E L Ő T E R J E S Z T É S

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testületének

2017. április 27.-i ülésére

Tárgy: Zirc város turisztikai koncepciójának megtárgyalása

Előadó: Ottó Péter polgármester

Előterjesztés tartalma: határozati javaslat

Szavazás módja: egyeszű többség

Az előterjesztés előkészítésében részt vett: Kapitány Zsolt osztályvezető

Az előterjesztés előkészítésében közreműködnek: Ügyrendi és Érdekképviseleti Bizottság
Gazdasági, Turisztikai és
Környezetvédelmi Bizottság

Láttam:

Sümegi Attila
jegyző

Tisztelt Képviselő-testület!

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a 228/2016.(X.13.) határozatával elfogadta a VONZERŐ 2005 Bt. - Zirc turizmusfejlesztési koncepciójának, illetve a hozzá szorosan kapcsolódó 1-3 éves akciótervének/stratégiájának elkészítése, valamint a helyi szintű turisztikai információnyújtás feltételrendszerének feltérképezése tárgyában adott árajánlatát.

A határozatban foglaltak alapján a vállalkozással a megbízási szerződés aláírásra került.

A VONZERŐ 2005 Bt. a megbízási szerződésben foglaltak alapján határidőre elkészítette a „Zirc turizmus fejlesztési koncepciója 2017-2020", valamint a „Turisztikai információs kézikönyv Zirc Város részére" dokumentumokat, melyeket mellékelek az előterjesztésemhez.

Az elkészített dokumentumok alapján javasolom a képviselő-testületnek „Zirc turizmus fejlesztési koncepciója 2017-2020" című dokumentum elfogadását.

Kérem tisztelt képviselő-testületet az előterjesztésem megtárgyalására és a határozati javaslat elfogadására.

Zirc, 2017. április 19.

Ottó Péter
polgármester

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testületének

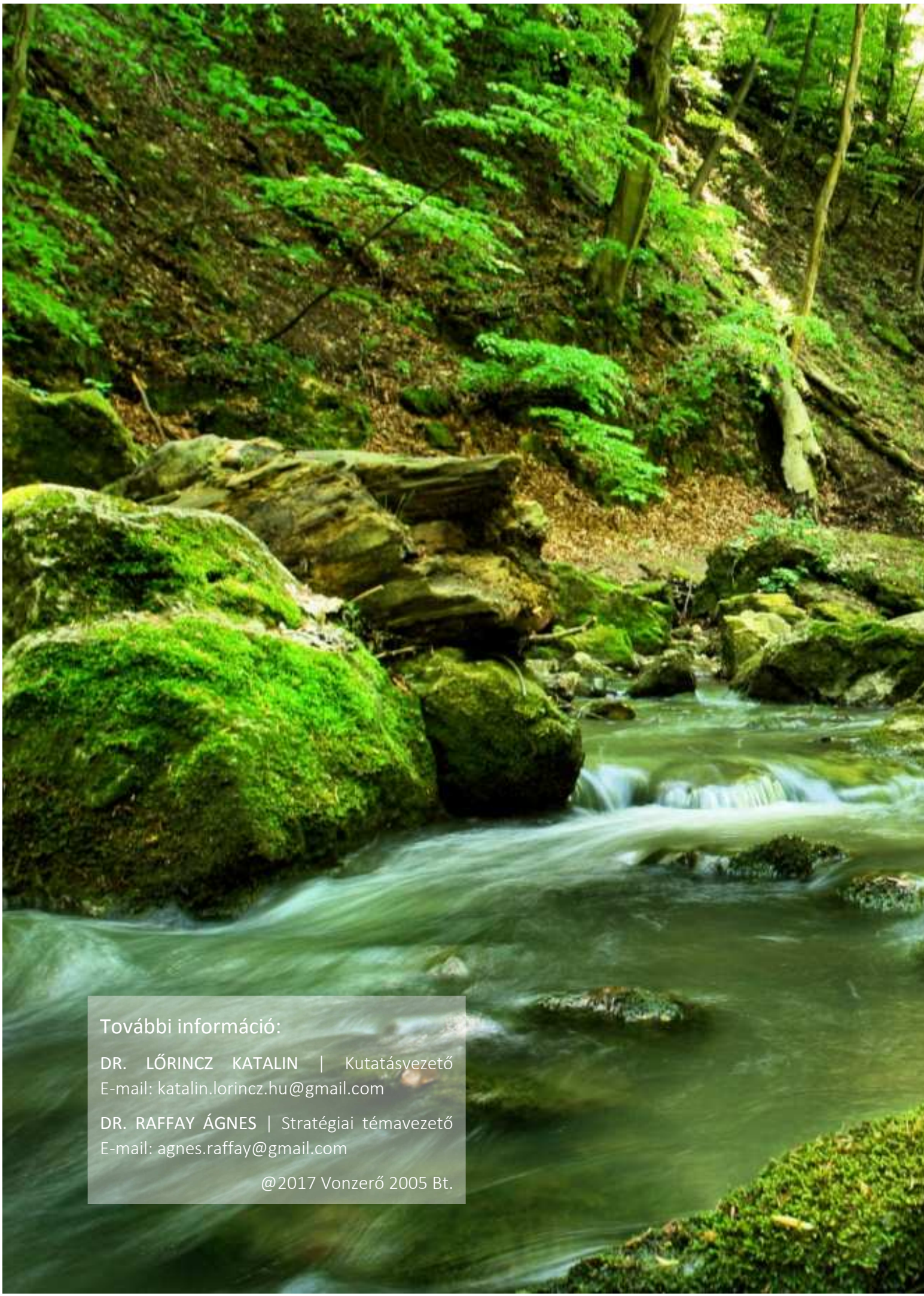
…/2017.(…...) határozata

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a VONZERŐ 2005. BT. által készített „Zirc turizmusfejlesztési koncepciója 2017-2020" című dokumentumot elfogadja.

Felelős: Ottó Péter polgármester
Határidő: azonnal

Zirc turizmusfejlesztési koncepciója

2017-2020



További információ:

DR. LŐRINCZ KATALIN | Kutatásvezető
E-mail: katalin.lorincz.hu@gmail.com

DR. RAFFAY ÁGNES | Stratégiai témavezető
E-mail: agnes.raffay@gmail.com

@2017 Vonzerő 2005 Bt.



TARTALOMJEGYZÉK

I. Vezetői összefoglaló 5

II. Módszertan 8

III. Helyzetelemzés 11

3.1. Zirc ismertsége és imázsa belföldön – a primer kutatás alapján 11

Zirc 11

Bakony 14

3.2. Zirc és a Bakony jelenléte az online és a nyomtatott médiában 15

A keresőoldalak találatai - Google 15

A Bakony térséget turizmus szempontjából legjobban jellemző honlapok 17

TripAdvisor utazók véleményei, kommentjei 17

Booking.com és szallas.hu felhasználói vélemények 18

Programturizmus.hu értékelése 19

Itthon.hu – Magyar Turisztikai Ügynökség oldala 19

Videó-megosztó oldalak 20

Nyomtatott média 21

3.2. A turizmus jelentősége Zircen – a primer kutatás alapján 23

A turisztikai jellegű rendezvények megítélése Zircen 23

3.3. Zirc turisztikai kereslete – a primer kutatás alapján 24

Vendégek és vendégéjszakák száma, az attrakciók látogatottsága 24

Célcsoportok 24

3.4. Zirc turisztikai kínálata – a primer kutatás alapján 25

Megközelíthetőség 25

Zirc általános jellemzése 25

IV. Fejlesztési javaslatok 27

Vonzerőleltár 28

Szolgáltatások értékelése 28

Partnerség, együttműködési hajlandóság 31

3.5. Versenytársak – a primer kutatás alapján 32

Zirc 32

Bakony 32

3.6. Marketingtevékenység (információnyújtás) 32

3.7. SWOT analízis - jelenlegi helyzet értékelése a primer kutatás alapján 33
IV. Fejlesztési javaslatok..... 34
4.1. Termékfejlesztés..... 34
Zirc, mint csillagtúra központ..... 46
4.2. Marketingkommunikáció..... 48
Logó, szlogen, egységes arculati kézikönyv..... 48
4.3. Szervezeti háttér, együttműködések..... 56
V. Fejlesztések időbeni ütemezése..... 59
VI. Monitoring 61
Mellékletek..... 63

I. Vezetői összefoglaló

A témával kapcsolatos kutatások alapján a turizmuskoncepció egyik legfontosabb üzenet az, hogy a turizmus szemszögéből nézve **a Bakony térség nem leválasztható Zircről.** Bár maga a közigazgatási rendszer településeket (ahhoz kapcsolódó képviselőtestületeket, éves költségvetést, hivatalokat, intézményeket) definiál, magának **a belföldi vendégnek a fejében ez egy úti cél, élményeket ígérő földrajzi egység**. Logikus tehát, hogy Zirc turizmusának fejlesztése érdekében nem elégséges a települési vezetők összefogása, a turizmusban érdekelt helyi szolgáltatók közös gondolkodása.

A stratégiai irányok operatív szintre történő leképezése érdekében szükséges létrehozni egy **turizmusra koncentráló szervezetet**, mely információs feladatai mellett egyben motorja és koordinálója lesz a térség további szereplőivel történő konkrét együttműködéseknek, marketingkommunikációnak. Zirc turisztikai sikere függ attól, hogy milyen szinten és hatékonysággal tud együtt dolgozni a **térségi szereplőkkel**, melybe beletartozik az illetékes erdészet, nemzeti park, a térségi települések és a Bakony-Balaton térségi TDM szervezet.

Érdemes végiggondolni a **helyi lakosság szerepét**, az egyéni és civil szervezetek felől érkező ötletek megfelelő felkarolását és becsatornázását. Ennek jelenlegi megnyilvánulása például a települési kommunikáció (információs honlap), a testvérvárosi kapcsolatot ápolása vagy a rendezvényszervezés. Mindenütt tapasztalható volt a **lokálpatrióta szellemiség**, a tenni akarás – ezzel szemben **látványosan van jelen** e kis lélekszámú település meghatározó szereplői (közszféra, vállalkozók és civilek) közötti **megosztottság**. A vidéki desztinációk esetén megkerülhetetlen kérdés a humán erőforrással való (értelmes, hosszú távú) gazdálkodás, a közös érdekek és célok megfogalmazása, az „értékek” bemutatása. Egyszerűbben fogalmazva: azt keresni, ami összeköt, előremutató cél, építő jellegű, hosszú távon is fenntartható és az **itt élők életminőségét szolgálja**.

További kérdés, hogy **miben mérjük a turizmus sikerét**, mi az a mutatószám, mely a zirci döntéshozók szempontjából folyamatosan jelen van? A vendégéjszakák számát tekintve látványos az elmozdulás az elmúlt évtizedben, mégsem ez írja le pontosan a jelenlegi keresletet. **Zirc és térsége**

rövid tartózkodással járó (ez az átutazóktól a két vendégéjszakáig tart) **belföldi úti cél**, elsősorban a hétvégére koncentrál.

- Ebből a nézőpontból tekintve az **egynapos kirándulók, túrázók**, a kulturális attrakciókat néhány óra erejéig megtekintő belföldi vendégek – döntően egyéni utazók - statisztikai szempontból részben rejtve maradnak, és a gazdasági hatásukat a közlekedési vállalatoknál, kisboltokban, cukrászdákban, éttermekben vagy konkrét látnivalók jegybevételeiben lehet mérni.
- További fontos célcsoportnak tekinthetők a **szervezetten érkező csoportok** (nyugdíjas klubok, szervezetek, iskolai kiránduláson részt vevők), akik költése és gazdasági hatása nem összevethető a négycsillagos szállodák vagy az eplényi sípálya egyéni vendégeivel. Marketingkommunikációs szempontból meghatározó a jelenlétük, azaz, nem mindegy, hogy milyen élménnyel és elégedettséggel távoznak a zirci látnivalók megtekintése után. A gyerekek véleménye a családi kirándulások úti céljának kiválasztása okán, míg az idősebb korosztály a szezonalitás oldása miatt lényeges.
- A térségben évek óta működő **magas kategóriájú szálláshelyek** - a településen lecsapódó idegenforgalmi adóbevételen és foglalkoztatáson túl - egy olyan üzleti és szabadidős vendégkört hoznak ide, akik utazási tapasztalattal rendelkeznek, véleményformálók, illetőleg diszkrecionális jövedelem szempontjából kimutatható gazdasági erővel bírnak.

A koncepció **Helyzetelemzés fejezete** alapvetően a primer kutatás eredményeit ismerteti, mely alapján elmondható, hogy **Zirc neve** összefonódott a köztudatban a Ciszterci Apátsággal és az Arborétummal. A belföldi vendégek a **Bakony** kapcsán az aktív turizmust, a kirándulásokat, túraútvonalakat jelölték meg vonzó kínálati elemként, s további előny, hogy az Országos Kék Túra, valamint a Mária út mellett számos **ismert attrakciót** (Via Ferrata, erdei környezet vasút, vár, kilátó, források, hegyi kerékpár, látogatóközpont) egy **hatékonyabb és tudatosabb kommunikációval** sikeresen lehet piacra vinni, megismertetni a vendégekkel.

A **Fejlesztési javaslatok fejezet** alapvetően új megközelítésű kulcsszava az egészség. Zirc és térsége megfelelő alapot nyújt a testi-lelki egészség, mint érték közvetítésére. Az **egészséges életmód, az aktív pihenés, az elmélyülés, a természet, a jó levegő, a kirándulási és sportolási lehetőségek**, a falusi turizmus, és maga a wellness hangsúlyozása megfelel a mai kor trendjének. További előnyként jelentkezik, hogy a felsorolt (és a vendégek által is beazonosított) elemeket korosztályos, illetve motivációs alapon is lehet piaci szegmensekre bontani. A koncepcióban kitérünk

a **kulturális kínálat** fejlesztésére, mely kifejezetten Zirc attrakcióit érinti. A konkrét javaslatok között megtalálható a látogató fogadás körülményeinek javítása (attrakciómenedzsment, bemutathatóság), Zirc városközpont kérdése, az információs táblarendszer bővítése, a tematikus utak kommunikációja, helyi termékek ismertségének elősegítése, garantált túrák szervezése, valamint Zirc, mint **csillagtúra központ** pozícionálása, fejlesztése.

A koncepció foglalkozik a turizmus érintő **marketingkommunikációval**. Lényeges kérdés jelenleg annak az eldöntése, hogy az interjúkban is megfogalmazott (és primer kutatásban alátámasztott) jelenlegi imázsnak megfelel-e az a logó/szlogen, melyet a város használ. Szakmai javaslatunk, hogy a döntés meghozatala után kerüljön sor **a logó alapján az arculati kézikönyv megalkotására** és **következetes alkalmazására**. A marketingkommunikáció alapvetően foglalkozik a belső (helyi lakosság, diákok) és a külső iránnyal. Megkerülhetetlen a digitális tartalomfejlesztés, mely magába foglalja a blogok, fotók, videók megalkotását, ösztönzését és a közösségi médián keresztül történő megosztását. A város kiemelten kell, hogy kezelje a saját honlapját, azon belül a friss tartalmak és információk megjelentetését, a közösségi oldalakra való becsatornázását. A térségi gondolkodást tükröznie kell a marketingmunkának is, azaz minden lehetőséget meg kell ragadni a hasonló célért dolgozó szervezetekkel való együttműködésre. Mindezek mellett szükségesnek látjuk és javasoljuk annak a kimondását, hogy kíván-e Zirc a (kis)térség valódi központjává válni, milyen tartalommal tölti meg a „Bakony fővárosa” szlogent.

A **szervezeti háttér** kapcsán – az információs iroda munkatársai mellett – javasoljuk további egy fő munkatárs alkalmazását, aki kifejezetten a turisztikai (és város)marketingre koncentrál. Felvetődik a lehetőség arra is, hogy Zirc kiszervezze ezt a tevékenységet. Ebben az esetben a térségi TDM szervezetet javasoljuk, ahol jelenleg is tulajdonosi pozícióban van a város.

A koncepció **mérhetősége** kapcsán egyértelműen szemléletváltásra van szükség: a turizmus gazdasági mutatói mellett mérni kell a turista elégedettséget, a társadalmi hatást (helyi lakosság), illetve a konkrét marketingkommunikációs tükröződését a fogyasztók oldaláról.

Végül, a koncepció – a Megrendelői kérés értelmében – azt a megközelítést alkalmazza, hogy a három kiemelt téma (termékfejlesztés, marketingkommunikáció, szervezeti háttér) mentén **konkrét intézkedéseket, feladatokat fogalmaz meg**, **negyedéves időszakokra lebontva azokat**. Turisztikai szakemberként úgy véljük, hogy Zirc és a Bakony megfelelő adottsággal rendelkezik ahhoz, hogy sikeres és fenntartható turizmust fejlesszen. A jelen koncepció végrehajtását – az érintettekkel egyetértésben – rá kell bízni egy turisztikai szervezetre, melynek a **szakértelmét** maguk a szolgáltatók és az önkormányzat is elismerik. A bizalom és a térségi kapcsolatépítés mellett biztosítani kell a megfelelő **szakmai önállóságot** és a következetes, feladatokhoz rendelt anyagi **finanszírozást**.

II. Módszertan

Az alábbi tanulmány célja, hogy a rendelkezésre álló adatok, fejlesztési tervek, projektelképzelések és a térségben folytatott primer kutatások alapján egy **rövid-** (egy év) és **középtávú** (három év) **időtartalomra vonatkozó turizmuskoncepciót** készítsen a megbízó Zirc Önkormányzata részére.

A dokumentum a fejlesztési irányvonalak kialakítása érdekében vizsgálja a **helyi szintű desztinációfejlesztés (termék)**, a **marketingkommunikációs tevékenység**, valamint az ehhez szorosan kötődő **szervezeti struktúra**, turizmusban érintett szereplők közötti **együttműködés** kérdéskörét. Zirc esetében megkerülhetetlen kérdés a **Bakony tájegység**gel és a turisták által Bakonynak érzékelt konkrét földrajzi területtel való részletes vizsgálat, ehhez térképi rajzokat, lehatárolásokat hívtunk segítségül.

Jelen koncepcióhoz szorosan kapcsolódik a 2017. január elején átadott 46 oldal terjedelmű **Zirc turisztikai információs kézikönyv**. A koncepció elkészítése során lényegesnek tartottuk a turizmus központi és térségi irányítására vonatkozó hazai gyakorlati tapasztalatok, valamint a **konkrét fogadóterület sajátosságainak** megfelelő arányú és egymásra épülő bemutatását.

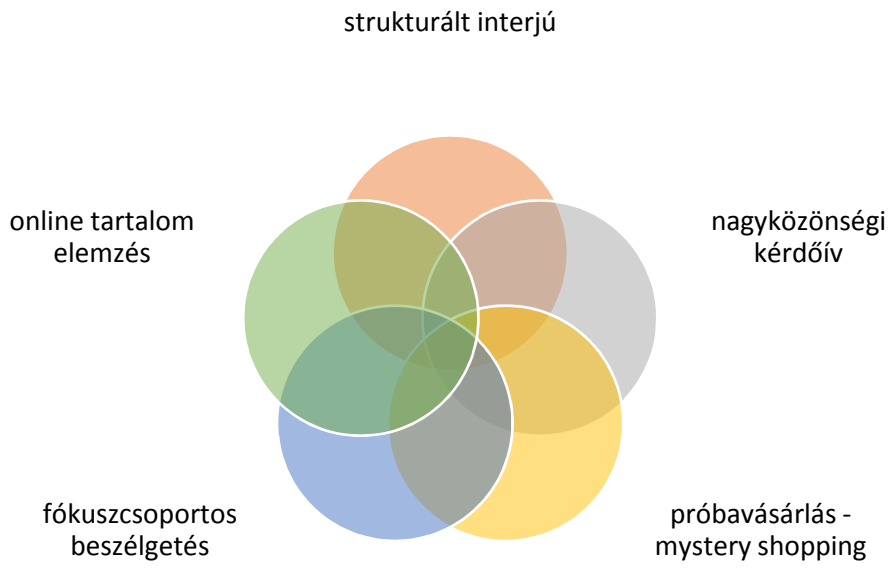
A koncepció megállapításai és javaslatai a következő **szekunder források, dokumentumok** felhasználására épülnek:

- a turizmus központi és térségi irányításával foglalkozó nemzetközi és hazai források;
- a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatai;
- Zirc település fejlesztési dokumentumai, melyeket több szempontból vizsgáltunk, elemeztünk: Zirc Városi Önkormányzat Gazdasági Programja, 2015-2019; Zirc Város Stratégiai Programja, I-II. kötet; Zirc város benyújtott pályázatai a TOP-ban; Zirc Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája, önkormányzati előterjesztések;
- egyéb szekunder források, melyek a jövőbeni fejlesztésekre vonatkozó információkat tartalmaznak (például Somogyi Bence által 2012-ben készített Zirc város és közvetlen térségének desztinációfejlesztési stratégiája);
- Zirc településsel kapcsolatos blogok, vélemények, kommentek összegyűjtése.

A jelenlegi helyzet feltáráshoz többrétű **primer kutatásra** is sor került:

- zirci és térségi döntéshozókkal, turisztikai szakemberekkel (21 fő) készített strukturált interjúk;
- a belföldi nagyközönség körében Zirc imázsáról és a turisztikai kínálat megítéléséről, a turizmussal szembeni attitűdökről végzett kérdőíves megkérdezés (minta nagysága: 344 fő, személyes és online adatfelvétel);
- Zirc turisztikai attrakcióinak bejárása, megfigyelés (próbavásárlás – mystery shopping);
- fókuszcsoportos beszélgetés keretében tapasztalatok megvitatása;
- online foglalási oldalak, turisztikai gyűjtőoldalak és Google kereső találatok elemzése

1. ábra: A primer kutatás módszertana a zirci koncepció alátámasztására



A strukturált interjúk Zirc és térsége turizmusában érintett szereplőkkel, a közszféra, a turisztikai vállalkozások és a civil szervezetek képviselőivel készültek, 2016 decembere és 2017 márciusa között. A válaszok feldolgozása anonim módon történt. Az interjúalanyok kiválasztása a megbízó által javasolt személyek felkeresésén túl a hólabda módszerre is épült; minden interjúalanytól kértünk további személyekre javaslatot, akik véleményük szerint valamilyen formában szerepet játszanak a város és térsége turizmusának életében.

A **kérdőíves felmérés** szintén 2017 tavaszán történt a belföldi nagyközönség körében, mely elsősorban **Zirc és térsége ismertségére és imázsára** fókuszált. A kérdőív mind papír alapon, mind online változatban elérhető volt a válaszadók számára. A nagyközönségi kérdőíves felmérésben 345-en vettek részt:

- A válaszadók **83%-a utazott szabadidős céllal a felmérést megelőző három évben belföldön** (is), így Zirc és környéke megítélése belföldi turisztikai tapasztalattal rendelkező turisták véleményén alapul.
- A válaszadók **59%-a járt már Zircen** (szabadidő céllal), így személyes tapasztalattal is rendelkezett.
- A válaszadók 63%-a a 19-34 éves korosztályba tartozott, 26%-a a 35-54 éves korcsoportba, valamint volt 65 év feletti kitöltő is.
- Közel hasonló volt a **középfokú (54%) és a felsőfokú végzettséggel (42%) rendelkezők** aránya.
- Az életkori sajátosságnak megfelelően **magas volt a tanulók aránya** a válaszadók között (39%), többségében pedig alkalmazottként dolgozók (43%) válaszoltak a kérdésekre. A közszférában alkalmazottak aránya minimálisan magasabb volt (28%), mint a kereskedelemben/vendéglátásban (27%) illetve egyéb szolgáltatásban dolgozók száma (24%).
- Többségében dunántúli válaszadók véleményét ismerhettük meg, de az ország minden területéről érkeztek válaszok
- A női válaszadók 60%-t tettek ki.

A **megfigyelés módszerét** alkalmaztuk több alkalommal Zircen tett kirándulásaink során. Személyesen is bejártuk a város legjelentősebb (a vizsgálati időszakban nyitva tartó) attrakcióit, egy **mystery shopping** jelleggel egy fiatal felnőttekből álló csoporttal is látogatást tettünk, hogy az attrakció és látogató menedzsment gyakorlatot megvizsgálhassuk. A látogatáson túl **fókuszcsoportot** szerveztünk a tapasztalatok értékelésére.

A koncepcióban megfogalmazott javaslatok a hazai turizmus- és fejlesztéspolitika által kijelölt **peremfeltételek** (Turizmus Törvény, Nemzeti Turisztikai Ügynökség állásfoglalásai) más desztinációk **jó gyakorlata** mellett a strukturált interjúk és a látogatások során szerzett információkra, véleményekre és tapasztalatokra építenek. A személyesen lebonyolított interjúk során - a helyi viszonyok feltárása mellett – fontosnak tartottuk a turizmusban érintett és érdekelt szereplők véleményének, javaslatainak megismerését. Jelen koncepcióban igyekeztünk olyan stratégiai irányokat megfogalmazni, melyekkel a megkérdezett szereplők azonosulni tudnak.

III. Helyzetelemzés

3.1. Zirc ismertsége és imázsa belföldön – a primer kutatás alapján

Zirc

Zirc nevének hallatán a **primer kutatásba bevont interjúalanyok** egyrészt **a lakóhellyel kapcsolatos gondolatokat** nevezték meg, melyek **pozitív** (szülőváros, otthon, lakóhely, teljes infrastruktúra, kisváros előnyei, élhetőség, nyitott emberek, sváb gyökerek, tenni akarás) és **negatív** irányban (lassúság, zártság) egyaránt megjelentek. Másrészről erősen kidomborodott az egyértelműen **kiemelkedő természeti környezet** és **épített örökség**, mely a **Bakony köré** csoportosul (természet, túrázás**,** erdő, bakancs, tiszta és jó levegő, hegység, egészséges környezet, 0 km innen indul, mikroklíma). Többen említettek **konkrét látnivalókat**, itt hangsúlyozták a Zirci Ciszterci Apátságot és az arborétumot, illetve a térségi látnivalókat, túracélpontokat is.

2. ábra: Mi jut először eszébe Zirc neve kapcsán?



Jelenleg arra a kérdésre, hogy **„mi jut először eszébe Zirc nevének említésekor?”** a **Facebook-os közösség** - a kimagasló többségben - az Arborétumot és az Apátságot említette. Emellett alacsony volt azon visszajelzések száma, akik a *Bakony fővárosa*, *Bagolyvár étterem*, *Nosztalgiavonat*, *természet*, *ciszterci rend*, *kézműves sör*, *lelki felüdülés*, *egészség*, *hegyi utak*, *szerpentin*, *Bakony*, *zarándoklat* és végül a *nyugalom* válaszokat adták. Mint látható, **Zirc neve összefonódott a köztudatban a Ciszterci Apátsággal és az Arborétummal.**

Hasonló eredményt kaptunk a **nagyközönségi kérdőívek spontán említésű válaszai** (3. ábra) **alapján**:

- Az **Apátság** a 345 fős mintából 104 említést kapott, igaz, 5-en templomként, 4-en pedig kastélyként utaltak rá. Az apátsági **sör** 12 esetben került említésre. Az **Arborétum** szerepelt második helyen az említések gyakoriságát tekintve, 90 válaszadónak jutott ez eszébe Zirc neve hallatán. A **Bakony** önállóan 42-szer fogalmazódott meg. Zircet a „Bakony fővárosa”-ként 5 válaszadó illette, 3-an pedig a „Bakony szíve”-ként utaltak a városra.
- A város további attrakciói közül az **Országos Széchenyi Könyvtár Reguly Antal Műemlékkönyvtár** 4, a **Bakonyi Természettudományi Múzeum** 3 alkalommal került nevesítésre; illetve konkrét megnevezés nélkül múzeumot 8 válaszadó említett. A zirci rendezvények közül 3 válaszadó említette a **Bulit**, 2 a **Betyárnapokat**.
- A **város környékére**, **közvetlen környezetére** utalva fogalmazódtak meg olyan további válaszok, mint „szép természeti környezet”(8 említés), „kirándulás” (3 említés), „erdő” (3 említés), „tiszta levegő” (2 említés). Konkrétan Cseszneket (2 említés) és a Cuha-völgyet (3 említés) is említették, valamint a síelésre utalt még 4 válaszadó.

3. ábra: A Zirc névvel való asszociáció – a nagyközönségi válaszadók eredménye



A nagyközönségi kérdőíves felmérésben a spontán említésen túl arra is kerestük a választ, hogy konkrét említésre **hányan ismerik fel a zirci és környékbeli attrakciókat**, valamint **hányan jártak már** ezeknél az attrakcióknál. A korábbiakhoz hasonlóan Zirc településen a **Ciszterci Apátságot** és az **Arborétumot**, a környékről pedig az egyik legkedveltebb **bakonyi** kirándulóhelyet, a **Cuha-völgyet** és **Csesznek várát** nevezték meg a válaszadók azon helyek közül, ahol már jártak.

Ismertségi szinten Zirc város rendezvénye, a **Bakonyi Betyárnapok**, a környékről pedig az **eplényi kirándulóerdő, a sípálya**, valamint a **Bakonybéli Monostor** és a **Pannon Csillagda** kapott a válaszadók minimum egyharmadától jelölést.

1. táblázat: Zirc turisztikai attrakcióinak ismertsége – nagyközönségi válaszadók eredménye

	Igen, jártam ott	Hallottam róla, de még nem jártam ott	Nem ismerem
Ciszterci Apátság	**117**	**123**	42
Reguly Antal Múzeum és Alkotóház	44	74	161
Arborétum	**137**	**91**	55
Országos Széchényi Könyvtár Reguly Antal Emlékkönyvtár	55	83	144
Bakonyi Természettudományi Múzeum	67	65	149
Agrárműszaki Emlékek Gyűjteménye	11	60	210
Korai gótikus pillérköteg	12	48	219
Mayer-tó	27	63	189
'A Buli' rendezvény	29	45	205
Bakonyi Betyárnapok	*35*	*109*	*135*
Pintér-hegyi Parkerdő Tanösvény	30	45	205
Boroszlán Tanösvény	31	43	203
Eplény kirándulóerdő	*64*	*103*	*110*
Eplény sípálya	*77*	*154*	*47*
Cseszneki Vár	**133**	**103**	44
Bakonybél Pannon Csillagda	*56*	*118*	*103*
Bakonybél Monostor	*55*	*95*	*128*
Bakonybél Bakonyi Erdők Háza	37	68	175
Bakonybél Vajda Péter Kilátó	44	58	178
Tési szélmalmok és Kovácsműhely	46	63	171
Bakonynána Római fürdő	56	68	156
Cuha-völgy	**117**	**94**	72

Bakony

Zirc neve összeforrott a **Bakonnyal;** a várossal kapcsolatos spontán asszociációkban a **Bakony természeti környezete** is rendszeresen megjelent. Az irányított megkérdezés esetén is a Bakony kedvelt kirándulóhelye, a **Cuha-völgy** is a már meglátogatott vagy ismert helyszínek között szerepelt. A Bakonyban található egyéb attrakciók közül **Csesznek Várát** látogatta meg számos válaszadó illetve ismeri legalább hallomásból, az **eplényi sípálya** valamint két bakonybéli attrakció, a **Pannon Csillagda** és a **Monostor** ismertsége szintén kiemelkedő.

A kérdőíves felmérés eredményei, a mélyinterjúk során kapott vélemények és a turisztikai trendek (nagyobb térségekben való gondolkodás, hálózatosodás a térségi szereplők között) alapján egyaránt a térségi szereplőkkel való összefogásban célszerű Zirc városának is gondolkodnia.

3.2. Zirc és a Bakony jelenléte az online és a nyomtatott médiában

A keresőoldalak találatai - Google

Számos magyar nyelvű internet oldal **a Bakonyt, mint tájegységet az aktív turizmussal** (legfőképpen kirándulásokkal) **azonosítja**, a kulturális turizmus nem feltétlen szerepel az első helyen. Ennek köszönhetően egy egyszerű, pár szavas, Bakonyra vonatkozó online keresés eredményei között is legfőképpen **túraútvonalak** és **különféle kirándulások**kal kapcsolatos tudnivalók kerülnek elő.

A **Bakonyra vonatkozó képkeresések** eredményei között **kizárólag természeti látnivalókat** tartalmazó fotók bukkannak elő. Ez jól tükrözi az emberek e tájegységgel kapcsolatos érzéseit. A sok esetben magánszemély által feltöltött képek között nem, vagy csak alig található épített turisztikai látnivaló, a képek zöme az erdős környezetre fókuszál. Ebből le lehet vonni azt a következtetést, hogy a **Bakony szó hallatán az emberek fejében** nem az Apátság Zircen, nem a Pannon Csillagda Bakonybélben vagy a Nordica Síaréna Eplényben szerepel, sokkal **inkább bakancsos túrázás** és az **ahhoz kapcsolódó látványosságok,** úgymint **a** Cuha-völgye, a Római fürdő, stb.

Az **angol nyelvű képkeresés** hasonlít a magyar nyelvű eredményéhez, azonban **német nyelven -** ugyanazon a kereső oldalon - már **jóval több kulturális vonzerő** szerepel a Bakony környékéről; ráadásul Veszprém is sok helyen felbukkan a találatok között.

Bizonyos **turisztikai honlapok** kissé tágan értelmezik a Bakony fogalmát, egyes helyeken a térséghez sorolják a Veszprémhez kapcsolódó programokat is, míg vannak más gyűjtőoldalak, amik a Badacsonyt is a röghegység vonzáskörzetébe teszik. Például a bakonyi programokat összegző bakonyiprogramok.hu gyűjtőoldal nemcsak Veszprémet, hanem Pannonhalmát és Pápát is a Bakonyhoz sorolja. Elmondható ezen oldalak alapján, hogy **nincs egységes kialakult kép a Bakonyról és az ahhoz tartozó településekről**. Általában „egyetértenek" a gyűjtőlapok abban, hogy Zirc, Eplény, Csesznek és minden olyan település beletartozik, amelynek nevében szerepel a Bakony szó.

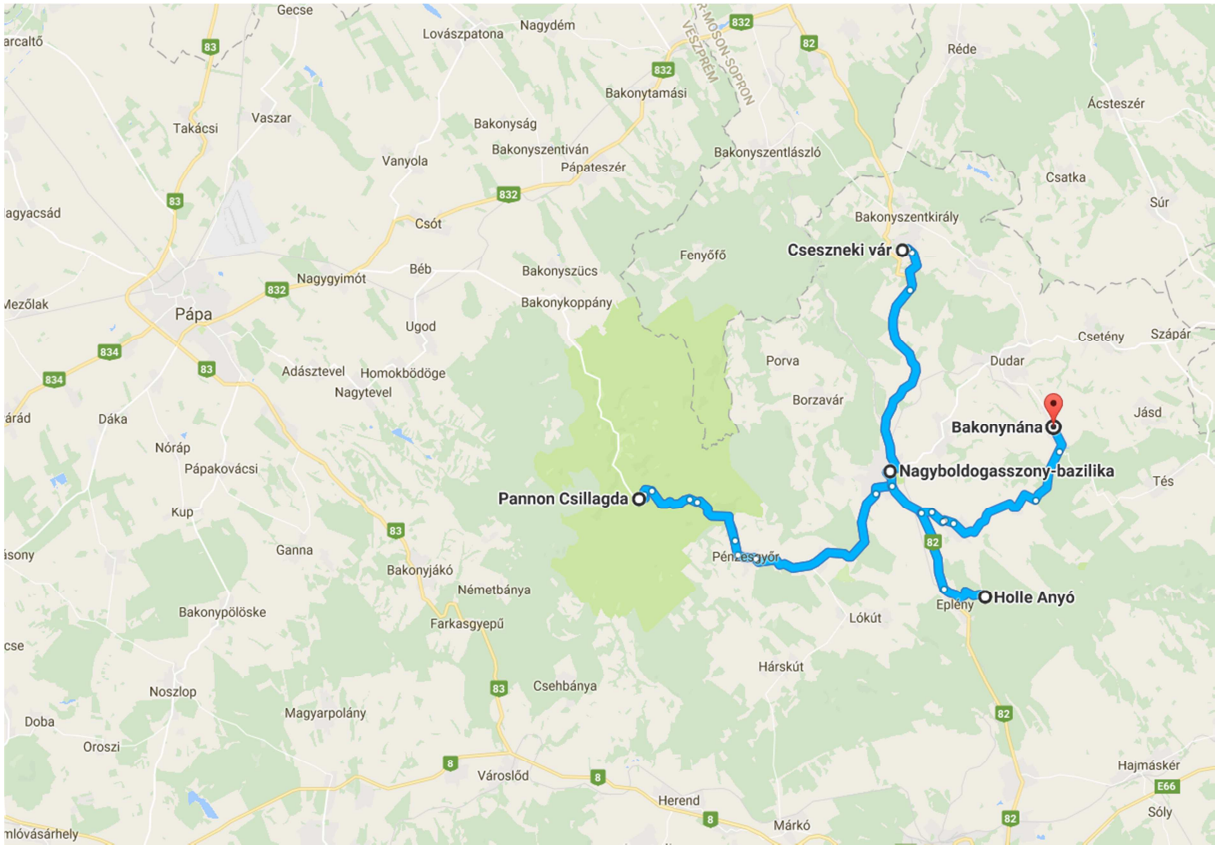
A **Bakony legismertebb települései** közé sorolható **Zirc** a látnivalóival, **Bakonybél** a Pannon Csillagda Látogatóközponttal, **Csesznek** a várral, **Eplény** a síközponttal és **Bakonynána** a Római fürdő miatt. A **legtöbb program is ezekhez a településekhez köthető**, úgy, mint

- a Zirci Buli,
- a Bakonyi Betyárnapok,

- a Cseszneki Várjátékok,
- a No Motor Rally,
- a cseszneki Lovas napok,
- a Skót Felföldi Játékok,
- a bakonybéli Faünnep, stb.

A jelenlegi marketingkommunikáció hiányosságát jelzi, hogy az online médiában, a fentebb felsorolt programok szinte alig szerepelnek, illetve **több információ szerezhető be a már lejárt programokról, mint az ideiekről**. Természetesen ez magyarázható a programszervezés időbelisége miatt is, de számos esetben nem derült ki, hogy az előző évben tartott rendezvény az adott évben megrendezésre kerül-e.

A következő térkép (4. ábra) azokat a turisztikai attrakciókat ábrázolja, melyek a **Google keresés** kapcsán megjelennek a potenciális látogatónak, turistának:



4. ábra: Google map - bakonyi látnivalók: Csesznek – vár, Bakonybél – Pannon Csillagda, Zirc – Apátság, Eplény – Síaréna, Bakonynána – Római fürdő

A Bakony térséget turizmus szempontjából legjobban jellemző honlapok

A Zircről és a Bakonyról szóló információkkal kapcsolatban számos honlapon tájékozódhatunk, ezek közül a következőket kell kiemelni.

- Amennyiben **Zirc város**ára vagyunk kíváncsiak, akkor tájékozódhatunk több helyről is: http://www.zirc.hu/ és http://zirc.blog.hu/. Az utóbbi inkább egyfajta informális portál, sokkal közvetlenebb képet mutat a városról és környékéről.
- Ha **általában** szeretnénk tájékozódni a **Bakony**ról, akkor remek kiindulási pont lehet: http://itthon.hu/bakony és https://www.bakony-balaton.hu/hu.
- Amennyiben **konkrét programokat, rendezvényeket keresünk**, akkor is találhatunk ehhez megfelelő információs lapot, ez pedig a neve ellenére a http://welovebalaton.hu/programok.
- A Bakony nemcsak a természetjárókat várja, hanem a **magasabb jövedelemmel rendelkező vendégeket** is. A térségben több három- és négycsillagos hotel található, ilyen például a Forest Hills Hotel & Golf (https://foresthills.hu/hu), Zirc-Szarvaskúton a Hotel Szarvaskút (http://www.hotelszarvaskut.hu/), a Hotel Szépalma (http://szepalma.hu/hu/) a Bakony Hotel Bakonybélben (http://bakonyhotel.hu/), valamint a Hotel Hasik Döbröntén (http://www.hasik.hu/).
- A **Zirci Ciszterci Apátság hivatalos lapja** megkerülhetetlen azok számára, akik kulturális látnivalókra vágynak (http://zirciapatsag.hu/). A honlap igazán impozáns, bár a programok/rendezvények terén frissítésre szorul. A letölthető kiadványok között megtalálhatjuk a Zirci Ciszterci Apátság információs füzetét magyar, angol és német nyelven, továbbá minden hozzájuk tartozó attrakcióhoz található kedvcsináló galéria, valamint látogatói információ is.
- Ha **Eplény**, akkor Intersport Síaréna vagy Bringaréna – évszaktól függően. Mindkét honlap megfelelően működik kellő információval a létesítményről a szezonokban (http://siarena.hu/ http://bringarena.com/) a sportok szerelmeseinek.
- **Bakonybél** neve **összeforrt a Pannon Csillagda nevével**. Az európai szintű, csillagászati ismeretterjesztő látogatóközpont honlapja a komplexum céljának megfelelően kellő ismeretet ad a településről, az épületről és a hozzá tartozó erdei iskoláról, sőt még a Bakonybélről elnevezett kisbolygó történetét is elmeséli (http://csillagda.net/).

TripAdvisor utazók véleményei, kommentjei

A TripAdvisor a világ legnagyobb utazási oldala, a rajta található vélemények, értékelések sokat számítanak az utazók döntéshozatalában. A **Bakony térségéből összesen három település** –

Zirc, Bakonybél, Csesznek - található fent az oldalon, amelyek nemcsak szállást kínálnak, hanem valamilyen **attrakcióval is rendelkeznek**.

- A **zirci Arborétum és Apátság** megítélése az odalátogatók szerint igen kedvező képet fest Zirc városáról a TripAdvisor oldala szerint. Mindkét attrakció rendelkezik saját honlappal és Facebook oldallal is, az online médiában az apátsággal kapcsolatosan sokkal több információ áll rendelkezésre.
- **Bakonybél** legfőbb nevezetessége a **Pannon Csillagda**, amelyekről csak elfogult véleményeket lehet olvasni, aki már eljutott egyszer a látogatóközpontba, az jó véleménnyel van róla. Sokan dicsérik a modern épületet, a 3D-s planetáriumot, a napkitöréseket élőben pásztázó csillagvizsgálót, a közérthető információkat és az ott dolgozó csillagászokat. Negatívumot senki nem írt; ez igaz a TripAdvisor és a Facebook oldalra is.
- A **cseszneki középkori lovagvár**ról jó véleménnyel vannak az emberek. Az idelátogatók általában azt kapják, amit elvárnak egy várrom meglátogatásától. Külön figyelemre méltó, hogy a vár területére kutyát is be lehet vinni, amit többen megemlítenek, mint külön pozitív szempontot.

2. táblázat: TripAdvisor értékelések a zirci és bakonyi attrakciók esetén

Attrakció	Apátság (Zirc)	Arborétum (Zirc)	Pannon Csillagda (Bakonybél)	Vár (Csesznek)
Tripadvisor-pontszám (0-5)	4,5	4	4,5	4

A 2. táblázat is jól mutatja, hogy az emberek **pozitív véleménnyel** vannak a bakonyi attrakciókról, sok esetben indokolatlanul magas pontszámokat adtak egyes látnivalókhoz. (Sajnos a véleményezők száma sehol sem haladja meg a 30 főt, így az adott pontszámok inkább csak közelítő értékek a „valódi” értékelésekhez képest.)

Booking.com és szallas.hu felhasználói vélemények

A booking.com oldalon található ajánló szerint **érdemes ellátogatni Zircre annak, aki „imád télen sportolni, a hegyekben sétálni és múzeumokat látogatni”**, Bakonybél is várja a látogatókat, akik „imádnak vidéken pihenni, a hegyekben barangolni és erdőkben sétálgatni”, Cseszneken van a helye annak, aki „imád a természetben pihenni, túrázni és kirándulni”. A szállásokról írt rövid vélemények között is feltűnően sokszor szerepel a **természeti környezet dicsérete, a nyugalom,**

pihenés és a kirándulások lehetősége. Ezekből levonható az a következtetés, hogy az emberek legfőképpen az erdőt, a természeti környezetet társítják a Bakonyhoz és nem az épített örökségeket, rendezvényeket, programokat.

A 3. táblázatban a booking.com oldalon adott pontszámok (értékelés találhatók egyes szállásokhoz, amelyek alapján kiszámoltuk a településeken található szállások átlagpontszámát).

3. táblázat: booking.com értékelések a zirci és bakonyi szálláshelyek esetén

Szállások pontszáma	1. szállás	2. szállás	3. szállás	4. szállás	5. szállás	6. szállás	7. szállás	Átlag pont
Zirc	9,9	7,6	8,3	9,4	9,2	-	-	**8,88**
Bakonybél	8,9	9,5	8,8	9,1	9,7	9,0	8,0	**9**
Csesznek	8,0	9,2	-	-	-	-	-	**8,6**

A szallas.hu oldalon található bejegyzések is egybevágnak az eddig leírtakkal. A Bakony nem a nyüzsgésről és a pezsgő éjszakai életről híres, de nem is a programokról; minden erre látogató turista a **hétköznapokból szeretne kimozdulni egy nyugodt, csendes környezetben**.

Programturizmus.hu értékelése

A programturizmus.hu oldal (jelenleg népszerű a belföldi fogyasztók körében) a **Bakonyt, mint földrajzi tájegységet** kezeli. Részének tekinti a Balaton-felvidéket, Keszthelyi-hegységet, Bakonyalját és természetesen az Északi – és Déli-Bakonyt is. Ez a szemlélet azonban kevésbé tükrözi a turisták véleményét, hiszen, aki a Balaton északi partjához megy nyaralni vagy Keszthelyre látogat, az ritkán mondja azt, hogy a Bakonyba utazott.

Az oldalon található programok, rendezvények, ünnepek nagyszámban az alábbi városokhoz köthetőek: Veszprém, Tapolca, Pápa, Zirc, Herend, Pannonhalma. A lefuttatott keresések eredményeként olyan benyomása támadhat az embernek, hogy a Bakonyban található falvakban, városokban semmi említésre méltó nincsen (a felsorolt helyszíneken kívül), így az odalátogatás nem „célszerű”.

Itthon.hu – Magyar Turisztikai Ügynökség oldala

Az itthon.hu Közép-Dunántúl régiójának felfedezésére bíztatja a látogatókat, kalandozásokat ajánlva Székesfehérváron és Veszprémen túl a Bakony térségébe is. **Zirc, mint a „Sör szentélye”, a**

Bakony szíve és a piros (bakancsos) túra kezdőpontja szerepel a leírásban, arra buzdítva az érdeklődőket, hogy érdemes felfedezni ezt a várost és megcsodálni annak szépségeit.

Az oldal szerint a túrázáson és a természet felfedezésén kívül a Bakonyban lehetőség nyílik az **aktív időtöltés**re: a **barlangászat**ra, **geotúrázás**ra, **gyógynövény-gyűjtés**re, **via ferrata** útvonal kipróbálására, a **lovagolás**ra, **kerékpározás**ra, valamint télen a snowboardozásra és **síelés**re is.

A Bakonyban való aktív kikapcsolódásra ösztönző ajánló közül az egyik, a következőképpen zárul: „A természetben a túrázó rendszerint halkan jár, hogy az élővilágot csak éppen hogy megzavarva élvezhesse az erdő békéjét vagy üdítő zenéjét. Óvatossággal és figyelemmel járva pedig kincsekre bukkan. Igen a Bakony az a táj, ahol még vannak érintetlen erdőszakaszok, ahol harapni lehet a friss hegyi levegőt, a Bakony az a táj, ahol mindenki csendet és nyugalmat talál. A Bakony vár! Vándor, ugye, jössz?”

Videó-megosztó oldalak

Az **indavideó portálon** több videó is fellelhető a Bakonnyal kapcsolatban. Elmondható ezekről a rövid bejátszásokról, hogy döntő többségében amatőr filmek, amelyek egyfajta benyomást mutatnak be, ennél fogva személyes jellegűek. Mégsem szabad alábecsülni az ilyen jellegű „imázs-filmeket”. A bemutatottak alapján sokan kedvet kaphatnak az adott attrakció felkereséséhez. Továbbá az is kiderül, hogy ki mit társít egy adott térséghez, településhez. A Bakony a videók szerint egyet jelent a **kirándulással, túrázással, a természetben lévő szabadidő-eltöltésével** és a „kevésbé fejlett vidékkel”.

- **Csesznek**kel kapcsolatban több kisfilmet is találhatunk montázsszerűen a várról, a túrázásról, a vár tövében lévő Via Ferrata utakról, az erdőben futó vasútvonalról.
- **Eplény**ről talált videók egytől-egyig sporteseményeket, sportolási lehetőségeket örökítenek meg (a sípálya környékén): síelés, mountain bike maraton, downhill bajnokság, snowboard fesztivál, tájfutás, Spartan Race. (Magáról a településről egyetlen egy sem szerepel.)
- **Zirc**ről már sokkal több **egyházi témájú videóval** szembesülhetünk az oldal látogatása közben (indavideo - Eszmény és valóság: Zirc, Ciszterci Apátság). Elvétve találhatunk túrákról készült kisfilmeket is, de **jellemzően a kultúra kerül előtérbe** a várossal kapcsolatban.

A **YouTube csatornán** már jóval több komolyabb film is szerepel a Bakonyról, annak ellenére, hogy jellemzően nem magyar nyelvű videókkal találkozhatunk az oldal böngészése közben.

Természetesen itt is akadnak amatőr filmek, de sokkal több a reklámfilm, utazással kapcsolatos műsor, „város-imázs” film.

- **Zirc**, ahogy az oldalon található videókból is kiderül, egy nagyobb város. Különböző tematikájú rövidfilm található róla: helyi közösségnek szóló információk, hírek, programok és rendezvények, ballagások, várost reklámozó kisfilmek, helyi szolgáltatók reklámjai stb.
- A **Bakony jelentése** itt: gyönyörű tájak, túrázás, vidékies gasztronómia, katonai hadgyakorlatok.
- **Csesznek**ről találhatunk többek között via ferrata reklámot, drónnal készült filmet, autós-motoros filmet, fesztiválokról videót, túraajánlót, koncertfilmet, kirándulásról készült videót, útirány.hu kisfilmet, múzeumlátogatásról készült videót, szálláshely és étterem – ajánlót, esküvői filmet.
- **Eplény**, a portál szerint egyenlő az Intersport Síarénával és Bringarénával, minden videó valamilyen sporteseményt vagy arra való felkészülést és konkrét sporttevékenységet örökít meg.

A Deadcatdigital Productions által készített **Magas-Bakony imázsvideó** a YouTube, valamint az indavideó csatornán egyaránt megtalálható. A videó készítését a Máv Nosztalgia, a Szarvaskút Hotel, a Zirci Ciszterci Apátság, a Verga, a Bakonyvasút, a Forest Hills Golf & Country Club, valamint a Magas-Bakony TDM támogatta. Annak ellenére, hogy látványos, érdekes, magas színvonalú ez a videó, érdekes módon a felsorolt szervezetek közül **egyik sem használja** a saját honlapján. Megtalálása csak a véletlennek köszönhető, amennyiben valaki a Bakonnyal kapcsolatos filmekre kíváncsi.

Nyomtatott média

A Bakonnyal kapcsolatos programokról és hírekről a **környékbeli nyomtatott médiában**, a napi vagy heti rendszerességgel megjelenő újságokból tájékozódhatunk (Veszprém megyében a Veszprém Megyei Napló, Veszprémben pedig a Veszprémi 7 Nap). További információforrást jelent a tematikus kiadványokban (Turista Magazin) megjelenő, a Bakonyban szervezett programok leírása, ajánlója. Általánosságban elmondható, hogy **a nyomtatott sajtóban a Veszprém megyéhez tartozó programok szerepelnek**, nem a Bakony, mint különálló egység. A **Budapest** forgalmas helyein található ingyenes (országos) programmagazinokban és ajánlókban **általában nem szerepel a Bakony és Zirc sem**, melynek oka egyrészt a fővárostól való távolság, valamint a fiatal nézőközönséget megmozgató programok hiánya.

A közelmúltban több tematikus magazin írt a térségről. A **National Geographic 2016. évi különszámában** (Traveler – Kalandok itthon és a szomszédban) a Magyarországról szóló, összesen 14 oldalból kettőt, Zirc tett ki: az Apátság, a Műemlékkönyvtár és az Arborétum szerepelt „hívogató" képekkel és rövid szöveggel. Részlet az összesen 15 soros ajánlóból: „Úgy tudni, az angolpark első fáit 1780 táján ültették a ciszterciek, és szakembert fogadtak a kertépítéshez. Ma 20 hektárnyi területet ölel fel, és védett természeti terület a Zirci Arborétum, az ország legmagasabban, négyszáz méterrel a tenger szintje felett elterülő gyűjteményes élőfa parkja. Kisebb erdőfoltok és tisztások váltják egymást benne, patak és halastó ékesíti. Hatszázféle fája-cserjéje zömmel őshonos faj, de vannak idegen földről származók is."

Tematikus magazinokban - Turista Magazin, Szép Magyarország Magazin - is találkozhatunk a Bakonnyal és térségével. Ezekről a lapokról elmondható, hogy általában adott érdeklődési körrel rendelkező személyek vásárolják, számuk elenyésző a lakossághoz képest, ennél fogva a benne található cikkek kevesebb emberhez jutnak el.

Érdekes kísérlet a **BaBaKo Bakony-Balaton Környezetvédelmi Oktatóközpont** tevékenysége (www.babako.hu). A szervezet munkatársainak köszönhetően „szájhagyomány" útján terjed a Bakony térségének és látnivalóinak híre. Programjukban szerepel többek között erdei iskola, erdei óvoda, arborétum-látogatás, szervezett túra, környezeti nevelés, Manó-program óvodásoknak, tematikus hetek, Zöld Diákparlament. Honlapjukon is megtalálhatóak az aktuális rendezvények, programok, ennek ellenére elsősorban személyes kapcsolattartás útján, az intézmények zöld koordinátoraival (óvónőkkel, tanítókkal, tanárokkal) szervezik a gyermekek számára a programokat. Tevékenységükkel segítik, hogy a térségből minél több óvodás vagy iskolás csoport felkeresse a Bakonyt. A veszprémi óvodák mindegyike zöld óvoda, így mindegyik intézményben nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy a közeli természeti szépségeket és látványosságokat megismertessék a gyerekekkel.

A Bakony és Balaton TDM (Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezet) foglalkoztató füzete, a „Találd meg utad Bercivel!", elérhető a Bakony és Balaton környékén a helyi Tourinform irodákban, vendéglátóhelyeken és szálláshelyeken. A pecsétgyűjtős füzet 10 attrakciójából 3, a már említett „híres" bakonyi városokban található: Zirc, Eplény, Bakonybél. A térségi turisztikai szervezet honlapja (https://www.bakony-balaton.hu/hu) is számos lehetőséget kínál a Bakonyba utazók számára. Nagyon jó kiindulópontja lehet, más tájegységből idelátogatónak a lehetőségek feltérképezéséhez.

3.2. A turizmus jelentősége Zircen – a primer kutatás alapján

„A turizmus jelentősége Zircen a szavak szintjén meghatározó” – hangzott el többször ez a kijelentés a strukturált interjú résztvevőinek szájából. A megkérdezettek mindegyike hangsúlyozta **a turizmus fejlesztésének lehetőségét**, a **potenciált**, azonban sokkal nagyobb tudatosságot és szakértelmet várnak el a döntéshozói, városvezetői szinttől. Többen konkrétan leosztályozták a turizmus jelenlegi helyzetét, és az elérhető jeles osztályzathoz képest közepes, elégséges jegyet adtak.

A „kitörési pont a turizmus” szófordulat helyett – mely gyakorlatilag az elmúlt 15 évben minden stratégiai dokumentum és városvezetői megnyilvánulás során tetten érhető – **tervszerű kommunikációt** és **összefogást sürgettek**. Az interjúalanyokban megfogalmazódtak a szektor helyi kezelésével kapcsolatos ellentmondások is: míg a vendégéjszaka száma az elmúlt évtizedben (2006-2016) a duplájára nőtt, az IFA mértéke pedig a kivethető kategória legmagasabb összege, addig Zirc lakosságának elenyésző része (10%-os említés) dolgozik ezen a területen, illetőleg a ténylegesen turizmusból származó adóbevételek nem jelentenek számottevő összeget.

Egyetértettek abban, hogy egyértelműen **pozitív, forgalomélénkítő hatást gyakorolt az Apátsági Látogatóközpont megnyitása** (2014), melyet kommunikációs kampány is kísért. A megkérdezettek döntő többsége úgy összegezte, hogy **fontos a turizmus** (gazdasági, társadalmi és kulturális szempontból is), de **jelenleg nincsenek kihasználva Zirc és a térsége meglévő adottságai**.

A turisztikai jellegű rendezvények megítélése Zircen

A megkérdezettek többsége arról számolt be, hogy fontosnak tartják a zirci turisztikai jellegű eseményeket, de a részvétellel kapcsolatban inkább a múlt időt használták, azaz **kevés személynek van naprakész információja**. Sokan hangsúlyozták, hogy korábban partnerek, tagok voltak a helyi turisztikai szervezetben, illetőleg konkrét (tombola)tárgyakkal, szolgáltatással vagy munkával támogatták a zirci programokat. A rendezvények kapcsán – kicsit nosztalgikus jelleggel – a Buli, a Vágta és a Betyárnapok merült fel, az utóbbi időben pedig a Múzeumok Éjszakája.

3.3. Zirc turisztikai kereslete – a primer kutatás alapján

Vendégek és vendégéjszakák száma, az attrakciók látogatottsága

Zirc település **KSH statisztikája alapján** jelenleg a kereskedelmi szálláshelyek forgalma dinamikusan nő, hasonlóan az üzleti célú egyéb szálláshelyek forgalmához. Az elmúlt öt év adataiból látszik, hogy a kereskedelmi szálláshelyek vendégéjszakáinak száma dinamikusan, mintegy 50%-kal nőtt (a 2010-es 12 971 vendégéjszakáról 2016-ban 19 540 éjszakára), hasonlóan az üzleti célú (korábban magánszálláshely) szálláshelyekhez (a 2010-ös 999 éjszakáról 2015-ben 4 373-ra).

Jelenleg Zircen 5 darab szolgáltató egység tartozik a kereskedelmi szálláshely kategóriába, ahol összességében 60 szobában 365 férőhelyet kínálnak. További 16 darab vendéglátóhelyen (üzleti célú szálláshely) összesen 118 ágy áll rendelkezésre, s ebben a kategóriában a vendégek átlagos tartózkodása 3,3 nap.

Célcsoportok

A strukturált interjúk válaszadói szerint Zirc és a Magas-Bakony turisztikai célcsoportja - küldőterület alapján - egyértelműen a **belföldi** (95%) **vendégek**. A külföldiek esetében teljesen eltérő vélemények születtek: a szlovákiai magyarok, a német vendégek, a Balaton felé átutazók egyaránt említésre kerültek. A belföld viszonylatában a vendégkör elsősorban Budapest és agglomerizációjában él, de sok turista jön Győr és Debrecen környékéről, az Alföld területéről.

Motiváció és fogyasztói preferenciák kapcsán (a többnapos tartózkodással járó utazások esetén) a téli időszakban a síelőket (Eplény), míg az év többi évszakában a **természetjáró / bakancsos turistákat**, az **aktív időtöltést** (kerékpározás, extrém sportok) kedvelőket vagy a **nyugodt vidéki milliőre** (jó levegő, madárcsicsergés, pihenés) vágyó vendégeket említették. A **vallási turizmusban** a válaszadók **elsősorban a lehetőséget látják** (Mária út szakasza).

3.4. Zirc turisztikai kínálata – a primer kutatás alapján

Megközelíthetőség

A turizmus megfelelő működéshez elengedhetetlen a megközelíthetőséget biztosító **közlekedési infrastruktúra**. A Bakony térségében elsősorban a **8-as út** felújítása, négysávossá bővítése hozott nagy változásokat – Veszprémhez hasonlóan gyorsítva, rövidítve a főváros és a megyeszékhely közúti elérhetőségét. Maga a folyamat még nem fejeződött be; a várpalotai elkerülő szakasz átadásával újabb 15-20 perccel közelebb kerül majd Budapest.

Veszprém megye Területrendezési Terve "Főutak tervezett településelkerülő szakaszai" bekezdésben említi: "**82. sz. főút**: Veszprém, Eplény, Zirc" szakasz felújítását is, de jelenleg nincs arra vonatkozó információ, hogy mikorra lehet rá számítani. 2011-ben a Zircinfo portál megkérdezte, hogy szeretnék-e az olvasók, hogy megépüljön a zirci elkerülő útszakasz, mire a válaszadók háromnegyede nemmel szavazott. Hasonlóan vélekedtek a strukturált interjúban megkérdezett döntéshozók is: bár a 82-es főút óriási teherautó forgalmat hoz a településre, mégis úgy látják, hogy **ez az átmenő forgalom egyben segíti is a helyi gazdaságot**, „láthatóvá és kihagyhatatlanná" teszi a turisztikai attrakciókat.

Zirc a **Veszprém-Győr vasútvonalon** fekszik, mely alapvetően a Cuha-völgyben rendkívül látványos területen halad. Maga a vonaton való utazás is élményt jelent, alapvetően a hétvégi időszakban használják azt a kirándulók. A vonat naponta ötször jár, s a Zirc környéki településeken is rendelkezik megállóval (Bakonyszentlászló, Vinye, Porva-Csesznek, Eplény).

A budapesti indulással közlekedő MÁV Nosztalgia Élményvonat **2017. július 8-án Bakony Express** néven indul, mely kezdeményezés komolyan elősegíti a térség imázsának növelését. A vonat Pannonhalmán és a Cuha-völgyön át Zircre szállítja a turistákat (érkezés 11,20), majd pár órás ott-tartózkodás után 15,30-kor indul vissza.

Zirc általános jellemzése

A kérdőíves felmérésben megkértük a válaszadókat, hogy **ellentétpárok segítségével jellemezzék Zirc városát**. A két végletet képviselő jellemzők alapján egy 7 fokozatú skálán kellett értékelniük, ahol a 7-es érték a leginkább jellemző, míg az 1-es a legkevésbé jellemző végpontot jelezte. Az alábbi táblázat szemlélteti a leggyakrabban megfogalmazott véleményeket.

4. táblázat: Zirc jellemzése ellentétpárok segítségével

	7	6	5	4	3	2	1	
Szép								*Csúnya*
Élénk								*Alvó*
Színes								*Szürke*
Változatos								*Egyforma*
Hagyományos								*Modern*
Divatos								*Elavult*
Izgalmas								*Unalmas*
Olcsó								*Drága*
Barátságos								*Barátságtalan*

A sötét színnel jelölt vélemény fogalmazódott meg a leggyakrabban az egyes tényezők esetében, világosabb színnel jelöltük a második leggyakrabban kapott választ. Ezt azért tartottuk fontosnak, mert néhány tényező esetében nem volt nagy különbség két értékre adott válaszok között. Két tényező esetében volt kisebb eltérés az értékelések átlaga tekintetében; Zirc városát második legtöbbször a legmagasabb értékkel illették szépség tekintetében, de a legtöbb válaszadó 5-re értékelte a város szépségét. A hagyományos-modern ellentétpár estében tapasztaltunk hasonló eltérést, szintén a legjellemzőbb 5-ös, második legjellemzőbb 7-es értékeléssel.

Összességében a jellemzésből láthatjuk, hogy az emberekben **Zircről egy kifejezetten barátságos, szép, színes és egyben hagyományos város** képe él.

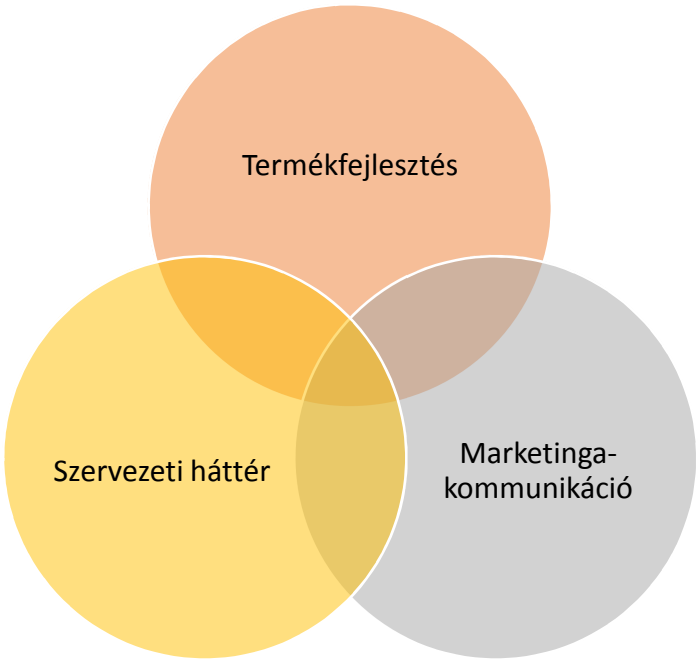
A most bemutatott SWOT analízis a primer kutatás eredményeiből, azaz a válaszadók véleményéből következik. Fontosnak tartjuk a döntéshozók, érintettek meglátásait egy csokorba gyűjtve bemutatni (ez a jelenlegi, 3.6. fejezet), majd azt szakmai szempontból értékelni, következtetéseket és javasatokat tenni (fejlesztési javaslatok fejezet).

IV. Fejlesztési javaslatok

A térségben releváns **turisztikai termékek fejlesztéséhez**, a turisták **fogadási feltételeinek javításához** elengedhetetlen az egységes kistérségi információs rendszer kialakítása, az összehangolt **marketing kommunikáció**, az adatgyűjtés és szolgáltatás megszervezése, a tájékoztató és promóciós kiadványok elkészítése, információs táblák felállítása, hatékony online és vásári marketing jelenlét.

Javaslatunk alapján a legfontosabb turisztikai termékek Zirc és térsége szempontjából:

- a természethez kötődő **aktív turizmus** (bakancsos túrák, természetjárás, nordic walking, kerékpáros turizmus);
- a helyi kultúrához, hagyományokhoz, történelemhez kötődő **vallási** turizmus/**kulturális turizmus** – rövid távon a Zirci Ciszterci Apátság és környezetének kiemelése, közép távon a zarándoklatok, elvonulások;
- a vidék csendjét, nyugalmát ajánló, valamint az egészséges életmódot, természetben való pihenést ötvöző **falusi/rurális/slow** turizmus.



Vonzerőleltár

A strukturált interjú válaszai alapján a belföldi vendégek számára legfontosabb látogatható attrakció a térségben a **Zirci Ciszterci Apátság** és közvetlen környezete (Ciszterci Műemlékkönyvtár, Bakonyi Természettudományi Múzeum, Reguly Antal Múzeum és Népművészeti Alkotóház), Cseszneken a vár és a via ferrata, Eplényben az Intersport Síaréna, Bakonybélben a Pannon Csillagda, Veszprémben az állatkert és a vár, illetve a Cuha-völgyi vonat. A kirándulóhelyek közül sokan felkeresik a tési szélmalmokat és a Római-fürdőt (Bakonynána).

Szolgáltatások értékelése

A turisztikai szolgáltatások kapcsán a négy csillagos besorolású kereskedelmi **szálláshelyek** mennyiségét és minőségét egyaránt pozitívan értékelték. Összességében azt hangsúlyozták, hogy mindegyik árkategóriában van kínálat, a legtöbb kritika viszont az olcsóbb, (iskolai) csoportoknak kiajánlható szálláslehetőség hiányára irányult. Pozitívumként értékelték, hogy a magánszálláshelyek és vendégházak is fejlesztettek (sokat jelentett például a LEADER pályázati időszak falusi turizmus támogatása), illetőleg igyekeznek kedvező módon visszajelezni a vendégektől érkező véleményekre, kommentekre. Kritikaként hangzott el, hogy a Zirc területén működő magánszálláshely kiadók egy része a 80-90-es évek szintjén megrekedt; nem történt érdemi megújulás sem a szolgáltatás, sem pedig az értékesítés terén.

Nagyobb véleménykülönbségek és minőségbeli panaszok a **vendéglátással** kapcsolatban merültek fel. Többen hangsúlyozták, hogy bár fejlődött a melegkonyhás kínálat, a színvonalat a Zircen kívüli szálláshelyek éttermei jelentik. A városban található szolgáltatók egy része megbízható (Cuha Völgye, Marietta, Patkó, cukrászdák), míg több esetben a nyitva tartást kifogásolták (Bagolyvár) vagy a helyi termelők, gazdálkodók bevonását hiányolták. Általános vélemény, hogy az esti órákban minden zárva van, így tulajdonképpen a vacsorázási lehetőségek limitáltak a településen. Végül: a zirci vendéglátóhelyek és cukrászdák belső kialakítását, megjelenését is érte kritika, néhányan a „retro feeling”, „olajszag” jelzőket használták.

A **vonzerők, látnivalók** kapcsán nincsen egységes vélemény. A Zirci Apátság látogatóközpontja egyesek szerint „csalódás”, míg mások szerint egy kiemelkedő színvonalú látványosság, mely az arborétummal összekapcsolva fél napos tartózkodást tesz lehetővé. A helyi vonzerők közül a Természettudományi Múzeum jelenlegi elhelyezését és állapotát kifogásolták, a Reguly Múzeum kapcsán pedig a szűk körű érdeklődést emelték ki. Sokan látnak lehetőséget az Agrárműszaki Gyűjtemény áthelyezésében és a gyerekek számára érdekes kiállítóhely (pl. LEGO Kiállítás) létrehozásában. A térségi vonzerők közül egyértelműen kiemelkedik a Pannon Csillagda, a Monostor, valamint az erdei, túrázással elérhető helyszínek (Bakonynána – Római fürdő, Vinye-

Bakonyszentlászló vasútvonal, Csesznek – vár, via ferrata). Ellentétes megítélése van az eplényi Síarénának, melyet a megkérdezettek többsége gyakorlatilag nem is említett. Ennek oka sokak szerint a hétvégi zsúfoltság, a Veszprémhez/Balatonhoz való kötődés a szálláshelyek okán.

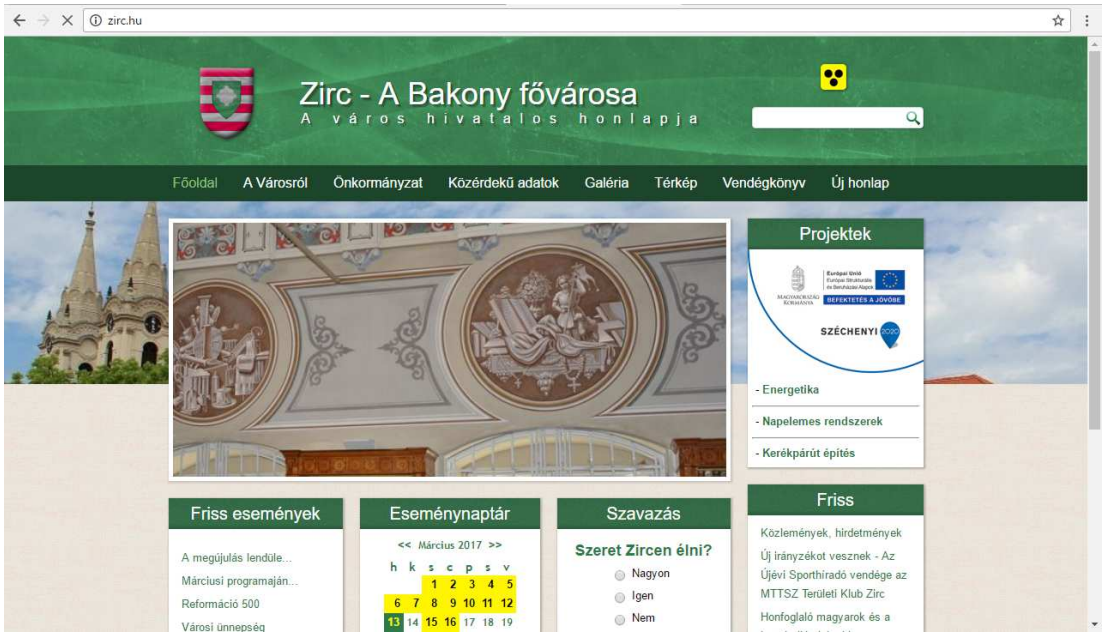
A **Zirc által nyújtott**, illetve **a városban igénybe vett szolgáltatások** (hivatali ügyek, közüzemek, egészségügy, oktatás, kereskedelem, szolgáltatások, köztisztaság / közterület, helyi információnyújtás) színvonalára, minőségére is rákérdeztünk.

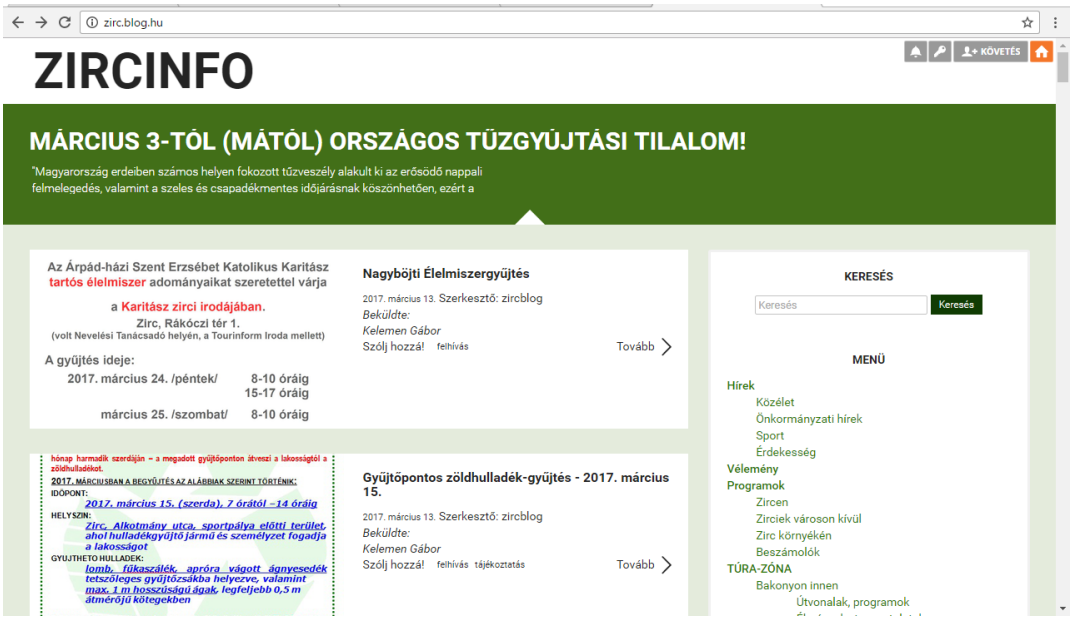
- A válaszadók a **hivatali ügyek**kel kapcsolatban inkább pozitív jelzőket használtak (gyors, pontos, jó színvonalú, folyamatosan fejlődik, készségesek a munkatársak, gördülékeny, könnyű időpontot kapni), két esetben viszont kritikát is megfogalmaztak (nem szolgáltatóbarát és hatékony – fél év múlva oldották meg az ügyét, nehézkesek).
- A **közüzemek**, az **alapinfrastruktúra** rendben van, a szemétszállítás fejlődését (szelektív gyűjtés, zöldhulladék kezelés, többen kiemelték. Kifogást a telefon, internet és kábel TV szolgáltatás kapcsán érkezett, továbbá a csapadékvíz elvezetésének fejlesztését javasolták.
- Az **egészségügy** területén általában elégedettek az emberek, sok a személyes kapcsolat, mely megkönnyíti a kezelési időpont kérését, csökkenti a várakozási idő hosszát. Két esetben történt javaslattétel: az idős háziorvosok fiatal(abb) orvosokkal történő felváltását, illetőleg télen a tüdőszűrő kisbusz praktikusabb használatát említették. A kórház megléte pozitívan hat a lakosságra, ugyanakkor a nagyobb szállodákból a vendégeket baleset/egészségügyi probléma esetén inkább a veszprémi kórházba szállítják.
- Az **oktatás** kapcsán az általános iskola épületének állapotát és – néhányan – a pedagógusok hozzáállását is kifogásolták. Az interjúalanyok középiskolai szinten a széles választékot (tagozatok) és a gimnázium színvonalát emelték ki.
- A **kereskedelem** és **szolgáltatások szintje**, **választéka**, **minősége** Zirc település lakónépességével arányban van, azaz kisvárosi szintű a kínálat. Többen hangsúlyozták, hogy napi szinten mindent meg lehet oldani/meg lehet kapni („mérethez és szerephez illeszkedő"), egyébként pedig a környező városokba (Győr, Veszprém) utaznak az emberek. Konkrét igénynek három dolgot jelöltek meg: a telefonos boltot, a mozit és a taxi szolgáltatást.
- A **közterületek állapota** és a **köztisztaság** már megosztja a válaszadókat. A „kielégítő", „rendezett",„elfogadható", „szépen fejlődik" jellemzés mellett felhívták a figyelmet a 82-es számú főút melletti rendezetlen állapotokra, a kutyagumira és a virágok, igényes fajátékok, játszóterek, padok fontosságára.
- A **helyi információnyújtással** szinte általánosnak mondható az elégedetlenség. Sokan nagy hibának tartják a Tourinform iroda – mint ügyfélszolgálat, szakmai háttérszervezet – bezárását, ezzel párhuzamosan pedig a folyamatos információgyűjtés és –nyújtás

megszűnését. Nem látszik világosan azt sem, hogy ki a felelős jelenleg a kommunikációért, a különböző események koordinálásáért, a hírek naprakész tálalásáért.

- A **városi honlap** (www.zirc.hu) megosztja a válaszadókat, sokan elavultnak tartják, s a válaszadók közül többen inkább a www.zirc.blog.hu írásait követik. A rendezvények, programok kommunikációja jelenleg esetleges (köztéri hirdetésekkel való probléma), a nagyobb vonzerők útbaigazító táblái pedig vegyes képet mutatnak, sok helyen hiányoznak a tájékoztató táblák. Ebből a szempontból a szolgáltatók (szálloda, étterem) jóval könnyebben megtalálhatóak. Sok aktuális információval, hírrel kommunikál a www.zirc.blog.hu oldal:

5. ábra: www.zirc.hu és www.zirc.blog.hu honlap nyitóoldala





Partnerség, együttműködési hajlandóság

A partnerségi gondolkodásnak vannak támogatói és konkrét eredményei: a **Bakony Szíve Egyesület** 9 tagjából 22 lett, miközben az is elhangzott, hogy a **Bakony Turizmusáért Egyesület** passzívvá vált. A negatív tapasztalatok azt mutatják, hogy a turizmusban érintett szereplők (városvezetés, szálláshely szolgáltatók és attrakciók) több meghatározó intézménnyel és vállalkozással nem találják a hangot, hiányoznak a kölcsönös előnyökön nyugvó megállapodások. A konkrét turisztikai attrakciók között – kritikával – az Apátságot és az eplényi Intersport Síarénát említették a legtöbben. Alapvetően a bizalmi hiány mutatkozik meg erősen.

Nincs igazi együttműködés a térségi társuláson belül sem: itt a települések közötti viták vannak többségben a kompromisszumos megoldások helyett. A pozitív együttműködésre néhány példát fel lehet sorolni, ezek: Bakonyért LEADER szervezet, Bakony Balaton Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezet (BBTDM), Bakony Szíve Egyesület, Fiatal Gazdák Magyarországi Szövetsége (AGRYA).

3.5. Versenytársak – a primer kutatás alapján

Zirc

A strukturált interjúba bevont válaszadók **Zirc település versenytársaként** egyrészt **Bakonybélt** nevezték meg, melynek indokaként a fejlettebb magánszálláshely struktúrát és a Pannon Csillagdát jelölték meg. A másik – meglepő – versenytárs a viszonylag közeli **Pápa**, mely két olyan attrakciót is magának mondhat (fürdő és kastély), ami hiányzik Zirc kínálatából. Harmadikként – és egyben leggyakrabban – **Pannonhalma** neve hangzott el, mely komplex és szervezett (apátság, arborétum, gyógynövény, túrák, bor és pálinka) kínálatot nyújt.

A Közép-dunántúli régió hasonló adottságú városai: Pápa, Sümeg, Mór, Tata.

Bakony

A Bakony térség versenytársa kérdésre összességében rendkívül vegyes válaszok születtek: többen igyekeztek a hasonló adottságú térségeket (jellemzően középhegységek) kiemelni, úgymint a **Mátra**, a **Mecsek**, **Eger és környéke** (Bükk), **Sopron és környéke**, az **Őrség**, valamint megjelent a válaszok között a **Balaton** és a **Velencei-tó** is.

3.6. Marketingtevékenység (információnyújtás)

A térség sokszínű vonzerővel bír. A vonzerői egységbe szervezhetők, komplex turisztikai termékek kialakítására adottak a lehetőségek (természeti, kulturális adottságok), ennek ellenére nincs egységes arculat, hiányzik az arculati kézikönyv, az aktuális marketing koncepció. A közelmúltban elfogadásra került Zirc város logója, de ennek bevezetése szabályozatlan, szakszerűtlen, használata általában nem tudatos, inkább ad hoc jellegű.

Többen azt hangsúlyozták, hogy a térség ma még nem tölti be azt a szerepet, amelyet földrajzi, természeti és emberi tényezői lehetővé tennének. Fejletlen az infrastruktúra, valamint a 82-es út döntően átmenő forgalmat ad. Alapvető problémája a területnek, hogy inkább tranzit desztinációnak minősül, mintsem konkrét úti célnak.

3.7. SWOT analízis - jelenlegi helyzet értékelése a primer kutatás alapján

ERŐSSÉG	GYENGESÉG
Természeti (erdei utak, kirándulóhelyek) és épített (Apátság, OSZK Műemlékkönyvtár, Arborétum) környezet Földrajzi elhelyezkedés, fekvés Tiszta levegő Megfogható közösség – kisvárosias jelleg, kisvárosi lépték, emberléptékű A Bakony szíve	Ipari park hiánya, kevés munkahely helyben, lakkégető üzem Virágosítás, fás felületetek Stratégiai gondolkodás, elkötelezettség hiánya Turisztikai információnyújtás és marketingkommunikáció hiánya – „nincs felnyitva a kincsesládikó” Szakképzett munkaerő, szolgáltató szemlélet, hozzáértés Csendes, háttérbe húzódó város
LEHETŐSÉG	**VESZÉLY**
Csomagajánlatok a térségre (bakancsos, vallási, lovas, hegymászó, zöld) Helyi termékek előállítása, értékesítése, használata Kerékpáros turizmus (Eplény – Bakonybél) Önálló LEGO Múzeum kialakítása Reguly Antal Múzeum megújítása, Agrárműszaki Gyűjtemény új helyszínen történő bemutatása Kereskedelmi centrum kialakítása a TESCO-nál Fiatalok számára fitnesspark, erdei tornapálya Igényes turistaszállás és erdei iskola A sörmanufaktúra rendszeres látogathatósága Bakony – Zirc – Apátság hármasa	A munkanélküliség növekedése a turizmus szektorban (a környező nagyobb települések és a külföldi vonzó lehetőség munkaerő elszívó hatása miatt Infrastrukturális fejlesztések elmaradása forráshiány miatt Turisztikai pályázatok hiánya Törvényi háttér, szabályozás hiányosságai Összefogás hiánya a város turisztikai szolgáltatói, valamint a város és a térség között Turisztikai attrakciók nem haladnak a korral így veszítenek a népszerűségükből

IV. Fejlesztési javaslatok

4.1. Termékfejlesztés

A termékfejlesztés során fontosnak tartjuk annak a gondolatnak a hangsúlyozását, hogy a kínálat fejlesztésének mindig **alkalmazkodni kell a fogyasztói magatartás trendjeihez**. Ezzel kapcsolatban egyik (új) hívószó, az **egészség**. A mai kor fogyasztójának nagyon sok mindent el lehet adni az **egészségre** való hivatkozással. Az (testi-lelki) egészség, mint érték kiemelkedően fontos mindenkinek, de Magyarországon elsősorban a nagyvárosi, a magasabb végzettséggel rendelkező fogyasztók tudnak erre megfelelő mértékű pénzügyi forrást és időt is szánni. Ugyanakkor az is tapasztalható, hogy az egészség(ügy) „összenő" az élelmiszer-gyártókkal (diabetikus ételek, e-mentes ételek, helyi piac és ökotermék), a turizmussal/aktív életmóddal (mozgás, sport, wellness), a divattal („lélegző" anyagok, intelligens ruhák), és a kozmetikai iparral (egészségesen, fiatalosan kinézni).

A Bakony térségében az egészség, mint hívószó játssza talán az egyik legnagyobb és legfontosabb szerepet. A **testi-lelki felüdülés, a természet, a jó levegő, a kirándulási és sportolási lehetőségek**, a falusi turizmus, az aktív programok és a wellness segítségével jöhet létre a térségben. A Zirc környékén található négycsillagos szállodák (pl. Forest Hills Hotel&Golf) számos olyan aktív időtöltést, wellnesst kínáló csomagot állítanak össze, mely szintén ezt a célt szolgálja. Az Eplényben működő Síaréna, a Bakonybélen szervezett Medvehagyma-napok pedig az aktív turizmus jegyében születtek.

A kulturális kínálat fejlesztése során is elengedhetetlen a megváltozott fogyasztói igényekhez történő alkalmazkodás. Az **attrakciók látogatóbarát szemléletének megvalósulása** mind infrastrukturális, mind humán erőforrás fejlesztéseket tesz szükségessé.

A termékfejlesztés során – középtávon – **két tematikus út kialakítását** javasoljuk:

- Bakonyi mesterségek útja
- Bakonyi természeti csodák útja

További termékfejlesztési javaslat a **meglévő tematikus utak erőteljesebb promóciója**:

- Lelki, szellemi feltöltődés, vallási értékek – Mária Út egy szakasza érinti Zircet
- Aktív turisztikai útvonalak – Országos Kék Túra, Kerékpáros útvonalak

Mind a **Mária Út**, mind az Országos **Kék Túra** ismertsége kiemelkedő országos szinten, de Zirc jelenleg nem aknázza ki kellőképpen az ebben rejlő lehetőséget. A kerékpárosoknak jellemzően nehéz terepen haladó útvonalak jelennek meg a kerékpáros felületeken (holkerekparozzak.hu), ezért szükséges könnyebben kerékpározható (családok, átlagos fizikai állapottal rendelkező felnőttek részére) útvonalak kijelölése is. A város tervei között szerepel **kerékpárút építése**, ennek megvalósulásáig olyan, **attrakciókat felfűző útvonalakat** javasolunk kijelölni - alacsony forgalmú utak mentén, 10-25 kilométeres körön belül - , ahol viszonylagos biztonságban lehet kerékpározni.

A tematikus utak fejlesztése során figyelmet kell fordítani azok **folyamatos karban tartására**, melybe beletartozik a **vasút- és buszmegálló kiemelt kezelése**, valamint a térség megközelíthetőségét is segítő **Veszprém – Zirc**, illetve a **Győr-Zirc vasúti szakasz** rendszeres kommunikációjára, mivel ez önmagában véve is turisztikai élményszerzési lehetőséget nyújt. A **tematikus utak promóciója** is elengedhetetlenül fontos, ezeket a városi honlapon, illetve a szolgáltatók honlapján is fontos kiajánlani.

A továbbiakban a következő három évben megvalósításra javasolt termékfejlesztési javaslatok kerülnek részletesebb bemutatásra.

Termékfejlesztési javaslatok

Turisztikai attrakciók látogatóbarát szemlélet fejlesztése	
Látogató fogadás körülményeinek javítása	A turisztikai attrakciók esetében a látogató menedzsment már a konkrét helyszínre történő megérkezés előtt kezdődik: fontos eleme az attrakció megközelítése (kitáblázottság, oda vezető útvonal esztétika állapota, parkolási lehetőségek), valamint a látogató felkészítése a látogatásra. A zirci attrakciók közül az Apátságra és az Arborétumra hívja fel a figyelmet tábla, a többi attrakció esetében ezt egységes táblarendszerrel szükséges pótolni, a városba vezető utak mentén. Az Apátság épületében található látnivalók bejáratának egyértelmű jelzése szintén fejlesztendő, jól látható helyen és tüntetni a bejáratot. Mivel előfordul, hogy a látogatás megkezdése előtt várakoznia kell a csoportnak, hasznos lenne a fogadótér megtöltése információval, tartalommal, a bejutásig is le lehessen kötni a látogatókat. Ez mind az apátsági templom előterében, mind a Bakonyi Természettudományi Múzeum, mint a Műemlékkönyvtár előtti folyosórészen, akár a lépcsőfeljáró melletti falfelületen megoldható. Az apátsági templomban egy mozgásérzékelős lámpa felszerelését is javasoljuk, nem szerencsés, hogy a látogatók egy sötét helységbe lépnek be és ott várakoznak az idegenvezetés kezdetéig. A látogatók komfortérzetét jelentősen befolyásolja a hőmérséklet, így a fűtést feltétlenül meg kell oldani az Apátság egész épületében, akár mobil fűtőeszközökkel. (A saját tapasztalat mellett a vendégkönyvben is van a hidegre utalás.) A fogadás feltételeinek javítására vonatkozó javaslataink részletesebben megjelennek a Meglévő attrakciók fejlesztésének tárgyalásánál.
Humánerőforrás fejlesztés – Látogatómenedzsment tréning az attrakciók alkalmazottainak és üzemeltetőinek	A látogatás fizikai körülményei mellett legalább annyira fontos az alkalmazottak felkészültsége és látogatóarát attitűdje. Kiemelendő a látogatók igényeihez történő alkalmazkodás a tárlatvezetők részéről: ezalatt értjük egyrészt a nyelvtudást, angol és német nyelveket beszélő tárlatvezető alkalmazását, illetve a látogatók érdeklődéséhez és szintjéhez igazodó vezetési stílust. A vezetés tempójának a csoport többségéhez kell igazodnia, és nem szabad kitessékelni egy érdeklődő csoportot arra hivatkozva, hogy halljuk, megérkezett a következő csoport. Ez a konkrét tapasztalat a Műemlékkönyvtárhoz kötődik, ahol a következő csoport érkezése miatt nem is kaptunk lehetőséget elolvasni a folyosón elhelyezett információs, interpretációs táblákat, melyek így teljesen értelmét veszítik. Amennyiben ezek a bejárat előtti folyosón, a lépcső melletti falon kerülnének elhelyezésre, mindenki számára hozzáférhetővé válnának, valamint tartalmassá tennék a bejutásra várakozó csoport

	holtidejét. A látogatóbarát szemlélet erősítése és technikák elsajátítása, jó gyakorlatok meghonosítása érdekében látogatómenedzsment tréning szervezését javasoljuk az attrakciók alkalmazottainak.
Egységes belépőjegy rendszer	Látogatómenedzsment szempontból javasolt az egységesített jegyrendszer kialakítása a város (és a környék) attrakcióinál. Első lépésben az Apátság épületében található összes kiállítóhely bevonását kell elérni a közös jegybe, mivel jelenleg a Bakonyi Természettudományi Múzeum kimarad ebből, ami látogató szemmel érthetetlen, egy épületen belül három attrakciót miért lehet közös jeggyel meglátogatni, míg a negyediket nem. Második lépésben javasolt a Reguly Antal Múzeum és Alkotóház bevonása a közös jegybe, amely ugyan fizikailag más épületben helyezkedik el, de egyrészt közvetlenül az Apátság épületnek a közelében található, másrészt a közös jegy több vendéget ösztönözne a múzeum meglátogatására. Harmadik lépésben kerülhetnének bevonásra a környék attrakciói is a közös jegyrendszerbe, mely többletlátogatást indukálhatna a város és a térség vonzerőinél, és tovább erősítené az egységben való gondolkodást. A javasolt közös jegyrendszer épülhetne a térségben már használt Bakony-Balaton kártyára.
Nyitva tartás turisták igényeihez történő igazítása	Az attrakciók nyitva tartását jobban a turisták igényeihez kell alakítani, hiszen ezek a látogatókért állnak nyitva – akik a nyári időszakban sok esetben a kellemesebb hőmérsékletű esti órákban szeretnének múzeumokat látogatni, esetlegesen egy vízparton töltött nap után. Javasoljuk a főszezonban (június közepétől augusztus végéig) a látogatás szempontjából két legfrekventáltabb napon, pénteken és szombaton hosszított nyitva tartási rend kialakítását este 8 óráig. A főszezonon kívül pedig havonta egy nap kijelölését javasoljuk hosszított nyitva tartásra, minden hónap egy kijelölt (akár első) szombatján.

Az attrakciók ugyan eltérő szervezetek felügyelete alatt működnek, ami megnehezíti a közös gondolkodást. A cél viszont közös mindegyik esetben: a látogatószám növelése és a látogatók élményérzetének fokozása. Ennek elérése érdekében képesnek kell lenni a látogatók szemszögéből nézni az attrakciókat és az ő igényeikhez kell igazítani a bemutatás körülményeit.

Rákóczi tér, városközpont fejlesztése	
Virágosítás	Zirc belvárosának képe jelenleg is rendezett, de a pusztán füvesített zöld felületek egyhangúságát célszerű lenne az évszaknak megfelelő virágokkal is színesíteni. Sok város gyakorlatához hasonlóan *Virágos Zircért* akciót is lehetne hirdetni, melynek keretében a közterek mellett az üzletek, társasházak és családi házak előtti zöld felületek szépítésére hívná fel a városvezetés az ott lakókat és az egyéb ingatlantulajdonosokat, bérlőket. A kezdeményezéssel ösztönözni lehet a turisztikai és egyéb szolgáltatókat az ingatlanjuk előtti területek szépítésére és gondozására, bár jelenleg is vannak erre jó példák a településen. A helyi iskolák bevonásával lehetne közterületeken virágokat ültetni és be lehetne vonni őket a virágágyások gondozásába is, így talán jobban odafigyelnének környezetük állapotára más helyeken is.
Padok, kerékpártárolók kihelyezése	A térség jelenleg is népszerű a kerékpárosok körében, a tervezett fejlesztések hatására további megnövekedett kerékpáros forgalom várható a térségben is, ahhoz, hogy ők időt tölthessenek Zircen, akár attrakciókat látogatva, akár étterembe, cukrászdába betérve, le kell tudniuk biztonságosan parkolni a kerékpárt. Padok mind az ezüst generáció (nyugdíjas korosztály), mind a kisgyermekes családok szempontjából fontosak, az attrakciók bejárása után köztéren is lehetőséget kell nyújtani a pihenésre.
Játszótér	Mivel Zircre számos kisgyerekes család érkezik, a gyermekek (és ezzel járulékosan a szülők) időtöltését is kellemesebbé teszi, ha a gyerekek a játszótér eszközein le tudják vezetni az energiájukat, így a kulturális látogatás során is hosszabb ideig le lehet kötni a figyelmüket. A kialakítás során érdemes a városra jellemző elemeket beépíteni a játszótérbe, mint például Tonna és Mázsa mamutfigurákat, mely erősítheti a város egy attrakciójának a kommunikációját is. Akár olyan fa mamutfigurákat is ki lehet helyezni, ahol a mamut fejénél ki van vágva, hogy a látogatók saját fejüket bedugva tudjanak 'mamutként' fényképezkedni Zirc központjában. A játszótér tartalmazhatna néhány szabadtéri fitness elemet is, ami a fiatal generációk érdeklődését is felkelti. A kulturális látnivalók megtekintése után vagy közben a felnőttek számára is hasznos lehet egy is aktív tevékenység a passzív megtekintésen túl.
Köztéri információs felületek biztosítása	Mind a helyi lakosság, mint a turisták számára fontos az információ hozzáférhetősége a városban zajló rendezvényekről. Az egyéb csatornák mellett javasolt között központi helyeken figyelemfelkeltő plakátokat elhelyezni az aktuális és közelgő eseményekről. A forgalmasabb buszmegállók mellett a város főterén is javasolt olyan felületet kialakítani, ahol a rendezvények plakátjai megjelenhetnek.

Meglévő attrakciók fejlesztése	
Ciszterci Apátság	Az Apátság Zirc legismertebb attrakciója, amely az elmúlt évek fejlesztéseinek köszönhetően a mai kor igényeinek megfelelő, magas szintű látogatói élmény nyújt. Néhány fejlesztéssel illetve változtatással tovább fokozható az itt szerzett élmény minősége. A látogatóbarát szemlélet fejlesztése érdekében tettünk már javaslatot a fogadás körülményeinek javítására. Konkrét javaslatunk az Apátsági Templom és a Látogatóközpont bejáratainak jó látható jelölése, az Apátsági Templomnál a várakozás körülményeinek javítása az előtérben, beleértve a néhány figyelemfelkeltő információs, interpretációs tábla elhelyezését. A fűthetőség megoldása az egész épületben alapvetően fontos látogatói szempontból, illetve amennyiben ez ne megoldható megfontolandó az épület látogathatóságának újragondolása (természetesen ez a kevésbé szerencsés megoldás). Célszerű a látogatás sorrendjének rögzítése az Apátsági Templom és az Egyháztörténeti Kiállítás esetében, hiszen a látogatóközpontban a filmvetítés készíti fel a vendégeket a látogatásra, így a templom meglátogatása után már feleslegesnek érez a látogató néhány információt. A bejárás során éppen fordított sorrendben kaptunk lehetőséget a látogatásra, pedig főszezonon kívül érkeztünk, és nem volt velünk egy időben más csoport sem, aminek a mozgásához kellett volna alkalmazkodni. Javasoljuk néhány pihenőpad kihelyezését az Apátság udvarában, amely szintén a látogatók kényelmét szolgálná. Új programelemként javasoljuk a fényfestést az Apátság épületénél, ami egyre népszerűbb látványos tevékenység jellegzetes épületeknél. A fényfestés indulásként kapcsolódhat olyan eseményekhez, melyek egyébként is nagyobb tömeget vonzanának Zirc belvárosába (például Múzeumok Éjszakája), a későbbiekben érdemes önálló eseményként is beiktatni a város rendezvény naptárába. A Sörmanufaktúra látogatására van már alkalmanként lehetőség, de ezt célszerű állandó jelleggel kiajánlani a látogatóknak, a hét több napján, előre meghirdetett időpontokban.
Bakonyi Természettudományi Múzeum	A múzeum esetében kiemelten fontos lenne a látogatók vezetése már az udvarról, valamint az épületbe belépve is, hogy könnyebben megtalálják az attrakció bejáratát. A kiállítás témájához illeszkedően történhet ez akár játékos formában mancsnyomokkal, vagy mamutos plakátokkal, de javasolt feliratokkal is jelezni a bejárat felé vezető utat. A kiállítás legismertebb elemének és fő szenzációjának számító mamut leletek bemutatását központi helyen javasolt megoldani, a legnagyobb, középső kiállítótérben, mivel jelenleg egy belső,

	eldugott térben találhatóak. A hatékony interpretáció igyekszik több érzékszervre hatni, fokozva a látogatói élményérzetet. Ennek érdekében javasoljuk hangeffektusok nyújtását az egyes terekben, az adott kiállítási tárgyakhoz illeszkedve, mint például madárcsicsergés, vagy medve és egyéb állatok hangjának utánzása.
Reguly Antal Múzeum- LEGO Gyűjtemény	A múzeum központi elhelyezkedésének köszönhetően ideális mind helytörténeti kiállítás, mind időszakos kiállítások bemutatására. Az épület ad jelenleg otthont a Bakony-Balaton Kocka Klub LEGO Gyűjteményének is, mely a LEGO ismertségének köszönhetően jelentősen nagyobb látogatószámot tudna generálni, amennyiben több információ állna erről a látogatók rendelkezésére. Jelenleg erről nem informálja tábla a városba érkező látogatókat, nem szerepel a város honlapján sem, valamint a Reguly Antal Múzeum és Alkotóház holnapján sem jelenik meg a Múzeum menüpontban felkínált Kiállítások, Gyűjtemények között, csak az Osztálykirándulások menüpont alatt található információ a LEGO gyűjteményről. A LEGO márkaerejét is kihasználva kiemelten fontos a kiállítás erőteljesebb kommunikációja. A gyűjtemény továbbfejlesztésekor javasolt az Apátság épületének bemutatása LEGO kockákból (a pápai Eszterházy Kastélyban láthatunk hasonló példát), illetve a város és térsége turisztikai kínálatához igazodva a természeti és épített örökség további elemeinek bemutatása LEGO kockákból szintén emelné a kiállítás kapcsolódását a helyszínt adó városhoz.
OSZK Műemlékkönyvtár	A város legismertebb attrakciói közé tartozó műemlékkönyvtárnál a látogató fogadás feltételeinek fejlesztését javasoljuk; a megközelítésre, bejáratra, a látogatók igényeihez való igazodásra és a termek fűtésének megoldására a Látogatóbarát szemlélet fejlesztése pontban tettünk javaslatokat.
Arborétum	Az Arborétum esetében a megfontolandó kertészeti bemutatók, rendezvények szervezése időszakosan, melyet különleges növények kiállítása, növényvédelmi tanácsadás és növényvásár kísérhetne.

Helyi termékek, védjegyes termékek ismertségének bővítése	
Helyi termékek hozzáférhetőségének növelése	A helyi termékekhez való hozzáférést egyrészt az egyre növekvő népszerűségnek örvendő termelői piacok biztosíthatják. A jelenleg Zirc-Aklin és Szarvaskúton működő termelői piacok mellett érdemes megfontolni egy új helyszín beiktatását a város központi részén (a Rákóczi téren), mivel a városba érkező egynapos látogatók illetve a központban megszálló turisták számára ideálisabb lenne egy központi helyszín. A szombat délelőtti időszak jellemzően bevált piacok számára, így ezt érdemes továbbra is megtartani. Amennyiben új helyszínen nem létesül termelői piac, a jelenlegi helyszínek erőteljesebb promóciójára van szükség a fogyasztók elérése érdekében. Zirc városának egyik különleges helyi terméke a Zirci Apátsági Sör, melynek ismertsége növekszik az Apátság erőteljes marketingtevékenységének köszönhetően. A városon belül is fontos lenne erre rásegíteni, jelenjenek meg a sörmanufaktúra termékei a város vendéglátóhelyein, boltjaiban, a városhoz érkező vendégek is kapjanak ilyen sört ajándékba, tehát minden lehetséges helyszínen, eseményen legyen jelen a Zirci Apátsági Sör, hogy még jobban 'beivódjon' a köztudatba. Mivel a termék nevében is megjelenik a város neve, a sörök promóciójából a Sörmanufaktúra mellett a város is profitál.
Bakonyi Helyi Márka promóciója	 Mind a helyi termelői piacokon, mind a város és környéke rendezvényein, attrakcióinál jelenjenek meg a védjegyes termékek. Törekedni kell arra, hogy a különböző helyszíneken egységes vagy legalábbis alig különböző árakon jelenjenek meg ezek a termékek, és ideális esetben egységes módon megjelenítve (egységes vitrinben, polcokon, az Éltető Balatonfelvidék Egyesület gyakorlatának mintájára). A termékek fizikai megjelenése mellett a védjegyezett termékeket, illetve azok hozzáférhetőségét javasolt megjelentetni a város turisztikai honlapján is. Jelenleg Magyarországon összesen négy helyen működik európai minták alapján kialakított helyi termék védjegy rendszer, továbbá egyre nagyobb a fogyasztói igény a védjegy által nyújtott minőségi garanciára, így erőteljesebb promócióval kell Zircnek és térségének kihasználnia ezt a helyzeti előnyt.

	A város vendégeinek (testvérvárosok, egyéb delegációk, magas rangú közszereplők) is javasoljunk ilyen védjegyes helyi termékeket illetve apátsági sört adni ajándékba.
Helyi ajándéktárgyak megalkotása	A termelői portékák mellett érdemes a 'tipikus' szuvenírek megalkotását is napirendre tűzni. A turisták által kedvelt és keresett termékek, mint póló, bögre, hűtőmágnes, jegyzetfüzet, toll design-ját a III. Béla Gimnázium tanulóival javasoljuk kidolgoztatni, így várhatón kreatív, fiatalos ötletek születnek, és olyan szereplők kerülnek bevonásra, akik helyi kötődéssel rendelkeznek. A kereslettől és a finanszírozási lehetőségektől függően az ajándéktárgyak köre később bővíthető.
Arborétum bekapcsolódása növények értékesítésével	Az Arborétum ismertségé szintén érdemes lenne kihasználni a helyi termékek promóciójában, a Zirci Apátsági Sörhöz hasonlóan. Az Arborétum profiljába illő növények értékesítése történhetne egyrészt az ajándékbolton keresztül, például kisebb fűszernövények esetében ez megoldható, illetve javasolt időközönként (havi egy alkalommal) növényvásárt is szervezni, ami kertészeti bemutatóval egybekötve akár egy külön program is lehet az Arborétum megtekintése mellett. Itt már nagyobb méretű facsemeték és egyéb (különleges) növények árusítása is megvalósulhatna.

Garantált túrák szervezése	
Bakancsos túrák szervezése	Különböző hosszúságú és nehézségi fokú bakancsos túraútvonalak jelenleg is léteznek a térségben, így az elsődleges feladat ezek népszerűsítése. Zircet és a Bakonyt az Országos Kék Túra két szakasza is érinti (OKT 08 és 09, lásd melléklet). A Bakonyért LEADER Egyesület projektjeként szintén kijelölésre kerültek különböző túraútvonalak a Bakonyban, a természeti, kulturális és épített örökség helyszínei mentén. Az egyesület honlapján (abakonyert.hu) található link a kutatás időpontjában nem működött, de amennyiben ez csak technikai probléma, ezt a linket is el kell helyezni a város turisztikai weboldalán, ahogy a kektura.hu oldalt is javasoljuk belinkelni. A már létező túraútvonalak esetében azok népszerűsítése mellett fontos feladat a folyamatos kapcsolattartás azon túraszervezőkkel, akik az érintett szakaszokért felelősek, hogy a város naprakész információ birtokában tudja ezeket kiajánlani az aktív szabadidős tevékenységre vágyóknak. Javasolt továbbá városi szervezésben könnyű vagy közepes nehézségű garantált túrákat kiajánlani a 0 km-es bakancstól indulva, hogy a nem gyakorlott túrázókat is be lehessen vonni a túrázás rejtelmeibe és a Bakony szépségeibe. A túrákat márciustól novemberig havi rendszerességgel, főszezonban pedig érdeklődés esetén kéthetente szombatonként javasoljuk szervezni. Alkalmanként javasoljuk csatlakozni a térségben érdekelt (öko)turisztikai szervezetek, mint például a Balaton-felvidéki Nemzeti Park programjaihoz ezekkel a túrákkal. A témába vágó jeles napok alkalmával (Föld Napja, Állatok Világnapja, Madarak és Fák Napja) szintén érdemes ilyen túrákat kiajánlani. A kialakított túraútvonalak digitalizálásával ezeket meg lehet jelentetni a honlapon, illetve a garantált programokat a zirci és környékbeli szolgáltatók is ki tudják ajánlani a vendégeknek. Mivel ikonikus pont a ’O km-es bakancs’, javasoljuk ezt megjelentetni a Google térképen is, ezáltal is ideális találkozópontként népszerűsíteni. A túrák szervezésébe középiskolás önkénteseket is érdemes bevonni a túraszervezésbe, ahogy a túraútvonalak karban tartásába is. Az útvonalak folyamatos karban tartása során kiemelt figyelmet kell fordítani a lehetséges kezdőpontokra (O km-es bakancs, vasútállomás, vasúti megállók, buszmegállók, parkolók. A szervezett túrákat célszerű a turista magazinokban és tematikus honlapokon is népszerűsíteni, hiszen önállóan vagy akár más tevékenységgel (kerékpározás, vonatozás a Cuha-völgyben) összekötve is kiváló aktív szabadidős tevékenységet kínálnak.

Garantált idegenvezetés a városban	A Reguly Antal Múzeum jelenleg is szervez várostörténeti sétát Zircen, ehhez hasonló, de garantált időpontokban meghirdetett 60-90 perc hosszú idegenvezetés bevezetését javasoljuk, a legfontosabb ünnepek (húsvét, pünkösd, nemzeti ünnepek) és jelesebb rendezvények (Múzeumok Éjszakája, Kulturális Örökség Napok) alatt. Más városok tapasztalata alapján mind a helyi lakosok, mind a városban és térségében megszálló vendégek számára érdekes lehet a program, valamint érdemes kiajánlani a Veszprém-Zirc-Győr viszonylatban vonatozó utasoknak. A vezetés végén célszerű megteremteni a helyi ajándéktárgyak megvásárlásának a lehetőségét.

Térségi tematikus útvonalak kialakítása	
Bakonyi természeti csodák útja	A Bakony számos ismert és kevésbé ismert természeti csodát kínál. Tanösvények, Arborétum, szurdokok, vízesés és rengeteg kirándulóhely található a térségben, melyen keresztül halad egy műemlék vasútvonal is. Somogyi Bence tervei alapján javasoljuk ezen ritka természeti értékek felfűzését egy útvonalra, mely a természeti nevelés célját is szolgálhatja az aktív szabadidős tevékenység mellett.
Bakonyi mesterségek útja	Zircen és közvetlen térségében számos mesterség élő hagyományaival találkozhatnak a látogatók, célszerű lenne ezeket egy tematikus útvonal mentén összefűzni. Somogyi Bence korábbi tervei alapján, a mesterségek gyakorlóinak és a Reguly Antal Múzeum és Alkotóháznak a bevonásával javasoljuk az út kialakítását. Az útvonal mentén alkalmanként egy-egy helyszínen programok szervezésére is érdemes lehetőséget biztosítani, ahol a látogatók a megtekintés mellett maguk is kipróbálhatnak néhány mesterséget. Az egészséges életmódhoz kapcsolódóan az öko- és biotermékek, valamint a gyógynövények szintén érdeklődésre tarthatnak számot. Aktívabban kellene kihasználni az ebben rejlő lehetőségeket, nemcsak konkrét termékként kínálni ezeket, hanem emlék és dísztárgyakként, illetve kúrákkal, gyűjtéssel egybekötött programként is érdemes piacra vinni.
Lelki, szellemi feltöltődés	Zircen keresztülhalad a Mária Út, így a Bakonybél-Zirc, valamint a Zirc-Bakonyoszlop (Csatka) szakaszokra javasolt nagyobb figyelmet fordítani. A térség szolgáltatói már fel vannak erre fűzve erre az útvonalra, így ennek a zarándok útvonalnak a népszerűsítése lenne az elsődleges feladat. Hasonlóan a bakancsos túraútvonalakhoz, figyelmet kell fordítani a rendszeres karban tartásra. Ebbe szintén érdemes bevonni a középiskolákat, így a kötelező 50 óra önkéntes tevékenység egy részét az útvonal bejárásával, tisztán tartásával, gondozásával is tudnák teljesíteni. A Mária Úthoz nem tartozó egyéb lelki feltöltődést kínáló helyszínek, búcsújáróhelyek (például Szentkút Jásdon, Bakonybélben) egy új tematikus útvonal részét képezhetik. A hálózatosodással egymást is tudnák ajánlani az egyes helyszínek, menedzselt attrakciók esetében egymás promóciós anyagait is hozzáférhetővé tudnák tenni a turisták számára. A tematikus útvonal különlegessége lehetne egy 'Zirci Zarándok menü' bevezetése, melyet az útvonal mentén érintett szolgáltatók elérhető áron kínálhatnák hétvégenként. Nagyobb térségben gondolkodva a Tihany-Veszprém-Bakonybél-Zirc-Pannonhalma vallásturisztikai útvonal közös kommunikációja kell törekedni.

Aktívan a Bakonyban	A bakancsos túrákon túl számos egyéb aktív turisztikai terméket kínál a Bakony. Egyedi, az extrém sportok kedvelőinek szóló attrakciót nyújt a cseszneki Via Ferrata valamint az eplényi (tavasztól őszig üzemelő) Bringaréna. Kevésbé egyedi, de szintén aktív szórakozást kínál a vinyei Kalandpark. Célszerű lenne az aktív tevékenységek helyszíneit csokorba gyűjtve népszerűsíteni ezeket. További aktív termékek kialakítására ad lehetőséget a Pintér-hegyi Parkerdő, ahol Nordic Walking túrákat lehetne szervezni, akár különböző nehézségi fokokkal. Elsősorban a kisgyermekes családokra gondolva javasoljuk egy mezítlábas játszótér (Kneipp-park) kialakítását ahol az egészségmegőrzés mellett a szórakozás is megjelenik. A kialakítás során fontos a VERGA Zrt bevonása. A futóversenyek népszerűségét kihasználva javasolt terepfutó verseny(ek) szervezése a Bakonyban, különböző hosszúságú távok kijelölésével, hogy ne csak élsportolóknak szánt versenyként, hanem szabadidős tevékenységként is lehessen ajánlani a futást kedvelőknek. Valamivel kevesebb erőkifejtést igényel, mint a fent felsoroltak, de a kilátók megmászását is javasolhatjuk a térségbe érkezőknek, elsősorban Eplény, a Pintér-hegy és Bakonybél kilátóinak kiajánlásával.)

Zirc, mint csillagtúra központ

A fenti fejlesztések megvalósulása és hatékony kommunikációja kapcsán lehetőség nyílik arra, hogy Zirc mint csillagtúra központ jelenjen meg az emberek tudatában. A szükséges alap- és turisztikai infrastruktúra nagy részben rendelkezésre áll a városban (közlekedési kapcsolatok, vasútállomás, buszpályaudvar, egészségügyi alapellátás, szálláshelyek, éttermek). A kiajánlott túrákat zirci indulással és érkezéssel egységesen kell kommunikálnia a városnak és a szolgáltatóknak.

Szakmai javaslatunk alapján a Zircen és a Bakonyban található kisebb-nagyobb vonzerejű attrakciókra fel lehetne hívni a figyelmet különféle – turisztikai oldalakról letölthető – kiadványokkal, prospektusokkal, gyűjtőfüzetekkel, amelyek elősegítenék az arra látogató turisták számára a tájékozódást. Fontos szempont, hogy a Zirc turizmusáért felelős szervezet figyelemmel kell, hogy kísérje a más oldalakon történő aktivitást, fotóval, leírással, információval segítve a tartalomfejlesztést. Magát a **Magas-Bakony térséget** (Zirc, Bakonybél, Eplény, Csesznek, Bakonynána) **egy egységként** érdemes kezelni, s a túrákat, fél- és egynapos kirándulásokat **Zirc központtal, csillagtúra keretében** hirdetni. Ebben a termékfejlesztés részről a **rendszeres és garantált túravezetés** lehet az egyik jó megoldás. Az ajánlott útvonalat" érdemes több életkori szegmensnek is létrehozni: akár gyermekeknek szánt foglalkoztató füzetekkel, akár felnőtteknek szánt gyűjtőfüzetekkel, térképpel kiegészítve.

A Zircen és a Bakonyban található, **belépőjeggyel rendelkező látnivalókhoz** – középtávon – érdemes **kétnapos/48 órás kombinált belépőjegyet** („Bakony-bérletet") létrehozni, amelyen kedvezményekkel kínálva, egységes módon megtalálható lenne minden attrakció. A jelenlegi tartózkodási időn túl ez erősítené a látogatókban, hogy érdemes több napot eltölteni a festői környezetben és helyben megszállni, felkeresni a vendéglátóipari egységeket, nemcsak átutazni. A

kombinált jegy lehetőséget teremt arra, hogy a kevésbé ismert látnivalókra is felhívjuk a figyelmet – Zircen a Reguly Antal Múzeumra és az Agrárműszaki Emlékek Gyűjteményére, Bakonybélben az Erdők Házára és az Állatparkra, stb. Itt jegyezzük meg, hogy a jelenleg is létező Bakony & Balaton kártya (több bakonyi elfogadóhellyel is rendelkezik) továbbfejlesztésével is elérhető maga a cél.

4.2. Marketingkommunikáció

Logó, szlogen, egységes arculati kézikönyv

A marketingkommunikációs egyik fontos eleme **az egységes vizuális tartalom és forma**, melyet arculati kézikönyvben rögzítenek. Ennek konkrét előkészítése érdekében 2015. márciusában (29/2015.(III.5.) határozat) a város logópályázatot írt ki „Zirc szellemiségét hűen tükröző, korszerű embléma, szimbólum kidolgozása" érdekében.

A logóval kapcsolatosan a város vezetése a következő szöveget fogalmazta meg: „A pályázat tükrözze a város szellemiségét, utaljon történelmi nevezetességeire. Jelezze a Bakony színvilágát. A szlogen érzékeltesse egy patinás, történelmi múlttal bíró, de jövőbe tekintő kisváros hangulatát, amely nyugodt, de tartalmas kikapcsolódást nyújthat az ide látogató turistáknak is. A logó pályázat tartalma: A pályázatnak tartalmaznia kell egy kidolgozott vizuális jelet (embléma) és ehhez kapcsolódó arculati elemeket. Az emblémának és a kapcsolódó elemeknek alkalmasnak kell lenni arra, hogy a város nevének megjelenítése nélkül is átvihető legyen a köztudatba, egyértelműen annak jelképévé válhasson. Fontos, hogy jól használható legyen az on-line média kínálta felületeken is, egyedi, könnyen megjegyezhető formát mutasson valamint egyszínű változatban is használható legyen."

Nagyobb sikereket lehetne elérni a „turista-csalogatásban", ha egységes üzenettel, együttműködve próbálna meg az összes turisztikai szolgáltató egy közös üzenetet eljuttatni, amelyben három hívószóra koncentrálnak: **egészség, természet** és **apátság** (vallási turizmus).

Amennyiben a város nyitott egy új logó bevezetésére, a Bakony-Balaton TDM szervezet által használt logó zöld elemének alkalmazása, továbbfejlesztése javasolt, mivel a zöld szimbólum a város és közvetlen természeti környezetére asszociál, továbbá egy már ismert logó variációja segítheti az új logó bevezetését. Fontos viszont a megkülönböztethetőség is, hogy a város ne legyen összetéveszthető a Bakony-Balaton tágabb térségeinek egyéb városaival, desztinációival.

A jelenleg is használt **'Bakony fővárosa' szlogen** találó a városra; a főváros megfogalmazás a központi szerep mellett azt is sugallja, hogy rendelkezésre állnak a tipikus városi szolgáltatások látogatók számára. A szlogen viszont kötelezettséggel is jár, hiszen a megfogalmazásból eredő elvárásoknak meg is kell tudni felelni, ebben a tekintetben van fejlesztendő terület Zircen. A visszajelzések alapján a nyitva tartás mind az attrakciók, mind a vendéglátásban érdekelt szolgáltatók részéről rugalmasabb hozzáállást igényel. Az attrakciók esetében a termékfejlesztési javaslatok között volt már erre utalás, de fontos lenne a szolgáltatók körében is az igényekhez való jobb alkalmazkodás (főleg az esti nyitva tartásra vonatkozó kritika fogalmazódott meg), illetve a nyitva tartás kiszámíthatósága is alapvető igény a fogyasztók részéről. A szolgáltatók természetesen saját hatáskörben döntenek a nyitva tartási időről, így az önkormányzatnak ebbe beleszólása nincsen, de megfelelő ösztönzőkkel hatással lehetnek a szolgáltatói hozzáállásra.

Zirc és a Bakony pozícionálása

A Zirc ismertségét és imázsát vizsgáló kérdőíves felmérés egyik kérdése arra irányult, hogy a válaszadók milyen szegmensek számára tartják Zirc városát illetve a város környékét vonzó célpontnak szabadidős utazásokhoz. Erre a kérdésre összesen 241 kitöltő adott javaslatot, jellemzően azok, akik már jártak a térségben. Amint a táblázatból is látható, Zirc városát elsősorban iskolai és nyugdíjas csoportok számára tartják vonzónak, valamint az idősebb korosztály, idősebb párok felnőtt gyermekkel és gyermek nélküli párok számára. A város környéke a válaszok alapján szintén kifejezetten érdekes lehet iskolai csoportok számára, de mellettük a kerékpáros turisták, a fiatal baráti társaságok, kisgyermekes családok és fiatal párok számára is a környéket javasolnák, speciális érdeklődés szerint pedig a horgászok számára is ajánlanák. Összességében **Zirc városát az iskolai**

csoportokon túl inkább a korban érettebb szegmensek számára tartják vonzónak, míg a környéket inkább ajánlanák a fiatalabb generációknak.

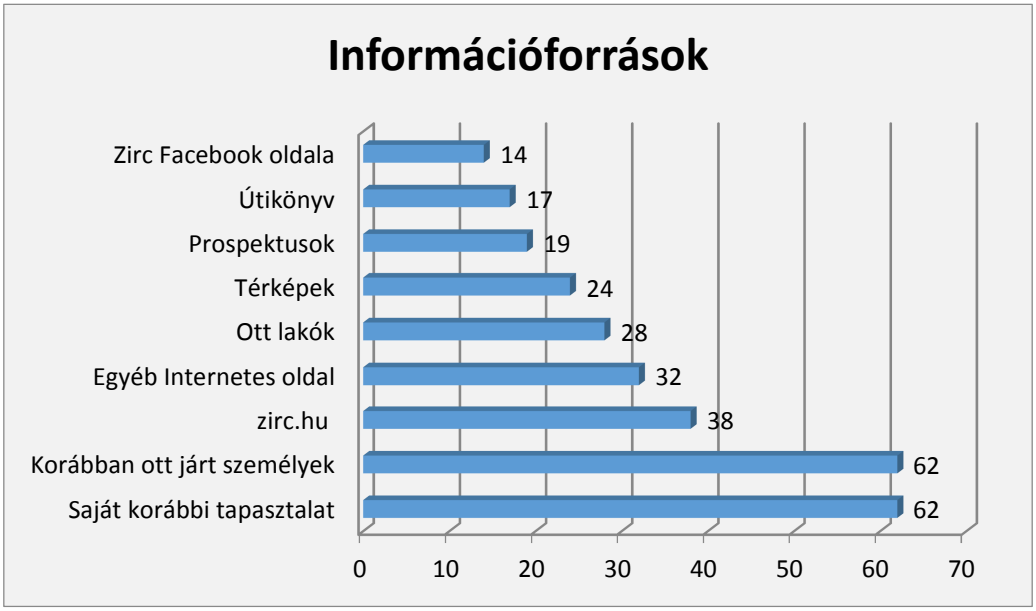
5. táblázat: Zirc és térsége potenciális turisztikai szegmensei

	Zirc	Környék (például Bakony)
Iskolai csoportok	**165**	**185**
Fiatal baráti társaságok	116	**163**
Kisgyermekes családok	138	**156**
Párok gyermek nélkül	**145**	**163**
Idősebb párok felnőtt gyermekkel	**162**	126
Idősebb korosztályok	**183**	106
Nyugdíjas csoportok	**186**	91
Kerékpáros turisták	94	**182**
Horgászok	63	142

A felmérés eredménye is alátámasztja azt a javaslatot, hogy ne akarjon egy desztináció minden korosztálynak megfelelni, mivel jellemzően csak a nagy (metropolisz jellegű) fogadóterületek rendelkeznek az attrakciók olyan széles tárházával, hogy minden korosztály megtalálja ott a számítását.

A nagyközönségi felméréssel arra is kerestük a választ, **milyen forrásokból informálódtak** azok a válaszadók, akik már jártak Zircen. A felkínált válaszlehetőségek közül a már **ott járt személyek** és a **személyesen szerzett korábbi tapasztalat** volt a leggyakoribb válasz, ezt követte a **zirc.hu** oldal és **egyéb Internetes oldalak** említése. Az alábbi ábra összefoglalja a további forrásokat, ahonnan a kitöltők információt szereztek utazás előtt. Megjegyzendő, hogy az útikönyvet jellemzően azok jelölték, akik 2010 előtt jártak utoljára Zircen.

6. ábra: Zirci látogatáshoz felhasznált információforrások



Azon kitöltők, akik a **zirc.hu honlapot** is megjelölték információ forrásként, az iskolai osztályozásnak megfelelő 5-ös skálán többségében 4-esre (27 válaszadó) vagy 3-asra (15 válaszadó) értékelték, átlagosan pedig **3,48 volt a honlap megítélése**. Ezen értékelések még a város régi honlapjára vonatkoznak, de alátámasztják a honlap megújításának szükségességét.

A város marketingkommunikációjával kapcsolatos javaslatok megfogalmazása először a lakosság felé irányuló marketingkommunikációs tevékenységekre tesz javaslatot, ezt követik a kifelé irányuló tevékenységek.

Belső marketingkommunikáció

Lakosság felé irányuló marketingkommunikáció	
Zirc óra bevezetése	Helyismereti óra bevezetését javasoljuk az általános iskola felső tagozatában és középiskolában. A jelenleg is működő, tananyaghoz kapcsolt kihelyezett órák eddigi gyakorlatát megtartva iskolai kereteken belül is hasznos lenne olyan ismeretek átadása, mellyel a város történetével és az attrakciókkal kapcsolatos érdekességeket, legendákat, történeteket ismerhetnék meg a gyermekek. Ezáltal turista szemmel is megismerhetnék a várost, így ők is a város 'nagyköveteivé' válhatnak. Mivel a tantervi keret egy ilyen típusú órának nem ad teret, osztályfőnöki óra keretében, havi egy alkalommal kivitelezhető a Zirc óra bevezetése.
Kültéri tájékoztatás, információ rendezvényekről	A Rákóczi tér fejlesztése kapcsán már megfogalmazódott egy javaslat a város központi helyein kültéri információs felületek kialakítására. A téren valamint a frekventáltabb buszmegállókban javasoljuk olyan felületek kialakítását, amely alkalmas a városi rendezvények plakátjainak kihelyezésére.
Havonta megjelenő újság a város híreiről, rendezvényeiről	Zircen jelenleg nincs olyan újság, ami kifejezetten a város történéseivel foglalkozna. Az Internetes felületeken túl megfogalmazódott a városban egy igény egy helyi lap megjelentetésére, a mi legfontosabb hírekről, városi eseményekről, rendezvényekről tájékoztatná a lakosságot. Más városok gyakorlatához hasonlóan ingyenes, minden háztartásba eljutó lap (újra)indítását javasoljuk, a költségek figyelembe vételével havi megjelenéssel.

A jól tájékozott helyi lakosság a látogatók informálásának is alapja, így a belső kommunikációs tevékenységeknek a város határain túlmutató hozadéka is lehet. A továbbiakban a kifelé irányuló marketingkommunikációra javasolt tevékenységgel fogalmazódnak meg.

Külső marketingkommunikáció

Honlap fejlesztése	
Honlap struktúrájának fejlesztése	A 21. században elengedhetetlen a digitális tartalomfejlesztés a turizmus világában is. Az utazók jelentős része már nem vesz igénybe utazásszervezői segítséget, önállóan utazik és önállóan tájékozódik az utazás előtt, elsősorban online felületeken. Ezért is kiemelten fontos a turisztikai honlap felhasználóbarát és vonzó kialakítása. A fejlesztési koncepció készítésekor még nem jelent meg tartalom a város megújult turisztikai honlapján, de a szerkezet alapján további változtatásokat javasoljuk. A városba legismertebb és leglátogatottabb attrakcióit, az Apátságot és az Arborétumot érdemes külön menüpontban feltüntetni. Javasoljuk a Bakony menüpontot is, mivel a várost sokan a Bakonnyal is asszociálják. Turistaszemmel csalogatóbb, élményt ígérő menüpontokat javasolunk, a statikus tartalmat sejtető Kultúra, Vallás, stb. egyszavas megfogalmazások helyett. Jó példa hasonlókra a Bakony Szíve Turisztikai Szövetség honlapján található 'Kóstold meg! ' vagy Járj nyitott szemmel' menüpont (zirc-bakony.hu) Szintén fontos, hogy a menüpontok megjelenése illeszkedjen a tartalomhoz, a Bakony tehát zöld színnel jelenjen meg, a szálláshelyeket pedig ne a múzeumok piktogramjával jelöljük. A Hírek kategória mindenképpen különüljön el az Aktív kategóriától. Nyitó oldalon hangulatképek jelenjenek meg, diavetítésként 5-10 másodpercenként változtatva vagy nyíllal léptethető változatban (akár a www.veszpreminfo.hu mintájára). Az eseménynaptár megjelenítése a honlapon csak akkor javasolt, ha legalább heti szinten kerül bele tartalom, különben eseménytelen városként tünteti a honlap Zircet. A digitális tartalomfejlesztés részeként javasoljuk a letölthető túraútvonalak, illetve letölthető kiadványok megjelenítését, valamint a várost és a térséget érintő turisztikai termékekhez kapcsolódó oldalak linkjét a megfelelő menüpontoknál. (Ilyenek a kektura.hu, turautvonalak.hu, holkerekparozzak.hu, mariaut.hu). Honlap optimalizása mobil eszközökre szintén alapvető fontosságú, az új turisztikai honlap esetében ez csak részben valósul meg, a menüpontok a mostani formátumban nem jelennek meg mobiltelefonon vagy tableten.
4 évszakos fotótár elkészíttetése	Mind nyomtatott kiadványban, mind online felületen a vizuális elemek megjelenítésekor fontos a kiváló minőségű és a megszólítani kívánt célcsoportoknak szóló élményeket ígérő képek használata. Mivel a város és térsége egész évben kínál élményt az idelátogatóknak, javasoljuk minden évszakra jellemző képet készíttetését, melyet éveken keresztül lehetne

	használni a városi kommunikációban. Az élményígéret hiteles kommunikációhoz szükséges a célcsoportokhoz illő életkorú személyek (kisgyermekes családok, fiatal párok, idősebb korosztály) megjelenése a fotókon, kerülendő tehát a statikus, pusztán az attrakciókat bemutató képek alkalmazása. Az elkészült képeket a nyomtatott anyagokon túl javasoljuk, z évszaknak megfelelően, diavetítés formájában a városi honlap turisztikai nyitóoldalán bemutatni.
Rövid imázsfilm(ek) készítése a városról	Jelenleg nincs a városról rövid, turistacsalogató imázsfilm, így javasoljuk ennek a megalkotását, a III. Béla Gimnázium tanulóinak és oktatóinak a bevonásával. A szuvenírek, helyi ajándéktárgyak készítéséhez hasonlóan itt is a helyi kötődést is elősegítené az iskola bevonása, és költséghatékony megoldást is jelent egyben. Első lépésben egy általános, 2-3 perces imázsfilm elkészítését mindenképpen javasoljuk, a továbbiakban pedig további 1-2 perces, attrakciókra, rendezvényekre fókuszáló videók készítésében is érdemes gondolkodni. Az elkészült filme(ke)t a városi honlapon, a szolgáltatók, attrakciók saját honlapján javasoljuk megosztani, valamint célszerű saját YouTube csatornát is indítani, ahol ezek megjelenhetnének. Feliratkozás esetén a YouTube csatornán megjelenő új tartalmakról azonnal értesülhetnének az érdeklődők.

A honlap fejlesztése mellett figyelmet kell fordítani a közösségi média oldalakon történő megjelenésre is. A városnak javasoljuk **önálló Facebook profil** kialakítását, melyen a városi események, az attrakciók, szolgáltatók híreit, akcióit lehet folyamatosan megosztani, az 'uborkaszezonban' pedig hangulatképekkel lehet tartalmat generálni. A honlappal szembeni előnyei közé tartozik, hogy a Facebook oldalon tájékozódók visszajelzéseket is tudnak adni, így kedvelhetik a nekik tetsző bejegyzéseket, meg is tudják osztani azokat. Továbbá Facebook-on eseményeket lehet létrehozni, melyre meg is lehet hívni a potenciális vendégeket. A Facebook oldal nem helyettesíti a turisztikai honlapot, hanem azt kiegészítve működik.

Az imázsfilmek kapcsán már említésre került a másik népszerű közösségi média felület, a **YouTube** is, aminek használatát szintén javasoljuk Zirc számára.

Turisztikai információs táblarendszer kialakítása, fejlesztése	
Városba vezető utak mentén üdvözlőtábla kihelyezése	A 82-es út mentén, illetve a Bakonybél felől érkező látogatókat üdvözlő tábla kihelyezését javasoljuk, a város logójának és három nyelven (magyar, angol, német) üdvözlőfelirat elhelyezésével.
Kreatív térkép megalkotása Zirc belvárosáról és térségről	Az üdvözlőtábla mellett javasoljuk olyan modern információs látványtérképek megrajzolását, melyet egyrészt frekventált helyeken kültéren lehet elhelyezni, másrészt kisebb (A2-es vagy A3-as méretben) laminálva akár az egye attrakcióknál és szolgáltatóknál is ki lehet helyezni. A látványtérképek népszerűek ma a turisták körében, a képen látható gömörszőlősi példához hasonlót tudnánk itt is elképzelni. Zirc belvárosát ábrázoló térképet a Rákóczi téren, a buszpályaudvaron és vasútállomáson érdemes első körben elhelyezni. A térségi turisztikai szereplőkkel összefogva hasonló stílusú térképet lehetne alkotni Zirc és a környező települések attrakcióinak feltüntetésével, elsősorban a cseszneki Vár, az eplényi Intersport Síaréna és Bakonybél turisztikai attrakcióinak a jelölésével. Ezeket a térképek kölcsönösségi alapon mindegyik attrakciónál megjelenhetnek, ezzel segítve a térségi kohéziót és az attrakciók népszerűsítését. 
Attrakciók kitáblázása	Jelenleg csak a Ciszterci Apátság és az Arborétum jelenik meg a városba vezető út mentén (szintén a 82-es, illetve a Bakonybél felől érkező út) kiemelten fontos a város további attrakcióinak megjelenése eligazító táblákon, a bevezető utak mentén. Más desztinációk gyakorlatához hasonlóan egységes barna útbaigazító táblák kihelyezését javasoljuk. 

Tanulmányutak szervezése/Bloggerek, vloggerek meghívása a városba	
Tanulmányutak szervezése	A városra és térségére jellemző termékek bemutatásához javasolt tanulmányutakat szervezni olyan szakmai szervezetek vezetői számára, akik utána be tudnák illeszteni az itt elérhető programelemeket az általuk képviselt termékek kínálatába. Túrázáshoz, aktív szabadidő eltöltéshez, akár extrém sportokhoz egészséges életmódhoz kapcsolódó témakörökben. Külön említendő a gasztronómia területe a bakonyi erdők és a térség gazdag kínálata miatt (gondolunk itt a vadra, gombára, a helyi termelők portékáira, a kemencés ételekre, vagy akár a csetényi pálinkára). Továbbá érdemes kihasználni a gasztronómiai programok népszerűségét, melyek az ételek mellett a desztinációkat is népszerűsítik (ahogy a Gasztroangyal program tette a Bakonnyal 2016 őszén). A tanulmányutaktól független is érdemes bloggereket és vloggereket meghívni a térségben zajló eseményekre (gasztronómiai-, sportrendezvényekre), hogy a saját csatornáikon is beszámoljanak a város és térsége történéseiről. Egészséges életmódhoz, testi és lelki feltöltődéshez kötődő témákban is érdemes feltérképezni a blogok (és vlogok) világát, hasonló céllal.

Bakony Magazin megjelentetése	
Térségi magazin megjelentetése	A Bakony-Balaton Térségi TDM szervezettel együttműködésben javasoljuk tematikus magazin megjelentetését évente kétszer, tavasz-nyár és ősz-tél számokkal. A magazin tovább erősítené a térség egységes megjelenését a turisztikai piacon. A magazint célszerű mind nyomtatott, mind elektronikusan letölthető változatban előállítani, ez utóbbit a város és a térségi TDM szervezet honlapján lehetne elérhetővé tenni, illetve megállapodás alapján a térségben érintett települések és szolgáltatók honlapjain. A kiadvány a térség turisztikai híreit, túratippeket és ajánlatokat tartalmazhat. Nyomtatott példányt pedig érdemes az információs irodán túl szolgáltatóknál, illetve a térség távolabbi pontjain elhelyezni, továbbá szakmai kiállításokon, vásárokon, rendezvényeken bemutatni.

Társadalmi felelősségvállalás	
Csatlakozás a Te Szedd környezetvédelmi akcióhoz	A Te Szedd – Önkéntesen a tiszta Magyarországért! akció 2011 óta kerül megrendezésre, egy országosan összehangolt szemétszedési akció, melyhez bármely hazai település csatlakozhat. Mivel országos megmozdulásról van szó, jelentő médiafigyelem irányul erre az önkéntes tevékenységre, különböző helyszínekről jelentkeznek a televíziós csatornák, valamint a nyomtatott sajtó

Információs iroda kialakítása	
Turisztikai információs iroda kialakítása	A turisták számára továbbra is fontos az információs pont a meglátogatott desztinációkban még akkor is, ha ma már számos forrásból tudnak informálódni az utazás előtt, így sokan felkészülten érkeznek a kiválasztott helyszínre. Az egyszerű információs térképek és nyomtatott prospektusok továbbra is népszerűek a turisták körében, illetve az információs irodák (helyi) ajándéktárgyakat is kínálnak, melyek szintén keresettek. Az iroda kialakításánál fontos a központi elhelyezkedés, a jó megközelíthetőség és a bejárat egyértelmű jelölése. Szintén fontos a kitáblázás, mind a gépkocsival, mind a gyalogosan érkezők számára egyértelműen kell jelezni a megközelítés útvonalát.
Információs iroda belső kialakítása,szolgáltatásai	A Turisztikai információs kézikönyv tartalmazza részletes javaslatainkat.

Az egységes, összehangolt marketingtevékenységeknek ugyanazon hívószavak kommunikációján kell alapulnia. A város és a Bakony erősségét képező **szép természeti környezet és a tiszta levegő** olyan kincsek, melyek jelentősen felértékelődtek a 21. században, így ezek hangsúlyozásával, valamint a fényszennyezéssel terhelt világunkban a **csillagos égbolt** ígéretével sokakat lehet a térségbe vonzani.

4.3. Szervezeti háttér, együttműködések

A turisztikai referens munkája, valamint a térség arcaként egy modern, színvonalas információs iroda kialakítása kiemelten fontos a turizmusban elérni kívánt célok eléréséhez. Zirc ismertségének növeléséhez pedig elengedhetetlenül fontos a jelenleginél sokkal intenzívebb és hatékonyabb marketingkommunikációs tevékenység.

Az információs iroda kialakítására és a kínált szolgáltatások körére a *Turisztikai információs kézikönyv* fogalmaz meg javaslatokat. Az informátor és a turisztikai referens munkakörökhöz tartozó tevékenységeket szintén a kézikönyv tartalmazza. A marketingtevékenység ellátására pedig két alternatív javaslatot teszünk.

A) **Marketing referens alkalmazása**, aki a turisztikai referens munkájának segítése mellett a városmarketing funkciókat is ellátja. Ebben az esetben a feladatok lehatárolása a két terület között a következő formában javasolt:

Turisztikai referens:

- Turisztikai információnyújtás az információs irodában,
- Kapcsolattartás helyi attrakciókkal, turisztikai szolgáltatókkal,
- Együttműködés, hálózatosodás elősegítése a környező településekkel (kapcsolattartás az települési önkormányzatokkal, turisztikai szolgáltatókkal, attrakciókkal),
- Kapcsolattartás szakmai szervezetekkel, mint például a Balaton-felvidéki Nemzeti Park, Bakony-Balaton TDM, VERGA Zrt, Magyar Turisztikai Ügynökség
- Bakancsos, Nordic Walking túrák szervezése,
- Garantált idegevezetések szervezése,
- Egyéb rendezvények szervezése szolgáltatókkal közösen,
- Turisztikai tartalom biztosítása a város honlapjához és Facebook oldalához
- Turisztikai tartalom biztosítása egyéb szakmai honlapokhoz, mint például programturizmus.hu, utazzitthon.hu, turizmusonline.hu, turautak.com, turistautak.hu,
- Havonta megjelenő hírlevél készítése

Marketing referens:

- Arculati kézikönyv kidolgozása a 2015-ben elfogadott logóra építve
- 4 évszakos fotótár elkészíttetése
- Imázsvideók készíttetése
- Városi honlap folyamatos frissítése
- Város Facebook oldalának frissítése 2-3 naponta
- Helyi lakosság irányába történő kommunikáció további csatornákon (TV képújságban hírek közérdekű közlemények, városi rendezvények, események megjelentetése, rendezvények kiplakátolása a belvárosban, Rákóczi téren, buszmegállókban)
- Városban megtelepedett cégek, befektetők irányába történő kommunikáció
- Kapcsolattartás megyei és országos médiával
- Kapcsolattartás szakmai oldalakkal (Turizmus.com, Turizmus online, magazinokkal (Pl. Éva Magazin Utazó, Turista természetjáró magazin)

- TripAdvisor figyelése a város attrakcióival, turisztikai szolgáltatóival kapcsolatos megjelenések
- Nagy médiafigyelemmel járó akciókhoz történő csatlakozás elősegítése, mint például a *Te Szedd- Önkéntesen a tiszta Magyarországért* szemétszedő akció, *Itthon vagy! Magyarország Szeretlek!* Szent Mihály ünnepének hétvégéjén, *Múzeumok Éjszakája*, *Kulturális Örökség Napok*, *Challenge Day – Kihívás Napja*, stb. (Az ilyen országos akciók alatt a közmédia bemutatja a különböző települések történéseit, így fizetett hirdetés nélkül is országos figyelem irányulhat a városra.),
- Turisztikai kiállításon (pl. Utazás Kiállítás) való megjelenés előkészítése.

B) Marketingkommunikációs tevékenységek kiszervezése

A turisztikai célú marketingkommunikációs tevékenységek elvégésére a város köthet határozott idejű szerződést egy gyakorlattal rendelkező szakmai szervezettel. Mivel Zirc Önkormányzata tagja a Bakony-Balaton TDM szervezetnek, mely a Zircet is magába foglaló térség marketingtevékenységét is ellátja, megoldás lehet egy egyéves szolgáltatói szerződés megkötése Zirc városának turisztikai marketingkommunikációjának megalapozására. A szerződés értemében a Bakony-Balaton TDM szervezet felvállalja a marketing referens tevékenységei között felsorolt feladatok közül a kifelé irányuló marketing elemeket, ahol Zircet hangsúlyosan, önállóan jelenteti meg illetve képviseli a szervezet. Ebben a formában az arculati kézikönyv kidolgozása a város turisztikai honlapjának és Facebook profijának a továbbfejlesztése, a vásárokon történő megjelenés és minden további (turisztikai) marketingtevékenység a megbízott szervezet hatásköre és felelőssége is egyben a szerződés időtartama alatt. Egy év elegendő lehet egy hatékony marketingkommunikációs rendszer felépítésére, melyet az egy év letelte után vagy egy önálló marketing referens tud folytatni, vagy a turisztikai referens munkakörét lehet ezekkel a tevékenységekkel módosítani, amennyiben az ő munkáját informátor segíti, aki át tud venni a nem kifejezetten marketing céllal végzett turisztikai tevékenységekből.

A **város turisztikai szereplőinek**, valamint a **város és a térség turisztikai szolgáltatóinak az együttműködését** a jelenleg is létező Bakony Szíve Turisztikai Szövetségre javasoljuk alapozni. A turisztikai szolgáltatók Zirc Város Önkormányzatának csatlakozásával az egyesülethez tovább javulhatna a kommunikáció a turizmus szereplői és az önkormányzat között, mivel ezzel a város vezetése egyértelmű jelét adná a turizmus iránti elkötelezettségének. Hosszú távon elérendő cél a turisztikai szempontból fontos környező települések (Bakonybél, Csesznek, Eplény, Olaszfalu, Tés Jásd, Bakonynána) önkormányzatainak és szolgáltatóinak csatlakozása a Bakony Szíve Turisztikai Szövetséghez.

Az egyesülethez való csatlakozásig, vagy annak hiányában célszerű együttműködési megállapodás megkötésére törekedni a felsorolt bakonyi települések önkormányzataival a turisztikai információs és marketingtevékenység ellátása.

A **térségben érintett szervezetekkel**, kiemelten a VERGA Zrt-vel, a Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóságával szintén javasolt **együttműködési megállapodást** kötni.

A turisztikai szereplők közötti (szorosabb) együttműködés kialakítása, mind a fenntartása szempontjából kiemelkedően fontos, hogy a szereplőknek legyen lehetősége megismerni egymást, egymás szolgáltatásait, tevékenységét. Megfelelő keretet adhat ennek egyrészt az egyesületi ülések rotációs rendszerben más-más tagnál történő lebonyolítása, melynek keretében a tagok bemutathatják szolgáltatásaikat, létesítményeiket, esetleg új fejlesztéseiket a többi tagnak. A

megismerésen túl a partnerséget működtető emberi kapcsolatok minősége szintén jelentősen befolyásolja az együttműködés sikerét, így fontos megteremteni az olyan összejövetelek lehetőségét is, melyek nem csak a szorosan szakmai eszmecserére korlátozódnak. Számos sikeres együttműködésnél jellemzőek a **csapatépítés** különböző formái, mint például közös főzés, kirándulás, kalandpark látogatás. Zirc és környéke kiváló adottságokkal rendelkezik ilyen jellegű események megszervezéséhez, így a térség jobb megismerése, valamint a hálózatosodás érdekében is javasolt a város 20 kilométeres körzetében belül megtalálni a helyszíneket a csapatépítést célzó összejövetelekhez.

V. Fejlesztések időbeni ütemezése

Tevékenység	2017.			2018.				2019.			
	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév
Honlap fejlesztése											
4 évszakos fotótár											
Rövid imázsfilmek készítése											
Információs iroda kialakítása											
Látogató fogadás feltételeinek javítása											
Látogatómenedzsment képzés											
Virágosítás											
Helyi ajándéktárgyak megtervezése											
Garantált túrák szervezése											
Egységes belépőjegyrendszer											
Attrakciók nyitva tartásának igazítása											
Padok, kerékpártárolók Rákóczi téren											

Tevékenység	2017.			2018.				2019.			
	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév
Garantált idegenvezetés bevezetése											
Tematikus útvonalak kialakítása											
Meglévő attrakciók fejlesztése											
Helyi (védjegyes) termékek promóciója											
Helyi újság											
Turisztikai táblarendszer fejlesztése											
Zirc óra bevezetése											
Csatlakozás a Te Szedd akcióhoz											
Bakony Magazin megjelentetése											
Játszótér kialakítása Rákóczi téren											
Tanulmányutak szervezése											

VI. Monitoring

A fejlesztési koncepcióban megfogalmazott javaslatok megvalósulásának nyomon követése mind számszerűsíthető, mind minőségi jellemzőkkel leírható tényezők alakulásának a megfigyelését jelenti jelenti. A turizmusfejlesztési koncepciók alapján végrehajtott fejlesztések jellemző fokmérői a **vendégéjszakák**, az **idegenforgalmi adóbevétel** és a **látogatók számának** a növekedése egy desztinációban. A vendégéjszakák mérése viszonylag pontosan mérhető, a látogatók száma általában már csak a belépőjegyes attrakcióknál és a fizetős rendezvényeken. Az idegenforgalmi adó és az attrakcióknál realizálódó bevételek szempontjából ezek a számadatok kétségtelenül fontosak, de számos egyéb tényező alakulását is fontos folyamatosan nyomon követni annak érdekében, hogy ellenőrizhető legyen, jó úton halad-e a fejlesztések megvalósulása és vannak-e olyan területek, amelyek beavatkozást igényelnek. Egyes fejlesztési javaslatok sikeres megvalósulása minőségi változást hoz, melyek esetében nem feltétlenül számokban kifejezhető eredményt kell várnunk, hanem a látogató elégedettség pozitív visszajelzésekben vagy egyéb módon megnyilvánuló növekedését.

A **látogatói elégedettség mérésére** javasoljuk egységes, rövid idő alatt kitölthető kérdőívre alapuló felmérések végzését az attrakcióknál és a városi rendezvényeken. A humánerőforrás kapacitástól függően minden évben más-más helyszínen kerülhetne sor ilyen típusú felmérésre.

Zirc (és térsége) **ismertségének és imázsának** felmérését is javasoljuk 3-4 évente ismételni, mivel ennyi idő alatt már érzékelhetőek lehetnek az egyes attrakciók, szolgáltatók és a város turizmusfejlesztési törekvéseinek eredményei.

Az egyes termékfejlesztési, marketingkommunikációs és együttműködésre, partnerségre vonatkozó javaslatokhoz az alábbi mutatók, tényezők alakulásának nyomon követését javasoljuk:

Az egyes termékfejlesztési, marketingkommunikációs és együttműködésre, partnerségre vonatkozó javaslatokhoz az alábbi mutatók, tényezők alakulásának nyomon követését javasoljuk:

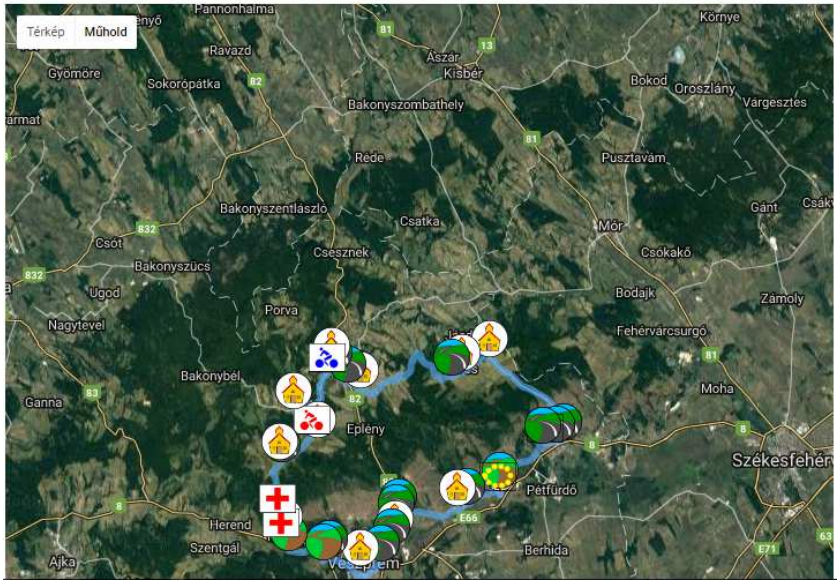
Fejlesztési javaslat	Monitoring eszköz
Honlap fejlesztése	• Elérések száma • Kiadvány letöltések száma • Hírlevél letöltések száma
Facebook oldal	• Facebook profil kedvelőinek száma (növekedése) • Egyes posztok kedveléseinek száma • (Pozitív) reakciók, kommentek a posztokra
Bakony Magazin	• Megjelenés példányszáma • Magazin terjesztési pontjainak a száma • Elektronikus változat letöltéseinek száma
Együttműködés, partnerség	• Bakony Szíve Turisztikai Szövetséghez csatlakozó szolgáltatók száma

	• Együttműködési megállapodások száma • Közös akciók, rendezvények száma
Túrák szervezése	• Kiajánlott bakancsos túrák száma • Garantált idegenvezetések száma • Túrán részt vevők száma • Garantált idegenvezetésen részt vevők száma
TripAdvisor megjelenés	• Városról, szolgáltatókról megjelent vélemények száma • Városról, szolgáltatókról megjelent vélemények minőségi javulása
Média megjelenés	Regionális és országos médiában megjelent hírek száma
Szakmai oldalakon történő megjelenések száma	• Turisztikai szakmai oldalakon (turizmus.com, turizmusonline.com), • Szabadidős oldalakon (aktív turisztikai tevékenységekre szakosodott oldalakon), • Kulturális, vallási turizmushoz kapcsolódó oldalakon • Gasztronómiai oldalakon
Tanulmányutak szervezése	• Szervezett tanulmányutak száma • Meghívott bloggerek, vloggerek száma
Turisztikai attrakciók látogatóbarát fejlesztései	• Visszajelzések a vendégkönyvekben • Visszajelzések, vélemények a TripAdvisoron, Facebookon
Információs iroda	• Látogatók száma (hazai és külföldi bontásban) • Telefonos vagy írásbeli megkeresések száma

Mellékletek

Kerékpártúra útvonal Zirc térségében oldalon

Túra hossza: 88 km
Nehézsége: Nehéz
Terep: Hegyvidék
Szintemelkedés: 1189 m
Tájegység: Északi-Bakony



Forrás: www.holkerekparozzak.hu

Az Országos Kék Túra Zircet érintő szakaszai:



Forrás: kektura.hu

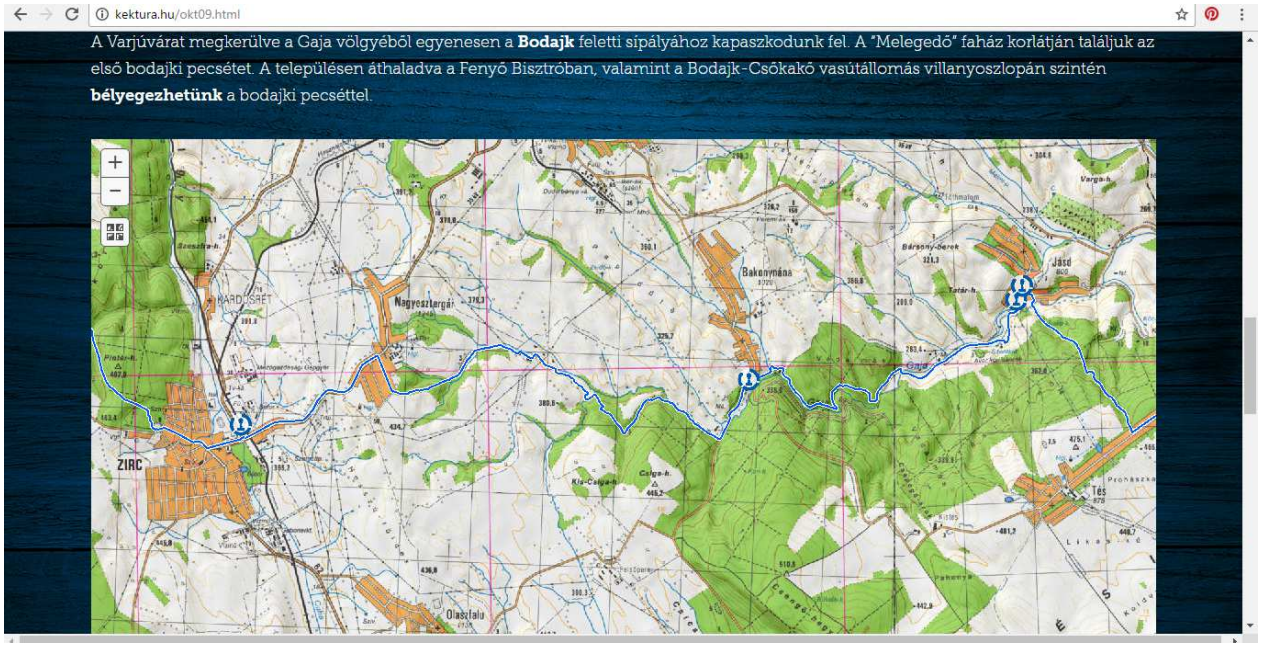
Az OKT 08 Zircet érintő szakasza:



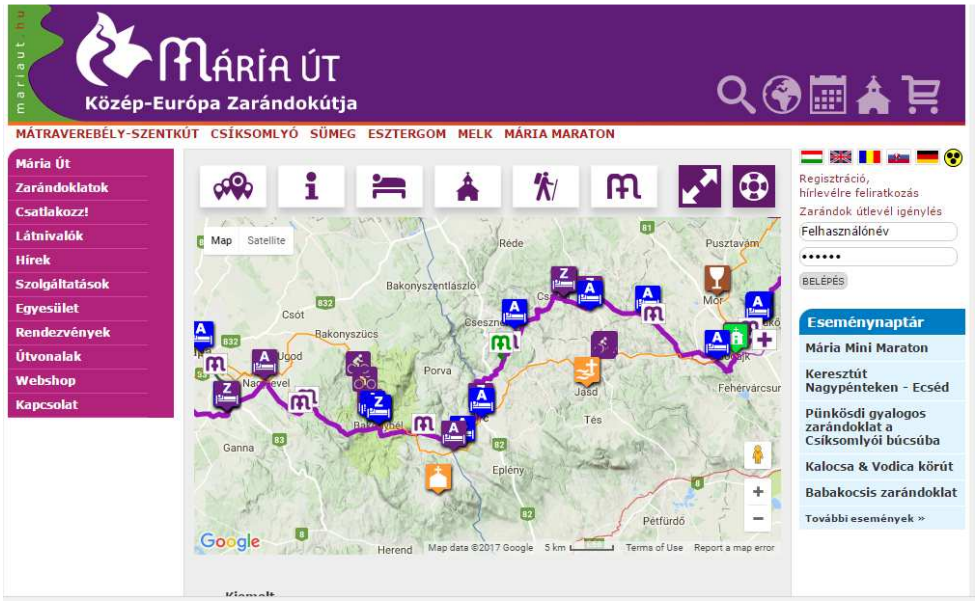


Forrás: kektura.hu

AZ OKT 09 Zircet érintő szakasza:



A Mária Út Zircet érintő szakasza



Forrás: mariaut.hu

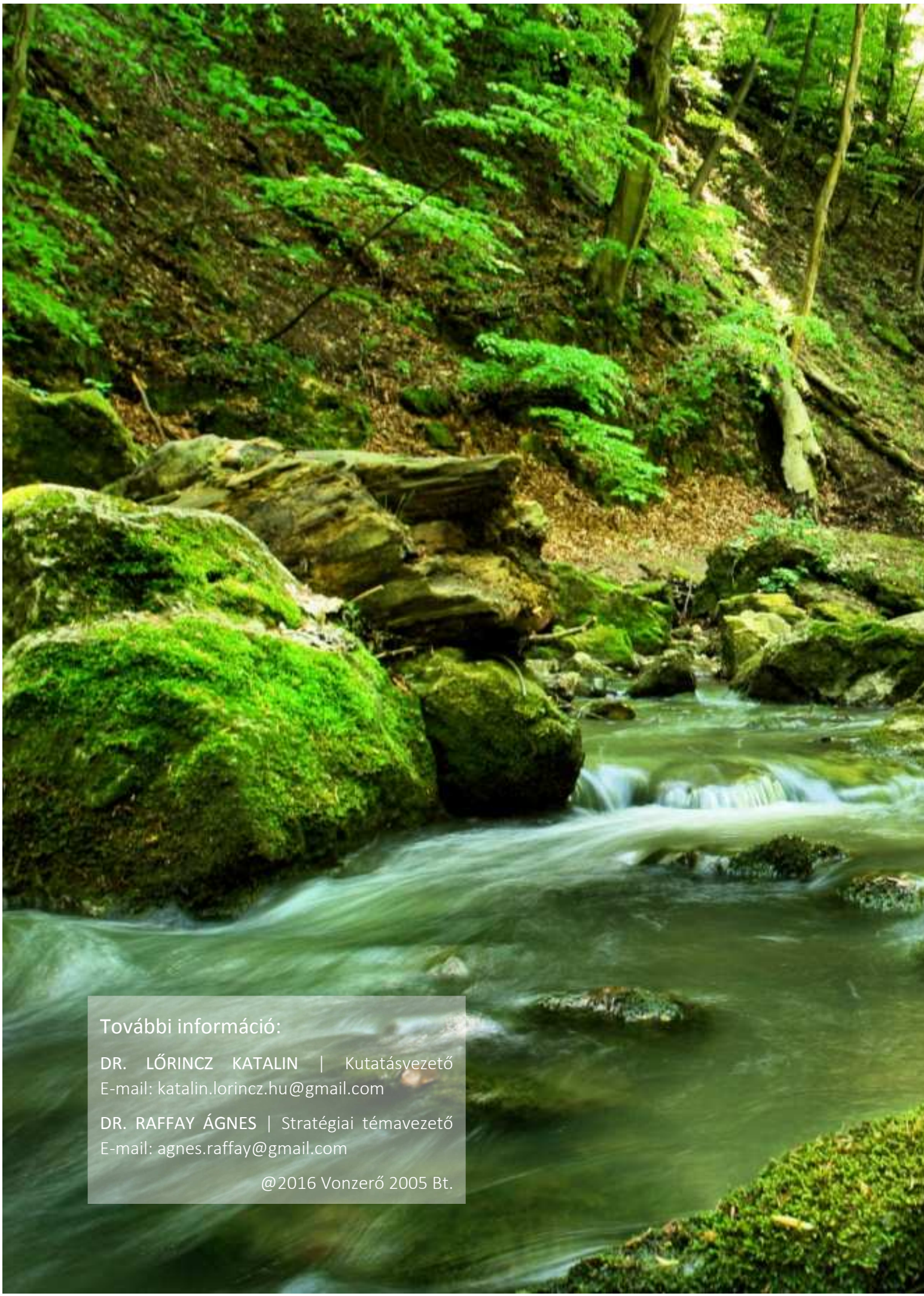
„Az ember és a természet egysége valamiféle ősi, megbonthatatlan kapocs, amely, ha részese lehetsz ennek az élménynek, lélekben visszavisz a gyökerekhez.”

Makai Rita

Turisztikai információs kézikönyv

ZIRC VÁROS RÉSZÉRE

2017



További információ:

DR. LŐRINCZ KATALIN | Kutatásvezető
E-mail: katalin.lorincz.hu@gmail.com

DR. RAFFAY ÁGNES | Stratégiai témavezető
E-mail: agnes.raffay@gmail.com

@2016 Vonzerő 2005 Bt.



TARTALOMJEGYZÉK

I. TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS ÉS MARKETING TEVÉKENYSÉG FELTÉTELEINEK MEGTEREMTÉSE 4

1.1. A turisztikai referens feladatai 4

1.2. Informátor munkakör 5

II. TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS IRODA LÉTREHOZÁSA 7

2.1. Információs iroda létesítése - A verzió 7

2.2. Tourinform iroda létesítése - B verzió 10

III. TURISZTIKAI MARKETING FELADATOK 12

3.1. Honlap szerkesztés 12

3.2. Közösségi média felületek kezelése 13

3.3. Hírlevél szerkesztés 14

3.4. Kiadványszerkesztés 14

3.5. Kiállításokon, rendezvényeken való részvétel (kitelepülés) 15

3.6. Partnerekkel való kapcsolattartás 16

3.7. Sajtófigyelés, pályázatfigyelés 16

3.8. Kereslet ösztönzése 17

3.9. Turisztikai marketing terv összeállítása 17

3.10. Szakmai beszámoló elkészítés 17

IV. „BEST PRACTICE" – JÓ GYAKORLATOK MEGISMERÉSE 18

4.1. Hazai és külföldi jó példák 18

V. HELYI ÉS TÉRSÉGI LÁTNIVALÓK KISOKOS 20

5.1. Hasznos linkek, szervezetek elérhetősége 20

5.2. Helyi kisokos 21

5.3. Kistérségi természeti és kulturális értékek 25

5.4. Térségi és régiós látnivalók kisokos 30

I. SZ. MELLÉKLET: MUNKAKÖRI LEÍRÁS TURISZTIKAI REFERENS / MINTA .. 37

II. SZ. MELLÉKLET: MUNKAKÖRI LEÍRÁS INFORMÁTOR / MINTA 39

III. SZ. MELLÉKLET: Informátor betanulási folyamat 41

I. TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS ÉS MARKETING TEVÉKENYSÉG FELTÉTELEINEK MEGTEREMTÉSE

A turisztikai referens munkája és a térség arcaként egy modern, színvonalas információs iroda kialakítása kiemelten fontos a turizmusban elérni kívánt célok eléréséhez.

Zirc esetében **1 fő turisztikai referens** és - turisztikai információs iroda nyitása esetén - plusz **1,5 fő informátor munkatárs** alkalmazását látjuk indokoltnak.

1.1. A turisztikai referens feladatai

- → turisztikai marketing feladatok ellátása (kiadványok készítése, közösségi média felületek kezelése, honlap kezelése és adattöltése – együttműködve az informátorral, hírlevelek szerkesztése, részvétel hazai és külföldi turisztikai kiállításokon, jelentősebb rendezvényeken, eseményeken, a működési terület turisztikai vállalkozóival való kapcsolattartás, stb.)
- → pályázati lehetőségek figyelése, pályázatokon való részvétel szervezése
- → közreműködés az adott térség turisztikai fejlesztésének koordinálásában, turisztikai értékeinek feltárásában, számbavételében
- → helyi turisztikai vállalkozók támogatása megfelelő minőségű, jól értékesíthető turisztikai termékek létrehozásában
- → kapcsolatot tart a helyi, regionális és országos médiával
- → a nyomtatott és elektronikus sajtóban megjelenő turisztikai összegyűjtése, sajtófigyelés
- → közreműködés szakmai delegációk, médiumok képviselőinek fogadásában, programjaik megszervezésében, lebonyolításában
- → aktív közreműködés a terület hazai- és külföldi kapcsolatainak létrehozásában, kiterjesztésében és ezek hasznosításában a helyi turizmus fejlesztése érdekében
- → kezdeményező, koordináló szerepvállalás helyi rendezvények, események létrejöttében, szervezésében
- → időszakosan az információs irodában ügyfélszolgálati (front office) feladatok ellátása (lásd. informátor feladatai)

1.1.1. A turisztikai referens végzettségére vonatkozó javaslatok

- → felsőfokú szakirányú végzettség vagy középfokú szakmai végzettség és legalább 3 éves. szakmai gyakorlat
- → legalább két idegen nyelv (ezek közül az egyik angol vagy német) középfokú ismerete (nyelvvizsgával igazolt)
- → legalább alapszintű marketing ismeretek
- → magas szintű számítógépes ismeret (MS Word, Excel, PowerPoint, Internet, közösségi média)
- → jó helyismeret

1. sz. Melléklet: Munkaköri leírás Turisztikai Referens / minta

1.2. Informátor munkakör

Az informátor munkakör betöltése mindenképp szükséges turisztikai információs iroda üzemeltetéshez. Az iroda alapvető feladatainak és nyitva tartásának ellátásához minimum 1,5 fő munkaerő szükséges. A plusz 0,5 fő igényt a turisztikai referensi munkakör megosztásával (azaz a polgármesteri hivatali teendők mellett az információs irodában is dolgozik) és gyakornokok (környező felsőfokú intézmények hallgatói) bevonásával lehet biztosítani.

1.2.1. Az informátor feladatai



→ ***Információnyújtás***

Az informátor alapvető feladata a belföldi és külföldi turisták, valamint a helyi lakosság versenysemleges, naprakész és átfogó tájékoztatása a települési, térségi, regionális és országos turisztikai kínálatról (látnivalókról, turisztikai szolgáltatókról, programgazdákról, szolgáltatásokról, programokról), a működési terület megismertetése, jó hírének erősítése.

→ ***A turisztikai kereslet és kínálat közvetítése***

Az informátor napi munkája során folyamatos szakmai kapcsolatot tart a működési területén található turisztikai szolgáltatókkal, vállalkozókkal, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel. Közvetlenül értesül a turisták minőségi elvárásairól, a keresett, esetleg hiányolt szolgáltatásokról. Információt ad a turisztikai stratégiák kidolgozásához.

→ ***Adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés***

A város saját honlapja, közösségi média felületei, egyéb webes partnerfelületek és saját kiadványok elkészítése céljából naprakész adatbázissal kell rendelkezni. Ehhez szükséges az információadás mellett a működési területét érintő turisztikai adatok egész évben, folyamatosan történő gyűjtése, illetve adatszolgáltatás, adatfrissítés a turisztikai referenssel közösen meghatározott módszertan alapján.

→ ***Értékesítési tevékenység***

- ✓ Helyi termékek, ajándéktárgyak, térséghez kapcsolódó térképek, könyvek árusítása
- ✓ Értékesítéshez kapcsolódó adminisztráció elvégzése (árukészlet kezelés, kapcsolattartás a bizományos partnerekkel, elszámolások készítése, leltározás)
- ✓ Online pénztárgép kezelése (napi nyitás, napi zárás, pénztárjelentés vezetése)
- ✓ Idegenvezetések szervezése, visszaigazolása

→ ***Marketing és egyéb feladatok***

- ✓ A turisták helyi érdekképviseletének ellátása, a bajba jutott turisták segítése.
- ✓ Részvétel szakmai továbbképzéseken, konzultációkon, tréningeken.
- ✓ Folyamatos kapcsolattartás és együttműködés (kiadványok készítése, tanulmányutak szervezése stb.) a turisztikai referenssel és a partnerszervezetekkel.
- ✓ A térségi, turisztikai fogadóterületet bemutató kiadványokhoz (prospektusok, útikönyvek, újságcikkek stb.) igény esetén beszerzi a kért adatokat, azokat szakmailag ellenőrzi, jóváhagyja, határidőre megküldi a kiadónak.
- ✓ A turisztikai desztináció képviselete hazai és külföldi turisztikai kiállításokon – a turisztikai referenssel együttműködve.
- ✓ Közreműködés hazai és külföldi turisztikai szakemberek, médiumok képviselői számára szervezett tanulmányutak előkészítésében és lebonyolításában – a turisztikai referenssel együttműködve.
- ✓ Vendégelégedettségi kutatások, egyéb kérdőívek összeállításában és kitöltetésében való részvétel – a turisztikai referens irányítása mellett.
- ✓ A turisztikai referens munkájának támogatása meghatározott projektekben.

Napi teendők:

- → Iroda nyitása (riasztó kezelése, udvar kinyitása, postaláda ürítése, virágok kirakása, üzenetrögzítő lehallgatása és kikapcsolása, nyomtató, számítógép bekapcsolása)
- → Információnyújtás szóban, írásban (személyes, telefonos, e-mailes megkeresés) több nyelven
- → Megkeresésekről statisztika vezetése (manuális vagy GuestCounter forgalomszámláló)
- → Beérkező e-mailek és levelek átnézése, válasz küldése, lehetőleg még aznap
- → Telefonok kezelése
- → Postai feladatok ellátása
- → Turisztikai kiadványok, szórólapok, plakát, térképek aktualizálása a polcokon
- → Partnerekkel való aktív kapcsolattartás
- → Zárás (forgalom összesítése, statisztika beírása, üzenetrögzítő bekapcsolása, gépek leállítása, virágok bevitele, riasztó bekapcsolása)
- → Működéshez kapcsolódó adminisztrációs tevékenységek önállóan gazdálkodó szervezet esetén (beérkező számlák kezelése: sorszám, dátum szerinti iktatása, pénzügyi ügyintézőnek továbbítása; kimenő számlák elkészítése (átutalásos és készpénzes számla írása))

1.2.2. Az informátor munkatárs végzettségére vonatkozó javaslatok

- → minimum középfokú, lehetőleg szakirányú végzettség
- → legalább két idegen nyelv (angol és német) középfokú ismerete
- → számítógépes alapismeret (MS Word, Excel, Internet)
- → jó helyismeret

2. sz. Melléklet: Munkaköri leírás Informátor / minta
3. sz. Melléklet: Informátor munkatárs betanulási folyamat

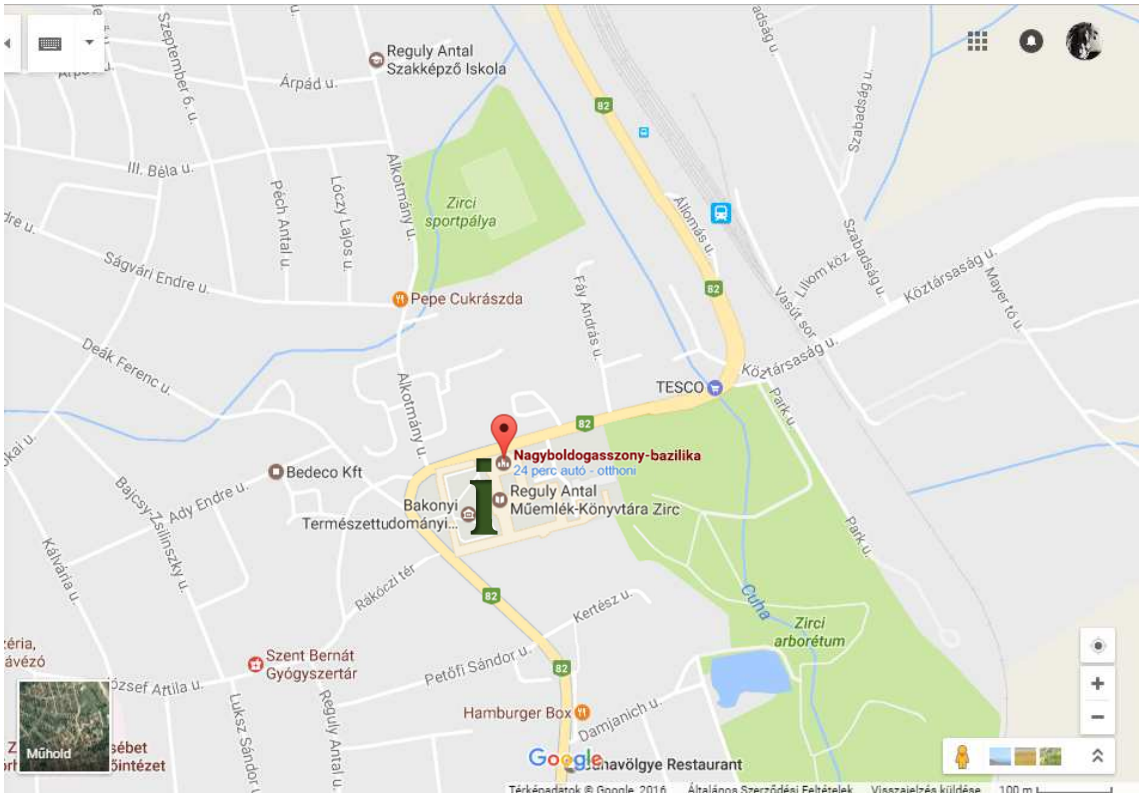
II. TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS IRODA LÉTREHOZÁSA

„A turisztikai információs iroda egyfajta bemutatóterem, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, kirakata, ahol a vendég a térségi és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal egyaránt találkozik. Az iroda elsődleges feladata a bel-, és külföldi turisták maximális komfortérzetének javítása, a nekik ajánlott turisztikai szolgáltatások széleskörű ismerete, a helyi vállalkozások érvényesülésének segítésével s turisztikai bevételek növekedésének elősegítése.

Az iroda munkáját az önkormányzat, a térségi társulás, a turisztikai egyesület, TDM szervezet koncepciója, a régió turisztikai fejlesztési programja és a nemzeti turisztikai marketing kampányok figyelembe vételével végzi."[1]

2.1. Információs iroda létesítése - A verzió

Zirc településen az információs irodát a leglátogatottabb turisztikai attrakció, a Ciszterci Apátság közvetlen közelében javasoljuk kialakítani – a költséghatékony működés érdekében akár egy légtérben / közvetlen szomszédságban a jelenlegi látogatóközpont bejáratával, jegypénztárával. (Itt jegyezzük meg: az a helyiség, ahol 2016-ig működött a Tourinform Zirc tökéletes, központi, jól megközelíthető helyszín a feladat ellátására.)



[1] Forrás: MTÜ Zrt. Névhasználati Kézikönyv

2.1.1. A turisztikai információs irodában ellátott feladatok

A turisztikai információs iroda biztosítja a fizikai környezetet az informátor munkatárs ügyfélszolgálati (front office) tevékenységének elvégzéséhez. Az irodában a személyes információnyújtáson túl megtalálhatók **nemzeti és regionális kiadványok**, kisrégiók, valamint az iroda működési területén kiadott, továbbá az iroda saját kiadványai, hogy minél szélesebb képet kaphassanak az adott desztináció kínálatáról. Megtalálhatók továbbá az iroda működési területén található turisztikai szolgáltatók/ programgazdák kiadványai (amennyiben átadják és igénylik azok terjesztését).

Az irodahelyiséget a turisztikai szempontból legforgalmasabb, gyalogosok és autósok számára egyaránt jól megközelíthető helyen kell kialakítani. Az iroda lehetőleg rendelkezzen saját utcai bejárattal és kirakattal, az ügyfélforgalmi téren túl szociális helyiséggel (melegítőkonyha, WC) továbbá lehetősége szerint saját raktárral. Az irodahelyiség mérete tegye lehetővé az irodában dolgozó(k) kényelmes munkavégzését, a kiadványtárolók elhelyezését, az információs és az értékesítési munka elvégzését, a turisták magas színvonalú kiszolgálását.



Az iroda – amennyiben megoldható – legyen **akadálymentes** több szempontból: legyen megközelíthető kerekesszékkel, babakocsival is, belső kialakítása igazodjon a hallás és látássérült turisták igényeihez (indukciós hurok, vakvezető sáv, Braille írásos térkép/makett).

Az irodában további kiegészítő tevékenységként működhet ajándékbolt a térséghez illeszkedő ajándéktárgyak, térképek és könyvek értékesítésére. A kínálatban megjelenhetnek védjegyes, helyi termékek, apróbb szuvenírek, képeslapok is.

Az iroda látogatottságáról, látogatóprofijáról **statisztikát** készít: az irodában dolgozó informátor napi szinten rögzíti a személyes, telefonos és írásos megkeresések számát, a vendégek főbb demográfiai adatait és érdeklődésük tárgyát. Az iroda látogatottsági adatainak (személyes, telefonos, e-mailes megkeresések száma) összesítése havi/féléves és éves bontásban is megtörténik. A mennyiségi adatok mérése személyes vendégforgalom esetén elektronikus eszköz segítségével is történhet. Ehhez szükséges, hogy az iroda egy, saját bejárati ajtóval rendelkezzen, ahova a mérőeszköz felszerelhető, illetve egy számítógéphez csatlakoztatható, amelyen a háttérprogram fut (pl. GuestCounter).

2.1.2. A turisztikai információs irodában szükséges eszközök

- → munkapult – ügyfelektől elzárt területtel
- → riasztórendszer (kamerás), pánikgombbal felszerelve
- → kiadványtároló(k)
- → ajándéktárgyakat bemutató polcrendszer/üvegvitrin
- → online pénztárgép
- → irodatechnikai eszközök (telefon, nyomtató, fénymásoló, szkenner)
- → személyi számítógép vagy laptop
- → legális szoftverek
- → szélessávú Internet-elérés (privát, belső hálózat)
- → legalább egy e-mail cím
- → nyílt wifi hálózat a vendégek részére
- → kiállítási installációs eszközök (roll-up, összecsukható prospektustartó, pultrendszer)
- → kisebb raktár, benne erős polcrendszerrel a kiadványok tárolására

2.1.3. Hazai jó példák turisztikai iroda belső terének kialakítására

Tourinform Gyöngyös



Tourinform Szarvas



Tourinform Veszprém



2.1.4. A turisztikai információs iroda javasolt nyitva tartása

Az iroda nyitva tartása mindenképpen igazodjon a tényleges turistaigényekhez. Ez alapján a javasolt nyitva tartás:

III. 15. – X. 31.:	Hétfő zárva	K-P 9.00 – 17.00	Szo 9.00 – 13.00	Vas 9.00 – 13.00
XI. 1. – III. 14.:	Hétfő zárva	K-P 9.00 – 17.00	Szo 9.00 – 13.00	Vas zárva

Ünnepek és kiemelt rendezvények esetén speciális nyitva tartás elrendelése szükséges.

2.1.5. A turisztikai információs iroda üzemeltetési költségei

- → helyiségbérleti díj (amennyiben nem saját tulajdonú ingatlan)
- → rezsi költség (fűtés, közüzemi díjak, biztosítás, posta, telefon, internet)
- → irodaszerek, kellékek, eszközök karbantartása stb.
- → munkabér és egyéb bérjellegű költségek
- → az információs illetve a marketingfeladatok ellátásából adódó egyéb költségek (kiadványok előállításának költsége: grafikus, szerkesztő, nyomda; kiállításokon való részvétel költsége: részvételi díj, szállás, közlekedés; hirdetések díja, jogtiszta, jó minőségű képekből álló fotótár összeállítása és folyamatos bővítése)

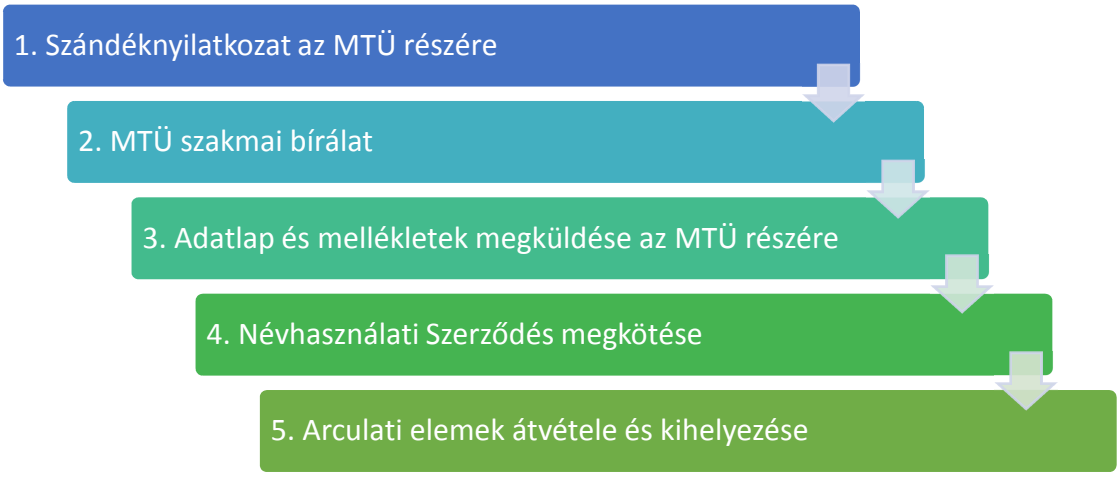
2.2. Tourinform iroda létesítése - B verzió

A Tourinform irodák speciálisan, franchise rendszerben működő turisztikai információs irodák. A Tourinform-hálózat **önkéntes**, alulról építkező rendszer, jelenleg 125 irodával az országban. A Tourinform iroda egy speciális idegenforgalmi szolgáltató iroda, amelynek működését a mindenkor hatályos jogszabályok mellett a **Tourinform Névhasználati Kézikönyv** előírásai is szabályozzák.

A Létesítő által fenntartott, illetve alapítandó turisztikai információs iroda csatlakoztatható a Tourinform-hálózathoz, amennyiben a Létesítő vállalja, hogy a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.-vel (a Magyar Turizmus Zrt. jogutódja, továbbiakban MTÜ Zrt.) Névhasználati Szerződést köt és a Tourinform irodát minimum **5 évig üzemelteti** a Névhasználati Kézikönyvnek megfelelően.

3. számú melléklet 11. pont: Időszakos feladatok Tourinform iroda esetén

2.2.1. Tourinform iroda létrehozásának folyamata:



Létesítésre vonatkozó részletek a jelenleg aktuális Névhasználati kézikönyvből[2]:

1. Az irodanyitási szándékot magában foglaló szándéknyilatkozatot 90 nappal a tervezett nyitás előtt kell a Létesítőnek elküldenie a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. (1027 Budapest, Kacsa u. 15-23.) részére írásban.

   A szándéknyilatkozatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
   - → iroda nyitás szakmai indoklása
   - → a tervezett adatgyűjtő terület turisztikai látnivalóinak felsorolása (TOB)*
   - → egész évben vagy szezonálisan nyitva tartó iroda-e
   - → tervezett adatgyűjtő-területe (Települések TOB számmal)
   - → az iroda tervezett helye a településen belül (térképvázlattal)
   - → a Létesítő alapító dokumentumai

2. Az MTÜ Zrt. minden esetben kikéri az illetékes regionális marketing igazgatóság, a Tourinform Szövetség, valamint a környező Tourinform irodák szakmai véleményét az irodanyitással kapcsolatban, szakmailag felülbírálja, hogy indokolt-e az adott településen a Tourinform iroda nyitása.

3. Pozitív elbírálását követően a Létesítőnek adatlapot kell kitöltenie, és minden szükséges melléklettel együtt a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. számára megküldeni.

   Adatlap tartalmi elemei:
   - → Létesítő adatai, név, elérhetőség, cégjegyzékszám vagy nyilvántartási szám, KSH törzsszám, adó és TB szám, stb. alapító okirat másolata
   - → Információs iroda adatai, elérhetőség, nyitva tartás, alaprajz, települési vázlatrajz
   - → Létesítő nyilatkozatai
   - → Iroda megvalósításának ütemterve, nyitás tervezett időpontja

4. Névhasználati szerződés megkötése

5. A Névhasználati elemek (portáltábla, nyitva zárva tábla, szóró ajándékok, kiadványok) átvétele a Logisztikai bázison (Budapesten!)

A versenysemlegesség megőrzése érdekében profitorientált gazdasági társaság (utazási iroda, szálláshely, turisztikai szolgáltató stb.) nem létesíthet, nem üzemeltethet Tourinform irodát.

A Létesítő megbízhat az iroda üzemeltetésével non-profit, turisztikai profilú szervezetet. Az üzemeltetés átadásához a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. előzetes írásbeli jóváhagyása szükséges. Az üzemeltetés átadását az üzemeltetési szerződés másolatának előzetes megküldésével kell igazolni.

Szezonális iroda adatgyűjtő-területe csak a saját települése lehet, kivéve az egész évben üzemelő szezonális irodákat, amelyek több települést is gyűjthetnek.

A TOB-ok számától függetlenül Tourinform iroda csak olyan településen lehet, ahol a település önmagában is turisztikai vonzerőt jelent.

* A Tourinform irodának az adatgyűjtő-területén az alábbi turisztikai objektum (TOB) számmal kell rendelkeznie:

- ha egy települése van: minimum 30 TOB
- ha több települése van: településenként minimum, átlag 15 TOB

[2] Forrás: MTÜ Zrt. Névhasználati Kézikönyv

III. TURISZTIKAI MARKETING FELADATOK

A turisztikai referens a város által jóváhagyott (turisztikai) marketing stratégiában megjelölt célok megvalósítása érdekében, hozzárendelt éves költségvetés mellett, az alábbi turisztikai marketing feladatokat látja el (részben az informátor vagy külső szolgáltató bevonásával).

3.1. Honlap szerkesztés

Jelenleg nincs a városnak önálló turisztikai honlapja, a hivatalos városi weboldalon (ww.zirc.hu) az „A Városról" főmenüben egy almenü taglalja a turizmushoz kapcsolódó információkat. Ezen mindenképp fejleszteni szükséges: vagy a domain néven és weboldalon belül maradni, de egy láthatóbb, önállóan szerkeszthető felületet kialakítani vagy külön, saját turisztikai honlapot létrehozni, pl. zircinfo.hu (természetesen szoros (link)kapcsolattal a városi oldalhoz).

A város saját, új honlapjára való információk feltöltése magyar és legalább 1 idegen nyelven (első verzióban angol, majd német).

Napi feladat a saját honlapon található információk ellenőrzése, frissítése. Szálláshelyek, látnivalók és egyéb állandó információk éves szinten egy alkalommal szintén ellenőrzésre kerülnek. Természetesen, ha ezekben változás következik be, az azonnal kell javítani a honlapon is. Az egységes és pontos tájékoztatás miatt a kapcsolódó, partner honlapok aktuális információkkal történő ellátása.

A honlap látogatottsága és frissessége függ a Zirc és térsége programkínálat aktuális megjelenésétől. A programokat az **okostelefonra optimalizált honlap** mellett web2-es platformokra is érdemes feltenni, ezért a honlappal párhuzamosan a Facebook és YouTube csatorna kezelése, frissítése szükséges.

Felelős: turisztikai referens és informátor

A hét, leggyakrabban elkövetett hiba a turisztikai weblapok esetében[3]:



[3] Forrás: Crowdriff: Why Travelers Aren't Using DMO Websites

Külföldi jó példa: www.visitfaroeislands.com
Minimalista, letisztult, de nagyon látványos képi világ.



Belföldi jó példa: www.hajduszoboszlo.hu
2016-ban az „Év honlapja díj" turizmus kategóriában.



3.2. Közösségi média felületek kezelése

Napi szinten legalább 1 hír/érdekes esemény/hangulatos fotó stb. megosztása a kiemelt csatornákon. Segítséget jelent, ha a helyi média bizonyos elektronikus tartalomszolgáltatást is végez (fotók, rövid videók, rövid hírek), melyeket a referens munkatárs turisztikai szempontból használ, szerkeszt.

Erősorrendben a jelenleg legnépszerűbb e-marketing csatornák Magyarországon: Facebook, Instagram és Twitter (összecsatornázható a Facebookkal), Youtube, Google+, Pinterest, Twitter (összecsatornázható a Facebookkal), Tumblr, Foursquare, Flickr. Több felület egymással összecsatornázható így egy poszt több helyen is meg tud jelenni. A profi tartalomszolgáltatás és közösségépítés külön (szak)embert igényel, így az elején érdemes profi céget megbízni a kezeléssel (pl. Klausz Melinda, InterWord Kft.) és közben képzéseken részt venni, majd a bejáratott séma alapján átvehető a felületek kezelése.

Felelős: turisztikai referens

3.2.1. Facebook

A Facebook amerikai alapítású (2004) közösségi hálózat, mely jelenleg a legnagyobb a világon. A Facebook a világ leggyakrabban használt szociális hálózatává vált 2009-ben, az aktív havi felhasználók száma szerint (2016-ban 1,591 milliárd/hó).

A rendszer használata ingyenes, egy egyszerű regisztrálással lehet meghívás nélkül hozzá csatlakozni. A felhasználók létrehozhatnak egy személyes profilt, kapcsolódhatnak ismerőseikhez, csoportokhoz és rajongói oldalakhoz egyaránt, valamint üzeneteket válthatnak és eseményeket szervezhetnek. Az üzenőfalon keresztül híreket, információkat, weboldalakat és videókat is megoszthatnak egymással. Városok, munkahelyek, felsőoktatási intézmények vagy régiók által szervezett közösségekhez csatlakozhatnak, és érhetnek el bennük másokat. [4]

Zirccel kapcsolatos (nem üzleti jellegű) profilok jelenleg a Facebook-on:

- → ZIRC ÉS A BAKONY – Közösség: 2989 ember kedveli, 6473 ember beszél róla.
- → Zirc – Város: 2284 ember kedveli.
- → Zirc Városi Önkormányzat – Szervezet: 304 ember kedveli, 148 ember beszél róla.

Javasoljuk valamelyik városi profil átvétele helyett egy hivatalos turisztikai oldal létrehozását (mint Turisztikai tájékoztató központ / Város / Nonprofit szervezet) és ezen új oldal folyamatos fejlesztését a legújabb trendeknek megfelelően.

[4] Forrás: Wikipédia

3.2.2. *Youtube*

A YouTube videómegosztó webhely, a Google cégcsoport része. Az oldalra a felhasználók videoklipeket tölthetnek fel és nézhetnek meg. Gmail-es e-mail címmel lehet fiókot létrehozni, majd lejátszási listákat kialakítani (más felhasználók videóit összegyűjtve bizonyos tematikák alapján), illetve saját videós tartalmakat feltölteni.

A városi televízió egyes adásai is elérhetők az alábbi Youtube csatornán: https://www.youtube.com/user/zircitv. Együttműködési megállapodás alapján az ő, turisztikai szempontból érdekes műsoraikat is tovább lehet ajánlani a város létrehozandó turisztikai csatornáján.

3.2.3. *Instagram*

Az Instagram hazánkban is egyre népszerűbb közösségi hálózat, amely okostelefonon történő fényképek és rövid videók megosztására jött létre. A felhasználók fényképeket és videókat tölthetnek fel, amelyeket különböző művészi hatású effektekkel/szűrőkkel láthatnak el, feliratozhatják, beállíthatják a készítés helyét, hashtag-ekkel láthatják el (ez alapján is kereshetőek a tartalmak, pl.: #zirc – 7.297 poszt) majd ezt követően megoszthatják másokkal. A megosztás mehet az Instagramon belül és azon kívül több különböző közösségi hálózatban (Facebook, Twitter, Flickr, Tumblr, Posterous, Foursquare) és e-mailben is. A felhasználók az Instagramon belül tudják követni egymást, kinyilváníthatják tetszésüket, illetve kommentálhatják a feltöltött képeket vagy videókat.

Csak mobiltelefonról lehet képeket feltölteni, azonban 2012 novemberétől rendelkezésre áll minden Instagram felhasználónak a webes profilja, az összes képével együtt; ahol a feltöltésen kívül lényegében minden műveletet végrehajthatunk: be- és kikövethetünk embereket, lájkolhatunk és kommentelhetünk is. Az alkalmazás 2012 óta a Facebook cégcsoport tagja.[5]

3.3. Hírlevél szerkesztés

Minden hónapban, (legkésőbb 5-éig) havi hírlevél szerkesztése és kiküldése (pl. Mailchimp hírlevél készítő oldal segítségével), hivatalos adatbázis építés (pl. kiállításokon, online felületeken nyereményjátékkal, honlapon való feliratkozási lehetőséggel, kérdőívezéssel), adatvédelmi nyilatkozat elkészítése!

Felelős: turisztikai referens, közreműködik az informátor



3.4. Kiadványszerkesztés

Látogatók részére ingyenesen biztosított turisztikai kiadványok szerkesztése (pl, várostérkép, ajánlott túracsomagok térképvázlattal, látnivalókat és programokat ismertető prospektus) lehetőleg magyar mellett egy idegen nyelven is (angol).

[5] Forrás: Wikipédia

Saját kiadvány szerkesztésének folyamata:



A készülőben lévő anyagok és az elkészült kiadványok elektronikus formában elmentésre kerülnek illetve a kész anyagok felkerülnek a weboldalra letölthető formában (kisebb méretű pdf).

Felelős: turisztikai referens, közreműködik az informátor

3.5. Kiállításokon, rendezvényeken való részvétel (kitelepülés)

Az országos, minden év március elején a budapesti Hungexpon megrendezésre kerülő **Utazás kiállításon**, mint a legnagyobb hazai szakmai vásáron javasoljuk megjelenni, költséghatékonysági szempontból nem önálló, egyedi standdal, hanem **társkiállítóként** becsatlakozva a térséghez/régióhoz.

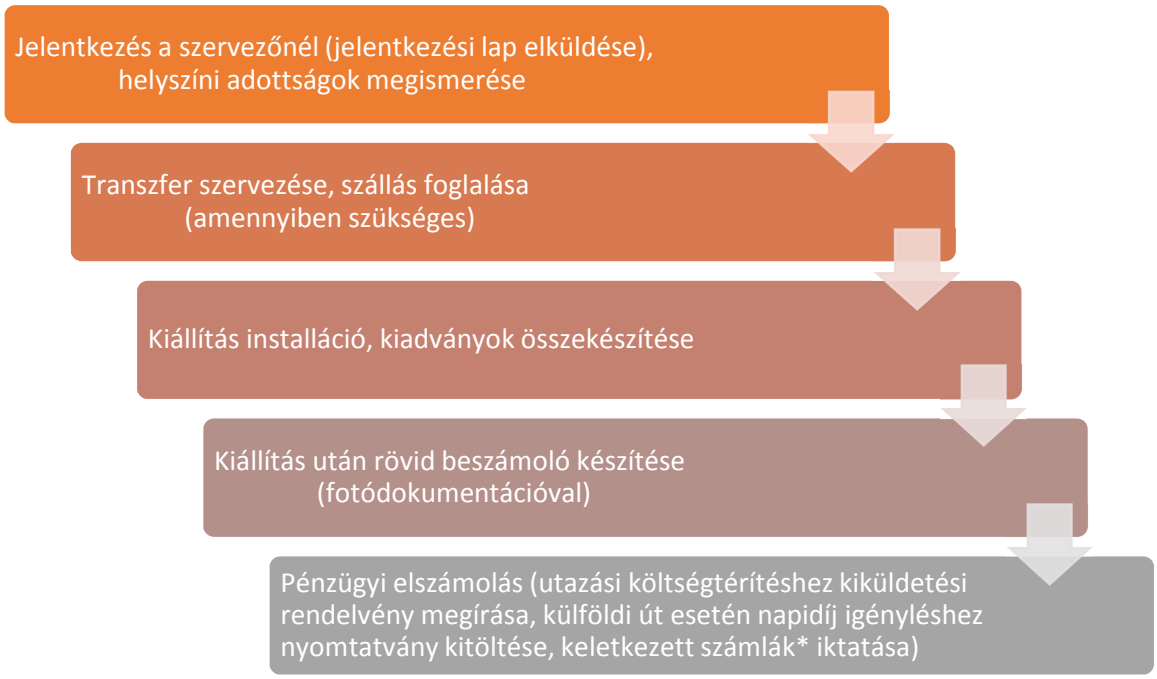
Külföldi kiállításokon maximum kiadvánnyal javasoljuk megjelenni, például a Magyar Turisztikai Ügynökség közvetítését igénybe véve (3 kiállításon prospektussal való megjelenés ingyenes a minősített Tourinform irodák részére).

Helyi, valamint a térségben megrendezésre kerülő nagyobb rendezvényeken szintén ajánlott bemutatkozó, információs standdal képviselni a várost és népszerűsíteni turisztikai kínálatát.

Események Zircen és a térségben, ahol kitelepüléssel való megjelenés javasolt:

- → Zirci Buli – Zirc-Tündérmajor, június eleje
- → Nemzeti Regatta – Siófok, június közepe
- → Bakonyi Betyár Napok - Országos Betyártalálkozó – Zirc, augusztus eleje
- → Bakony Expo – Veszprém Aréna, november közepe

A megjelenés megszervezésének folyamata:



*Étel/ital számlák lehetőség szerinti minimumra szorítása magas reprezentációs adóvonzatuk miatt.

Felelős: turisztikai referens, közreműködik az informátor

3.6. Partnerekkel való kapcsolattartás

Turisztikai információk, közérdekű információk és turisztikai kiadványok eljuttatása a partnerekhez.

Telefonon és elektronikus úton történő kapcsolattartás valamint a levelek és/vagy kiadványok eljuttatása a partnerekhez személyesen. Az elektronikus levelezéshez használt levelezőkliensben címlistákat létrehozni az e-mailes kapcsolattartás megkönnyítése érdekében.

Felelős: turisztikai referens és informátor

3.7. Sajtófigyelés, pályázatfigyelés

Napi- kétnapi rendszerességgel átnézni a helyi- és szaksajtó legfrissebb megjelenéseit.

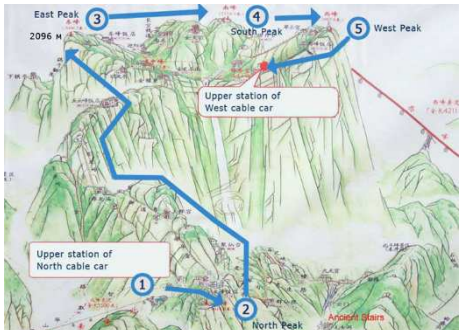
- → **Zirci információk és vélemények:** http://zirc.blog.hu/
- → **Veszprémi hírportál:** http://vehir.hu/
- → **Veszprém megye napilapja online:** https://veol.hu/
- → **Győr hírportál:** http://gyorplusz.hu/
- → **Győr-Moson-Sopron megye hírei:** http://www.kisalfold.hu/
- → **Turizmus Panoráma online szakportál:** http://turizmus.com/
- → **Turizmus Trend online:** http://www.turizmusonline.hu/

Felelős: turisztikai referens

3.8. Kereslet ösztönzése

Túraútvonalak, programcsomagok összeállítása (pl. hosszú hétvégékhez, jeles napokhoz, helyi és környező nagyobb rendezvényekhez kapcsolódva) és propagálása éves turisztikai marketing-kommunikációs terv alapján.

Felelős: turisztikai referens, közreműködik az informátor



6

3.9. Turisztikai marketing terv összeállítása

Adott költségvetés ismeretében, pénzügyi források hozzárendelésével éves turisztikai marketing terv összeállítása minden év március 15-éig. Megfelelő irányító szervezettel történő jóváhagyatás után a tervben szereplő akciók előkészítése, végrehajtása és dokumentációja (éves beszámolóhoz).

Felelős: turisztikai referens

3.10. Szakmai beszámoló elkészítés

Adott évben elvégzett szakmai tevékenységről legkésőbb következő év február 15-éig szakmai beszámoló elkészítése (statisztikai adatok: iroda látogatottság, vendég- és vendégéjszaka szám KSH és IFA alapján, látnivalók és programok látogatottsága szervezők adatszolgáltatása alapján, vásári megjelenések, online és print marketing tevékenység, stb). Megfelelő irányító szervezettel történő jóváhagyatás, majd a kiemelt szakmai partnerek részére is tájékoztatás az éves eredményekről.

Felelős: turisztikai referens



[6] Forrás: http://www.chinadiscovery.com/hiking-mountain-climbing-tour/mount-huashan-hiking.html/

IV. „BEST PRACTICE” – JÓ GYAKORLATOK MEGISMERÉSE

A turisztikai referens és az informátor munkakör betöltéséhez **elengedhetetlen a jó helyismeret**, melyet – ha alapszinten nem rendelkezik vele a munkavállaló – elsők közt szükséges elsajátítani és **megismerni a város és közvetlen térsége turisztikai attrakcióit és szolgáltatóit**. Ennek egyik módja például kötetlen kerekasztal beszélgetésre (üzleti reggeli) hívni a szolgáltatókat, ahol elmondhatják aktuális problémáikat és eredményeiket, terveiket és megismerhetik az új kollégákat. Emellett a személyes, helyszíni bejárás is szükséges, főként az informátor részéről, mivel az irodába betérő turisták a személyes tapasztalaton alapuló ajánlást igénylik leginkább.

Amennyiben a lehetőségek adottak, negyedévente célszerű beiktatni egy-egy régióban található nagyobb város meglátogatását. Sokszor adódik **szakmai esemény, konferencia** részvételi lehetőség, amelyhez szinte mindig kapcsolódik szabadidős, városismereti fakultatív program – ezeken érdemes részt venni.

A **helyi Tourinform irodák** is szívesen és készségesen adnak tájékoztatást a szakmabeli látogatók részére, mely által még mélyebb ismeretekkel gazdagodhatnak a turizmus helyi működésével kapcsolatban és erősíthetik a szakmai kapcsolatokat a térségben működő turisztikai szervezetekkel. Hiszen az **összefogás** ebben az ágazatban nem csak egy hangzatos szlogen, hanem valóban élő és alapvető készség: a turistákat nem lehet és nem is szabad erővel a saját (város)határainkon belül tartani, mivel ezzel olyan többlet élményektől fosztjuk meg, ami arra ösztönözné, hogy akár később többször is visszatérjen a desztinációba.

Ennek érdekében a Zirc nagyjából **50 km-es körzetében található jelentősebb látnivalók és vonzerők ismeretére** kell törekedni. Mivel a mai digitális világban az interneten már minden részletes információ aktuálisan megtalálható, ezért elegendő, ha az informátor és a referens tematikusan (családoknak, rossz időben stb.) tud ajánlani programot a környéken és amennyiben a vendég további információra kíváncsi, azt a világháló segítségével kikeresi számára.

5. Fejezet: Helyi és térségi látnivalók kisokos

4.1. Hazai és külföldi jó példák

Szakmai tapasztalatcserére ajánljuk az alábbi két desztináció turisztikai szervezetének vezetőjével felvenni a kapcsolatot egy személyes szakmai út során megismerni a térségben működő jó gyakorlatokat:

Veszprém – 1998 óta működik Tourinform iroda a városban, mely minősített irodaként szolgálja ki az évi közel 20.000 látogatót. Az iroda rendre kiváló eredményt ért el a Magyar Turizmus Zrt. minősítési rendszerében. 2009-ben megalakult a helyi TDM szervezet a városban (Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.), amely átvette a Tourinform iroda fenntartását és munkatársait és megalakulása óta két sikeres EU-s TDM pályázatot is lebonyolított.

Ügyvezető: Bérczi Beáta (berczi.beata@veszpreminfo.hu)

Gyöngyös – hasonló adottságokkal rendelkező desztináció, ahol a természeti környezetre (Mátra) alapozott turisztikai marketing tevékenységet folytatnak. A természeti adottságokat a Mátrai történelmi borvidék gasztronómiai hagyományai egészítik ki. A Tourinform Gyöngyös egész évben várja a térségbe látogató turistákat a belváros szívében.

A térségben két turisztikai desztináció menedzsment szervezet is működik.

Tourinform irodavezető: Tóthné Hajdu Márta (gyongyos@tourinform.hu)

Nyitra – a szlovák városban az osztott munkakörben való működési gyakorlatot lehetne megismerni, távolsága Zirctől mindössze 140 km. A település szép természeti környezetben, a Kisalföld északi peremvidékét érintő Nyitrai-dombvidéken, a Nyitra folyó völgyében emelkedő dombokon fekszik. Az Északnyugati-Kárpátok belső vonulatához tartozó Tribecs-hegység s az annak részét képező Zobor-hegy északkelet felől érinti a város területét.

A városban 2012-ben megalakult a Nitrianska organizácia cestovného ruchu **(NOCR), Nyitra Idegenforgalmi Szervezete**, az alábbi alapító tagokkal: Nyitra Város, Mojmírovce és Topoľčianky község Önkormányzata, Nyitrai Római Katolikus Érsekség, Veolia Nitra közlekedési vállalat, Agrokomplex – kiállítóhely/rendezvénytér (állami), három nagy városi szálloda, Nyitra kerület turisztikai szervezete és egy borászat. Mivel a szervezet részben az Önkormányzat által finanszírozott, ezért az önkormányzattól egy fő munkavállaló részidőben a szervezetnél dolgozik. A gyakorlatban ez úgy néz ki, hogy keddenként és csütörtökönként a hivatali alkalmazott a turisztikai információs irodában végez a szervezet számára háttérirodai feladatokat, mint pl.:

- → frissíti a szervezet weboldalát, aktualizálja az adatbázist
- → információs anyagokat, prospektusokat állít össze Nyitráról
- → kapcsolatot épít a helyi szolgáltatókkal
- → elkészíti a szervezet hírlevelét
- → turisztikai híreket állít össze és küld ki a sajtónak

A NOCR ügyvezető igazgatója: Marta Hároniková (marta.haronikova@nocr.eu)

V. HELYI ÉS TÉRSÉGI LÁTNIVALÓK KISOKOS (2016.12.20-án aktuális adatok)

5.1. Hasznos linkek, szervezetek elérhetősége

Közlekedési menetrendek:

- → **Belföldi busz, vasút és BAHART menetrend:** www.menetrendek.hu
- → **Vasúti menetrend:** www.mavcsoport.hu
- → **Bakony Expressz:** www.mavnosztalgia.hu/hu/programs/show/813
- → **Veszprém helyi járat menetrend** (pdf): www.enykk.hu/data/files/menetrendek/menetrend_ve.pdf
- → **Balatoni hajómenetrend:** www.balatonihajozas.hu/hajozas_a_balatonon/menetrendi_hajozas
- → **Tihany-Szántód komp menetrend:** www.balatonihajozas.hu/szantod_tihany_kompjarat
- → **Budapest helyi közlekedés menetrend**: www.bkk.hu/menetrendek
- → **MAHART Dunai hajózás menetrend:** www.mahartpassnave.hu/hu/menetrend

Térségi, turizmushoz kapcsolódó szervezetek:

- → **Bakony Szíve Turisztikai Szövetség:** http://bakony-zirc.hu/
- → **Bakony és Balaton Térségi TDM szervezet:** http://bakony-balaton.hu/
- → **Bakony-Balaton Geopark:** http://www.geopark.hu/
- → **Balaton-felvidéki Nemzeti Park:** https://bfnp.hu
- → **BfNP Magas-bakonyi Tájvédelmi Körzet:** https://bfnp.hu/hu/magas-bakonyi-tajvedelmi-korzet
- → **BKTE Bakonyi Kalandorok Turista Egyesület:** http://bakonyikalandorok.info
- → **Bakony Természetbarát Egyesület:** http://bakony-te.hu/
- → **Bakonyerdő Zrt.:** http://www.bakonyerdo.hu/okoturisztika
- → **Veszprémi Erdőgazdaság Zrt.:** http://www.verga.hu/index.php/turisztika-es-kozjolet/

Szakmai és egyéb turisztikai oldalak:

- → **Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. hivatalos honlapjai:** http://www.itthon.hu, http://itthon.hu/bakony, http://itthon.hu/kozepdunantul
- → **Tourinform irodák gyűjtőoldala:** www.tourinform.hu
- → **startlap.hu gyűjtőoldalak:** http://zirc.lap.hu/, http://bakony.lap.hu/
- → **Turisztikai portálok véleményei Zircről és a szolgáltatókról:** https://www.tripadvisor.co.hu/
- → **Zirc város hivatalos honlapja:** http://www.zirc.hu/

5.2. Helyi kisokos[7]

Elengedhetetlen, hogy az informátor (és a turisztikai referens) személyesen ismerje és saját tapasztalatokra alapozva tudja ajánlani a város attrakcióit. Ehhez gyújt segédletet az alábbi kisokos. (2016.12.20-án aktuális adatok)

5.2.1. Látnivalók Zircen

Agrárműszaki Gyűjtemény

Cím: Zirc, Szabadság u. 10.
A Dunántúlon egyedülálló gyűjteményben megtalálhatók a XIX. századtól használatos erő- és munkagépek, európai és hazai ritkaságok.
Tel: 88/595-000, Fax: 595-010 Rábai József: 20/9463274
E-mail: jrabai@rszi-zirc.hu, www.rszi-zirc.hu
Nyitva tartás: Szept.1.-Jún.30.:hétfőtől-péntekig 7.00-14.00-ig, délután és hétvégén előzetes egyeztetés szükséges, előre egyeztetett időpontban ezen túl is.
Belépődíj nincs. Vezetés: külön kérésre.

Magyar Természettudományi Múzeum Bakonyi Természettudományi Múzeuma

Cím: Zirc, Rákóczi tér 1.
*A **Bakony természeti képe*** (növény-és állatvilága), a Kárpát-medence ásványai, Dr. Bativai Schüle Imre János trófeái valamint Jégkorszaki óriások a Bakonyban (mamutok: Tonna és Mázsa)
Tel: 88/575-300, Fax: 88/575-301 Kontakt személy: dr. Harmath Beáta
E-mail: btmz@nhmus.hu, btmzirc@gmail.com, www.bakonymuseum.nhmus.hu
Nyitva tartás: K-V 9.00-17.00, hétfőnként zárva. Minden hónap utolsó vasárnapján kedvezményes belépés a családoknak.
Belépődíj felnőtteknek 500 Ft, diákoknak 250 Ft, pedagógusoknak igazolvánnyal ingyenes.
Tárlatvezetés: 5.000 Ft/csoport (max. 25 fő). A tárlatvezetéshez előzetes bejelentkezés szükséges, hétvégén és ünnepnapokon tárlatvezetés nem igényelhető.

Reguly Antal Múzeum és Népművészeti Alkotóház

Cím: Zirc, Rákóczi tér 10.
Reguly Antal élete, utazásai és munkássága, tudományos kutatásai, Bér Júlia zirci születésű grafikus és festőművész emlékszobája kamara kiállítással és időszakos kiállítások.
Tel: 88/415-422, 30/237-6493, Érd: Ruttkay-Miklián Eszter
E-mail: regulymuzeum@invitel.hu,
Honlap: http://www.regulymuzeum.hu/, https://www.facebook.com/regulymuzeum/
Nyitva tartás:
Április 1. és október 31. között hétfő-péntek: 9-17, szombat-vasárnap 11-17.
November 1. és március 31. között hétfő-péntek: 10-16, szombat 10-17.
Foglalkozások esetében ettől eltérő időpont is lehetséges.
Belépődíj: felnőtt 500 Ft, diák, nyugdíjas, pedagógus 250 Ft

[7] Forrás: Veszprém Megyei Turisztikai Információk Kézikönyve

Zirci Ciszterci Apátság Látogatóközpontja

Apátsági templom, Egyháztörténeti kiállítás és Romkert

Cím: Zirc, Rákóczi tér 1.
Tel: 88/593-675, Honlap: www.zirciapatsag.hu, www.ocist.hu, www.facebook.com/zirciapatsag
E-mail: zirc@ocist.hu, turizmus@ocist.hu
Nyitva tartás: március 15 - november 15. kedd – vasárnap: 9 – 17 óra, hétfő: szünnap; november 16 - március 14. kedd - szombat: 10 – 16 óra, vasárnap-hétfő zárva.
Belépők:

	Egyháztörténeti kiállítás	Apátsági templom	Műemlék-könyvtár	KOMBINÁLT (Egyháztörténeti kiállítás, Apátsági templom, Műemlék-könyvtár)
Felnőtt	1.200 Ft	500 Ft	500 Ft	1.800 Ft
Diák (6-18 év)	800 Ft	300 Ft	250 Ft	1.100 Ft
Nyugdíjas (62 év felett)	800 Ft	300 Ft	250 Ft	1.100 Ft
Csoportos felnőtt (20 fő felett)	1.000 Ft	400 Ft	200 Ft	1.200 Ft
Csoportos 6-18 év közötti diák (20 fő felett)	400 Ft	200 Ft	200 Ft	700 Ft
Csoportos nyugdíjas (20 fő felett)	400 Ft	200 Ft	200 Ft	700 Ft
Családi kedvezmény (2 felnőtt + 2 v. több 6-18 éves gyermek)	3.200 Ft	1.300 Ft	1000 Ft	4.800 Ft

Fogyatékkal élő (igazolvánnyal) + 1 fő kísérője valamint 0-6 éves korú gyerekek részére a látogatás ingyenes. Minden hónap 2. vasárnapján kedvezményes jegy családoknak és diákoknak.

Zirci Ciszterci Arborétum

Cím: Zirc, Damjanich u. 19.
Az Arborétumot nemrég kapta vissza a Zirci Ciszterci Apátság. Magyarország legmagasabban fekvő élőfa-gyűjteménye. Közel 600 fa-és cserjefaj. Kiadványok, ajándéktárgyak, díszcserjék vására.



Tel: 88/593-675, http://www.zirciarboretum.hu/, turizmus@ocist.hu
Nyitva: hétfő: szünnap, kedd - vasárnap:
március 15 - április 30. 9 – 17 óra
május 1 - augusztus 31. 9 – 19 óra
szeptember 1 - november 15. 9 – 17 óra
Télen zárva: november 15-től - március 14-ig. Más napokon bejelentkezéssel (min.15 fő) látogatható.
Szakvezetés (1,5 óra): 5.000 Ft/csoport
Belépődíj: felnőtt 700 Ft, kedvezményes: (nappali tagozatos diák, pedagógus, nyugdíjas, Magyar Természetbarát Szövetség tagja) 600 Ft, családi jegy (2 felnőtt+2gyermek): 2.200 Ft.

Országos Széchényi Könyvtár Ciszterci Műemlékkönyvtár

Cím: Zirc, Rákóczi tér 1.

65.000 kötetes, páratlan értékű ősnyomtatvány-, könyv- és folyóirat-ritkaságok. Különleges műemlék bútorzat.

Tel: 88/593-800, fax: 88/593-801, Információs, bejelentkezés: 88/ 593-675

Nyitva tartás: a nyitvatartási időn belül a vezetések félóránként (minden óra negyedkor és háromnegyedkor) indulnak:
március 15-től november 14-ig: kedd-vasárnap 9-17 óra között
november 15-től március 14-ig: kedd-vasárnap 10-16 óra között.

Belépő:

Teljesárú: 500 Ft, Kedvezményes: 250 Ft (6-26 és 62-70 év között), Családi: 1.000 Ft
Csoportos felnőtt, diák és nyugdíjas (20 fő felett): 200 Ft

Ingyenes: pedagógus, 6 év alatt, 70 év felett, szakmai egyesületek tagsága

E-mail: info.reguly@oszk.hu,

Honlap: www.oszk.hu/reguly_antal_muemlekkonyvtar

5.2.2. Egyéb látnivalók Zircen:

- → Gótikus Pillérköteg + barokk Szent Imre szobor (8420 Zirc, Köztársaság út 2.)
- → Barokk kistemplom (8420 Zirc, I. András tér, tel: 88/593-675), előzetes egyeztetés alapján látogatható.
- → **0 Km-es bakancs:** A Zirc központjában található „0 km-es bakancstól" indulnak a Magas – Bakonyi túraútvonalak és a kék-piros-sárga-zöld jelzéseket eljuthatnak a kirándulók a Bakony legszebb részeihez.

5.2.3. Tanösvények, természeti értékek:

- → Hosszúréti Szabadidőpark (sportpálya és lovaspálya)
- → Pintér-hegyi tanösvény (www.verga.hu, 88/591-510)
- → Az Arborétum új tanösvénye játszótérrel

5.2.4. Szálláshelyek Zircen:

- ✓ **Forest Hills Biohotel & Golf:** www.foresthills.hu
- ✓ **Hotel Szarvaskút:** www.hotelszarvaskut.hu
- ✓ **Hotel Szépalma:** www.szepalma.hu
- ✓ **Rézkakas Fogadó:** www.rezkakas.hu
- ✓ **Jeskó Panzió:** www.jeskopanzio.hu
- ✓ **Király Vendégház:** www.kiralyvendeglo.hu
- ✓ **Amberg Vendégház:** www.ambergvendeghaz.hu
- ✓ **Bagolyvár Panzió és Kemping:** www.bagolyvarfogado.hu/zarandokszallas
- ✓ **Bakonyszíve Vendégház:** www.bakonyszive-zirc.hu
- ✓ **Bognár Vendégház:** www.bognarapartmanzirc.hu
- ✓ **Horváth Kert Vendégház:** www.horvathkertvendeghaz.hu
- ✓ **Kővirág Vendégház:** www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/szallashelyek.html
- ✓ **Tilla-Lak:** www.szallas.hu/tilla-lak-zirc
- ✓ **Reguly Antal Szakképző Iskola Kollégiuma:** www.rszi-zirc.hu
- ✓ **Csalogány Kemping:** tourinform.hu/csalogany-camping?folderID=76021
- ✓ **Tündér Farm:** www.facebook.com/TunderFarm/

→ http://www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/szallashelyek.html
→ http://itthon.hu/szallashelyek/-/accommodation_search/la10512lb1904ga1023gb0gc0gd0
→ http://www.booking.com (szabad kapacitást is mutat)
→ https://szallas.hu/zirc



[8]

5.2.5. Zirc éttermek, vendéglátóhelyek:

http://www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/vendeglatohelyek-ettermek.html

Kisvendéglők, büfék, falatozók:
http://www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/kisvendeglok-bufek-falatozok.html

Cukrászdák:
http://www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/cukraszdak-eszpresszok.html

Sörözők, borozók:
http://www.zirc.hu/a-varosrol/turizmus/sorozok-borozok.html

[8] Forrás: foresthills.hu

5.3. Kistérségi természeti és kulturális értékek[9]

A turisták nem csak település-szinten, hanem nagyobb térségben gondolkodnak, ezért szükség lehet arra, hogy az informátor (és a turisztikai referens) Zirc nagyjából 20 km sugarú körzetében található látnivalókról is tudjon átfogó információt nyújtani az érdeklődőknek. Ehhez gyújt segédletet az alábbi, ABC sorrendben található összefoglaló. (2016.12.20-án aktuális adatok)

Alsópere: **Bakony Zöld Szíve Központ Alsópere** (Telefon: 0630/4661-962, E-mail: turizmus@verga.hu, Web: http://www.verga.hu, GPS: 47.133575, 17.585607)

Nádasdy arborétum: [10]

A Keleti-Bakonyban nagy birtokokkal bíró Nádasdy
család a táj szépsége és vadbősége miatt épített Alsóperében vadászkúriát és alakított ki angolparkot. A területet erdők veszik körül, romantikus hátteret adnak a varázslatos együttesnek. Ma is látható értékes egyedek a történelmi parkból: 100 évesnél öregebb jegenyefenyők, hamisciprus. A korabeli leírások alapján bővítésre került a park növényvilága.



A parkban felállításra került a 8 méter magas Magyarság Keresztje, amely a magyar nép összetartozását, ezeréves európai múltját és hagyományait jelképezi.

BAKONYBÉL

Bakonyi Erdők Háza
Cím: Bakonybél, Szent Gellért tér 9.
Természetvédelmi és erdészeti gyűjtemény, a Magas-Bakony Tájvédelmi Körzet kiállítóhelye.
Tel: 88/461-245, Honlap: www.bfnp.hu/hu/erdok-haza-bakonybel
Üzemeltető: Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság
Nyitva tartás:
Március 1 - október 11-ig, keddtől-vasárnapig: 9:00 órától 17:00 óráig, Hétfő szünnap!
November 4 - február 28. között: péntek, szombat, vasárnap: 9:00 órától 16:00 óráig
A kb. 45 perces vezetések nem fix időpontban, hanem a csoportok érkezésekor indulnak.
Belépődíj: felnőtt 500 Ft, kedvezményes (14 év feletti diák, nyugdíjas, pedagógus, katona): 400 Ft, gyermek 3-14 éves korig 300 Ft

Tájház
Cím: Bakonybél, Fő u. 15.
Főként az erdőművelésből és famegmunkálásból élő bakonybéliek hagyományaival, mindennapjaival ismerteti meg a látogatót.
Tel: 88/461-476, +36 30 468 8938, E-mail: bakonybelitajhaz@gmail.com
Nyitva tartás:
április 1-október 31. között naponta 10-16 óráig, hétfő: szünnap
november 1- március 31. között ZÁRVA
Belépő: felnőtt: 350 Ft, diák: 250 Ft

[9] Forrás: Veszprém Megyei Turisztikai Információk Kézikönyve
[10] Forrás: http://elbiferrum.blogspot.hu/2014/10/alsopere.html

Borostyán-kút vagy Szent-kút
Szent Gellért és Szent Günther remeteségének helyét őrzi a falu határában (a Petőfi utca végétől kb. 300 m-re) található Borostyán-kút vagy Szent-kút kápolnája a stációkkal valamint a Kálváriával. A kápolna előtt három forrás fakad, amelyeket kőből rakott medencével foglaltak kútházba. Vizük egy tavat táplál, mely körül hangulatos pihenőpark került kialakításra. 2009-től Veszprém megye hét természeti csodájának egyike. Szabadon látogatható.

Szent Mauríciusz Plébániatemplom
Cím: Bakonybél, Szent Gellért tér 1.
Hétfőtől szombatig: 10:00-12:00 és 13:00-17:00
Csoportok részére előzetes egyeztetéssel más időpontban is lehetséges.
Tel: 06 30/827-76-27, 06 30/9001-992, Honlap: www.szentmauriciusz.hu/zarandokudvar
A templomban vezetés indul áprilistól októberig vasárnap és hétfő kivételével naponta az Ajándékbolt nyitvatartási idejében, 9.00 és 16.00 óra között. EGYÉNI LÁTOGATÓKNAK hétköznap 11.00-kor. CSOPORTOKNAK előzetes bejelentkezés szerint, ill. érkezési sorrendben. A vendégek a kalauzolás során megismerkedhetnek a barokk templom építészeti, festészeti és liturgikus szimbólumaival, a Szent István király által 1018-ban alapított monostor történetével és az 1998 óta újra itt élő bencés szerzetesek életével.
Belépő: megváltható a Monostori Ajándékboltban, csoportok érkezése: a zarándokudvarban
teljes árú: 600 Ft; kedvezményes (nyugdíjas, pedagógus, diák): 400 Ft

Szent Günther Zarándokudvar és a Monostori Ajándékbolt
Cím: Bakonybél, Szent Gellért tér 1.
Nyitva tartás:
Hétfőtől szombatig 10:00-17:00
Vasárnap: a Szentmise után 10:45-12:00
Tel.: 06 30/827-76-27
Kontakt személy: Baky Anna, termékmenedzser, 0630-900-1992, email: abmonostor@gmail.com

Szent Mauríciusz Monostor Arborétum és gyógynövénykert
Cím: Bakonybél, Szent Gellért tér 1.
Egyéni látogatók nyitva tartási időben önállóan tekinthetik a templomot, a gyógynövénykertet és az arborétumot, ahol információs táblák segítségével tájékozódhatnak.
Tel.: 06 30/900-19-92
Belépő: megváltható a Monostori Ajándékboltban
teljes árú: 600,- Ft; kedvezményes (nyugdíjas, pedagógus, diák): 400,- Ft

Pannon Csillagda

Cím: Bakonybél, Szt. Gellért tér.9. GPS: 47.253114, 17.728339
Tel: 70/5690242, E-mail: info@csillagda.net,
Honlap: www.csillagda.net
A közel 800 m2-es komplexum élményt nyújtó, korszerű eszközökkel mutatja be ősi örökségünket: a csillagos égbolt titkait. Obszervatórium, Magyarország legmodernebb digitális planetáriuma (3-D utazás), naptávcső, űrturizmus mindenkinek.
Nyitva:
április-május/ szeptember-október hónapokban: hétfő kivételével naponta 10.00-18.00
Június-július-augusztus hónapokban: a hét minden napján 10.00-18.00
Novembertől-márciusig: Péntek – Vasárnap nyitva: 10.00 -16.00 Csoportoknak külön nyitva tartással! Éjszakai programokra előre szükséges jelentkezni!
Belépőjegyek: felnőtt: 2.000,-Ft, kedvezményes: 1.600,-Ft, családi: 5.500,-Ft, gyermekeknek 3 éves korig ingyenes. A jegyár tartalmazza a csillagászattörténeti kiállítás és egy planetárium show megtekintését, továbbá jó idő esetén a Nap professzionális (H-alpha) távcsővel való megfigyelését.

Vajda Péter kilátó
A Kőris-hegy tetején álló kilátó talapzata 709 m-rel van a tenger szintje felett, róla szinte teljes körkilátás nyílik a Bakonyra, a Balatonra, sőt tiszta időben az Alpok legkeletibb nyúlványaira. A kilátó mellett polgári légtérellenőrző radar működik. A kilátó gyalogosan bármikor, gépkocsival pedig hét közben, a Bakonyerdő Zrt. Bakonybéli Erdészeténél kiadott behajtási engedéllyel közelíthető meg, maga az út sorompóval zárt.
Behajtási engedély igényelhető: Bakonyerdő Zrt. Bakonybéli Erdészete Szent Gellért tér 7.
Tel.: 06 88/585-100

Boroszlán tanösvény
A Boroszlán tanösvény Bakonybéltől 3 km-re (Bakonykoppány felé), a Gerence-patak völgyében, az Odvaskő Hotel parkolójából indul. Meredek kaptatók és lapos fennsíkok lépcsőin át felkapaszkodik a Kőris-hegy tetőrégiójába, majd 520 m-es térszint elérése után visszafordul az Öreg-Szarvad-árok völgyén és ereszkedik le a parkolóhoz. A 7 km hosszú teljes körút rövidebb változata 2 km. A sétaút mentén a látogató tájékoztató táblák segítségével ismerheti meg a területet és a Magas-Bakony Tájvédelmi Körzet természeti értékeit. A tanösvény szabadon látogatható.
A Balaton-felvidéki Nemzeti Park munkatársaitól idegenvezetés igényelhető az alábbi telefonszámon: 88/461-245, Kontakt személy: Primusz József, Zábrák Károly

Lovaskocsikázás:
Palaczky Ház - Fürdő u. 16. Tel.: 06 30/542-93-11
Bakony Hotel – Fürdő u. 57. Tel.: 06 88/461-125

Kerékpár kölcsönzés:
Bakonyi Betyár Bringa Bérlő – Cím: Bakonyvári Vadszőlő Szálló és Étterem, Fürdő u. 45. Tel: 06 88/461-105; 06 30/575-15-64
Bakony Hotel – Fürdő u. 57. Tel.: 06 88/461-125

Internetezési lehetőség:
Könyvtár Bakonybél, Fő u. 3. Tel.: 06 88/461-474 Nyitva tartás: keddtől péntekig 12.00-19.00, szombaton 08.00-12.00 óráig, az épület előtt korlátlan Wi-Fi kapcsolódási lehetőség nyitva tartási időn kívül is!
Bakonyvári Vadszőlő Szálló és Étterem, Fürdő u. 45. Tel: 06 88/461-105; 06 30/575-15-64
Tulipán Cukrászda Pápai u. 56. Tel.: 06 88/461-638

Sétavonatozás:
A falu központjából hétvégente, meghatározott napokon és időpontokban, különböző útirányokon sétavonat indul. Bővebb információ: Bakonyvári Andor 06 88/461-105, 06 30/575-15-64

Bakonybél – Borzavár között: Kőris-hegyi kilátó (709 m)

A Kőris-hegy a Bakony legmagasabb hegye, a tetején álló Vajda Péter kilátó talapzata 709 méterrel van a tenger szintje felett. A hegy az azt borító kőriserdőről kapta a nevét. A kilátót körbevevő hatalmas erdőség a Magas-Bakony Tájvédelmi Körzet védett területéhez tartozik.

A Vajda Péter kilátótól mintegy 50 m-re áll a Kőris-hegyi polgári légtérellenőrző radarállomás fehér kupolás radartornya. A komplexum területére tilos a belépés, de a kilátóból szinte a torony szomszédságában érezhetjük magunkat.

A hegyre aszfaltos út vezet, ami erdőgazdasági üzemi útnak minősül. Használatához engedély kérhető munkanapokon a Bakonyerdő Zrt. Bakonybéli Erdészeténél (Bakonybél, Szent Gellért tér 7. Tel: 06 88/595-100, E-mail: bakonybel@bakonyerdo.hu).

A kilátó gyalogosan is megközelíthető, számos túraútvonal, többek között az Országos Kéktúra bakonyi szakasza is érinti.

Bakonynána: Gaja szurdok, Római fürdő, barlangok

A Gaja-patak Bakonynána és Jásd közötti szakaszának bejárása látnivalóban gazdag: a patak vízeséses szurdokvölgyének, a völgyoldalban lévő védett geológiai feltárásnak és a Jásd melletti szentkúti búcsújáró-hely felkeresése egész napos kirándulási lehetőséget ad.

Bakonyszentkirály: Bottyán János forrás
Barokk műemléktemplom

Bakonyszentlászló: Ördögrét

Bakonyoszlop: **Eszterházy kastély és Park** (ma nevelőotthonként működik)

CSESZNEK

Cseszneki vár
A több mint 700 esztendős Cseszneki Vár a Bakonyban, a Győr-Veszprém közötti 82-es főútvonal szerpentinje fölött található!
Egész évben minden nap látogatható!
Belépőjegyek:
diák, nyugdíjas 500.-Ft, felnőtt 700.-Ft
Kapunyitás: 9 (télen 10) órakor.
Kapuzárás: a tavasztól őszig tartó időszakban kb. 19 órakor, télen sötétedés előtt 1 órával!
GPS: 47 21 04 N 17 52 53 E
Info: +36 30 449 7547
E-mail: info@csesznekivar.hu


[11]

Sziklamászó-meredély, Kőmosó szurdok a barlangokkal
Magyarország első vasalt útjait (via ferrátáit) Cseszneken a festői szépségű Kőmosó-szurdokban építették meg. A 2013-as átadás óta rengetegen keresték fel és rendkívül közkedveltté vált, ezzel növelve a hazai via ferráta rajongók táborát. Az utakat Kovács Tamás és Kovács Attila, a Tatabányai Alpin Sport Klub tagjai álmodták meg és készítették el. Az útvonalakat jó szívvel ajánljuk mindazoknak akik szeretik a természetet, mozgást és a kihívásokat.

A vállalkozó kedvűek három pályán tehetik próbára ügyességüket, bátorságukat:

1. Ostromlók Útja: "C" közepes nehézségű. 120 m hosszú, 60 méter szintkülönbséggel. Az út a Kőmosó-szurdok közepéről indul és a Cseszneki Vár tövében ér véget, ahonnan gyönyörű kilátás nyílik a Várpanoráma Útra és a Zörög-tetőre.
Ajánljuk kezdők és haladók számára egyaránt.


[12]

2. Várpanoráma Út: "D" haladó nehézségű. 180 m hosszú, 62 méter szintkülönbséggel. Az út a Kőmosó-szurdok Szárító-kő felöli végéről indul a pálya végéről pompás kilátás nyílik a Cseszneki Várra és az Ostoromlók Útjára. Ajánljuk haladók és profik számára egyaránt.

3. Tálos Zoltán Emlékút: "E" extrém nehézségű. 70m hosszú, 57 méter szintkülönbséggel. Az út a Kőmosó-szurdok pihenője fölött indul és becsatlakozik az Ostromlók Útjába, majd a Cseszneki Vár tövében ér véget, ahonnan gyönyörű kilátás nyílik a Várpanoráma Útra és a Zörög-tetőre. Profik és sportos kondícióval rendelkezők számára. Mászócipő használata ajánlott.

Felszerelés és túravezetés igénylehető a mászóutak építőitől Cseszneken minden hétvégén 10 és 14 órakor, ezen időpontokon kívül az év minden napján bérelhető felszerelés és igényelhető túravezetés Cseszneken a Kisbükk Majorban.

[11] Forrás: www.csesznekivar.hu

[12] Forrás: https://www.vasaltutak.hu/via-ferrata/csesznek/

Felszerelés bérlés, túravezetés és információ kérhető az utak építőjétől: Kovács Tamástól a 0620/ 421 9945 telefonszámon. Email: tbtomi@gmail.com

Dudar: magashegyi sziklafal barlangok, őslénytani lelőhelyek, Ördöglyuk

EPLÉNY:

Sípálya
Az Intersport Síaréna változatos, 7984 méter hosszú pályarendszerén 16 különböző útvonalon lehet hódolni a téli sportoknak. Eplényben található Magyarország leghosszabb egyben, megállás nélkül síelhető útvonala, amely 1927 méter hosszú és teljesen kezdőbarát kék jelzésű szakaszokból tevődik össze. 3 csákányos felvonó és az Audi Sport négyüléses lift (amely Mo.-on egyedülálló!!) mágneskártyás beléptetőrendszer, mindegyik pálya hóágyúzható (40 hóágyú), este kivilágított pályák és snowboard park, (Nitro Snowpark), kapuk közötti síelés.

Síház, ahol van hideg-meleg étkezési lehetőség (150 fős étterem), pályaszállás közvetlenül a sípályák aljában 14 fő részére, ***síszervíz és síkölcsönző***, ***síiskola, síóvoda.***

Holle Anyó kocsmája, (Hütte fűtött terasszal), kemencés büfé, Jégbár, Körbár napozó terasszal, profi és amatőr versenyek, iskolai versenyek, céges csapatépítő rendezvények, DJ pult és tánctér, elsősegélyszolgálat és pályarendőrség, ingyenes mikrobuszos transzfer a külső parkolóból, lelátó a várakozóknak.

Nyitva: minden nap, amikor síelhető 09.30-19.00

Bringaréna:
Kiváló kiegészítő programot nyújt a veszprémi, balatoni és bakonyi nyaralóknak az eplényi sípálya ***négyüléses libegője***. Az Ámos-hegy kilátójához szállítja a kirándulókat, ahonnan a szépséges panoráma mellett a Balaton csillogó hullámai is láthatóak.

Szolgáltatások: Libegőzés, kerékpár túra, freeride pálya, monster roller, terep gokart, kerékpár kölcsönző, kirándulás, tanösvény, kilátó.

Információ: Intersport Síaréna, 8413 Eplény hrsz-0233 www.skiarena.hu, www.siarena.hu, 88/453-244, fax: 1/2793551, 20/7797403, info@skiarena.hu, info@siarena.hu

Ámos-hegyi Pihenőerdő és tanösvény (88/591-510, www.verga.hu)
Az Eplény melletti Malom-völgyben és környékén található kirándulóerdő az Eplényi Önkormányzat és a VERGA Zrt. összefogásával, valamint a Veszprémtej Zrt. főszponzori közreműködésével jön létre. A Malomvölgyi víztározók környéke ideális nyári pihenőhely, a sí- és szánkópálya ismert téli sportterep.

Felsőpere: **Bakonyi Mesekastély** (www.bakonyimesekastely.hu, Mobil: +36 20 394 80 41, Cím: 8414 Olaszfalu, 699/1 hrsz., E-mail: bakonyimesekastely@gmail.com)

Csengő hegyi kilátó: A Felsőpere - Alsópere - Bakonynána háromszögben található Csengő-hegy közel 4 km hosszú, s két, eddig részben feltárt zsombolyt is tartalmaz: Csengő-zsomboly-t és a Bongó-zsomboly-t. A hegy É-i részén, dachsteini típusú, liászkorú mészkőbe mélyülő, 13,5 m mély víznyelő-zsomboly található. Bejáratát egy megmaradt boltozatrész íveli át. A kötél nélkül bejárható, kőtörmelékkel erősen feltöltött zsombolyból egy vakkürtő harapódzik felfelé. Közelében kisebb dolinák, egy sziklahasadék (Alsóperepusztai sziklahasadék) és egy típusos karrmező, az "Ördögszántás" találhatók. (www.geocaching.hu)

Gézaháza*:* ördög-és kőárok

JÁSD
Szentkút és Nagy-Kőbánya*:* http://www.jasd.hu/index.php/turizmus/latnivalok/21-szentkut

Poós Vízimalom és Fűrészmalom*:* Kültelek 7., www.poosmalom.g-portal.hu

Lókút – Hárskút között:

A Bakony északi részén találhatók a hegység több száz méter magas csúcsai, köztük az egyik legmagasabb, a Papod hegy csúcsa is, amelynek magassága 646 m. 2013. október 17-én ezen a csúcson található az új Vitéz Bertalan Árpád kilátó. (GPS koordináták: 47.181037, 17.856010)

A Bakony második legmagasabb csúcsán mind a környékbeli lakosok, mind a távolabbról érkezők, turisták, kirándulók és természetjárók olyan régi-új kilátópontot vehetnek célba és birtokba, ahonnan nemcsak a Bakony varázslatos tája és domborulatai csodálhatók meg minden irányból, de a Balaton megnyugtató látványa is elénk tárul.

A kilátó több irányból is megközelíthető:

→ Hárskútról a piros sáv túrajelzésen
→ Márkóról a piros kereszt, majd a piros háromszög túrajelzésen
→ Eplény vasútállomásról a piros sáv túrajelzésen



13

Olaszfalu: Eperjes-hegyi tanösvény (www.olaszfalu.hu, 88/777-927, 82 ha, kb.4,5 km hosszú, kb. 150 m szintkülönbség, információs táblák segítik a tájékozódást)

Pénzesgyőr: Szömörke völgy, Judit forrás, Oltárkő

Porva*:* Szépalmapusztai arborétum (88/468-888, www.szepalma.hu)

Porva-Csesznek-Vinye: Cuha patak völgye tanösvény (11.sz. vasútvonal: Győr-Veszprém)

Szarvaskút: Forrás, amelynek vize hűs és iható. A Zirc-Szarvaskúti tó és forrás környéke ajánlott kirándulási célpont. Az átutazóknak az autóspihenő ad felüdülési lehetőséget.

TÉS
Tési szélmalmok*:* Táncsics M. u. 20., www.tes.hu/latnivalok/tesi-szelmalom

Kovácsműhely*:* Táncsics M. u. 18., www.telepules.com/tes/turizmus/latnivalok/kovacsmuhely-es-neprajzi-kiallitas-1281.html

[13] Forrás: http://vergakozjo.hu/Kilatoink/Vitez-Bertalan-Arpad-kilato--Papod

5.4. Térségi és régiós látnivalók kisokos[14]

A Zircre érkező vendégek kirándulásainak célpontja, miután a várost és a környező látnivalókat megismerték, a régió főbb desztinációi lehetnek, melyhez előzetesen a helyi turisztikai információs irodában kérnek tájékoztatást. Ezért szükség lehet arra, hogy az informátor (és a turisztikai referens) a Közép-Dunántúli/Balatoni régióban található nevesebb települések látnivalóiról is tudjon vázlatos információt nyújtani. Ehhez gyújt segédletet az alábbi, ABC sorrendben található összefoglaló. (2016.12.20-án aktuális adatok)

5.4.1. AJKA

Ajkai Kristály múzeum és bolt: Alkotmány u.4., www.ajka-crystal.hu

***Bakonyi Erőmű jubileumi Emlékháza*:** Parkerdő

Bányászati Múzeum: Parkerdő, www.vkajka.hu/muzeumweb

Fedett Uszoda és Strand: Városliget, www.kristalyfurdo.hu

Városi Múzeum: Templomdomb, www.ajka.hu/?page_id=1896

Nomádia Szabadidőpark: Ipari park Északi szektor 3/1., GPS N 47.0961815 E 17.551542, www.nomadiapark.hu

5.4.2. BAKONYJÁKÓ

Néphagyomány:
Falunap július utolsó szombatja. Gyermekeknek és családoknak sokrésű program.

Forrás vendégház

Telefon: 06/30/9564-211, 89/350-187
Bakony szállás és erdei iskola, ahol családi, baráti kikapcsolódást, tematikus programcsomagokat és kisvonatos kalandot kínál az erdő mélyén, a dinoszauruszok lelőhelyén. A kisvonat tematikus programja március 15-től indul minden szombaton 10 órakor.
Árak és programok a www.forrasvendeghaz.hu programkínálóban.

5.4.3. BALATONFÜRED

www.balatonfured.hu**,** www.balatonfured.info.hu

Jókai Mór Emlékház: Honvéd u.1., www.furedkult.hu

Városi múzeum: Blaha u. 3., www.furedkult.hu

Vaszary Villa: Honvéd u. 2-4., www.furedkult.hu

Kisfaludy Galéria: Kisfaludy u. 1. ,

Balaton Szabadidő és Konferencia Központ: Horváth M. u. vége, www.balatonkozpont.hu

Annagora Aqua Park: Fürdő u. 35., www.annagora.com

Sun City Szórakozóközpont (**VOLT „GÖRÖG FALU”):** www.suncity-balaton.hu

Lóczy barlang*:* Öreghegyi u. végén, www.bfnp.hu/hu/loczy-barlang-balatonfured

Jókai kilátó*:* megközelíthető a Lóczy barlangtól jelzett turistaúton

[14] Forrás: Veszprém Megyei Turisztikai Információk Kézikönyve

5.4.5. HEREND

Porcelanium, Minimanufaktúra, Apicius Étterem, Apicius Kávéház és Viktória Márkabolt:
Kossuth u. 140., www.herend.hu, www.herend.com

5.4.6. KISLŐD

Rőthy Mihály Egyháztörténeti Gyűjtemény: Zrínyi u.5.,
www.kislod.hu/?module=news&fname=rothy_mihaly

***Keresztmajor* (kereszt és körülötte hársfák):** 8446 Kislőd, a falutól kb. 1 km-re

Kilátópont a Vashámorban: 8446 Kislőd, a falu határában

Sobri Jóska Bakonyi Kalandpark: Vashámor GPS: N 47.13134° E 17.62893°, www.bakonyikalandpark.hu

5.4.7. NAGYVÁZSONY

Kinizsi vár: Vár u. 9., www.kinizsivar.hu

Postamúzeum: Temető u. 3., www.postamuzeum.hu/hu/muzeumok/5/postamuzeum-nagyvazsony

5.4.8. PÁPA

Kékfestő Múzeum: Március 15. tér 12., www.kekfestomuzeum.hu

Esterházy-kastély: Fő tér 1., www.esterhazykastely.papa.hu

Dunántúli Református Egyházkerület Tudományos Gyűjteményei (könyvtár, levéltár, múzeum)
Március 15. tér 9., www.papacollege.hu

Várkertfürdő: Várkert u. 5., www.varkertfurdo.hu

Várkert Termál Kemping Pápa: Várkert u.7., www.thermalkemping.hu, www.termalcamping.de

Malom Horgásztó: Papíros malom mögött, www.malomhorgaszto.ini.hu

5.4.9. SÜMEG

Ferences templom és kolostor: Szent István tér 7., www.sumeg.ferencesek.hu

Kisfaludy Sándor Szülőháza Emlékház: Kisfaludy S. tér 4., www.sumeginfo.hu

Kocsimúzeum: Kisfaludy-kert, www.hotelkapitany.hu/hu/kocsimuzeum

***Patonai fazekasház*:** Rákóczi u. 16., http://sumeginfo.hu/hu/latnivalok/patonai-fazekashaz

Püspöki Palota: Szent István tér 8., www.puspoki-palota.hu

Palota Pince Bormúzeuma: Szent István tér 10., www.palotapince.hu

Római katolikus plébániatemplom: Bíró Márton u. 3.**,** www.sumeg.ferencesek.hu

Sarvalyi falu és templomrom: Sarvaly u. 1., www.tourinform.hu/sarvalyi-falu-templomrom?folderID=76021

Sümegi Vár: Várkert, www.sumegvar.hu

Történelmi élménypark: Várkert, www.sumegvar.hu/hu/i_tortenelmi_elmenypark

5.4.10. SZENTGÁL

Tájház: Malom u.8., www.szentgal.hu

Tiszafás: www.bfnp.hu/hu/szentgali-tiszafas-tt

Szentgáli Kőlik barlang: www.bfnp.hu/hu/szentgali-kolik-szentgal

5.4.11. TAPOLCA

Tavasbarlang: Kisfaludy u. 3., www.tavasbarlang.hu

Városi Múzeum: Templom-Domb 8., www.vktapolca.hu

Szent Antal Bormúzeum: Tópart, www.hazaiprovence.hu/szent-antal-bormuzeum-tapolca

Marton Galéria*:* Tó-part, www.malomtovendeghaz.com/marton-galeria-tapolca

Első Magyar Látványtár*:* Tapolca-Diszel, Templom tér, www.latvanytar.com

5.4.12. TIHANY

Bencés Apátsági Templom, Múzeum és Látogatóközpont: I. András tér 1., www.tihany.osb.hu/hu

Skanzen: Batthyány u. 3., www.tihanyietterem.tihanyinfo.com/index.html

Babamúzeum: Visszhang u. 4., www.tihanyibabamuzeum.hu

Marcipán Múzeum: Batthyány u. 17., www.marcipanhaz.hu

Magyar Királyok Panoptikuma: Kossuth u. 35., www.panoptikum.hu

Levendula Ház Látogatóközpont: Major u. 67., www.levendulahaz.eu

5.4.13. VÁRPALOTA

Thury-vár: Hunyadi u. 1., www.thuryvar.hu

Fodor Sára Tájház: Jókai utca 15., www.thuryvar.hu/rolunk/fodor-sara-tajhaz

Nagy Gyula Galéria: Szent István út 3., www.thuryvar.hu/rolunk/nagy-gyula-galeria

Zichy kastély- Trianon Múzeum: Gróf Apponyi Albert liget 1., www.trianonmuzeum.hu

5.4.14. VESZPRÉM

Állatkert: Kittenberger K. u. 17., www.veszpremzoo.hu

Érseki Palota: Vár u. 16-18., www.veszpremiersekseg.hu

Szent Mihály Bazilika Főszékesegyház: Vár u. 20., www.veszpremiersekseg.hu

Gizella kápolna: Vár u. 18., www.gizellagyujtemeny.hu

Szent György kápolna: Vár u. 20., www.gizellagyujtemeny.hu

Boldog Gizella Főegyházmegyei Gyűjtemény: Vár u. 35., www.gizellagyujtemeny.hu

Szaléziánum Érsekségi Turisztikai Központ: Vár u. 31., szalezianum.hu

Szent Imre Piarista- és Helyőrségi templom: Vár u. 12-14., www.gizellagyujtemeny.hu

Tűztorony: Vár u. 9., www.laczkodezsomuzeum.hu

Hősök Kapuja Látogatóközpont: Vár u. 2., www.hosok-kapuja.hu

Csikász Galéria: Vár u. 17., www.arthouseweb.hu

Dubniczay-palota - László Károly Gyűjtemény: Vár u. 29., www.arthouseweb.hu

Tegulárium: Vár u. 29., www.arthouseweb.hu

Modern Képtár - Vass László Gyűjtemény: Vár u. 3-5-7., www.arthouseweb.hu

Laczkó Dezső Múzeum és Bakonyi Ház: Erzsébet sétány 1-3., www.laczkodezsomuzeum.hu

5.5. VESZPRÉM MEGYE TOURINFORM IRODÁI:

8226 **ALSÓÖRS,** Vasút u. 3. Tel/fax: 87/575-000
E-mail: alsoors@tourinform.hu

8261 **BADACSONY,** Park u.14. Tel/fax: 87/531-013
E-mail: badacsonytomaj@tourinform.hu

8220 **BALATONALMÁDI,** Városház tér 4. Tel.: 88/594-081 Fax: 88/594-080
E-mail: balatonalmadi@tourinform.hu

8230 **BALATONFÜRED,** Blaha u. 5. Tel.: 87/580-480 Fax: 87/580-481
E-mail: balatonfured@tourinform.hu

8174 **BALATONKENESE,** Táncsics u.24. Tel./fax: 88/594-645
E-mail: balatonkenese@tourinform.hu

8500 **PÁPA,** Mándi M. I. u. 10. Tel.: 89/777-047, Fax: 89/777-048
E-mail: papa@tourinform.hu

8253 **RÉVFÜLÖP,** Villa Filip tér 8. Tel./fax: 87/463-092
E-mail: revfulop@tourinform.hu

8330 **SÜMEG,** Kossuth L. u. 15. Tel.: 20/417-6346
E-mail: sumeg@tourinform.hu

8264 **SZIGLIGET,** Kossuth L. 17. (szezonális iroda)
E-mail: szigliget@tourinform.hu Tel.: 70/371-5346 Tel/fax: 87/531-013

8300 **TAPOLCA,** Fő tér 17. Tel.: 87/510-777 Fax: 87/510-778
E-mail: tapolca@tourinform.hu

8237 **TIHANY** Kossuth L. u. 20. Tel./fax: 87/448-804
E-mail: tihany@tourinform.hu

8200 **VESZPRÉM** Óváros tér 2. Tel./fax: 88/404-548
E-mail: veszprem@tourinform.hu

VESZPRÉM MEGYEI IRODA (ügyfélforgalom nélkül)
8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Tel: 88/545-045, 88/545-047
E-mail: balajthyzsuzsa@vpmegye.hu Fax: 88/545-039

5.6. Egyéb turisztikai szervezetek a térségben

Bakony-Balaton Térségi Turisztikai Nonprofit Kft.
Sigmond Eszter, ügyvezető
Székhely: 8200 Veszprém, Óváros tér 2.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Vörösmarty tér 4/B
E-mail cím: info@bakony-balaton.hu
Tel: +36 20 219 3260 / Fax: +36 88 781 391
www.bakony-balaton.hu

Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság
Varga Adél, turisztikai referens
8229 Csopak, Kossuth Lajos utca 16.
E-mail: vargaad@bfnp.hu;
Mobil: +36 30 61 99 554
Tel.: +36 87 555 292; Fax: +36 87 555 261
www.bfnp.hu

VERGA Veszprémi Erdőgazdaság Zrt.
E-mail: titkarsag@verga.hu
Mobil: 06-30/431-6271
www.verga.hu, www.vergakozjo.hu

Hajagi Természetvédő és Szabadidő Egyesület, HA-TESZ Egyesület Herend
Bácskai Péter, elnök
E-mail: info@hajag.hu
Mobil: 06-30/343-8213
www.hajag.hu

I. SZ. MELLÉKLET: MUNKAKÖRI LEÍRÁS TURISZTIKAI REFERENS / MINTA

1. **Név:** ……
2. **Beosztás, munkakör:** Turisztikai referens (FEOR 4221)
3. **Szervezet/szervezeti egység megnevezése:**

   ……
4. **Munkavégzés helye:** …….. és Turisztikai Információs Iroda (Zirc, ……..) valamint esetenként kihelyezett munkavégzés (rendezvények, kiállítások, vásárok, mobil/szezonális információnyújtási pontok)
5. **Munkaterület megnevezése:** Turisztikai információs- és marketing iroda (Front office, Back office)
6. **Közvetlen vezetője:**

   …………
7. **Közvetlen beosztottak:** Informátor, gyakornokok
8. **Helyettesítés:** Informátor
9. **Munkakör célja:**

   Bármely, az idegenforgalommal összefüggő utazásszervezésnek, illetve közvetítésnek nem minősülő (rész) tevékenység. A város turisztikai marketing tevékenységét végzi, irányítja, szervezi és ellenőrzi. Közreműködik a felsővezetői döntést igénylő turisztikai marketingtervek és ahhoz üzleti, pénzügyi tervek kidolgozásában. Komplex turisztikai feladatokat önállóan végrehajt, irányít és ellenőriz. Reklámozza, kialakítja a város turisztikai arculatát. Megszervezi a turisztikai termékek értékesítését, figyelemmel kíséri a gazdasági szempontok érvényesülését. Folyamatos kapcsolatot tart a turisztikai piac szereplőivel. Gondoskodik a turisztikai információs irodában zajló folyamatos munkamenet biztosításáról.
10. **Feladatköre:**

- Turisztikai marketing feladatok ellátása, marketingeszközök használata
- Kiadvány- és web-oldal szerkesztés, prezentációk, elektronikus hírlevél készítése
- Kiállítások, turisztikai vásárok, tanulmányutak szervezése és azokon való részvétel
- Kapcsolattartás a turisztikai partnerekkel
- Közreműködés az adott térség idegenforgalmi fejlesztésének koordinálásában, turisztikai értékeinek feltárásában, számbavételében
- Adatfeldolgozás, statisztikai mutatókat értelmezése, bemutatása prezentációs technikák segítségével
- Információnyújtás szóban és írásban (idegen nyelven is), üzleti levelezés
- Kapcsolattartás a helyi, regionális és országos médiával, sajtófigyelés
- Esetenkénti idegenvezetés, városbemutatás; közreműködés szakmai delegációk, médiumok képviselőinek fogadásában, programjaik megszervezésében, lebonyolításában

- Pályázatfigyelés, pályázati lehetőségek esetén pályázatírókkal való együttműködés
- Pályázati célok megvalósításában való részvétel
- Tulajdonosok/felettese felé történő beszámolók készítése
- A turisztikai információs iroda működésével kapcsolatos szervezési-adminisztratív feladatok végrehajtása, az adminisztratív feladatok koordinálása, ellátása, ellenőrzése
- A felettese által meghatározott egyéb szakmai feladatok

11. Hatásköre:

A turisztikai információs- és marketing iroda (front office és back office) tevékenységeinek/funkciónak teljes körű felügyelete

12. Felelős:

- a feladatkörébe tartozó tevékenységek színvonalas teljesítéséért
- feladatainak megszabott határidőre történő elvégzéséért, ellenőrzéséért
- a Munka Törvénykönyvében és az SZMSZ-ben megfogalmazott feladatok és követelmények teljesítéséért

13. Munkakapcsolatok:

Front office-on belül:

- a feladatok egyeztetése a munkatársakkal
- a kiadott feladatok ellenőrzése

Szervezeten belül:

- együttműködés a kapcsolódó területeken a munkatársakkal és az ügyvezetővel

Más szervezetekkel:

- kapcsolattartás a partnerekkel
- eredményes munkakapcsolat kialakítása a különféle szakmai szervezetekkel

14. Munkakörének ellátásához rendelkeznie kell:

- folyamatosan bővülő szakmai/gyakorlati ismeretekkel
- a vonatkozó jogszabályok miatt, a Munkáltató által előírt képzésekkel
- számítástechnikai eszközzel, melyet (1 db laptop) a Munkáltató biztosít

15. A munkakör betöltéséhez szükséges követelmények:

A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség:

- Felsőfokú szakirányú végzettség vagy középfokú szakmai végzettség és legalább 3 éves szakmai gyakorlat

Egyéb követelmények:

- német és angol nyelv középfokú ismerete (középfokú C típusú nyelvvizsga)
- felhasználói szintű számítógépes ismeretek
- hasonló területen szerzett gyakorlat
- jó helyismeret
- precizitás, önállóság, kiváló kommunikációs készség

16. A munkakör betöltését szabályozó jogi előírások:

Munka Törvénykönyve, SZMSZ

II. SZ. MELLÉKLET: MUNKAKÖRI LEÍRÁS INFORMÁTOR / MINTA

1. **Név: …….**
2. **Beosztás, munkakör:** Informátor (FEOR 4224)
3. **Szervezet/szervezeti egység megnevezése:**

   ……..
4. **Munkavégzés helye:** Turisztikai Információs Iroda (Zirc, ……..) valamint esetenként kihelyezett munkavégzés (rendezvények, kiállítások, vásárok, mobil/szezonális információnyújtási pontok)
5. **Munkaterület megnevezése:** Turisztikai információs- és marketing iroda (Front office, Back office)
6. **Közvetlen vezetője:** …….
7. **Közvetlen beosztottak:** gyakornokok
8. **Helyettesítés**: Turisztikai referens
9. **Munkakör célja:**

   Bármely, az idegenforgalommal összefüggő utazásszervezésnek, illetve közvetítésnek nem minősülő (rész) tevékenység. Ilyenek különösen: turisztikai információs irodában front office feladatok ellátása: információszolgálat, a turisták belföldi utazási tájékoztatókkal, tanácsokkal, útitervekkel való ellátása, szálláshely közvetítése, értékesítése, fizető-vendéglátás üzletszerű szervezése és értékesítése, menetjegy-értékesítés, idegenvezetői és tolmácsszolgálat, ajándék- és értékcikk-árusítás.
10. **Feladatköre:**

    - Információnyújtás szóban és írásban (idegen nyelven is): tájékoztatás termékekről, szolgáltatásról, közérdekű információkról személyesen, írásban, telefonon vagy on-line módon
    - Információnyújtással kapcsolatos szervezési-adminisztratív feladatok végrehajtása: korszerű ügyviteli és kommunikációs eszközök, információforrások kezelése, különös tekintettel a telefonon és on-line történő ügyfélkapcsolatokra
    - Turisztikai adatbázis (NETA), számítógépes nyilvántartások frissítése
    - Kiállításokon, turisztikai vásárokon, tanulmányutakon való részvétel
    - Kiadvány- és a saját turisztikai portál szerkesztése és egyéb kapcsolódó weboldalakon található nyilvános turisztikai adatok frissítése, prezentációk; elektronikus hírlevél készítése
    - Esetenkénti idegenvezetés, városbemutatás
    - Posta, egyéb kommunikációs feladatok
    - Kapcsolattartás a turisztikai partnerekkel, üzleti levelezés
    - Az irodai adminisztratív feladatok ellátása
    - Készlet-gazdálkodás, saját és bizományosi készletek nyilvántartása, házipénztár kezelése, pénzkészletek kezelése

- Értékesítő- és közvetítő tevékenység (ajándéktárgy, idegenvezetés)
- Bejövő és kimenő számlák előkészítése, könyvelő irodával való kapcsolattartás
- Pályázati célok megvalósításában való részvétel (szervezés, kiadványkészítés, termékfejlesztés)
- A felettese által meghatározott egyéb szakmai feladatok.

11. Hatásköre:

A turisztikai információs- és marketing iroda (front office és back office) tevékenységeinek/funkciónak teljes körű ellátása

12. Felelős:

- A feladatkörébe tartozó tevékenységek színvonalas teljesítéséért
- Feladatainak megszabott határidőre történő elvégzéséért, ellenőrzéséért
- A Munka Törvénykönyvében és az SZMSZ-ben megfogalmazott feladatok és követelmények teljesítéséért

13. Munkakapcsolatok:

Front office-on belül:

- a feladatok egyeztetése a munkatársakkal
- a kiadott feladatok ellenőrzése

Szervezeten belül:

- együttműködés a kapcsolódó területeken a munkatársakkal és szakmai munkatárssal/irodavezetővel

Más szervezetekkel:

- kapcsolattartás a partnerekkel
- eredményes munkakapcsolat kialakítása a különféle szakmai szervezetekkel

14. Munkakörének ellátásához rendelkeznie kell:

- Folyamatosan bővülő szakmai/gyakorlati ismeretekkel
- A vonatkozó jogszabályok miatt, a Munkáltató által előírt képzésekkel
- Számítástechnikai eszközzel, melyet a Munkáltató biztosít

15. A munkakör betöltéséhez szükséges követelmények:

A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség:

- legalább középfokú szakirányú végzettség

Egyéb követelmények:

- német vagy angol nyelv középfokú ismerete (középfokú C típusú nyelvvizsga)
- felhasználói szintű számítógépes ismeretek
- jó helyismeret
- precizitás, önállóság, kiváló kommunikációs készség

16. A munkakör betöltését szabályozó jogi előírások:

Munka Törvénykönyve, SZMSZ

III. SZ. MELLÉKLET:
Informátor munkatárs betanulási folyamat

III.1. Nyitás, zárás

Elsajátítás: 2-3 nap

Nyitás és zárás során szükséges feladatok elsajátításának megismerése és alkalmazása: egyéni riasztókód alkalmazása.

Ajtó nyitása/zárása, riasztó be/kikapcsolása
Hóomlás veszély/Rögtön jövök felirat kihelyezése – amennyiben szükséges.

↓

Statisztika

Záráskor a forgalom beírása aznapra vonatkozóan (személyes, telefonos, írásbeli) a megfelelő excel táblázatba.

Személyes megkeresésnél manuálisan mérhető statisztikák: honnan érkezett, életkor, érdeklődés tárgya

↓

Üzenetrögzítő ki-, és bekapcsolás
Az esetleges üzenetek lehallgatása és szükség esetén visszahívása.

↓

Pénztárgép nyitása és zárása a pénztárgép használati útmutatója szerint.

↓

Számítógépek üzembe helyezése és záráskor kikapcsolása.

↓

Jelenléti ív aláírása érkezéskor és távozáskor.

↓

Fűtés időszakban a **termosztát** kezelése: fűtés bekapcsolása nyitáskor, kikapcsolása záráskor.

III..2. Információnyújtás

Elsajátítás: 1-2 nap

A belépő vendégeknek minden esetben kornak megfelelően **köszni és megkérdezni**: *Miben segíthetek?* A betérő vendég kérdéseinek, kéréseinek megfelelően próbáljuk meg segíteni, ugyanakkor ajánljuk legfrissebb kiadványainkat, amelyekben megtalálja a legfontosabb információkat Veszprémről és környékéről.

Az információnyújtás során nem csak általános dolgokról érdeklődnek a turisták, hanem esetenként szállás, közlekedési menetrendek, színházi vagy egyéb programok után informálódnak.

Az 5. fejezetben található honlapok segíthetnek az ilyen jellegű információnyújtásban.

Ha valamilyen információról nem hallottunk vagy nem vagyunk biztosak benne, kérjük a vendég türelmét, és nyugodtan keressünk rá az interneten a már jól ismert és bevált keresőprogramokban (pl. Google).

A naprakész információnyújtáshoz elengedhetetlen az aktuális hírek figyelemmel követése (Napló - Veszprém megyei napilap, online hírportálok: origo.hu, index.hu, veol.hu, vehir.hu, indexveszprem.hu, zirc.hu, zirc.blog.hu, gyorplusz.hu), kommunikáció az ügyfelekkel. Természetesen ez sem garancia arra, hogy nem tudnak olyat kérdezni, amiről mi sem hallottunk.

Ugyanakkor fontos, hogy nagyjából tisztában legyünk milyen kiadványaink vannak és azok hol találhatók az irodán belül (saját, térségi, megyei, régiós, országos és egyéb településekről, térségekről készült kiadványok, lehetőleg több idegen nyelven is).

Amennyiben megadtunk minden információt, amire szüksége volt, megkérdezni, hogy segíthetünk-e még valamiben és **ajánlani a hivatalos turisztikai weboldalt**, ahol még bővebb információt talál, és fel tud iratkozni hírlevelünkre is. A beszélgetés lezárásaként a statisztika részére megérdeklődni, hogy honnan érkezett, kellemes tartózkodást kívánni és elköszönni.

III.3. Telefonkezelés

Elsajátítása: 1 nap

Telefon felvételekor történő bemutatkozás megismerése: ***„Turisztikai Információs Iroda (vagy Tourinform Zirc), napszaknak megfelelő köszönés, XY vagyok, miben segíthetek?”***

Az irodai telefont minden esetben fel kell venni, lehetőleg 5 csengésen belül!

Az üzenetrögzítőre üdvözlő szöveg felmondása és változtatása, amennyiben szükséges (pl. nyitva tartás változáskor).

III.4. Számítógép, irodatechnikai eszközök kezelése

Elsajátítása: 1 hét

Ismerkedés az irodai számítógéppel és programjaival. A saját dokumentumok kezelésének és szerkesztésének megismerése. Használt alapprogramok (Gmail, MS Office: Excel, Word, Powerpoint, PDF Creator, Paint és IrfaView képkezelő-szerkesztő) elsajátítása.

A fájlokat javasolt biztonsági célból külön szerveren (felhő alapú tárhely szolgáltatás igénybe vételével) tárolni. Ennek további előnye, hogy a fájlok távolról is elérhetők és egymás közt könnyen megoszthatók. (A szerver használat költségével a pénzügyi tervezésben számolni kell.)

Nyomtató, szkenner használatának megismerése a használati útmutató alapján.

III.5. Levelezés

Elsajátítása: 1 nap

Hivatalos levelek megfogalmazása és irodai, hivatalos fejléc használata; aláírás szerkesztés (név, beosztás, munkahely).

A levelekhez tartozó borítékok címzése számítógépen történik, ehhez a borítéksablonokat kell használni. A feladáskor a leveleket postakönyvbe kell felvezetni, a különösen fontos leveleket (számlák, szerződések) elsőbbségivel és ajánlottan szükséges postázni.

III.6. E-mailen kapcsolattartás / elektronikus levelezés

Elsajátítása: 1 hét

Az irodában használt levelezőrendszer használatának megismerése, mely a a mindennapi munkához elengedhetetlen.

A beérkezett e-maileket, amennyiben lehetséges még aznap meg kell válaszolni. Egységes fejléc és aláírás használata szükséges.

A megválaszolt, fontos leveleket címkézni kell, és elintézés után archiválni (tárolni témák vagy személyek szerint csoportosítva). A nem fontos leveleket törölni kell.

A levelek kezelése mellett szükség van a SPAM-ek átnézésére és törlésére is.

III.7. Pénztárgépkezelés

Elsajátítása: 3-4 nap

Értékesítési tevékenységhez szükséges az online pénztárgép kezelésének elsajátítása. Minden nap kezdetén pénztárgépnyitás, és nap végén pénztárgépzárás szükséges. A gépen található gyűjtők alkalmazásának megismerése és alkalmazása. Ehhez segítséget nyújt a pénztárgép üzembe helyezési kézikönyve és használati utasítása, valamint a készükén elhelyezett útmutató.

III.8. Ajándéktárgy értékesítés

Elsajátítása: 2-3 nap

A meglévő ajándéktárgyak megismerése, árainak ismerete, pénztárgépbe való beütése gyűjtő használatával együtt. Elsősorban az ajándéktárgy áfa-kulcsára kell figyelni (TAM, 5% vagy 27%). Eladott termékekről készlet-táblázat vezetése.

III.9. Idegenvezetés közvetítés, szervezés és regisztráció

Elsajátítása: 2-3 nap

Idegenvezetések után az esetek többségében telefonon vagy e-mail-en keresztül érdeklődnek, amelynek a folyamata a következő:

Az **érdeklődő tájékoztatása** az idegenvezetés megrendelés módjáról.

↓

Idegenvezetés megrendelő sablon kiküldése a megadott e-mail címre vagy faxszámra.

↓

Beérkezett írásos megrendelés regisztrációja
Megrendelés adatainak felvezetése a megfelelő táblázatba.

↓

Kapcsolatfelvétel az idegenvezetővel.

↓

Visszaigazolás küldése a megrendelőnek az idegenvezető nevével és elérhetőségével e-mail-en vagy faxon. A visszaigazolások elmentése a megfelelő mappába.

↓

Az idegenvezetés adatainak rögzítése a megfelelő táblázatba.

↓

A megrendelősablon lefűzése az idegenvezetés mappába.

↓

Idegenvezetés kifizetése

A megrendelő készpénzzel vagy átutalással fizetheti ki az idegenvezetés díját és a pénztárgépbe való beütése is szükséges. HA van rá mód, mindenképp kérdezzük meg a csoportvezetőt, hogy sikerült a vezetés, elégedettek voltak-e a szolgáltatással?

A **készpénz**zel történő **fizetés** esetén a legtöbb esetben számlát kérnek, ennek megfelelően egyszerűsített készpénzfizetési számlát állítunk. Amennyiben nem igényelnek ÁFÁs számlát, az idegenvezetés díját beütjük a pénztárgépbe és a kifizetés a nyugta ellenében történik.

Átutalás esetén „átutalásos” számlát írunk, amelyet kísérőlevél csatolásával postán küldjük ki.

↓

Idegenvezető kifizetése

Az idegenvezető lehet számlaképes, vagy alkalmi munkavállalással alkalmazott. A számlaképeseknek számla kiállítása ellenében tudjuk kifizetni munkájukat. Az alkalmi munkavállalóval egy megbízási szerződést kell kötni, melyet legkésőbb a vezetés napja előtti munkanapon el kell juttatni a könyvelésre. A kifizetés „Egyszerűsített foglalkoztatás kifizetési jegyzék” alapján történik, melyet a könyvelő küld meg a bejelentés után. A gyakorlatban általában készpénzben, a kasszából fizetjük ki az idegenvezetőket.

III.10. Időszakos feladatok

III.10.1 Ügyfélstatisztika és regisztráció készítése

Elsajátítása: 1-2 nap

Kinyomtatott táblázaton az irodában megfordult ügyfelek kategória szerinti besorolása az érkezés helyére, korosztályra és látogatás céljára vonatkozóan.

A manuális statisztika vezetése a GuestCounter forgalomszámláló alkalmazása esetén is javasolt, mivel így részletesebb információkhoz jutunk a vendégeinkről.

Telefonos megkeresések manuális számolása („strigulázás).

E-mailes megkeresések összeszámolása a nap végén.

Mindezek számítógépes rendszerbe történő felvitele és statisztika készítése táblázatok és grafikonok felhasználásával.

Vendégéjszaka statisztika legyűjtése a KSH honlapjáról (www.ksh.hu/Tájékoztatási adatbázis) negyedévente (külföldi/belföldi, vendég/vendégéj) illetve vendégéj adatok bekérése az Adóhivatalhoz beérkezett idegenforgalmi adó bevallás alapján havonta (adóköteles/adómentes).

III.10.2 Kiadvány, plakát feltöltés

Elsajátítása: 1-2 nap

A tárolt kiadványok helyének megismerése az elfogyott kiadványok feltöltése és aktualizálása. A lejárt plakátok bevétele és helyettük aktuálisak kirakása.

III.10.3 Levelek feladása postán

Elsajátítása: 1 nap

A megírt levelek eljuttatása a postára és az iroda postakártyájának használata, majd a kapott számla regisztrálása az irodai rendszerben.

III.10.4 Árukészlet nyilvántartás

Elsajátítás: 2-3 nap

Bizonyos időközönként leltár készítése, a meglévő árukészlet darabszámának meghatározása és ellenőrzése a készlet nyilvántartás adatai alapján.

III.10.5 Irodaszerek beszerzése

Elsajátítása: 1 nap

Szükség esetén papír-írószer boltból történő árubeszerzés (szigorú számadású nyomtatványok külön jegyzéken történő vezetése!).

III.11. Időszakos feladatok Tourinform iroda esetén

III.11.1 Névhasználati Kézikönyv megismerése

A Tourinform Hálózat működésének áttekintése, **minősítési rendszer** megismerése (bizonyos kritériumok teljesítése esetén minősített iroda lehet és extra kedvezményekben részesül).

III.11.2 Faliújság olvasás

Elsajátítása: 1 nap

A Tourinform oldalán található faliújság (http://faliujsag.tourinform.hu) rendszeres olvasása (nagyközönség számára nem publikus, csak Tourinformosoknak).

A **Faliújságon** találhatók a Magyar Turisztikai Ügynökség ZRT. által meghatározott aktualitások és elvégzendő határidős feladatok (forgalmi statisztikák, nyitva tartás leadása, stb). Ezek elvégzése beleszámít az általuk regisztrált ponttáblázatba, amely alapján bizonyos időközönként pontozzák az irodákat, ebből negyedévente összesítőt képeznek és év végén „helyezést osztanak".

III.11.3 NETA adatbázis kezelés

Elsajátítása: 1 hét

Országos turisztikai adatbázis kezelő rendszer. Ide kerülnek fel a városban meglévő turisztikai jellegű szolgáltatók és jelentősebb nevezetességek, valamint e programok. Ennek folyamatos frissítése szükséges (http://www.itthon.hu/webra_admin.php), a Faliújságon meghatározott negyedéves határidős feladatok alapján (kategóriánként).

Használatának oktatását az MTÜ biztosítja online kurzusok szervezésével.

III.11.3 Részvétel az országos Tourinform találkozón

Az irodavezető számára kötelező részvétel az évi két alkalommal (tavasz és ősz) megrendezésre kerülő országos Tourinform találkozón.

ZIRC VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE
8420 Zirc, Március 15. tér 1.

K I V O N A T

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testület
2016. október 13-i ülésének jegyzőkönyvéből

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testületének

228/2016.(X.13.) határozata

1./ Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a jelen előterjesztés mellékleteként csatolt VONZERŐ 2005 Bt. – Zirc turizmusfejlesztési koncepciójának, illetve a hozzá szorosan kapcsolódó 1-3 éves akciótervének/stratégiájának elkészítése, valamint a helyi szintű turisztikai információnyújtás feltételrendszerének feltérképezése tárgyú – bruttó 1.050.000 forintos ajánlatát, amelynek fedezetét az önkormányzat 2016. évi költségvetéséről szóló 4/2016.(III.7.) önkormányzati rendelet 12. mellékletének TDM Finanszírozási Alap működési céltartaléka terhére biztosítja.
2./ A Képviselő-testület felhatalmazza a polgármestert, hogy az 1./ pontban részletezett vállalkozással a megbízási szerződést aláírja.

Felelős: 1./ - 2./ pont esetében: Ottó Péter polgármester
Határidő: 1./ pont esetében: azonnal
2./ pont esetében: 2016. október 20.

K.m.f

Ottó Péter sk.
polgármester

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete

Sümegi Attila sk.
jegyző

A kivonat hiteléül:
Waller Józsefné
önkormányzati referens

ZIRC VÁROSI ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL 2. ZIRC