

Magyar TDM Szövetség

Turisztikai desztináció
menedzsment szervezetek
minőségmenedzsment rendszere

I. rész: Pontrendszer és ponthatárok

2018. május

BEVEZETŐ GONDOLATOK

Ez a füzet lényegre törően mutatja be a Magyar TDM Szövetség koordinálásával, a tagság aktív részvételével kialakított minőségmenedzsment rendszer első, kézzel fogható eredményét. A cél az volt, hogy amellet, hogy a szűk szakmai körön kívüli érdeklődők számára is világossá tegyük, hogy mivel foglalkozik egy turisztikai desztináció menedzsment (TDM) szervezet, egyben minden Magyarországon működő TDM szervezetnek egyfajta segítséget nyújtunk a mindennapi munkához. Segítséget abban, hogy megerősítést kapjanak arról, hogy a *Jó Úton haladnak* és arról, hogy eközben *jól is teszik*, amit tesznek.

A nemzetközi turizmus trendjeit figyelve nincs, aki ne értene egyet abban, hogy a turisztikai vállalkozások sikerében meghatározó szerepet játszik azon desztináció piaci megítélése – piaci pozíciója -, ahol tevékenykedik. Az elvárás tehát nagy a TDM szervezetekkel szemben.

A turizmus minden más gazdasági ágazatot meghaladó mértékű növekedésének motorja nemzetközi szinten kétségtelenül az utazók egyre népesebb tábora. A 21. század turistája nem csak egyre több és autentikus élményre vágyik, hanem mint tapasztalt utazó rendkívül jól tájékozott, akit csak színvonalas kínálatl lehet meggyőzni. Az elvárások itt tehát szintén magasak.

Az ENSZ Turisztikai Világszervezete (UNWTO) külön programot indított pár éve a turisztikai desztinációk minőségének javítása érdekében. Esencan Terzibasoglu, a Destination Management & Quality program igazgatója a Magyar TDM Szövetséghez írott korábbi levelében megerősítette a Világszervezet álláspontját, miszerint a minőség a turizmusban csak integrált kontextusba helyezve értelmezhető, vagyis a desztináció minőségéeként (destination quality). Hosszú távon nekünk is célunk, hogy országos szinten kialakítható legyen egy olyan komplex rendszer, ahol a minőség a desztináció márkázásában meghatározó lesz. Ennek a folyamatnak az első lépcsője, hogy a turisztikai desztinációban megjelenő minden szolgáltató és szervezet számára elérhető legyen egy, a működésébe beépíthető objektív kritériumrendszer, ami segíti a nehezen standardizálható folyamatok viszonylag egyenletes, magas színvonalon történő biztosítását.

Ebben a füzetben kifejezetten a TDM szervezetekre vonatkozó ilyen kritériumrendszert mutatjuk be. A helyi vagy térségi szervezeteken belül zajló tevékenységeket nyolc nagy csoportba soroltuk be:

1. Stratégiai tervezés
2. Fenntartható gazdálkodás
3. Humánmenedzsment a TDM szervezetben és a munkaszervezetben
4. Termékmenedzsment
5. Marketing tevékenység
6. Információ- és látogatómenedzsment
7. Szemléletformálás és képzés
8. Kutatás, adatgyűjtés és monitoring.

A nyolc területen végzett tevékenység alapján összesen 388 pont gyűjthető. Az elért pontszámok meghatározzák, hogy az adott szervezet melyik minősített kategóriába tartozik. Terveink szerint a következő füzetben a tesztelést követő, annak tapasztalatait is felhasználó, végleges és teljes körű minőségmenedzsment rendszert fogjuk rögzíteni.

Végül, de nem utolsó sorban szeretnénk köszönetünket kifejezni azoknak a TDM menedzser kollegáknak, akik napi munkájuk mellett időt és fáradságot nem kímélve segítettek a rendszer kidolgozásában. Nélkülük nem jöhetett volna létre ez a füzet sem.

A TDM SZERVEZETEK MINŐSÉGMENEDZSMENT RENDSZERE

1. STRATÉGIAI ÉS ÉVES TERVEZÉS A TDM SZERVEZETEN BELÜL (összesen: 74 pont)

I. Stratégiai szint:

- a.) korábbi stratégiák áttekintése, azok megvalósulásának értékelése, a korábbi stratégiák megvalósulásának hatáselemzése a mai állapotra vonatkozóan: áttekintés= 1 pont, értékelés is = 2 pont, hatáselemzés is = 3 pont
- b.) KSH adatok összegyűjtése, termék- és célcsoport szerinti versenytársak adatainak összegyűjtése, aktuális trendek közül a relevánsak összegyűjtése: 0-3 pont
- c.) primer kutatási adatok összegyűjtése attrakciók esetében: vonzerőleltárból igazolhatóan említettek, mint alap min. 10%-a = 1 pont, min. 25% = 2, min. 50% = 4, min. 75% = 6, 100% = 8,
+2pont turisztikai kártya adatainak felhasználása
- d.) egyéb primer kutatás végzése: mélyinterjú a stakeholderekkel = 1 pont,
helyi lakosság turisztikai attitűdvizsgálata = 1 pont
- e.) önkormányzati adatok bemutatása: IFA = 1 pont, VÉJ = 1 pont,
kiadott működési engedélyek száma = 1 pont,
IPA = 1 pont
- f.) adott desztinációra vonatkozó magasabb szintű stratégiák elemzése: van= 1 pont,
- g.) adott desztinációra vonatkozó turisztikai dokumentumok/stratégiák elemzése:
van = 1 pont,
- h.) vonzerőleltár: van = 1 pont, vonzerőaudit is = 2 pont,
- i.) SWOT elemzések: termékekre (kínálatra) van = 1 pont, TDM szervezetre van = 1 pont,
a desztinációra = 1 pont,
- j.) jogi-, technológiai, szociokulturális környezet elemzése: van = 1 pont,
- k.) aktuális trendek elemzése: belföldi van = 1 pont, nemzetközi is = 2 pont
- l.) fő küldőterületek elemzése: belföldi van = 1 pont, nemzetközi is = 2 pont
- m.) célpiacok elemzése, áttekintése: belföldi van = 1 pont, nemzetközi is = 2 pont,
reménybeliek is = +1 pont
- n.) a desztináció elemzése a humán erőforrás szempontjából: van = 1 pont,
- o.) problémafa felállítása (hiányosságok megnevezése és rendszerezése): van = 1 pont,
- p.) célrendszer felállítása: átfogó-stratégiai-taktikai konzisztens célrendszer:
célrendszer van=1 pont, célpiac a helyzetelemzésre épül=1 pont,
célcsoport az elemzésre épül=1 pont, célfa felállítása=1 pont,
- q.) célpiacok meghatározása: van = 1 pont, nemzetközi szinten is = 2 pont,
- r.) célcsoportok meghatározása: van = 1 pont,

- s.) mélyinterjúk eredményeinek beépítése a jövőképbe: igen = 1 pont,
- t.) helyi lakossági kutatás eredményeinek beépítése a jövőképbe: igen = 1 pont,
- u.) konzisztens jövőkép: igen = 1 pont (jövőkép és a célok közötti megfeleltetés),
- x.) problémafára reflektáló és célrendszernek megfelelő középtávú feladatok rögzítése:
30%-ig 0 pont, 30-60% 1 pont, 60-80% 2 pont, 80-tól 3 pont,
számítási alap: a problémafában említett problémáknak hány
%-át oldják meg a nevesített feladatok?

II. Eszközoldal, operatív szint:

- a.) cselekvési terv készítése: van = 1 pont,
- b.) projektek meghatározása: van(nak) = 1 pont,
- c.) projektek ütemezése a stratégia időtávján belül: van = 1 pont (min. GANTT diagram),
- d.) költségvetés készítése: van = 1 pont, reális és az indokláson alapul: +1 pont,
- e.) kockázatelemzés készítése: van = 1 pont, reális és az indokláson alapul: +1 pont,
- f.) általános turisztikai mutatók alkalmazása: igen (min. 1 – max. 3) = 1 pont/mutató,
mutató szétbontva külföldi-belföldire +1 pont/mutató, költségi adatot is gyűjt +1 pont,
- g.) jövedelemtermelő képességgel kapcsolatos mutatók alkalmazása: igen = 1 pont,
- h.) projektek indikátorainak alkalmazása: igen = 1 pont,
- i.) a desztinációban a turizmus jelentőségét jelölő indikátorok alkalmazása: legalább egy = 1
pont, legalább kettő = 2 pont, hármat vagy annál többet = 3 pont,
(képzett mutatók, mint pl.: IFA-IPA arány, turisták/helyiek száma, KSZH és attrakciók
foglalkoztatottak száma)
- j.) problémafára reflektáló és célrendszernek megfelelő rövid távú feladatok rögzítése:
megfelel = 1 pont,
- k.) éves üzleti terv (nem csak gazdasági társaságok esetében): van = 1 pont,
- l.) éves marketingterv: van = 1 pont.

2. FENNTARTHATÓ GAZDÁLKODÁS A TDM SZERVEZETEN BELÜL (összesen: 23 pont)

- a.) éves szakmai és pénzügyi terv: van = 1 pont,
- b.) kontrolling tevékenység (bevételek és költségek folyamatos figyelemmel kísérése):
igen = 1 pont, rendszeresen rögzített gördülő formában +1 pont,
- c.) középtávú stratégia keretében bevétel és költségtervezés: van = 1 pont,
- d.) tagdíjrendszer/működési támogatási szerződés éves aktualizálása megtörténik:
igen = 1 pont,
- e.) tagdíjak /működési támogatások határidőre történő beérkezése: igen = 1 pont,

- f.) saját bevételt generáló szolgáltatások kialakítása a tagok számára: igen = 1 pont,
mértéke a tagdíj nélküli bevételek 2-5%-a +1 pont,
5-10% közötti + 2 pont, 10% feletti + 3 pont,
- g.) marketing szolgáltatások kialakítása a tagok számára: igen = 1 pont,
- h.) marketingkampány lebonyolításához finanszírozási partner keresése/megléte:
igen = 1 pont,
- i.) tudatos szponzorakvizíció (erre vonatkozó csomagok megléte): igen = 1 pont,
- j.) kiskereskedelmi tevékenység folytatása: igen = 1 pont, saját termékek értékesítése +1 pont
- k.) garantált programok szervezése saját körben (csak tagokkal): igen = 1 pont,
- l.) garantált programok értékesítése helyben, közvetítése: igen = 1 pont,
- m.) garantált programok értékesítése viszonteladókon keresztül: igen = 1 pont,
- n.) saját bevételeket szerző saját rendezvények szervezése: igen = 1 pont,
- o.) rendezvényekhez kapcsolódó felület és terület értékesítése: igen = 1 pont,
- p.) rendezvényekhez belépőjegy értékesítése: igen = 1 pont,
- q.) pályázat összeállítása saját részre: igen = 1 pont,
- r.) pályázat összeállítása külsősök vagy tagok számára: igen = 1 pont.

3. HUMÁNMENTEDZSMENT VONATKOZÁSOK (TDM szervezet + munkaszervezet) (összesen: 59 pont)

I. TDM szervezet és a munkavállalói:

a.) szervezési és működési szabályzat elkészítése:

van = 1 pont, van és mindenre kiterjed = 2 pont,
ha a döntési körökre is kitér = +1 pont,
ha a felelősségre is kitér = +1 pont.

b.) munkaerő toborzásának és kiválasztásának módszere rögzített: 1 pont

c.) munkatársak motiválási rendszere kidolgozott: igen =1 pont

(éves humánpolitikai terv tartalmazza: szakmai motiváció és kompetenciafejlesztést +1 pont,
csapatépítő tevékenységeket +1 pont)

d.) jutalmazás rendszere kidolgozott (nem csak anyagi!): 1 pont

e.) értékelési rendszer munkakörönként rögzített: 1 pont

f.) feladatok, eredmények, tapasztalatok megbeszélése (értekezletek gyakorisága):

eseti =1 pont, min. havi 1 = 2 pont,

g.) munkaköri lehatárolások, leírások: van = 1 pont

h.) humánpolitikai tervre vonatkozó indikátorok kidolgozása: van indikátor = 1 pont,
+ pontok meghatározott indikátorokra: fő/2 év/szakmai továbbképzés, fő/év/kommunikációs
tréning, fő/év/szakmai konferencia, fő/2 év/study tour TDM körben, db/év/capatépítő
program

- i.) belső elégedettség mérése (min. 1 alkalom/év): van = 1 pont.
 - j.) front és back office munkaköri különválasztása: igen = 1 pont,
 - k.) igényeknek megfelelő munkabeosztás: beosztás ha rugalmas = 1 pont,
home office lehetőség biztosítása +1 pont,
 - l.) helyettesítés megszervezése: igen = 1 pont,
 - m.) önkéntesek fogadása: igen = 1 pont, ha 2 főnél több +1 pont,
 - n.) szakmai gyakorlati képzőhely feladatok ellátása: igen = 1 pont, gyakornokok fogadása:
igen = 1 pont, ha 2 főnél több +1 pont,
 - o.) modern infrastrukturális háttér biztosítása: 1-1 pont, max. 5 pont
(szélessávú internet, wifi, okostelefon, tablet, laptop - min. 1 db/szervezet)
 - p.) helyi igényeknek megfelelő irodai nyitva tartás biztosítása: min. 1 nap/hétféle = 1 pont,
- II. TDM szervezet és a tagsága:
- a.) szervezetfejlesztési stratégia: van = 1 pont
 - b.) az előbbi rendelkezik a következő részekkel: megalapozó kutatások a tagság körében, problémafa felállítása, jövőkép rögzítése, cél- és eszközrendszer rögzítése, monitoring, indikátorok: 1-1 pont (max. 6 pont),
 - c.) szervezetfejlesztési stratégia aktualizálás min. két évente: igen = 1 pont,
 - d.) kérdőívadás, tagok véleményének feltérképezése (mit vár a TDMSz-től stb.) évente: 1 pont
 - e.) szolgáltatási kedvezményrendszer kialakítása tagoknak: van = 1 pont,
 - f.) potenciális tagok, nem tag szervezetek, érdekeltek véleményének feltérképezése évente:
1 pont,
 - g.) szervezetfejlesztési stratégia monitoring rendszere valóban működik: igen = 1 pont,
 - h.) új tagok toborzása menetének megtervezése: igen = 1 pont,
 - i.) új tagok toborzásához megfelelő eszközök kialakítása: rögzített motivációs rendszer 1 pont
személyes kontakt rendezvény, esemény 1 pont,
 - j.) taggyűlések, közgyűlések szervezése: évi egynél több = 1 pont,
 - k.) kapcsolattartás: önkormányzattal, kulturális és egyéb intézményekkel, turisztikai és egyéb szolgáltatókkal, civil szervezetekkel, lakossággal, turisztikai információs irodákkal - közösen megvalósított igazolható projekt/év függvényében: 1-3 db = 1 pont, 4-5 db = 2 pont,
5 felett = 3 pont,
 - l.) témák szerinti szekciók működtetése a tagoknak (pl. borászati szekció, magán szálláshely szekció, gasztró szekció stb.): igen = 1 pont, 3-nál több szekció = +1 pont,
 - m.) belső PR tagok között (tájékoztatás, összejövetelek, fórumok, szakmai rendezvények, jó gyakorlatok bemutatása, egymástól tanulás, stb. - a köz/taggyűlésen kívül!): 1/év = 1 pont,
2-3/év = 2 pont, 3 felett = 3 pont,

4. TERMÉKMENEDZSMENT (összesen 50 pont):

- a.) a termékcsoporthoz tartozó potenciális célcsoportok meghatározása a fejlesztési stratégiában, vagy a termékfejlesztés marketingtervében:
korcsoportra igen - 1 pont, egyéb demográfiai adatra is +1 pont,
érdeklődési körre is +1 pont, életstílusra is +1 pont,
- b.) termék tematikája koncepcióban meghatározott (pl. főúri család öröksége, középkori templomok, stb.): igen – 1 pont, autentikus (desztinációhoz köthető) +1 pont, egyedi tartalom +1 pont,
- c.) termékfejlesztéshez kapcsolódó marketing akcióterv van - 1 pont,
- d.) tematikus útvonal-variációk kidolgozása célcsoportokra (pl. családbarát útvonal):
legalább kettő = 1 pont, több mint 2 = 2 pont,
- e.) a különböző járművekhez kapcsolódó turisztikai információ biztosítása (pl. irányjelző táblák, kerékpáros táblák, tájékoztató tábla az attrakcióhoz közel eső buszmegállóban):
több mint 2 kommunikációs csatorna 1 pont, 4-nél több +1 pont,
- f.) a tematikus útvonal attrakcióinál fellelhető kiegészítő szolgáltatások jelölése (pl. mosdó, vendéglátás, egyéb látogatóbarát szolgáltatások):
min. 1 kiegészítő szolgáltatás/attrakció van = 1 pont,
- g.) túraajánlatok, csomagok kidolgozása: (max. 9 pont szerezhető)
útvonal van – 1 pont, körbejárható útvonal van +1 pont,
nehézségi fok szerinti kommunikáció van – 1 pont,
térkép van - 1 pont, alternatív eszközökkel járható - 1 pont,
kettőnél több kommunikációs csatornán szerepel - 1 pont, négyénél több +1 pont,
túraútvonalhoz kapcsolódó, megvásárolható csomag van - 1 pont,
csomag legalább 3 komponensű (szálláson kívül!) 1 pont,
- h.) turisztikai kártyarendszer koncepció alapul: igen - 1 pont,
desztináció helyi szintű kínálata bekapcsolódik a térségi szintű kártyarendszerhez +2 pont,
- i.) desztináció szintű idegenvezetési rendszer kidolgozása és üzemeltetése:
koncepció van 1 pont,
- j.) településismereti séták idegenvezetéssel:
alkalomszerűen, de legalább ötször egy évben - 1 pont,
legalább hetente rendszeresen, fix időpontban + 1 pont,
- k.) „önvezető” túrák kialakítása (tematikus utak önálló bejárása; az ehhez szükséges szolgáltatások megteremtése: pl. útvonaltervező applikáció, audio guide):
van - 1 pont,
egynél több túra +1 pont,
- l.) helyi termékek népszerűsítését segítő programok szervezése (borkóstolók kivételével):
van - 1 pont,
- m.) bor- és gasztronómiai programok: van - 1 pont, egynél több + 1 pont,
legalább havi rendszerességgel +1 pont,
- n.) helyi termelők, kézművesek, stb. naprakész adatbázisa: van - 1 pont,

- o.) helyi termékek értékesítésére koncepció rögzített: igen - 1 pont,
- p.) helyi termékekből összeállított csomagok értékesítése: saját értékesítési ponton 1 pont,
sajáton kívül másutt is a desztinációban + 1 pont,
saját webshopban + 1 pont, kiskereskedőnél/webshopban + 1 pont,
- q.) saját termékek kialakítása (pl. szakácskönyv, mesekönyv, képeslap, kabala, stb.):
igen - 1 pont, kettőnél több +1 pont,
- r.) saját termékek forgalmazása, továbbértékesítése: igen - 1 pont,
- s.) TDM szervezet által üzemeltetett belépőjegyes szolgáltatás/vendéglátási tevékenység kialakítása (pl. kávézósarok, kulacstöltő, stb.): igen - 1 pont, legalább kettő +1 pont,
- t.) minta csomagajánlatok kidolgozása a desztináció termékcsoportjai mentén (utazási csomagajánlatok nem tartoznak ide!): igen - 1 pont, közvetlenül foglalható +1 pont,
- u.) csoportos programajánlatok (pl. csapatépítő, céges rendezvények):
megkeresésre ajánlatadás - 1 pont, legalább egy kidolgozott minta programajánlat: +1 pont,
lebonyolításban aktív részvétel esetén +1 pont.

5. MARKETINGTEVÉKENYSÉG (összesen 62 pont):

- a.) írásban rögzített, aktuális marketingstratégia: van – 1 pont, tagsággal egyeztetett
(dokumentált formában) +1 pont,
- b.) éves marketing tervben szereplő marketingkommunikációs mix minden elemére kidolgozott kampányterv: van – 1 pont,
- c.) marketingkommunikációs kampánya kapcsolódik más desztinációs szereplő kampányához
igen – 1 pont,
- d.) írásban rögzített arculati kézikönyv rendelkezésre áll: igen – 1 pont,
- e.) a szervezet kiadványai, online felületei, hirdetési felületei következetesen alkalmazza az arculati kézikönyv előírásait: igen – 1 pont,
- f.) ellenőrizhetően karbantartott szakmai partneradatbázis: igen – 1 pont,
- g.) sajtólista: van – 1 pont,
- h.) látogatói adatbázis: van – 1 pont,
- i.) rendszeres időközönként kerül kiküldésre az aktuális ajánlatokról hírlevél a látogatói adatbázisra: igen – 1 pont, legalább havonta +1 pont,
- j.) rendszeres időközönként kerül kiküldésre az aktualitásokról hírlevél a sajtó számára:
min. 3/év – 1 pont, havonta +1 pont,
- k.) rendszeres időközönként kerül kiküldésre az aktualitásokról hírlevél a nem tag turisztikai szolgáltatók számára: igen – 1 pont, havonta +1 pont,
- l.) rendszeres időközönként kerül kiküldésre az aktualitásokról hírlevél a tagok/tulajdonosok számára: havonta – 1 pont, hetente +1 pont

- m.) TDM szervezet részvétele szakmai szervezetek munkájában: igen – 1 pont,
- n.) sajtófigyelés: havonta – 1 pont, hetente – 2 pont,
- o.) helyi sajtó használata havonta min. egyik csatornán: igen – 1 pont,
- p.) saját/térségi honlapot üzemeltet: igen – 1 pont, reszponzív (RWD) az oldal +1 pont,
- q.) a desztináció honlapján a főoldalon megtalálható a marketing tervben szereplő összes termékcsoport: igen – 1 pont,
- r./1.) a desztináció honlapján online foglalást és fizetést lehetővé tevő motor van beépítve: igen – 1 pont,
- r./2.) a desztináció honlapján online ajánlatkérési lehetőség van beépítve: igen – 1 pont,
- s./1.) a desztináció honlapja a marketing tervben megjelölt összes célcsoportra szabott tartalommal, annak megfelelő nyelvi mutációban és angolul elérhető (együttes feltétel): igen – 1 pont,
- s./2.) a desztináció honlapja a marketing tervben megjelölt első három helyen kiemelt célcsoportra szabott tartalommal, annak megfelelő nyelvi mutációban és angolul elérhető (együttes feltétel): igen – 1 pont,
- s./3.) a desztináció honlapja a marketing tervben megjelölt első helyen kiemelt célcsoportra szabott tartalommal és annak megfelelő nyelvi mutációban és angolul elérhető (együttes feltétel): igen – 1 pont,
- t.) a desztinációs honlap program- és szálláskeresőjében sem található aktualitását veszített információk az archívumot leszámítva (együttes feltétel): igen – 1 pont,
- u.) a desztinációs honlapon eggyel magasabb/alacsonyabb szintre vonatkozó információ és továbblépési lehetőség is könnyen elérhető: igen – 1 pont,
- v.) a desztináció kijelölt tematikus útvonalai, kerékpárútjai, lovas útvonalai és túraútvonalai letölthetők (együttes feltétel): igen – 1 pont,
- w.) naprakészen tartás, tartalomfrissítés a vonzerőleltár alapján, folyamatosan - több nyelven: igen – 1 pont,
- II. Közösségi médiában jelenlét:
- a.) Facebook: igen – 1 pont,
- b.) Twitter: igen – 1 pont,
- c.) Instagram: igen – 1 pont,
- d.) YouTube: igen – 1 pont,
- e.) Blog: igen – 1 pont,
- f.) a legfontosabb csatornák kiválasztása (Facebook, Instagram stb.) és napi szintű kezelése (saját erő vagy külsős cég által) min. napi 1 poszt – 1 pont,

g.) megjelenés más weboldalakon, portálokon (pl. Wikipedia, Tripadvisor, stb.): igen – 1 pont,
hírportálokon +1 pont, min. 2 alkalom/év programajánlóban +1 pont,
min. 3 turisztikai oldalon +1 pont,

III. Marketing kommunikáció:

a.) saját fotó adatbázis: van – 1 pont,

b.) saját videó adatbázis: van – 1 pont,

c.) saját kiadvány család: van – 1 pont,

d.) adatbázis-marketing: játékok, felmérések, kiállítások, hírlevélre feliratkozás során e-mail cím elkérése, ebből adatbázis építés majd DM tevékenység (pl. hírlevél küldése):
igen – 1 pont,

e.) célcsoport specifikus kommunikáció (családbarát, kutyás, fogyatékkal élők, stb.):
igen – 1 pont,

f.) évente legalább kétszer szervez a TDM szervezet a desztináció szolgáltatóit és a célcsoportoknak megfelelő utaztatókat, rendezvény- és konferenciaszervezőket összekapcsoló eseményt: igen – 1 pont,

g.) évente egyszer partner partit szervez a desztináció számára fontos üzleti és szakmai partnerek számára: igen – 1 pont,

h.) a célcsoportoknak megfelelő piacokról 2 havonta információkat gyűjt és továbbít a tagságának: igen – 1 pont,

i.) a TDM szervezet üzleti találkozóiról kidolgozott és követhető partner-adatbázis megosztása a tagsággal: igen – 1 pont,

j.) saját programcsomagok, termékek értékesítési politikájának kidolgozása: igen – 1 pont,

k.) új értékesítési csatornák feltérképezése és bemutatása a tagok számára: igen – 1 pont,

l.) médiamonitoring: van - 1 pont,
további 1-1 pont online, print, social, reputáció (max. 4 pont),

m.) marketing tevékenység hatékonyságelemzése: évente – 1 pont, kampányonként +2 pont.

6. INFORMÁCIÓ- ÉS LÁTOGATÓMENEZSMENT (összesen 34 pont):

a.) információs iroda: van – 1 pont,
6 nap/hét nyitva tartás főszézonban +1 pont, 45 óra/hét nyitva tartásnál több +2 pont,

b.) iroda felszereltsége alapként: számítógép, telefon, internet – 1 pont,
wifi turistáknak +1 pont, ügyfélfotel/szék +1 pont, légkondicionálás +1 pont,
akadálymentesített +1 pont,

c.) munkatársak egységes megjelenése: igen – 1 pont,

d.) iroda látogatóiról statisztika vezetése: igen – 1 pont,

e.) turisztikai tájékoztatási adatbázis: van – 1 pont,

- f.) attrakciók (láttnivalók, fürdők, programhelyszínek) nyitvatartási, belépőár információk rendszerezett adatbázisa (helyi és térségi egyaránt): igen – 1 pont
(cím, telefon és GPS koordináták alapinfók, erre nem jár pontszám!)
- g.) menetrendi és egyéb információk az attrakciójellegűek esetében kigyűjtése és - elsősorban szállásadó - partnerek részére megküldésük a szezont megelőzően:
igen – 1 pont,
- h.) éttermi adatbázis (nyitva tartások, jellegzetesség, egyedi ajánlatok, kedvezménykártyák, fizetési módok, stb.): nyitvatartási idő és fizetési mód van – 1 pont, akadálymentesítettség +1 pont, ételintolerancia problémára jelzés +1 pont, speciális igények kielégítése +1 pont,
(cím, telefon és GPS koordináták alapinfók, erre nem jár pontszám!)
- i.) szállás adatbázis szabad kapacitás kezelésig:
foglalási lehetőség – 1 pont, szabad kapacitás kezelése +1 pont,
(cím, telefon és GPS koordináták, kategória, kapacitás alap, erre nem jár pontszám!)
- j.) szolgáltatói, közérdekű (menetrend, parkolás, orvosi ellátás, taxi, posta, stb.): van – 1 pont,
- k.) rendezvényinformációk: van – 1 pont,
- l.) térképek készítése (több nyelven): saját desztináció térképének értékesítése – 1 pont,
ingyenes saját térkép – 1 pont,
- m.) print anyagok partnereknek és környező partner szervezeteknek (Tourinform irodák) való eljuttatása: igen – 1 pont,
- n.) turisták számára szolgáltatások biztosítása, termékértékesítés: legalább 3 db – 1 pont,
4 db 2 pont, legalább öt – 3 pont,
- o.) érdeklődések megválaszolása 24 órán belül: igen – 1 pont,
- p.) panaszkezelési szabályzat: van – 1 pont,
- q.) külső területen a turisták tájékoztatása: QR kóddal, vagy más új technológiával – 1 pont,
idegen nyelven is elérhető +1 pont,
- r.) információs táblák minden attrakciónál megtalálhatók: igen – 1 pont,
idegen nyelven is +1 pont,
- s.) kihelyezett információs táblák karbantartása: legalább évente – 1 pont,

7. SZEMLELETFORMÁLÁS, KÉPZÉS (összesen 36 pont):

- a.) TDM menedzser részvétele évente vezetői kompetenciafejlesztő képzésen:
1 pont/képzés, de max. 3 pont,
képzési területek: önismereti tréning, leadership, motivációs vezetői tréning,
konfliktuskezelés, OD, vezetői coaching, kommunikáció, time management
- b.) MTDMSZ szervezésében folyó képzésben való részvétel: igen – 1 pont,
- c.) TDM szervezetben dolgozó kollégák részvétele szakmai fórumokon (nem csak a menedzser) a saját rendezvényeken kívül: 3 db/év = 1 pont, 4 db/év = 2 pont,
5 vagy annál több = 3 pont,

- d.) TDM menedzser részvétele szakmai konferencián, workshopon: igen – 1 pont,
- e.) a munkaszervezet munkavállalói részvétele kompetenciafejlesztő tréningeken:
 évente egyszer = 1 pont, évi több mint egyszer = 2 pont,
 képzési területek: kommunikáció, konfliktus – és panaszkezelés, time management
- f.) a desztináció menedzsment hazai és nemzetközi szakmai anyagaihoz folyamatos hozzáférés biztosítása a munkatársak számára: igen – 1 pont,
- g.) munkaszervezet dolgozóinak részvétele belföldi study touron (saját szervezés kivételével):
 1 alkalom/év = 1 pont, több mint egy alkalommal évente +1 pont,
- h.) munkaszervezet dolgozóinak részvétele külföldi study touron: min. 1/elmúlt 3 év = 1 pont,
- i.) tag vezetők és vállalkozók számára kompetenciafejlesztő képzések (marketing, sales, projektmenedzsment, minőségmenedzsment, reputation management, humánmenedzsment) szervezése: 1 pont/ képzés, de max. 3 pont,
- j.) a legjobb nemzetközi gyakorlatok terjesztése a tagság körében:
 hírlevélben, honlapon keresztül 1 pont, rendezvény keretében 2 pont,
- k.) a legjobb hazai gyakorlatok terjesztése a tagság körében:
 hírlevélben, honlapon keresztül 1 pont, rendezvény keretében 2 pont,
- l.) a TDM szervezet tagságának részvétele belföldi study touron: igen – 1 pont,
- m.) a TDM szervezet tagságának részvétele külföldi study touron az elmúlt 3 évben:
 igen – 1 pont,
- n.) hazai és nemzetközi szakmai anyagokhoz való hozzáférés biztosítása turisztikai tevékenységenként (szálláshelyek, vendéglátóhelyek, múzeumok, stb.): igen – 1 pont,
- o.) szakmai kompetenciafejlesztés a tagok munkavállalói számára tevékenységi körönként (marketing, sales, recepció (nem csak hotel!), felszolgálók, pénztáros nénik, stb. - saját vagy közvetített szervezésben): 1 pont/képzés, de max. 3 pont,
- p.) szakmai gyakorlati lehetőségek/tanulmány utak saját szervezése tagok és munkavállalóik számára: igen – 1 pont,
- q.) szemléletformáló rendezvények, események szervezése a helyi lakosság számára:
 igen – 1 pont, évi két alkalom +1 pont, évi legalább 3 alkalom +2 pont,
- r.) helyi szintű hírgenerálás, kommunikáció a lakosság folyamatos tájékoztatása érdekében a turisztikai tevékenységekről:
 évente min. 3 hír megjelentetése=1 pont, minden további +1 pont, de max 5 pont.

8. KUTATÁS, ADATGYŰJTÉS, MONITORING (összesen 50 pont):

- a.) Információ-menedzsment terv (vonzerőleltárra és adatgyűjtésre vonatkozó feladatok rögzítése): van = 1 pont,
- b.) szálláshely kapacitás felmérése és rögzítése évente: igen – 1 pont,
- c.) szálláshely minőségének felmérése és rögzítése évente: igen – 1 pont,

- d.) vendéglátóhelyek felmérése évente: igen – 1 pont,
- e.) egyéb szolgáltatók felmérése évente: igen – 1 pont,
- f.) civil szervezetek felmérése évente (LEADER, helyiek, stb.): igen – 1 pont,
- g.) lakosság, gazdasági és társadalmi tényezők vizsgálata évente: igen – 1 pont, a felsoroltak közül történő gyűjtés +1-1 pont, de max. +3 pont,
javasolt mutatók: lakosság száma, korösszetétele, helyi össz. adóbevételek, I szektor (TEÁOR: 5510 5520 5590, 5610) IPA bevétele, IFA összege, vállalkozások száma.
- h.) info-menedzsment terv megvalósulásának nyomon követése, értékelése, visszacsatolás (monitoring): tervben szereplő indikátorok rögzítése min. félévente = 1 pont,
- i.) kutatási terv összeállítása: igen – 1 pont,
GANT diagram van (ütemterv) + 1 pont, rögzített módszertan +1 pont ,
- j.) kutatási terv megvalósulásának nyomon követése és értékelése: igen – 1 pont,
- k.) elégedettségmérések (vendég-, szolgáltatói-, stb.): igen – 1 pont,
szolgáltatói is (nem csak tagi!) +1 pont,
- l.) mélyinterjúk készítése (városvezetés, főbb és meghatározó turisztikai szolgáltatók, vezetők interjúztatása): igen évente – 1 pont,
- m.) vendégkör meghatározására vonatkozó kutatás: igen min. 2 évente – 1 pont,
- n.) KSH adatok beszerzése és összehasonlító elemzése táblázatban (VÉJ, vendégszám, külf-belf bontásban, tartózkodási idő, KSZH-ÜCE bontásban, KSZH kapacitáskihasznál., KSZH bruttó szállásdíj bevétel):
mind az öt mutató legalább évente – 1 pont,
folyamatosan rögzített adatok az év folyamán (ott ahol releváns) +1 pont,
- o.) tagszolgáltató szálláshelyek adatainak beszerzése és elemzése: igen – 1 pont,
VÉJ, vendégszám (forrás bármi lehet: önk., szolg.) - legalább az egyik!
- p.) attrakciók (pl.: látogatottság) beszerzése és elemzése: igen – 1 pont,
- q.) rendezvény adatainak beszerzése (minden rendezvény látogatói és bevételi adata, de legalább 1 rendezvény esetében dokumentálható legyen): igen – 1 pont,
több mint 1 dokumentált +1 pont,
- r.) önkormányzati adatok (p.: IFA, VÉJ, stb.) beszerzése és elemzése: igen – 1 pont,
- s.) egyéb forrásokból származó adatok beszerzése és elemzése, trendkutatás, trendkövetés:
igen – 1 pont,
- t.) versenytárs analízis (árak, szolgáltatások összevetése): igen – 1 pont,
- Monitoring:
- a.) monitoring adatbázis létrehozása: igen – 1 pont, szolgáltatók közvetlenül töltik +1 pont,
- b.) monitoring adatbázis működtetése (csatlakozás magasabb rendszerekhez, ha létrejön):
igen – 1 pont,
- c.) rendszeres szakmai tervezési tevékenység (éves üzleti terv, marketing terv, stb.):
igen – 1 pont,

- d.) éves szakmai beszámoló készítése és széles körű publikálása: van – 1 pont,
kommunikálás +1 pont,
- e.) helyi igények követése, gyűjtése (fórum, fogadónap, email megkeresés, személyes informális találkozók és események a közgyűlések kivételével): dokumentálható – 1 pont,
személyes kontakt alkalmak +1 pont,
- f.) mystery shopping a szolgáltatóknál: legalább évente – 1 pont,
minden területre kiterjesztve +1 pont,
- g.) helyi szinten jelentős indikátorok meghatározása (kiszámítás módszertana):
rögzítve van – 1 pont,
- h.) indikátorok (pl. tagok által befizetett IFA aránya) összegyűjtése:
1-1 pont/begyűjtött indikátor, de max 5 pont,
- i.) indikátorgyűjtés gyakorisága rögzített: igen – 1 pont,
- j.) elkészített tervek és stratégiák (DFS, üzleti terv-működési terv, szervezetfejlesztési, marketing, Pozícionálási és versenyképességi) monitorozásának gyakorisága:
min. évente – 1 pont/stratégia vagy terv, de max. 5 pont,
- k.) jövedelemtermelő-képesség számítása és módszertana rögzített: igen – 1 pont.