai közé tartozik a tó imázsának erősítése, melyet online és nyomtatott megjelenéssel is igyekszik elősegíteni. A desztináció fő célcsoportja a gyermekes családok, de egyre inkább szeretnék megszólítani az aktív sportolni vágyókat.

A gárdonyi TDM menedzserrel készült interjú során kiderült, hogy a szervezetnek számos terve van a jövőre nézve a partnerkapcsolatok, a kampányok, az applikációk és a minőségi közepkategóriás szálláshely kapacitás növelésének ösztönzését tekintve. Kiemelt feladat pedig a Velencei- tó kedvezménykártyához való csatlakozási kedv fellendítése a tagok körében.

A dinnyési Várpark vezetője teljes megalégedettséggel nyilatkozott a gárdonyi TDM-mel kapcsolatban. Számára nagy segítség a szervezet munkája, melyek közül a kapcsolatépítési lehetőséget és az aktív marketing tevékenységet emelte ki.

Összegzés képen megállapítható, hogy a Velencei- tó térsége kiváló adottságokkal rendelkezik, mely adottságok az attrakciók és minőségi szálláshely szolgáltatások fejlesztésével még vonzóbbá tehetők a turisták számára. A TDM-mel kapcsolatban pedig kijelenthető, hogy munkája pozitív irányban befolyásolja a térség turizmusát és a további szakmailag releváns munka folytatása remélhetőleg a vendégforgalmi adatokban is tükröződik majd.

Mellékletek

1. Interjú kérdései

Az interjú kérdések a gárdonyi TDM menedzserétől

1. Milyen célok szerepelnek a gárdonyi TDM terveiben?
2. A várhatóan novemberben megjelenő TDM pályázatokon tervezi-e a részvételt a gárdonyi TDM? Milyen lehetőségnek örülnének?
3. Milyen fejlesztések várhatóak a desztinációban?
4. Hogyan értékeli a 2015-ös nyári szezont?
5. Sikerült-e beindítani a Velencei- tó kártyát? Milyen reményeket fűz a kártyához?

Az interjú kérdései pedig a dinnyési Várpark vezetőjétől

1. 2014-ben alapított friss turisztikai attrakcióként milyen mértékben segítette a gárdonyi TDM a Várpark beindítását?
2. A Várpark marketingtevékenységében mekkora részt vállalt a TDM iroda?
3. Mikor csatlakoztak a gárdonyi TDM-hez?
4. Elégedett-e a TDM munkaszervezete által végzett munkával?
5. Ön szerint hogyan működhetne hatékonyabban a TDM szervezet?

Irodalomjegyzék

Könyvek:

AUBERT A. (2007) A térségi turizmuskutatás és tervezés módszerei, eredményei (Pécsi Tudományegyetem- Természettudományi Kar, Pécs)

DR. LENGYEL M. (2008) *TDM működési kézikönyv* (Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája, KIT Nyomda, Budapest)

DR. SZABÓ Z. (2011) *Turisztikai és vendéglátó marketing* (Szent István Egyetem GTK Marketing Intézet, Gödöllő)

KOZMA B. (2006) *Turizmus marketing* (BGF KVIF, Budapest)

Könyvfejezet:

SOMOSSY E. ÉS LŐRINCZ K. (2014) A turisztikai desztináció menedzsment rendszer fejlesztése Magyarországon In. Tózsá I. szerk. *Turizmus és településmarketing* Budapesti Corvinus Egyetem Gazdaságföldrajz és Jövőkutatás Tanszék, Budapest pp. 27-36

Újságcikkek:

N. A. (2012) Látványtérkép a Velencei- tóról, *Turizmus Panoráma* 12. évf., 4. sz., pp. 49.

N. A. (2012) Térségi távlatok: TDM 2.0, *Turizmus Panoráma* 12. évf., 4. sz., pp. 48-49.

N. A. (2013) Növekvő taglétszám és tóimázs, *Turizmus Panoráma* 13. évf., 3. sz., pp. 53.

SZÁNTÓ Z. (2015) TDM- rendszer új alapokon, *Turizmus Trend* 2015. június, 5. sz., pp. 12-13.

Dokumentumok:

GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET (2010) *Alapszabály PDF*

GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET (2015) *Beszámoló a gárdonyi helyi TDM szervezet április munkájáról PDF*

GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET (2013) *Gárdony Város és Térsége Desztinációfejlesztési stratégia PDF*

GÁRDONY VÁROS ÉS TÉRSÉGE TURISZTIKAI EGYESÜLET (2009) *TDM tagdíj kategóriák XLS*

VELENCEI-TÓ TÉRSÉGI TDM NONPROFIT KFT (2013) *Marketingterv PDF*

Online publikációk:

Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület (2014), *A Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület 2014 évi beszámolója*, [on-line], hozzáférés:

http://www.velencei-to.hu/media/gallery/4/2/files/tdm_beszamoló_2014.pdf

[olvasva: 2015.október.01]

Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület (2015), *Kiemelt projekt a Velencei-tavi Vízi Sportiskola fejlesztése*, [on-line], hozzáférés: <http://www.velencei-to.hu/kiemelt-projekt-velencei-tavi-vizi-sportiskola-fejlesztese-p-1520.html>

<http://www.velencei-to.hu/kiemelt-projekt-velencei-tavi-vizi-sportiskola-fejlesztese-p-1520.html>

[olvasva: 2015.december 03]

Gárdony Város és Térsége Turisztikai Egyesület (2015), *Megnyitott a Velencei-tavi Ajándékbolt*, [on-line], hozzáférés: <http://www.velencei-to.hu/megnyitott-velencei-tavi-ajandekbolt-p-4237.html>

<http://www.velencei-to.hu/megnyitott-velencei-tavi-ajandekbolt-p-4237.html> [olvasva: 2015.szeptember 26.]

Magyar Turisztikai Desztináció Menedzsment Szövetség (2014), *TDM 2.0- Tisztul a kép, de hosszú még az út*, [on-line], hozzáférés:

http://www.tdmszovetseg.eu/tdm_2.0_tisztul_a_kep_de_hosszu_meg_az_ut

[olvasva: 2015.november14]

Magyar Turizmus Zrt. (2014), *Turizmus Magyarországon 2014*, [on-line],

hozzáférés:

http://itthon.hu/documents/28123/8118959/StatElo_2014_HU_oldalankent.pdf/dda853ce-c385-4fa3-ac56-1c271ee102ca [olvasva: 2015. szeptember 14]

Semsei Sándor (2011), *Marketingkommunikáció a desztináció menedzsmentben*, [on-line], hozzáférés: http://elib.kkf.hu/edip/D_15936.pdf [olvasva: 2015.szeptember 30]

Turizmus.com (2015) *A Velencei- tó várja a strandolókat*, [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/fokusz/a-velencei-to-varja-a-strandolokat-1130383> [olvasva: 2015. november 14]

Turizmus.com (2015) *Indul a Velencei- tókártya*, [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/desztinaciomenedzsment/indul-velencei-to-kartya-projektzaras-a-velencei-tonal-1129808> [olvasva: 2015. augusztus 02.]

Turizmus.com (2014) *Kerékpáros mintatárság lehet a Velencei- tó*, [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/desztinaciomenedzsment/kerekparos-mintaterseg-lehet-a-velencei-to-1125927> [olvasva: 2015. augusztus 02]

Turizmus.com (2015) *November 6-án nyit a jégpálya a Velence Korzón* [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/fokusz/november-6-an-nyit-a-jegpalya-a-velence-korzon-1132168> [olvasva: 2015. november 01]

Turizmus.com (2015) *Pózolj vizimentőssel!- új kampány a Velencei- tónál*, [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/desztinaciomenedzsment/pozolj-vizimentossel-uj-kampany-a-velencei-tonal-1130511> [olvasva: 2015. november 14]

Turizmus.com (2014) *TDM 2.0- új alapok és fenntartható finanszírozás*, [on-line], hozzáférés: <http://turizmus.com/fokusz/tdm-20-uj-alapok-es-fenntarthato-finanszirozas-1125768> [olvasva: 2015. augusztus 10]

Internetes források:

<http://balintborarium.hu/> [olvasva: 2015. október 23]

<http://www.mavcsoport.hu/> [olvasva: 2015. augusztus 02]

<http://www.mohosz.hu/> [olvasva: 2015. október 23]

<http://www.velenceitohajozas.hu/menetrend-p-38.html> [olvasva: 2015. augusztus 02]

<http://www.velencei-to.hu/agardi-gyogy-es-termalfurdo-p-3539.html> [olvasva: 2015. november 23]

<http://www.velencei-to.hu/h2o-akvariumhaz-p-4035.html> [olvasva: 2015 október 23]

<http://www.velencei-to.hu/kavics-spa-klub-hotel-grill-etterem-es-pizzeria-p-4436.html> [olvasva: 2015. október 23]

<http://www.velencei-to.hu/korcsolyapalya-velence-korzon-p-4723.html> [olvasva: 2015. november 15]

<http://www.velencei-to.hu/nadapi-szintezesi-osjegyek-p-49.html> [olvasva: 2015. november 15]

http://www.velencei-to.hu/portal_page.php?pageID=12 [olvasva: 2015. október 23]

http://www.velencei-to.hu/portal_page.php?pageID=40 [olvasva: 2015. október 23]

http://www.velencei-to.hu/portal_page.php?pageID=78 [olvasva: 2015. október 23]

http://www.velencei-to.hu/show_magazin.php?MagNo=51#book5/page1 [olvasva: 2015. július 16]

http://www.velencei-to.hu/members_list.php [olvasva: 2015. július 16]

<http://www.velencei-to.hu/sport-beach-camping-p-7.html> [olvasva: 2015. július 16]

<http://www.velencei-to.hu/szallashely-c-94.html> [olvasva: 2015. október 23]

<http://www.velencei-to.hu/velence-korzo-es-szabadstrand-p-3902.html> [olvasva: 2015. október 23]