

21158 (J)



MISKOLC MEGYEI JOGÚ VÁROS
ALPOLGÁRMESTERE

Iktatószám: 2/E/2018

Ügyintéző: Tusainé Szegő Viktória

Előterjesztés Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési,
Kulturális, Turisztikai, Ifjúsági és Sport Bizottsága

2018. május 30. napján tartandó ülésére

Javaslat

a Midmar Kft. 2017. évi szakmai beszámolójának jóváhagyására

Előkészítésért felelős:

Csuhai Mónika
ügyvezető
Midmar Nonprofit Kft.

Egyeztetve:

Dr. Pataki Anett
osztályvezető
Humánszolgáltatási Osztály

Törvényességi véleményezésre bemutatva:

Dr. Alakszai Zoltán
jegyző



Tisztelt Bizottság!

I. Tartalmi összefoglaló

A MIDMAR Kft. elkészítette a 2017. évi szakmai beszámolóját, melyet jelen előterjesztés melléklete tartalmaz.

A Miskolc Megyei Jogú Város Szervezeti és Működési szabályzatáról szóló 37/2014 (XII.19.) önkormányzati rendelet értelmében a MIDMAR Kft. szakmai beszámolóját a Köznevelési, Kulturális, Turisztikai, Ifjúsági és Sport Bizottság hagyja jóvá minden év május 31. napjáig.

Javaslom a MIDMAR Kft. 2017. évi szakmai beszámolójának a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Kulturális, Turisztikai, Ifjúsági és Sport Bizottság általi elfogadását.

II. Előzmények

A MIDMAR Kft. 2012. év végén Miskolc Nemzetgazdasági Minisztériumnál regisztrált turisztikai desztináció menedzsment szervezetévé vált.

2013. január 1. napjától a MIDMAR Kft. üzemelteti a miskolci Tourinform Irodát is a Magyar Turizmus Zrt.-vel (ma már Magyar Turisztikai Ügynökség) a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatával (a továbbiakban: Önkormányzat) kötött szerződések értelmében.

A MIDMAR Kft. a Miskolci Törvényszék Cégbíróságának Cg. 05-09-024717/21 sz. végzése alapján 2013. december 6. napján megszerezte a közhasznúsági fokozatot, illetve jogállást.

III. Várható szakmai hatások

A Bizottsága azáltal, hogy jóvá hagyja a beszámolót, megerősíti a MIDMAR Kft. által végzett, a város turisztikai eredményeihez, versenyképességének javulásához hozzájáruló szakmai munkát.

IV. Várható gazdasági hatások

Az Önkormányzat által a közszolgáltatási szerződésben meghatározott feladatok ellátásához biztosított működési támogatási forrás cél szerinti, hatékony felhasználása biztosított.

V. Kapcsolódások

Az előterjesztés kapcsolódik az Önkormányzattal 2017. december 15. napján megkötött 426.389/2017. számú– közszolgáltatási szerződéshez, amely a 213/2017, (XI.30.) számú határozat melléklete, illetve a Miskolc Megyei Jogú Város Szervezeti és Működési szabályzatáról szóló 37/2014 (XII.19.) önkormányzati rendelethez.



VI. Javaslát a sajtó tájékoztatására

A sajtó tájékoztatása nem indokolt.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megtárgyalni, és az előterjesztéshez kapcsolódó határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen.

Miskolc, 2018. május....*7. 5*



Kiss
Dr. Kiss János
alpolgármester



Határozati javaslat:

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Kulturális, Turisztikai, Ifjúsági és Sport Bizottsága megtárgyalta a „**Javaslat a Midmar Kft. 2017. évi szakmai beszámolójának jóváhagyására**” című előterjesztést és az alábbi határozatot hozza:

Tárgy: A MIDMAR Kft. 2017. évi szakmai beszámolójának jóváhagyása

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Kulturális, Turisztikai, Ifjúsági és Sport Bizottsága a MIDMAR Kft. 2017. évi szakmai beszámolóját a határozat melléklete szerinti tartalommal jóváhagyja.

Felelős:

Végrehajtásért felelős:

Határidő:

Bizottság elnöke

MIDMAR Kft.

azonnal



.../2018. (V....) számú határozat melléklete

Szakmai beszámoló a MIDMAR Miskolci Idegenforgalmi Marketing Nonprofit Közhasznú Kft. 2017. évi szakmai tevékenységéről

A MIDMAR Miskolci Idegenforgalmi Marketing Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) 2017-es szakmai teljesítményét a szervezeti átalakulások és ügyvezetőváltások alapvetően korlátozták. A szervezeti átalakításokat követően a humán erőforrás racionalizálása elindult, ami még jelenleg is folyamatban van. A társaság folyamatosan szakemberhiánnyal küzd.

2017 augusztusától bővültek a Társaság által ellátandó közfeladatok, melyeket a november 30. napján tartott közgyűlésen elfogadottak szerint közszolgáltatási szerződésben adott át Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) az alábbi tartalommal:

„(1) A helyi közügyek, valamint a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladatok különösen:

13. helyi adóval, gazdaság szervezéssel és a turizmussal kapcsolatos feladatok.

5.1. A Közszolgáltató a turizmussal kapcsolatos feladatkörrel összefüggésben az alábbi feladatokat látja el:

5.1.1. Értékmegőrzés, ezen belül különösen:

5.1.1.1. Miskolc épített, természeti és kulturális örökségének megőrzésében és fenntartható turisztikai hasznosításában való közreműködés.

5.1.1.2. Miskolc desztinációfejlesztési (turizmus) stratégiájának elkészítése és megvalósításában való közreműködés során a város épített, természeti és kulturális öröksége megőrzési és fenntartható turisztikai hasznosítási szempontjainak érvényesítése.

5.1.1.3. Miskolc épített, természeti és kulturális örökségének megőrzése és fenntartható turisztikai hasznosítása érdekében a turizmustudat erősítése, különös tekintettel a helyi lakosság vendégbarát szemléletének fejlesztésére.

5.1.1.4. Együttműködés az Önkormányzattal a város értékeinek megőrzésében, a helyi közösségek identitásának erősítésében, a közösségi infrastruktúra fejlesztésében, a munkaerő foglalkoztatottsági szint növelésében, valamint a helyi társadalmi felelősségvállalásban.

5.1.2. Turizmushoz kapcsolódó koordinációs feladatok, ezen belül különösen:

5.1.2.1. Szakmai érdekképviselet ellátása helyi, térségi és országos szinten.

5.1.2.2. Országos, térségi és helyi szakmai szervezetekkel való együttműködés Miskolc közösségi alapú turizmusfejlesztésének ügyében.

5.1.2.3. Folyamatos szakmai kapcsolattartás a turisztikai attrakciógazdákkal, szolgáltatókkal, intézményekkel.

5.1.3. Információs szolgáltatás, ezen belül különösen:

5.1.3.1. Általános információs szolgáltatás Miskolc turisztikai kínálatáról tudatos éves tervezés és szakszerű megvalósítás mellett.

5.1.3.2. Turisztikai adatbázisok létrehozása, és folyamatos karbantartása, frissítése.

5.1.3.3. A Tourinform Miskolc irodának, mint a helyi turisztikai információs szolgáltatás központjának működtetése. Körültekintő igényfelmérés alapján szezonális turisztikai információs irodák működtetése a főbb miskolci attrakciók mellett, vendégbarát nyitva tartási idők meghatározásával.

5.2. A Közszolgáltató a gazdaság szervezéssel kapcsolatos feladatkörrel összefüggésben az alábbi feladatokat látja el:

5.2.1. Versenyképesség növelés, ezen belül különösen:

5.2.1.1. Miskolc versenyképességének növelése érdekében a kommunikációs kompetenciák, mint szükséges várospolitikai terület tervezése, fejlesztése, az ehhez kapcsolódó feladatok stratégiai és operatív tervezése, kivitelezése.

5.2.1.2. Miskolc társadalmi kohéziójának erősítése érdekében identitáserősítő közösségi megoldások tervezése, kivitelezése.

5.2.1.3. Miskolc gazdasági imázsának, mint fontos gazdaság szervezési tényezőnek fejlesztése, a kapcsolódó kommunikációs feladatok tervezése, kivitelezése, különösen a stratégiai és operatív kommunikációs feladatok ellátása.”



A társaság által végzett szakmai munkát az alábbiakban foglaljuk össze.

Városmarketing

2017 őszén Miskolc új arculattal jelent meg, amelynek kidolgozása, bevezetése, teljes körű felépítése a társaság kiemelt feladata. Kialakítottuk a városi arculati rendszert, aminek mentén elindult az arculatváltás konkrét tervezése, kivitelezése. A Polgármesteri Hivatal új arculata bevezetését társaságunk támogatta, az utólag jelentkezett hiányosságokat javítja.

Az új arculatot hordozó, új miskolc.hu városi honlap teljes tartalma elkészült, a programozási feladatok zajlanak. A tartalomban az időközben országos szinten elindult elektronikus ügyintézési feladatok többször okoztak problémát a szükségyszerű folyamat-összefüggések miatt, illetve a települési honlapok tartalmának kormányzati definiálási törekvése mentén elindult harmonizálás, továbbá a tartalomgazdák időbeli csúszásai szintén többletidőt igényeltek.

A 2017 év tavaszán készült imázsvizsgálat tapasztalatai alapján a városvezetés döntésének megfelelően megtervezünk egy elsősorban gazdasági imázst erősítő kommunikációs kampányt, amelynek első szakasza, gazdasági imázst erősítő PR-kampány megvalósítás alatt van.

Társaságunk bekapcsolódott az önkormányzati projektek marketingkommunikációs feladatainak tervezésébe, első körben a Foglalkoztatási Paktum marketingfeladatait terveztük meg, illetve készítettük elő a közbeszerzés műszaki tartalmát.

Társaságunk koordinálta a város Automotive Hungary kiállításon való megjelenését, ahol az új arculat szerint új kiállítási standdal jelent meg Miskolc.

Turizmusmenedzsment

Komoly kihívást jelentett a 2016-ban felálló új országos turizmusirányítási rendszerben való kapcsolatrendszer kiépítése. A Magyar Turisztikai Ügynökség hivatalosan májusban jelezte, hogy megkezdte az új szakmai szemlélet szerinti Mátra-Bükk kiemelt turisztikai fejlesztési térség előkészítését, és több szakmai feladatot jelölt ki az érintett települések számára. Az előkészítő munka élére álltunk, szakmai konzultációsorozatot kezdeményeztünk a térségi kollégákkal, amelynek eredményeként megalkottuk a térség turisztikai vízióját, a következő év közös szakmai megjelenéseiről egyeztetettünk több fordulóban.

A kiemelt turisztikai fejlesztési térség turizmusfejlesztési forrásokat is jelent, amelyek potenciális felhasználási területeit feltérképeztük, tíz projektötlet formájában előkészítettük azokat. Elkészült Miskolc vonzerőleltára is az Ügynökség útmutatása alapján. A 2017-re ígért helyszíni szakmai szemle átcúsúzott 2018-ra.

A turisztikai desztináció menedzsment szervezetek körüli országos bizonytalanság Miskolcon is érezteti hatását, a turisztikai szolgáltatókkal való együttműködés lazult, a kapcsolatot inkább a kiváráss jellemzi.

Turizmusmarketing - Termékfejlesztés

Miskolc turisztikai szervezetének saját szolgáltatásai közé tartozik az idegenvezetés, a városnézések jelenleg magyar, angol, orosz, német, francia nyelven rendelhetők az érkező csoport által meghatározott időpontban és helyszíneken. Az általános városnézésen túl magyar nyelvű tematikus séták is rendelhetők.

2015-ben indítottuk a belvárosban minden hónap 2. szombatján a magyar nyelvű tematikus garantált városnézéseket, amelyeket 2016-ban és az idén is folytatunk – márciustól októberig. A célcsoport vegyes: az éppen a városban tartózkodó turisták és azok a miskolci és környékbeli lakosok, akik érdeklődnek a város történelme és érdekességei iránt, illetve élnek azzal a lehetőséggel, hogy a sétákon gyakran látogatunk olyan helyekre, amelyek nem vagy csak korlátozottan, ill. külön engedéllyel látogathatók. Ehhez különböző intézményeket vagy szolgáltatókat sikerül alkalomról alkalomra bevonni. A garantált belvárosi séták program felelőse és idegenvezetője Kupcsik Sarolta.

Ebben az évben 2 újabb célcsoport számára is hirdettünk programokat. Az egyik sorozat a már több mint egy éve sikerrel futó Miskolci Termelői Nap rendezvényéhez kapcsolódik, és a legfiatalabb korosztályt célozza meg. A gyerekek számára kínált programok során MisKa mackóval fedezhetik fel a várost a gyerekek, természetesen a korosztályuknak megfelelő



témákban és időtartamban. A Miska programok tavasztól ősziig minden hónap 3. vasárnapján az Erzsébet térről indulnak megfelelő számú jelentkező esetén, előzetes regisztráció szükséges. A 2017-es év másik újdonsága az a bükk-i túrasorozat, amelyet stresszmentesítő túrák néven indítottunk el. A részben tematikus túrák minden alkalommal más útvonalon, az adott évszak természeti látnivalóhoz igazodva vezetnek, de a túravezető mellett szakképzett jógak oktató is a csoporttal tart, akinek az irányításával több alkalommal is jógagyakorlatokat végezhetnek a résztvevők. A célcsoport azok az – elsősorban felnőtt, főleg városi körülmények közt élő, stresszes munkát végző – kirándulók, akik közepes nehézségű túrákhoz szükséges erőnléttel rendelkeznek. A program felelőse és egyben a túrák vezetője, sajnos távozott a cégtől, így ezek a túrák szünetelnek novembertől.

2017-ben – az alkalmanként vásárolható részvételi jegyek mellé - bevezettük a Sétabérletet is, amely kedvezményesen is megvásárolható Miskolc Pass Classic városkártyával.

Idegenvezetés

2017-ben összesen 62 alkalommal tartottunk idegenvezetést, amiből az Önkormányzat az alábbiakat rendelte meg:

2017. 05. 11. jekatyerinburgi delegáció (orosz nyelven)

2017. 05. 30. ukrán delegáció (orosz nyelven)

2017. 06. 17. katowiczei delegáció (magyar nyelven, lengyel tolmácsolással)

2017. 08. 08. koreai delegáció (angol nyelven, külsős kolléga!)

2017. 09. 14. V4 sporttálalkozó (angol nyelven)

2017. 09. 15. (magyar nyelven)

2017. 10. 27. Szent István Egyetem csoportja (magyar nyelven)

Az alábbi kiemelt idegenvezetések történtek tárgyévben:

2017. április a Digitális témahét keretében előre regisztrált iskolai csoportok számára ingyenes városnézések a GUIDE@HAND alkalmazást is használva

2017. május a Város napja alkalmából ingyenes garantált városnézés

2017. július Könyvtáros Vándorgyűlés résztvevőinek

2017. szeptember Turizmus világnapi akciók: Legyen Ön is Tourinformos! és Legyen Ön is idegenvezetőnk!

2017. 11. 24. Barlangfürdő tusnádfürdői vendégei

Turizmusmarketing - Belföldi piacok felé irányuló turisztikai marketingkommunikáció

A MIDMAR Kft. a tárgyalt időszakban marketingtevékenységével Miskolc város egyes attrakcióinak, programjainak, látnivalóinak egyéni marketingaktivitását támogatta. A tevékenység során a miskolci látnivalókra, attrakciókra, programokra építve a saját termékeinket, csomagjainkat is népszerűsítettük kapcsolt terméként – Miskolc Pass (turisztikai kártya és városkártya), városnéző séták, stresszmentesítő túrák, gyerekeknek szánt városnézések, idegenvezetések, GUIDE@HAND Miskolc városnéző alkalmazás.

A tárgyalt időszakban kevés kitelepüléssel és néhány print magazin megjelenéssel is sikerült erősíteni a kommunikációt, mellyel Miskolc attrakcióit, programjait és szolgáltatóit kívántuk segíteni elsősorban magyar nyelven.

Belföldi kitelepülések:

- Becherovka Kocsonya Farsang
- 2017. március Miskolc - "Menjünk Világgá!" Utazási Kiállításon a Miskolc és Térsége Turisztikai Egyesülettel közösen
- 2017. március Budapest - Utazás Kiállítás MÁV-Start – Miskolc Pass közös sajtótájékoztató a szakmai napon
- 2017. szeptember Miskolc – Kutatók éjszakája a Miskolci Egyetemen
- 2017. november Miskolc – Nyílt nap a Miskolci Egyetemen

Kommunikációs eszközeink:

- Integrált kampányok főképp közösségi média felületeinken és weboldalainkon (Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter)
- Fizetett Facebook reklám: Miskolc Pass Húsvéti online vásárlási akció, Stresszmentesítő túrák, MisKa – Facebook oldala.



- hellomiskolc.blog.hu – tematikus Miskolc blog Miskolcot népszerűsítő blogbejegyzésekkel. A tárgyalt időszakban 11 blogbejegyzés került ki Index2 főoldalra 30 blogbejegyzés közül.
- Hírlevelek

Néhány sajtómegjelenésünk kiemelésekkel:

- Intercity Magazin 2017. január 4-9. old
- Vidékjáró Magazin – Kirándul az osztály 2017/1. szám
- Észak-Magyarország 2017. május 18.
- Miskolc Pass Classic kártyacsere sajtómegjelenései (minap.hu, turizmusonline.hu, aktivpihenes.hu, royalmagazin.hu)
- Több hosszú hétvége, még több turista Miskolcon (minap.hu, Miskolc Ma)
- Kanadai bloggerek Miskolcon (aktivpihenes.hu, kanadavilaga.com, napiuzlet.com, boon.hu, minap.hu, turizmusonline.hu)
- Miskolci Mézes mogyorós torta – Miskolc Torta 2017 (travel.hu, turizmusonline.hu, eszak.hu, goutazas.hu, royalmagazin.hu, szeporszag.hu)
- Stresszmentesítő túrák - minap.hu, turizmus.com, turizmusonline.hu, sokszinuvidek.24.hu, pressreader.com
- Tematikus séták - Europa Radio, turizmus.com, travelo.hu, minap.hu
- Miskolc Pass MÁV kedvezmény - turizmus.com, mavcsoport.hu, travelo.hu, portfolio.hu, magyaridok.hu, gondola.hu, dehir.hu, magyarhirlap.hu
- Mosolyprogram zárás - minap.hu, miskolcihirek.com, Miskolc Ma, aktivpihenes.hu, turizmus.com, boon.hu, M1 Híradó
- Digitális témahét - royalmagazin.hu, turizmus.com
- Miskolc belvárosa a Google Earthben - aktivpihenes.hu, miskolcihirek.hu, turizmus.com, borsodihir.hu, royalmagazin.hu, turizmus.com
- Harkovi kitelepülés - minap.hu, turizmusonline.hu, turizmus.com, heviz.hu
- Museum Dance Off 4 szavazás buzdítás – travelo.hu, turizmus.com, minap.hu, ujmisszio.hu,
- Museum Dance Off 4 végeredmény utáni sajtó - szeretlekmagyarorszag.hu, travelo.hu, turizmusonline.hu, nlcafe.hu, hirstart.hu, panoramanet.hu, nepszava.hu, origo.hu, royalmagazin.hu, magyarmuzeumok.hu, hirposta.hu, szegedma.hu, szabolcsihir.hu, civishir.hu, borsodhir.hu, inforadio.hu, polgarportal.hu, gomorilap.sk, szuperinfo.hu, mon.hu

Több televíziós megjelenési lehetőséggel éltünk az alábbiak szerint:

- 2017. 04. 03. Pavlo Fedykovich ukrán blogger (Lonely Planet, svitforyou.com)
- 2017. 04. 15-18. ukrán fotósok Mykola Ivaschenko fotós vezetésével (12 fő)
- 2017. 08. 03. MTÜ Lillafüred imázsfilm forgatás
- 2017. 08. 11-12. MTVA Itthon vagy! c. műsor (tematikus miskolci adás)
- 2017. 08. 17-19. Igotoworld.com ukrán bloggerek
- 2017. 10. 25. MTÜ Miskolc-Eger-Bükk őszi kampányhoz imázsfilm forgatása
- 2017. 11. 28. Art Thermal Travellel kazah turisztikai szakemberek study tour (25 fő)
- 2017. 12.02. TV2 Poggyász c. műsora

Turizmusmarketing - Külföldi piacokra irányuló turisztikai marketingkommunikáció

A Desztinációfejlesztési stratégiában megfogalmazott külföldi célcsoportok felé 2017-ben is folytatódott a kommunikáció.

A lengyel területekre kizárólag Google Adwords kampányt hirdettünk, akárcsak az osztrák és német területekre, a Google Grantsnek köszönhetően.

Az elmúlt évekhez hasonlóan továbbra is kiemelten fontos Miskolc számára az ukrán és orosz vendégek elérése. Az ukrán vendégpiacon a közeljövőben nagy változások várhatók, hiszen az Európai Parlament nemrégiben megszavazta a szabad uniós beutazást biztosító vízummentességet a biometrikus útlevelel rendelkező ukrán állampolgárok számára, s ez várhatóan elsősorban az Ukrajnával szomszédos uniós országokban, így Magyarországon is nagyobb vendégszámot generál majd.



A Herman Ottó Múzeum az Ungvári Főkonzulátussal közösen 2017 januárjában népviseleti kiállítást rendezett Barna György gyűjteményéből az Ungvári Skanzenben. A kiállítás megnyitójának napján, január 20-án Miskolc turisztikai attrakcióit és látnivalóit is megismerhették a látogatók a múzeumban kialakított ideiglenes infoponton – magyar és orosz nyelvű kiadványokból, oroszul is beszélő informátorunk segítségével. A kitelepülésről orosz nyelvű hírlevélben és a Facebook- oldalunkon is értesítettük a partnereket, ill. érdeklődőket. Munkamegbeszélést tartottunk Kabysch Szeptimával, a Kijevi Magyar Nagykövetség Külgazdasági Irodájának munkatársával az ukrán piaci lehetőségekről

Március 3-án Pavlo Fedykovich ukrán bloggernek mutattuk meg Miskolc legfontosabb turisztikai látnivalóit. Az Lonely Planetnek is dolgozó blogger angol nyelven számolt be miskolci élményeiről. Április közepén, húsvétkor egy 12 fős ukrán fotóscsoport töltött Miskolcon 3 napot. Ez alatt megismerkedtek a város főbb nevezetességeivel, a miskolci programjuk összeállítását és az orosz nyelvű idegenvezetést a Társaság végezte. Orosz nyelvű Facebook-oldalunkon azóta számos gyönyörű miskolci fotójukat megosztottuk. A csoport vezetője, Mykola Ivaschenko hazájában ismert és keresett fotós, már 4. alkalommal szervezett Miskolcra csoportot.

A Kijevi Magyar Nagykövetség Külgazdasági Irodájának vezető külgazdasági attaséja, Dr. Kádár András tanácsos úr felhívására részt vettünk azon a nemzetközi turisztikai fórumon, amelyet Ukrajna 2. legnagyobb városában rendeztek „Harkov: Partnerség a turizmusban” címmel. Miskolc turisztikai marketingjének minél szélesebb körű bemutatását és a partnerkapcsolatok bővítését fontosnak tartva 3 prezentációt is tartottunk orosz nyelven. Az első előadás a nemzetközi turisztikai fórumon a „Nemzeti és helyi szintű turisztikai egyesületek formái” c. szekcióban hangzott el. A második prezentáció a város turisztikai kínálatának bemutatásáról szólt Magyarországra beutaztató ukrán utazási szakemberek, tour operátorok számára, akik a jövőben kapni fogják azokat az orosz nyelvű hírleveleinket is, amelyeket célzottan a beutaztató szakemberek számára küldünk. A harmadik prezentációt a Kijevi Egyetem Harkovi Vendéglátóipari Főiskoláján tartottuk. Magyarországról mindhárom programon csak Miskolc és Hévíz élt a bemutatkozási lehetőséggel.

Az orosz nyelvű vendégek elérése és tájékoztatása érdekében a hellomiskolc.hu oldalon a legfontosabb turisztikai információk oroszul is elérhetőek, ezen kívül az orosz nyelvű Facebook oldalon is jelentetünk meg posztokat, ill. megosztjuk a Miskolcra és környékéről készült írásokat, fotókat. A Tourinform irodában elérhetőek orosz nyelvű kiadványok is, a GUIDE@HAND Miskolc mobilapplikáció is működik orosz nyelven, s a személyes vendégforgalomban is nyújtunk orosz nyelven tájékoztatást. Előre egyeztetett időpontra orosz nyelvű idegenvezetés megrendelésére is lehetőség van.

Külföldi kitelepüléseink összefoglalva:

- 2017. január Ungvár, Néprajzi Múzeum - a Herman Ottó Múzeum vándorkiállításához kapcsolódva
- 2017. április Szófia, Szófia Magyar Intézet – a Herman Ottó Múzeum vándorkiállításához kapcsolódva
- 2017. április Harkov, Nemzetközi Turisztikai Fórum - 3 előadással
- 2017. október Nagyvárad – Együttműködési lehetőségek Magyarország és Románia turizmusában című B2B találkozó

A közösségi média megoldásaival rendszeresen élünk, idén az alábbiak szerint:
2017. 04. 03. Pavlo Fedykovich ukrán blogger (Lonely Planet, svitforyou.com)
2017. 08. 17-19. Igotoworld.com ukrán bloggerei

Több study touron láttuk vendégül külföldi piacaink képviselőit az alábbiaknak megfelelően:
2017. 04. 15-18. ukrán fotósok Mykola Ivaschenko fotós vezetésével (12 fő)
2017. 10. 10. Art Thermal Travellel orosz egészségutisztikai szakemberek study tour (10 fő)
2017. 11. 28. Art Thermal Travellel kazah turisztikai szakemberek study tour (25 fő)



Tourinform Miskolc

Az év első hónapjainak meghatározó tevékenysége volt a MiskolcPont kártyák lecserélése az új Miskolc Pass Classic lakossági kártyára, melynek helyszíne a Tourinform Iroda volt. A csere legintenzívebb szakasza január 15. és február 28. között zajlott, de a későbbi hónapokban is kimutatható statisztikánkban a kártyás ügyfelek miatti vendégforgalom növekedés. Annak érdekében, hogy minél rövidebb időre csökkentsük a várakozást a két állandó munkaállomás mellett 3 helyet alakítottunk ki ideiglenesen és a munkába bevontuk a back-office kollegákat is. A nyitvatartási időt januárban és februárban megnöveltük, hétköznap 8.00-18.00, szombaton 9.00-17.00 óra között álltunk rendelkezésre. Ezen kívül a Kocsonyafarsang idején vasárnap is nyitva voltunk és néhány munkatársunk az információs faházak munkájába is besegített. Az átlag napi 200-500 fő közötti ügyfélforgalom ellenére az iroda munkatársai különösebb fennakadások nélkül gördülékenyen és udvariasan látták el feladatukat.

Természetesen a megszokott szakmai munka se állt meg a kártyacsere miatt, folyamatosan frissítettük a www.hellomiskolc.hu eseménynaptárát, szerkesztettük a Bakancsban és túsarkúban című heti programajánló hírlevelünket, fogadtuk az iroda turisztikai célzattal érkező vendégeit, illetve eleget tettünk a Magyar Turisztikai Ügynökség határidős feladatainak. Márciusban részt vettünk a Miskolci Utazási Kiállítás miskolci standjának működtetésében.

A Tourinform munkatársai mindannyian részt vettek a cégünk által kezdeményezett Miskolci Mosolyprogramban, egyik munkatársunk – Széles Andrea – különdíjban is részesült kiemelkedő munkája miatt. Az iroda vezetője a városismereti tréningek megtartásában vett részt felkészítő előadóként.

A belvárosi iroda mellett április 1-jén nyitott ki a lillafüredi szezonális információs pontunk, amely csütörtöktől vasárnapig várta a turistákat a kisvonal állomás épületében. Az info-pont október végéig tartott nyitva. A belvárosi iroda a munkanapokon kívül szombatonként is nyitva volt egész évben.

Az iroda munkatársainak létszáma júliusban egy fővel (munkakör átszervezése miatt ideiglenesen, majd november 10-től végleg), illetve augusztusban újabb egy fővel csökkent (végleg). Jelenleg az irodavezetőn kívül két 8 órás és egy 4 órás kolléga dolgozik a front-office-ban.

A Tourinform irodát érintő nagyobb változás október elsején következett be: a Miskolc Bolt bezárása miatt egy szűkített árukészlet került az irodába, így jelenleg mindennemű értékesítés (idegenvezetés, közlekedési jegyek, térképek, Miskolc Pass Classic és turisztikai kártyák, rendezvény belépők) itt történik. Az elfogadott új városarculatnak és a lecsökkent területnek megfelelően át kell alakítani az ajándéktárgyak megjelenését és struktúráját is, amely feladat áthúzódik a 2018-as évre. Szintén beruházást igényel az iroda fizikai átalakítása, hiszen az iroda korábban a Miskolc Bolttal közös légtérben működött, amit a várható új bérlő miatt át kell alakítani. Ennek a megtervezése 2017. 4. negyedévében megkezdődött és jelenleg még folyamatban van.

2017-ben összesen 61 alkalommal kaptunk felkérést idegenvezetés megszervezésére, ennek legnagyobb része magyar nyelvű volt, de angolul, lengyelül, németül és oroszul is vállaltunk sétát (részben külsős idegenvezetők bevonásával). 15 alkalommal ingyenes városnézést tartott kollegánk különböző okok miatt (pl. nevezetes napok, városközi vendégek, digitális témahét, országos könyvtáros vándorgyűlés). Idegenvezetésből több mint 600.000 Ft tiszta bevételünk származott.



Az iroda 2017-es vendégforgalmi adatai összehasonlítva a 2016-os évvel az alábbi táblázatban találhatóak:

TOURINFORM MISKOLC 2016. év/2017. év	ÖSSZES VENDÉGFORGALOM (BEL- ÉS KÜLFÖLDI)					
	SZEMÉLYESEN		TELEFONON		ÍRÁSBAN (levél, e-mail, posta)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
január	1446	6598	42	228	23	60
február	323	6705	73	122	25	76
március	433	1066	80	115	38	58
1. negyedév összesen	2202	14369	195	465	86	194

TOURINFORM MISKOLC 2016. év/2017. év	ÖSSZES VENDÉGFORGALOM (BEL- ÉS KÜLFÖLDI)					
	SZEMÉLYESEN		TELEFONON		ÍRÁSBAN (levél, e-mail, posta)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
április	738	1132	114	104	66	51
május	1720	1463	153	95	35	57
június	1702	1732	116	123	43	95
2. negyedév összesen	4160	4327	383	322	144	203
július	2435	2796	135	108	54	107
augusztus	4029	2395	168	139	35	113
szeptember	1691	1754	86	73	30	87
3. negyedév összesen	8155	6945	389	320	119	307
október	1246	1385	53	95	17	70
november	416	656	50	121	24	23
december	394	672	56	115	9	17
4. negyedév összesen	2056	2713	159	331	50	110
Összesen	16573	28354	1126	1438	399	814



A külföldi vendégek a következő megoszlásban keresték fel irodánkat:

hónap	belvárosi iroda	lillafüredi info-pont	külföldi összes
január	30	0	30
február	12	0	12
március	82	0	82
április	109	115	224
május	158	160	318
június	143	198	341
július	390	305	695
augusztus	382	263	645
szeptember	238	180	418
október	155	42	197
november	57	0	57
december	83	0	83
Összesen	1834	1263	3102

TOP 10 külföldi vendégek a belvárosi irodában 2017-ben:

1. Lengyelország 388 fő
2. Németország 212 fő
3. Csehország 211 fő
4. Szlovákia 203 fő
5. Oroszország 82 fő
6. Franciaország 69 fő
7. Spanyolország 52 fő
8. Ukrajna 46 fő
9. Olaszország 45 fő
10. Japán 44 fő

Miskolc Bolt és Cafe

Az üzlet negatív működési eredményére tekintettel október 31-én elindult az átalakítás, a készletek áttekintése, alternatív felhasználása. Átmenetileg az üzlet zárva tart.

Miskolci Termelői Nap

Nagy sikerrel működik a termelői nap, idén is minden hónapban sikeresen lezajlott, az áprilisi rendezvény kivételével, amit húsvétra tekintettel maradt el. A termelői naphoz köthető vállalkozások száma, több mint 150 fő, akik minden egyes program megrendezése előtt értesítést kapnak az aktualitásokról. Más, helyi városi rendezvényeket is ajánlunk folyamatosan ezeknek a vállalkozóknak (termelők, kézművesek) főleg, ha felkérést is kapunk rá. A civilszervezetekkel is folyamatos a kapcsolattartás, hiszen a saját bemutatkozásuk mellett a szórakoztató programjaink nagy részét ők is tudják biztosítani, illetve minden hónapban vendégtelepülés is részt vesz a rendezvényen.



Minőségbiztosítás

A Miskolci Mosolyprogram első éve lezárult. Ennek köszönhetően április elején egy közel egy órás összeállítást közölt a programról a Kossuth Rádió, de egyébként is jelentős sajtóvisszhangja volt. Az elmúlt év sikerét bizonyítja az is, hogy a Miskolci Mosolyprogram második évéhez már több új partner is jelentkezett, s a régi partnerek munkatársai is vállalják az új megmérettetést is. A Miskolci Mosolyprogramhoz kapcsolódóan egy alkalommal szerveztünk tréninget.

Pályázatok, eredmények

Iránytű 2017 Shortlist - Integrált Kampányok kategória - Miskolc Pass Gyerekkártya - hűtőmágnes, amely közlekedési bérlet, eseménynaptár és attrakcióbelépő egyben

Iránytű 2017 Bronz - Turisztikai PR megoldások, kiadvány, videó, esemény kategória - Miskolci Mosolyprogram

Városmarketing Díj – Miskolc 7 városmarketing projektje kapott Városmarketing Gyémántot, illetve Miskolc lett a Városmarketing Fővárosa 2017-ben

Miskolc, 2018. május 9.

.....
Csuhai Mónika
ügyvezető
Midmar Nonprofit Kft.