AgEcon SEARCH
RESEARCH IN AGRICULTURAL & APPLIED ECONOMICS

The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library

This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search.

Help ensure our sustainability.

Give to AgEcon Search

AgEcon Search
http://ageconsearch.umn.edu
aesearch@umn.edu

*Papers downloaded from **AgEcon Search** may be used for non-commercial purposes and personal study only. No other use, including posting to another Internet site, is permitted without permission from the copyright owner (not AgEcon Search), or as allowed under the provisions of Fair Use, U.S. Copyright Act, Title 17 U.S.C.*

A TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ MENEDZSMENT SZERVEZET ÉS INFORMATIKAI RENDSZERÉNEK MŰKÖDÉSE MAGYARORSZÁGON (AZ IT RENDSZER FEJLESZTÉSÉNEK TÁMOGATÁSA A KUTATÁSOK TEKINTETÉBEN)

NYILAS KITTI
KOVÁCS KITTI

Összefoglalás

A dolgozat megírása során elsődleges célként tűztük ki a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek jelenlegi helyzetének feltárását, a finanszírozással kapcsolatos kérdéseink megválaszolását, és a munkájukat segítő informatikai rendszerek és egyéb informatikai eszközök, megoldások használatának vizsgálatát. Ebben segítségünkre volt egy mélyinterjú keretében Szabolcs Zoltán, aki az informatikai megoldások nyújtásával foglalkozó Chrome Kreatív Munkák Kft munkatársa. Általa más szemszögből is betekinthettünk a TDM informatikába, megtudhattuk ők hogyan látják a hazai helyzetet, a rendszer hiányosságait, illetve, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások mennyire népszerűek a TDM szervezetek körében.

Munkánk során a jelenlegi fejlesztési irányok körvonalazódtak, megismertük a szervezetek általános igényeit és ismereteit a témát illetően. Ezzel szembeállítva a kérdőívünk a TDM menedzsereket célozta meg, a desztináció menedzsment szervezetek eredményeinek megismerését, fenntarthatóságát és főként azt, hogy milyen arányban és milyen módon élnek az informatika által nyújtott lehetőségekkel. Bár jelenleg a szervezeti rendszer még kiépülőben van és a törvényi szabályozás is várat magára, – aminek következtében az informatikai fejlesztésekre fordítható források jelenleg még elmaradnak –, azért bizakodóak vagyunk, mert úgy látjuk, a menedzserek kezdik felismerni a technikai és informatikai fejlesztések fontosságát. Az informatika jelenlegi fejlettsége nem csak a mindennapi tevékenységek könnyítésében lehet a menedzserek és a munkatársak javára, hanem általa az információ is szélesebb réteghez eljuttatható, a marketingtevékenység eredményesebb lehet.

Kulcsszavak: *turisztikai desztináció menedzsment szervezet, informatika, fejlesztések, finanszírozás, szervezeti rendszer.*
JEL: M41

The Tourism Destination Management Organisation and Operation of the IT system in Hungary (IT system to support the development from the point of view of studies)

Abstract

We have chosen for our thesis the topic of IT background and support of Tourism Destination Management organizations. Our aim was to combine the two fields, tourism and information technology that we have got familiar with and liked during our previous and current studies. In these days it is unimaginable to be successful in the market without the tools of information technology, speaking about either effective operation of

a business or an organization, these tools play important role in our ordinary life, as well as in the operation of a Tourism Destination Management organization. At the beginning of this thesis tourism concepts as destination are discussed we will get familiar with destination management organizations, its goals, tasks and their successful operation. At the same time we will describe what effective tools of IT systems and which developing possibilities are available. Primary research contains deep interviews and based of electronic questionnaires. We conducted deep interviews with Zoltán Szabolcs, the Sales Manager of Chrome Creative Work Ltd. Furthermore, we compiled two questionnaires, one for managers of TDMs and one for the members of TDMs. The results of the questionnaires will be presented on our own developed web-based application and to make available them to the respondents. By the end of the work it becomes hopefully evident that the two areas are rather inseparable than completely far-away from each other.

Keywords: *Tourism Destination Management organizations, developing possibilities, information technology, IT systems, online commerce*
JEL: M41

Bevezetés

Dolgozatunk témájának a Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezetek informatikai hátterét, támogatottságát jelöltük ki. Összekapcsoltuk azt a két területet – a turizmust és az informatikát – amelyet korábbi és jelenlegi tanulmányaink során megismertünk, megkedveltünk. Napjainkban az informatika eszközei nélkül elképzelhetetlen a piacon való érvényesülés, legyen szó akár egy vállalkozás, akár egy szervezet hatékony működtetéséről jelentős szerepet játszik a mindennapok során. Egy TDM szervezet életében is, a megalakulástól egészen a működésig kulcsszerepet játszik.

A dolgozat elején olyan turisztikai alapfogalmakkal ismerkedhetünk meg, mint a desztináció, megtudhatjuk mik is azok a desztináció menedzsment szervezetek, mik a céljai, feladata, hogyan működhetnek sikeresen. Illetve a hatékony működésükhöz milyen informatikai rendszerek állnak rendelkezésükre, és melyek a leendő fejlesztési területei ezeknek a rendszereknek. A primer kutatás mélyinterjút és elektronikus alapú kérdőíves megkérdezést foglal magába. A mélyinterjút Szabolcs Zoltánnal a Chrome Kreatív Munkák Kft. értékesítési menedzserével készítettük. Továbbá két kérdőívet állítottunk össze, egyet a TDM menedzserek, egyet pedig a TDM tagok részére.
Reméljük a dolgozat végére nyilvánvalóvá válik, hogy nem két teljesen távoli, hanem két egymástól elválaszthatatlan területről van szó.

Anyag és módszer

A választott téma összetettsége, valamint kiterjedt dimenziói igen sokrétű módszertan alkalmazását kívánták meg munkánk készítése során, melyek az alábbiak: a témához kapcsolódó szakirodalom feldolgozása: a téma ország specifikus volta miatt elsősorban a hazai publikált szakirodalmak feldolgozására nyílt lehetőségünk, rövid nemzetközi kitekintéssel.

Szakirodalmi áttekintés

Elsőként a desztinációt szükséges elhelyeznünk a turizmus rendszerében, majd meg kell határoznunk, mit is takar valójában maga a turisztikai desztináció, mint fogalom. A turisztikai desztináció fogalma olyan településeket, régiókat vagy országokat jelent, amelyek rendelkeznek mindazon turisztikai szolgáltatásokkal, amelyek a turisták igényeinek kielégítéséhez szükségesek (Puczkó-Rátz, 2000).

A desztináció rendszerében megjelenő elemek összehangolására, a keresleti és kínálati oldal összekötésére szükség van egy (vagy több) koordináló szervezetre, ezt a célt hivatottak a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek megvalósítani.

„[…]A Turisztikai Desztináció Menedzsment (TDM) fogalma a desztinációt alkotó szereplők (önkormányzatok, vállalkozások szakmai és civil szervezetek) szervezett együttműködésén alapuló olyan önkéntes tevékenység, amelynek célja turistáknak élmény a fogadó közösség számára pedig gazdasági társadalmi és környezeti előnyök nyújtása." (Tőzsér, 2010). A küldetése a fenntartható és a versenyképes turizmus kialakítása és működtetése egy turistákat fogadó térségben (Horkay, 2009).

A turisztikai desztináció menedzsment szervezetek informatikai ellátottsága

A turisztikai desztináció menedzsment szervezetek csekély része alkalmaz kifejezetten a számukra kifejlesztett komplex informatikai rendszert. Ennek oka hazánkban, valószínűleg az erre fordítható összeg hiányában keresendő. Hiszen amíg a szervezet fenntartása az elsődleges kérdés, addig nem kaphat megfelelő figyelmet az informatikai terület fejlesztése sem. Más országokban is felismerték, hogy ezen szervezetek hatékony működéséhez szükség van egy a szakemberek munkáját segítő, informatikai rendszer kiépítésére (Bódis, 2014).

Több éves fejlesztés révén a Chrome Kreatív Munkák Kft megalkotta az Idealnet GmbH Destour rendszerének magyar változatát, melyet egy portálszoftverrel is kiegészítettek.
A Destour az egyetlen informatikai rendszer, amely a hazai piacon megtalálható és kifejezetten a desztináció menedzsment szervezetek igényeit hivatott kielégíteni. Ebből adódóan és a hosszú, több mint két évtizedes nemzetközi múltnak köszönhetően ma a hazai piac vezető terméke. Legnagyobb versenyelőnye, hogy nem csupán az informatikában, hanem a turizmusban is jártas szakembergárdával dolgozik, így pontosan tisztában van azzal, mi az, amire a TDM szervezeteknek szükségük van.
A desztinációk különbözőségénél fogva az igények is sokszínűek, amit személyre szabott és moduláris megoldásokkal igyekeznek teljesen lefedni. A TDM szervezetek elsősorban informatikai megoldásokat keresnek, egy adatbázist vagy honlapot szeretnének, online értékesítést megvalósítani, egy okos telefonra optimalizált alkalmazást, kártyarendszert bevezetni, tehát egy-egy feladatot ellátó, részegységre, modulra van szükségük. Teljes mértékben online megoldásokat kínálnak és egyszeri adatfeltöltéssel megjelenést biztosít a szolgáltatók számára, a helyi szinttől az országos szintig.

A Live Guide rendszer tekinthető a Destour versenytársának ma Magyarországon, azonban míg az elsőként említett rendszert használó szervezetek száma a 10-et sem éri el, a Destourt ma 25-30 szervezet alkalmazza (Szabolcs, 2014).

Kutatásmódszertan

A kutatás során a Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezetek általános helyzetét és informatikai hátterét igyekeztünk feltárni, külön hangsúlyt fektetve az önfenntartásra. Erre a három pillérre építettük kérdőíveink - és a mélyinterjú kérdéseit is. Az első pillér foglalkozik magának a szervezetnek a megalakulásával és az azóta elért célokkal, tevékenységekkel. Célunk, hogy kiderítsük szükség van-e erre a szervezet típusra, segíti-e a hazai turizmust, a vállalkozók, a helyi önkormányzatok, a térségek, az ország turisztikai tevékenységét. A második pillér arra próbált választ keresni, hogy vajon a szervezet képes-e hosszútávon fennmaradni, önmagát fenntartani. A harmadik azt méri fel, hogy milyen szintű az informatikai támogatottság, illetve, milyen hatással van az informatika a szervezet működésére, mindennapjaira. Úgy véljük ez a terület nem megfelelően kutatott, bár a téma fontossága megkövetelné azt.

A kérdőíves kutatás a TDM szervezetek menedzsereinek véleményét tárja fel. A vizsgálat során képet akartunk kapni arról, hogy a témában leginkább érdekeltek hogyan látják a szervezet jelenét, későbbi fenntartását, az informatikai háttér fontosságát. Továbbá kutattuk a szervezetek és a turisztikai szolgáltatók egymással és a térség turizmusával való kapcsolatát. A kérdőíves vizsgálat segítségével megismertük a TDM szervezetek működésének hatékonyságát, erősségeiket, gyengeségeiket, ezáltal iránymutatást kaphatunk a jövőre nézve. A kutatás során két fő célcsoportot határoztunk meg. Az egyiket a TDM szervezetek menedzserei (19 fős minta), valamint tagjai jelentették. A kérdőív összesen 6 alkalommal került kiküldésre.
A menedzsereknek szánt kérdőívben két típusú desztinációt céloztunk meg a kutatás ideje során, a vízparti és a hegyvidéki területet. A vízparti turizmus jellemzője a magasabb vendégéjszaka szám, a tömegturizmus, valamint a szezonalitás, hiszen a kiemelt időszak a nyár. A hegyvidéki desztinációkat inkább az aktív turizmus jellemzi, amely nem szezonális, az év minden szakában rendelkezésünkre áll. Elsősorban aktív turisztikai termékek, kulturális turizmus (városlátogatás), valamint a sportturizmus jellemzi.

Célul tűztük ki a szolgáltatói oldal véleményének megismerését is, melyet a Chrome Kreatív Munkák Kft jelentett, munkatársukkal Szabolcs Zoltánnal egy mélyinterjút folytattunk le.

Ezenkívül a szervezetek tagjainak informatikai támogatottságát is igyekeztünk felmérni, azonban a közel 1500 potenciális alany közül mindösszesen 35 fő jelezte vissza, hogy használ bármilyen szakma specifikus szoftvert, így a csekély mintaszám miatt ezt az oldalt nem vizsgáltuk tovább.

Eredmények

Mind a mélyinterjú, mind a kérdőív feldolgozása során értékes információk birtokába kerültünk. A mélyinterjú kérdései, ahogyan a kérdőívek is egységesen három pillérre épültek. Bevezetésként az alany, valamint az általa képviselt vállalat megismerésére irányultak kérdéseink, illetve a témával kapcsolatos általános véleményét ismerhettük meg. A következő témacsoport a finanszírozással, fenntarthatósággal volt kapcsolatos,

végül pedig az informatikai jellegű kérdések következtek, a szakma specifikus szoftver megismerésére irányulva.
Szabolcs Zoltán közel 4 éve került kapcsolatba tanulmányai során az őt tanító Semsei Sándorral, aki a Chrome Kreatív Munkák Kft cégvezetője és 2014 óta a Magyar TDM Szövetség elnöke is egyben. Ez az ismeretség indította el a szakmai útján, ennek köszönhetően ismerhettük meg és készíthettünk vele interjút.

A beszélgetésünk elején arról faggattuk, hogyan látja a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek helyzetét, szükségesnek látja-e a rendszer kiépítését. Elmondása szerint szükséges szervezeti formáról van szó, de kiemelte: nem elegendő ezeket a turisztikai desztináció menedzsment szervezeteket életre hívni, gondoskodni kell törvényi úton a fenntarthatóságukról is. „Ha nem születik egy olyan jogi szabályozás, ami biztosítaná, hogy ez a rendszer valóban működőképes legyen, akkor erősen megkérdőjelezhető ennek a rendszernek a fenntartása.” Dél-Tirolt hozta fel példaként, hiszen ott már a jogi szabályozás keretein belül tud működni, méghozzá sikeresen tud működni ez a szervezeti forma.

A másik nagy kérdéscsoport az önfenntarthatóság kérdésköre volt. Véleménye szerint csupán fenntarthatóságról beszélhetünk. Egy megfelelő jogi háttérrel és egy nagyon szoros összefogással működőképes lehet a rendszer. Azonban az önfenntartás kérdése vitatható. Ahhoz ugyanis saját tevékenységének bevételeiből kellene fenntartania magát, ami ellentmond a szervezetek nem profitorientált működésének. „Itt rendszerben kell gondolkodni, mert a TDM feladata az, hogy a turisztikai szolgáltatók bevételeit, illetve a működését tudja elősegíteni térségi és helyi szinten és ebből kifolyólag a turisztikai szolgáltatók feladata, hogy finanszírozzák ezt a szervezetet.” Tehát profit orientált tevékenység nélkül az önfenntartás elképzelhetetlen.

Miután egy átfogóbb képet kaptunk a szervezeti rendszerről és annak későbbi működési feltételeiről a következő témacsoport következett, amelynek keretein belül már konkrétan a szervezetek informatikai támogatottságát, igyekeztünk feltárni. A Destour informatikai rendszert ismerhettük meg, valamint a cég piacon betöltött helyzetét.

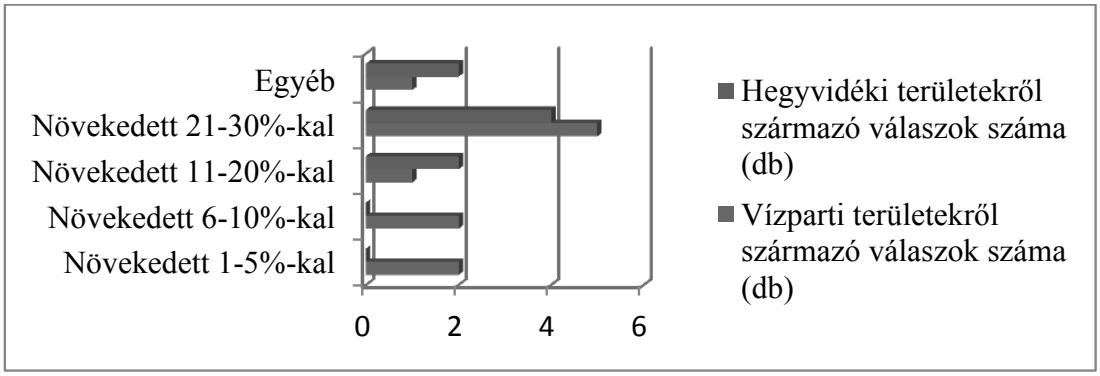
A Magyarországon jelen lévő 90 TDM szervezetnek, több mint fele egyáltalán nem használ semmilyen informatikai rendszert, így hát felmerült bennünk a kérdés, enélkül is lehet sikeres egy szervezet? Zoltán, mint a cég értékesítési menedzsere úgy véli egy manapság elengedhetetlen eszközről van szó. Ha nem is egy komplex rendszert alakítanak ki, de a megfelelő informatikai eszközök és háttér létfontosságú az érvényesüléshez. Ez általánosságban elmondható bármely területre, nem csak a turizmusra. Azok a szervezetek, amelyek használnak kifejezetten TDM szervezetekre specifikált informatikai rendszert jelentős előnyben vannak, hiszen tudják javítani a folyamatok optimalizálását, illetve az erőforrások kihasználását. Azonban felhívja a figyelmünket arra, hogy az informatikai rendszert ne egy varázspálcaként kezeljük, aminek megléte egyértelmű sikerességet hordoz magával. Sokkal inkább egy olyan felhasználható eszköz, amelyet megfelelően felhasználva jó eredmények érthetők el. „A sikerességet elsősorban az adja, hogy azokat a kompetenciákat, azokat a feladatokat, amik rá vannak bízva a szervezetekre, jól el tudja látni, legyen itt szó a termékfejlesztésről, helyi információszolgáltatásról, a szakmai know-how központ kialakításáról. Ha ezeket jól végzik el, akkor ebben nagyon hatékony eszköz lehet egy informatika rendszer, amit, ha használnak, még sikeresebben tudnak működni.” A

sikeresség tehát elmarad, ha csupán az informatikai rendszerek meglététől várjuk és nincsen mögötte termék, nincsenek meg azok az alapvető feltételek, amelyek szükségesek.

A kérdőívünk közel 90 TDM menedzserhez juttattuk el, többszöri megkeresésünk ellenére azonban mindösszesen 19 vezető döntött úgy, hogy kitölti. Ennek egyik oka lehet, hogy többségük egyáltalán nem használ informatikai rendszert. A másik oka pedig, hogy sajnos nem érezték fontosnak a kutatásban való részvételt.

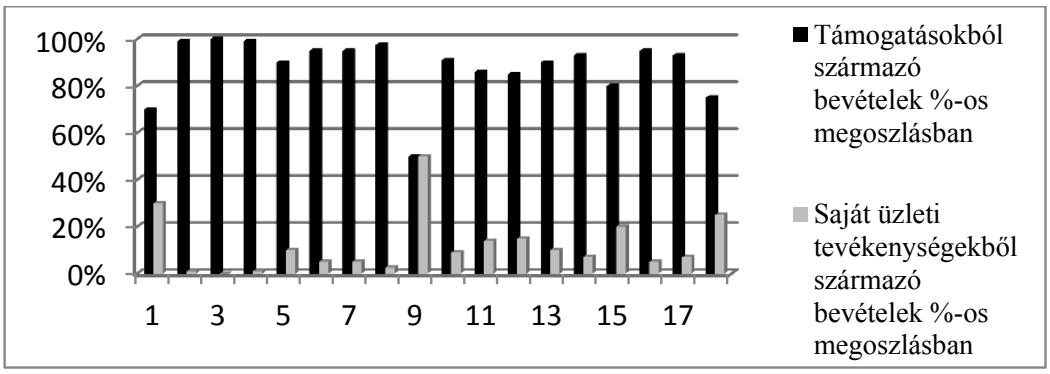
1. ábra: A kérdőívet kitöltők térképen való ábrázolása
Forrás: saját kérdőíves kutatás, 2015

Mivel a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek nevének megadása – külön kérésre – nem volt kötelező, így a nevük helyett azokat a desztinációkat jelöltük a térképen, ahonnan érkezett válasz. A 1. ábra jól mutatja, hogy két csoport vonalazódik ki területi eloszlás alapján. Az első csoport alkotói a Balaton és a Velencei-tó környékét lefedő desztinációk. Ezek a területek vízparti turisztikai termékekkel rendelkeznek, elsősorban tömegturizmus, a szezonalitás jellemzi őket. A második kategória elsősorban hegyvidéki területet fed le, amely aktív turisztikai termékekkel rendelkezik, illetve kulturális turizmus (városlátogatás) jellemzi. A főbb kérdéseink feldolgozásakor összehasonlítottuk e két terület eredményeit.
A 19 fős minta 2 térségi és 17 helyi szintű szervezetet foglal magába. A helyi szintű szervezetek túlnyomó többsége abból adódik, hogy jelenleg hazánkban ez a leglefedettebb szint.



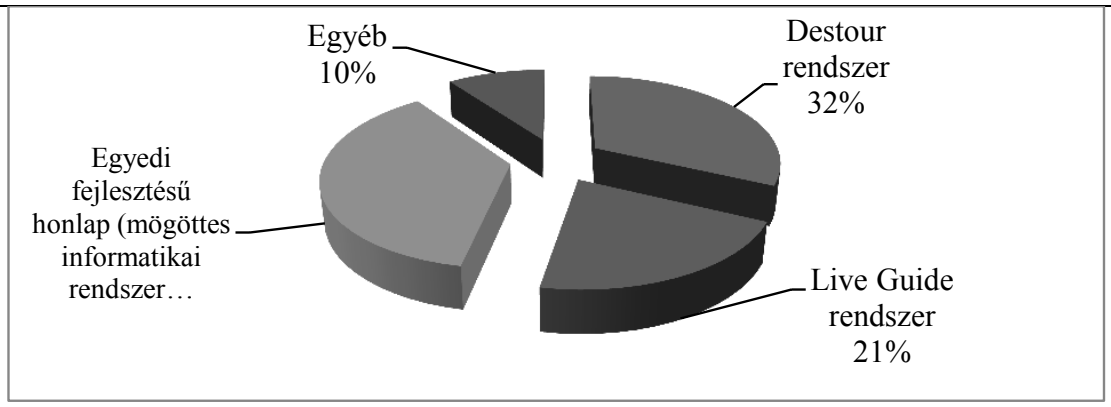
2. ábra: A vendégéjszakák számának alakulása a TDM szervezetek létrejötte óta
Forrás: saját kérdőíves kutatás, 2015

A vendégéjszakák száma minden megkérdezett menedzser szerint növekedésnek indult a turisztikai desztináció menedzsment szervezetek megalakulása óta, (amely természetesen nem csupán az általuk végzett tevékenységnek tudható be). A kérdőívet kitöltők közül 9 fő 21-30%-ra tette a növekedés mértékét. Területi megoszlás szerint vizsgálva, a hegyvidéki desztinációknál nagyobb mértékű volt a vendégéjszakák számának növekedése. Egyéb kategórián belül itt jelezték a legmagasabb százalékos javulást is, 200%-os, és közel 360%-os növekedést, amelynek hátterében az is állhat, hogy ezeken a területeken a turizmus nem szezonális, továbbá az elmúlt időszakban a szálláshelyek kapacitása is bővülhetett. A kutatás keretében a bevételi és kiadási oldal alakulásáról is kérdeztük a TDM menedzsereket, az elmúlt 5 év távlatában. Arra kértük a kitöltőket százalékos arányban, megközelítőleg adjanak kérdésünkre választ. A bevételi oldal legmeghatározóbb elemeit az idegenforgalmi adó és az Európai Uniós pályázatok jelentik. Bár vannak olyan szervezetek, melyeknél láthatóan nem képez az IFA bevételt, rendszerint ezek a szervezetek egyéb bevételként jelezték, hogy az önkormányzattól egy fix összeget kapnak a működési költségek fedezésére vagy a Tourinform iroda fenntartására, működtetésére. Szintén az egyéb kategóriában megjelennek olyan tételek, mint a pénzügyi tartalékok, a tagoktól kapott működési hozzájárulások, valamint a marketingszolgáltatásokból befolyt bevételek. A bevételi oldalt vizsgálva láthattuk, hogy a szervezetek nem önfenntartók, a kereskedelmi célú és egyéb saját tevékenységből származó bevételeik nem elegendőek a fennmaradáshoz.



3. ábra: A TDM szervezetek bevételének két csoportra bontása
Forrás: saját kérdőíves kutatás, 2015

Az egyik legmeghatározóbb kiadás, amely értelemszerűen felmerül minden szervezetnél a bérekből és annak járulékaiból származik, illetve a rezsiköltségből. Azon szervezetnél láthatunk kisebb arányt, ahol kevesebb embert foglalkoztatnak, rendszerint a térségi szintű szervezetek ezek vagy a kisebb desztinációt irányító helyi TDM szervezetek. A termékfejlesztésből származó kiadások is szinte mindenhol megjelennek, vannak desztinációk ahol ez egy jelentősebb tétel, ott valószínűleg valamilyen komolyabb fejlesztés valósult meg az elmúlt 5 év során. A kommunikációs tevékenységből adódó kiadások is helyenként figyelemreméltóak.
Külön kérdésként szerepelt, hogy az idegenforgalmi adó hány százalékát kapják meg az önkormányzatoktól. Már az előző kérdés során is felmerült, hogy az összes bevételben milyen részt képez, de pontosabb képet szerettünk volna kapni IFA ügyben. A szervezetek jelentős része fix összeget kap az Önkormányzatoktól, melynek mértéke független az idegenforgalmi adóból befolyt összegtől. Egyetlen menedzsere jelezte csupán, hogy ezen adó 100%-át átadja nekik az önkormányzat.



4. ábra: Alkalmazott informatikai rendszerek
Forrás: saját kérdőíves kutatás, 2015

A kérdőívezés során vizsgáltuk, hogy az adott informatikai rendszerek milyen népszerűségre tettek szert. Még mindig nagy jelentőséggel bírnak az egyedi fejlesztésű honlapok 37%, ez azzal is magyarázható, hogy nem állnak rendelkezésre olyan pályázati lehetőségek, amelyekkel az informatikai rendszereket lehetne fejleszteni. Horkay Nándor a 2009-es Keszthelyi konferencián is említést tett a pályázati kiírásról a TDM informatikával kapcsolatban. A Destour a vizsgált mintát tekintve is vezető pozícióban van, mint informatikai rendszer, 32%-kal a Live Guide-al szemben (21%). Az egyéb kategórián belül szerepelt, olyan szervezet, amely több rendszert is használ egyszerre, de különböző feladatokra, valamint van, aki egyedi fejlesztésű szoftvert használ.

Szerettük volna megtudni azt is, hogy az adott térségek, települések milyen mobil alkalmazásokkal, illetve applikációkkal vannak felvértezve jelenleg. A válaszadó szervezetek 21%-a egyáltalán nem rendelkezik semmilyen mobil lehetőséggel. A többségük, 79% azonban már felismerte az eszköz fontosságát. 14%-uk használ olyan alkalmazást, mely GPS alapú információnyújtással segíti a turistákat. A GUIDE@HAND alkalmazást használók köre pedig a vizsgált mintánkban 20%-ra tehető. Ez az alkalmazás mobilunk segítségével kalauzol végig az adott helyszínen, az idegenvezető szerepét magára öltve. A GPS alapú vagy QR kódos információnyújtással a megkérdezettek 21%-a él. Legmagasabb arányban azonban azok a szervezetek vannak, akik informatív applikációkat vesznek igénybe, ennek segítségével a térség látnivalóit, nyitvatartásait, egyéb információit közlik a turisták felé.
Az Augmented reality, egy kiterjesztett valóságot jelent, amikor is a látott képre, épületre rávetítenek plusz információkat, láthatjuk a rekonstruált állapotot. Ezt az alternatívát senki sem jelölte.

Következtetések, javaslatok

A témát kutatva sokszor belebotlottunk a jogi szabályozás hiányába, ami meglehetősen jelentős probléma, hiszen ezen áll vagy bukik a TDM szervezeti rendszer fenntarthatósága, a finanszírozás stabilitása. A pályázati forrásokra és az önkormányzatok támogatására egy szervezet nem alapozhatja a jövőjét. A turizmus törvény megfogalmazása évek óta folyamatban van, azonban a mai napig nem fogadták el. Jó lenne, ha a törvényhozók belátnák, hogy ennek elfogadása nem halogatható tovább, és megfelelően rögzítenék a TDM szervezetek működésére vonatkozó szabályokat.

Úgy gondoljuk, szükséges volna a taggyűlések évi egy-két alkalomnál gyakoribb összehívása, ezzel jelezve a tagok irányába, hogy véleményükre, elképzeléseikre számít a szervezet. Továbbá a szervezetek számára javaslunk, olyan pályázati forrásokat biztosítani, amelyek támogatják az informatikai megoldások elérhetővé válását. A desztinációknak is lépést kell tartaniuk az informatika gyors ütemű fejlődésével és minden lehetséges eszközzel törekedniük kell a potenciális látogatók figyelmének felkeltésére.

A fejlesztési irányokat a menedzsereknek is szem előtt kell tartania, és törekednie kell egy olyan okos desztináció kialakítására, ahol mindig a vendég rendelkezésére áll valamilyen informatikai megoldás az éppen felmerülő problémájára. Legyen az egy információ megszerzése, valamely vendéglátóegység nyitva tartásáról, vagy szálláshely szabad kapacitásának megtekintéséről, esetlegesen szobafoglalás mobil eszközön vagy kioszk terminálon keresztül. Lehet az adott területre egy olyan mobilalkalmazást fejlesztettetni, amely a város nevezetességeit mutatja be a turistának és történetekkel, érdekességekkel kalauzolja végig, mint egy valódi idegenvezető.
Az okostelefonok térhódítása miatt elengedhetetlenné vált a weboldalak telefonra optimalizálása. Így bármikor könnyen böngészhetünk a telefonunkon információk vagy egy új applikáció után kutatva. Hangsúlyosabbá válhatna az online jegyértékesítés akár egy alkalmazás segítségével, ahol megtekinthetnénk, hogy éppen mi megy a moziban, és mely filmekre van még lehetőség bejutni, és pár gombnyomással meg is vásárolhatnánk a jegyünket. (Ez természetesen egyéb programokra, rendezvényekre egyaránt érvényes.)

Ha pedig már ellátogatott a turista az adott városba, desztinációba, ne engedjük el úgy, hogy nem ismertük meg a szerzett negatív vagy éppen pozitív élményeit, tapasztalatait. Biztosítsunk neki lehetőséget a visszajelzések adására, hiszen ez mindkét félnek érdeke lehet. A touch infókon közvetlenül értékelhetnék az egyes szálláshelyek, vendéglátóegységek színvonalát, tehát amolyan elektronikus vendégkönyvként is funkcionálhatna.

Mindenképpen fel kellene ismerni az okos turisztikai kártyákban rejlő lehetőségeket, hiszen általa nem csak a vendég jut kedvezményekhez és a szolgáltató egy esetleges törzsvendéggárdához, hanem rengeteg információt is nyerhetnek általa, csak hogy néhányat említsünk: az ott tartózkodás során igénybevett szolgáltatásokról, a tartózkodás időtartamáról, arról nagyjából mekkora összeget költöttek. A bevételek is láthatóvá válnának, az idegenforgalmi adók lejelentése felügyelet alá kerülne.

Köszönetnyilvánítás

Köszönetünket és nagyrabecsülésünket fejezzük ki mindazoknak, akik e dolgozat megírása során segítségünkre voltak.
Köszönet illeti mindenekelőtt Tőzsér Anett Tanárnőt, aki évekig ösztönzött minket, támogató munkája, tanításai nélkül ez a publikáció aligha készülhetett volna el.
Hálás köszönet illeti konzulensünket, Dr. Bujdosó Zoltánt, akinek bíztatásai sokat jelentettek a kritikus pillanatokban.
Szeretnénk továbbá köszönetet mondani Szabolcs Zoltánnak, valamint azoknak a TDM menedzsereknek, akik kérdőívünk kitöltésével segítették kutatásunkat. Köszönjük!

Hivatkozott források

[1.] Bódis G. (2014): Desztinációfejlesztés: Csoda sem kellene: A dél-tiroli minta, *Turizmus Trend,* 3. szám, 2014. március, pp.12
[2.] Chrome Kreatív Munkák Kft: A Destour rendszer bemutatása http://www.destour.hu/public/home.php?m=0 (letöltve: 2014.10.23.)
[3.] Horkay N. (2012): TDM Szervezeti Rendszer helyzete Magyarorszagon http://west-balaton.hu/wp-content/uploads/2012/02/Horkay-TDM_Szervezeti_Rendszer_helyzete_Magyarorszagon.pdf (letöltve: 2013.01.19.)
[4.] Németh A. (2014): Karintiában így csinálják: Új turizmustörvény a TDM-rendszer szolgálatában, *Turizmus Panoráma*, XIV. évf. 1-2. szám, pp. 46-47
[5.] Puczkó L., Dr. Rátz T. szerk. (2003): *Turizmus történelmi városokban Tervezés és menedzsment,* Budapest, Turisztikai Oktató és Kutató Kkt., pp. 111
[6.] Szabolcs Zoltán mélyinterjú, 2014.
[7.] Tőzsér A. (2012): Versenyképes turisztikai desztináció: Új turisztikai versenyképességi modell kialakítása http://www.gei.uni-miskolc.hu/phd/tezisfuzetek/tozser_phd.pdf (letöltve: 2012.03.20.)

Szerzők:

Kovács Kitti
Károly Róbert Főiskola
Gazdaságinformatikus szak
IV. évfolyam
kovacskitty1012@gmail.com

Nyilas Kitti
Károly Róbert Főiskola
Gazdaságinformatikus szak
IV. évfolyam
nyilaskitti@gmail.com