

### 3. Célok meghatározása

Minden közösség – gazdasági társaság, egyesület, szervezet, intézmény – valamilyen cél, célok megvalósítása, elérése érdekében jön létre. A lakóhelyhez kötődő helyi közösségek és az egyének ugyancsak megfogalmazzák saját céljaikat, amelyek lehetnek eszmék, értékrendek vagy teljesítmények, eredmények, melyek elérése esetén a szervezet, a közösség a fejlődés egy magasabb fokára, szintjére lép, működése harmonikusabbá, teljesebbé, „gazdagabbá” – nemcsak anyagi értelemben – válik.

A célok meghatározása és rögzítése tehát kiemelkedő fontosságú mind az egyének, mind a szervezetek életében, tevékenységében. A határozottan, érthetően megfogalmazott célkitűzések „sorvezetőként” szolgálnak, ezek nélkül nem képzelhető el egy irányba mutató, hatékony, eredményes működés, feladatellátás és munkamegosztás.

Ugyanúgy, mint más, széleskörű és heterogén tagsággal rendelkező szervezetek esetében is, a Palóc Út Klaszter Egyesület – jellegéből adódóan – alapvetően kétféle célt kell, hogy megfogalmazzon, kitűzzön maga elé: közösségi célokat és a résztvevők (tagok) egyéni céljait

#### a./ közösségi célok

A közösségi célok a „szervezet egésze”, a közösség által együtt, közös erőfeszítéssel elérni kívánt olyan célok összessége, melyek megvalósításáért a szervezet tagjai együtt és egyénileg külön-külön is tenni képesek és tenni is kívánnak. A tagok valójában ezek megvalósítására szövetkeznek, a szervezet maga lényegében e célok érdekében jött létre és működik. A közösségi célok megvalósulása a közösség egésze – kivétel nélkül minden egyes tagja – vagy esetenként a tagok túlnyomó része számára fontos. Ebből következően lehetnek tehát olyan célkitűzések is, melyek megvalósulása a tagok egy része számára létkérdés, más tagokat viszont másféle célkitűzések motiválják a közösség működése során. Fontos e téren sajátos egyensúly megtalálása: a szervezet minden tagja találjon olyan célt a közösségi célok közül, mely erősíti a közös tevékenységekben való részvétel iránti hajlandóságát illetve érdekeltté teszi a közös munkában való részvételre.

A Klaszter közösségi céljai között hangsúlyosan jelenik meg a **költségtakarékosság** és **gazdaságosság**. A sok helyen sokszor emlegetett „összefogás” fogalma valójában azt jelenti, hogy a közösség tagjai – a megfogalmazott célok megvalósítása érdekében végzett közös munkájuk során – együtt hoznak létre valamilyen többletértéket, melyre külön-külön egyénileg nem lettek volna képesek vagy ez nem lett volna számukra gazdaságos, túlzottan nagy anyagi terheket jelentett volna az egyes résztvevők számára. Nem valószínű például, hogy 40 fős, fővárosi újságíróból álló csoport tenne egésznapos látogatást a rimóci főköttő múzeumba. A látnivalók bemutatása ez esetben ténylegesen együtt, több helyszín egyidejű meglátogatásával lehetséges illetve így, közösségi módon szervezve gazdaságos. Nyilvánvaló ugyanez különböző marketingeszközök – kiadványok, kiállítási-vásári bemutatkozások, internetes megjelenés stb. – esetében is: a közösségi fellépés, az együttes megjelenés jelentős költségcsökkentő tényezővé válik. Kiváló példát jelentenek még erre a közös, „csomagban” benyújtott fejlesztési pályázatok: egyetlen, különálló helyszín, létesítmény kialakítására, felújítására valószínűsíthetően sem vonzerejénél, sem nagyságrendjénél fogva nem lehetett volna támogatást

elnyerni, míg a hálózatépítés jellegű, több, egymást kiegészítő és egymást erősítő elemből álló „fejlesztési kosár” már eséllyel indult ilyen típusú pályázatokon. A konkrét példák között említhetjük még a Palóc Út létrehozásakor megvalósított köztéri táblarendszert: elképzelhetetlen, hogy egyesével, minden tag és település önálló, saját szervezésében egységes arculattal és paraméterekkel rendelkező irányító rendszer jöhetett volna létre.

Mindezek a közösségi tevékenységek azonban kizárólag az egyéni célokkal és érdekekkel összhangban álló, azokat erősítő közösségi célok mentén, azok megfogalmazásával, képviselésével voltak és lesznek a jövőben is megvalósíthatók.

### **b./ a klaszter tagjainak egyéni céljai**

A klaszterszerű működés egyik fő jellemzője, hogy előtérbe kerül és erősödik a szervezet, a közösség egyes tagjainak érdekeltsége: minden klasztertagnak – tevékenysége jellegétől függően – vannak (legyenek) saját, egyéni céljai. A klaszternek – mint közösség – olyan tevékenységek ellátását célszerű felvállalnia, melyek a közösségi célok megvalósulása mellett vagy azok által közvetlenül elősegítik a tagok egyéni céljait, sikerességét, boldogulását. A sikeresség fogalma a Klasztertagok tekintetében elsősorban gazdasági, üzleti, vállalkozási jellegű eredmények elérését jelenti (több vendég, több vendégéjszaka, több bevétel stb.).

Optimális esetben a közösségi és egyéni célok azonosak, hasonlóak, átfedik egymást, egymást erősítő módon jelennek meg illetve aránylag kis erőfeszítéssel összhangba hozhatók. Az „összhangba hozás” nem túl egyszerű tevékenységsorozatára alkalmat ad minden olyan találkozó, rendezvény, konzultáció, beszélgetés, fórum, ahol a klaszter tagjai találkoznak, ötleteket vetnek fel és egymással tapasztalatot, véleményt cserélnek.

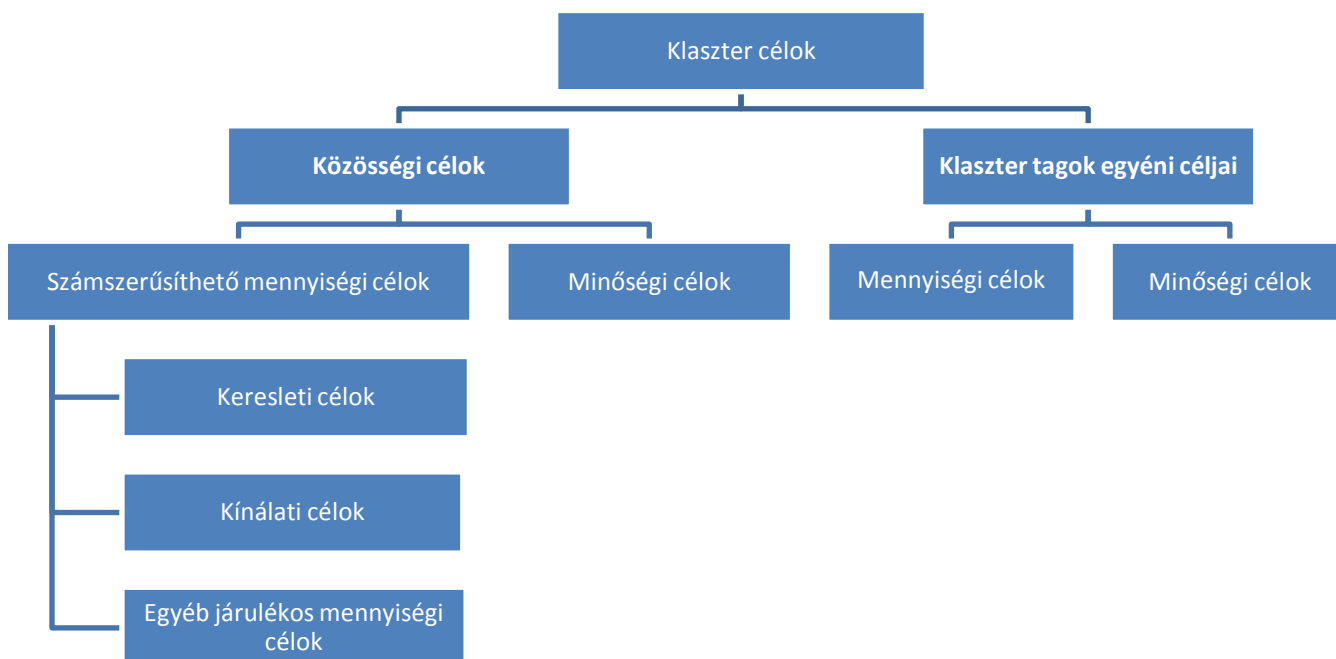
A célok meghatározása esetében a következő fontos tényezőket szükséges még figyelembe venni:

- *a célmeghatározás mikéntje*

A közismert mondás szerint „nem a cél, hanem az ahhoz vezető út a fontos”. Ennek első lépése, kiindulópontja, hogy fel kell tární, meg kell ismerni és össze kell gyűjteni a célok meghatározásához szükséges belső és külső információkat (helyzetelemzés) illetve a Klaszter tagjaival történő konzultációk révén lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az egyéni célok megfogalmazásra, felszínre kerüljenek. A közösségi célok rögzítéséhez a Klaszternek sajátos integráló szerepet kell betöltenie.

- *a célmeghatározás időtávja*

A ma megfogalmazott célok holnap már elavultak, idejétmúltak lehetnek. Egyes részcélok megvalósulnak, miközben a külső környezet és feltételrendszer is folyamatosan változik. Jelenlegi ismereteink és tudásunk szerint – a gyorsan változó külső környezetben – a célok meghatározása 3-5 év időtávban életszerű, de már ehhez is meglehetősen nagy bátorság szükségeltetik. Ennek megfelelően a célok finomítása, szükség szerinti módosítása szinte napi rendszerességű vagy legalábbis ütemes (évenkénti) feladat kell, hogy legyen.



## A Palóc Út Kulturális Turisztikai Klaszter közösségi céljai

### Jövőkép

A jövőkép általánosságban, átfogóan hivatott megfogalmazni, hogy a Palóc Út – mint Klaszter formájában működtetett tematikus útvonal – hová akar eljutni, milyen jellemzőkkel és szereppel kíván rendelkezni a meghatározott időszak végén. Esetünkben célszerűen 3-5 éves időtávban gondolkodunk, azaz 2016 vonatkozásában a jövőkép a következő főbb elemeket tartalmazza:

- a Palóc Út turisztikai tematikus útvonal – a működtetésére és fejlesztésére hivatott Klaszter eredményes tevékenysége révén – Magyarország tematikus útvonalai között vezető szerepet játszik, szervezettségét, működési rendjét, eredményeit és kínálatát tekintve modellként, példaként emlegetik
- a Palóc Út a néprajzi, népművészeti hagyományokkal foglalkozó, azokat a turizmus „szolgálatába állító” különböző magyarországi kezdeményezések között a legjelentősebb
- a Palóc Út jelentős ösztönző erőt, motivációt jelent a hagyományok megőrzésén fáradozó és munkálkodó helyi közösségek (hagyományőrző és nyugdíjas csoportok, néptáncszoportok, népi zenekarok stb.) és egyének (lelkes műkedvelők, professzionális kézműves mesteremberek, tárgyalgó népművészek stb.) részére ahhoz, hogy a népi örökség legkülönbözőbb értékeit, elemeit, megnyilvánulásait tovább éltsék, ápolják, őrizték, fejlesszék, hozzájárul ahhoz, hogy a kiöregedőben lévő, „elkötelezetten hagyományőrző” lakosság utánpótlása, a fiatal korosztály részvétele, bekapcsolódása biztosítva legyen
- a Palóc Út közismertsége a belföldi turisztikai piacon általános, „üzenete” világos és érthető, arculata felismerhetően kialakult: azoknak a turistavendégeknek, akiknek utazási motivációja elsősorban a néphagyományokhoz, a népi tárgyi és szellemi örökséghez

kötődik, azok utazási döntéseiknél a Palóc Út meglátogatását minden esetben számításba veszik és mérlegetlik

- a Palóc Út az Észak-Magyarországi régió egyik „vezérterméke”, egyik legfontosabb kínálati eleme, jelentősen hozzájárul a térség vendégforgalmának fejlődéséhez, növeléséhez, hozzájárul annak a regionális arculatnak a kialakulásához és formálásához, melynek középpontjába a helyi értékek, a helyi termékek kerülnek

### **A turisztikai kereslet alakulásával összefüggő közösségi mennyiségi célok**

A közösségi célok egy része számszerűsíthető, mérhető, így összehasonlítható elemzésre és következtetésekre levonására – megfelelő adatok birtokában – viszonylag könnyen ad lehetőséget.

- **Vendégek, látogatók számának növelése a Palóc Úton**

A Palóc Út létrehozásakor a térségben megjelenő vendégek számának növelése fogalmazódott meg a legfontosabb, legalapvetőbb célként, valójában – leegyszerűsítve – ennek elérésére jött létre 2005-ben a tematikus út és az azt működtető Egyesület. A Klaszterre történő átalakulás, ennek folyamatában jelen marketingstratégia készítése alkalmas arra, hogy ezt az egyszerűnek tűnő kérdést („jöjjen több vendég”) értelmezzük és konkrét célokra bontsuk.

A Palóc Út térsége a turisztikai adottságok és vonzerők szempontjából Magyarország egészét tekintve az egyik „leghátrányosabb helyzetű” terület. A számszerűsíthető, regisztrált vendégforgalom folyamatosan alacsony, főként mert a kiugróan nagy látogatottságot produkáló vonzerők és helyek elsősorban gyógy és termálfürdők, kongresszusi és konferencia központok, borvidékek, híres történelmi események helyszínei, ezen vonzástényezők pedig a Palóc Út térségében szinte egyáltalán nincsenek jelen. A táji adottságok mellett (kirándulások, túrázás, kerékpározás) ez a térség elsősorban a palóc népi hagyományokhoz kötődő kínálattal képes eredményesen megjelenni, erre kell építeni a célokat és a célok megvalósítását szolgáló feladat- és eszközrendszer.

#### *A vendégek számának növelése volumenében, abszolút értékben*

A rendelkezésre álló fogadóképességek (szálláshelyek, vendéglátóegységek, múzeumok, programok) jobb kihasználása érdekében – ez esetben cél mind a kiránduló, mind a szállást igénybevevő forgalom növelése

#### *A szállást igénybevevő vendégek számának, részarányának növelése*

A vendégek a Palóc Út térségébe alapvetően kiránduló jelleggel, szállás igénybevétele nélkül érkeznek. Az átlagos tartózkodási idő a szállást igénybevevőknél a Palóc Út leglátogatottabb helyein (Hollókő), térségeiben sem éri el a 2 éjszakát sem.

A vendégek számának növelése célkitűzésen belül a marketingstratégia szintjén cél a vendégek tartózkodásának ösztönzése, az átlagos tartózkodási idő növelése, ehhez kell megfelelő eszközöket és feladatokat meghatározni.

### *A belföldi vendégek esetében „visszajáró” törzsközönség kialakítása*

A vendégforgalom növeléséhez, stabilizálásához, alapjainak megteremtéséhez járul hozzá, ha különböző ötletes eszközökkel törekszünk a Palóc Úthoz kötődő – elsősorban belföldi - törzsvendégkör kialakítására. A törzsvendégkör kialakulása viszont nyilvánvalóan elsősorban akkor lehetséges, ha az „első alkalommal látogató” jól érezte magát, elégedetten távozik és „visszavágyik” – így a feladat itt a lehető legösszetettebb: a vendég elégedettségének olyan szintű elérése, olyan szintű kiszolgálása és számára olyan élmények biztosítása, melyek visszatérésre adnak okot

### *A külföldi vendégek számának, arányának növelése*

Amennyire a külföldi/nemzetközi látogatások aránya tekintetében Magyarország esetében jelentős eltérések figyelhetők meg (Budapest, osztrák határ menti térségek osztrák beutazó forgalma stb.), így a Palóc Út térségében Hollókő Világörökség címe kapcsán a külföldi forgalomban domináns szerepet játszik, míg a Palóc Út többi településein a nemzetközi látogatások aránya minimális. Cél a külföldi forgalom növelése nemcsak Hollókőn, hanem kiemelten a Palóc Út minden más állomásán, településén.

- **a vendégéjszakák számának növelése a Palóc Úton**

A Palóc Út tematikus úthoz tartozó településeken jellemzően nagykapacitású, komplex szolgáltatást nyújtó szállodák nincsenek, a legjellemzőbb szálláshely típus a magánszálláshelyek, a falusi turizmus, falusi vendégfogadás, pihenő- és vendégházak, családi panziók.

### *A kirándulóforgalom „konvertálása” szállást igénybevevő forgalommá*

A tematikus út közösségi megjelenése és tevékenysége révén el kell érni, hogy az egynapos kirándulás céljával érkező, az adottságokat és lehetőségeket előzetesen többnyire kevéssé ismerő vendégek tartózkodásuk során olyan információkkal és élményekkel gazdagodjanak, hogy gyakorlatilag „sajnálják”, hogy csak egy napra jöttek, számításba vegyék, hogy legközelebb, immár több napra jönnek majd vissza. Ennek legfontosabb eszköze a látogatók megfelelő mennyiségű – és minőségű - információval történő ellátása helyben, a térség mindazon igénybe vehető lehetőségeiről, melyek egyébként rendelkezésre állnak. Ehhez információs rendszerek, kiadványok, személyes tájékoztatás szükséges.

### *A tartózkodási céllal érkező vendégek részarányának növelése*

Értelemszerűen az egyik legfontosabb közösségi, mennyiségi jellegű célkitűzés, hiszen a turizmusból származó bevételek jelentős része a szálláshelyeken és a hozzájuk kapcsolható szolgáltatások körében jelenik meg. A forgalom változásának nyomán követésére is lehetőséget ad, hiszen a kirándulóforgalommal ellentétben itt regisztrálási kötelezettség áll fenn. A cél megvalósítása érdekében a feladat elsősorban olyan programcsomagok kialakítása és felajánlása, melyek egyrészt meggyőzik a potenciális turistákat arról, hogy a Palóc Út településeit érdemes nemcsak egy napra, hanem több napra is felkeresni, másrészt a programcsomag egyben, komplexen tartalmaz minden, az élménydús tartózkodáshoz szükséges szolgáltatást, így a potenciális vendég kényelmes helyzetbe kerül, hiszen nem magának kell utánajárnia az információknak és megszerveznie programját, hanem ezt részére a Palóc Út Klaszter csomagban, „tálcán” kínálja fel megvásárlásra.

### *A tartózkodási idő növelése*

Az a célközönség, mely utazási döntést hozott arról, hogy a Palóc Út valamely településén rövidebb-hosszabb időt (de minimum egy éjszakát) eltölt, valószínűleg eséllyel célozható meg többnapos programajánlatokkal is. A cél megvalósulásának esélyeit erőteljesen növelheti a Palóc Út térségének turisztikai fejlesztéspolitikája, ennek megvalósítása: a vonzerők, attrakciók, látnivalók számának folyamatos növelése, a létesítmények felújítása, korszerűsítése, modernizálása, e célból a pályázati források eredményes kihasználása, hosszú távon az időtöltési és programlehetőségek bővülését, azaz e cél megvalósulását segíti elő

### *A szezonális csökkenése*

Mind a kiránduló forgalom, mind a szállást igénybevevő turistaforgalom esetében fontos célkitűzés kell legyen a forgalom egyenletesebb „elosztása” az év különböző időszakában. A rövid nyári főszezon időszak – amellett, hogy a kapacitások nagy része ekkor is kihasználatlan – mellett a tavaszi, őszi és téli időszakban is a látogatást és tartózkodást ösztönző ajánlatok, programcsomagok kidolgozására van szükség.

Szakítani kell azzal a szemlélettel, hogy a turizmus egyenlő lenne a rendezvények, fesztiválok szervezésével illetve, hogy látogatóforgalom csak ezek révén generálható. A turisztikai kínálat fejlesztése során cél olyan vonzerők, „garantált programlehetőségek” létrehozása, melyek a „fesztiválok nélküli szürke hétköznapokon” is látogathatóak, igénybe vehetőek, felkereshetőek, folyamatosan a vendégek rendelkezésére állnak.

Ezzel egyidejűleg a palóc hagyományokat koncentráltan bemutatni képes rendezvények és hagyományőrző fesztiválok továbbra is fontos szerepet töltenek be, de cél ezek éves naptárjának oly módon történő összeállítás, hogy a főszezonon kívüli időszakban is jelentős eseményekre kerüljön sor (pl. ünnepkörökhöz kapcsolódóan Húsvét, Pünkösd, Advent, Karácsony stb.)

### **A turisztikai kínálat alakulásával összefüggő közösségi mennyiségi célok**

A Palóc Út egészének számszerűsíthető közösségi céljai között kell, hogy szerepeljen a turisztikai forgalom érdeklődésére számot tartó vonzerők, látnivalók és szolgáltatások számának növelése a térségben. Fontos, hogy a Klaszter e tekintetben kezdeményező, generáló, koordinációs szerepet töltsön be a tagok vonatkozásában, hiszen maga a Klaszter nem fejleszt, nem épít, hanem küldetése, hogy elősegítse, előmozdítsa a tagok, a települések, a vállalkozók ezirányú tevékenységét.

### *Vonzerők, látnivalók számának növelése*

A termékfejlesztési politika középpontjában álló folyamatos, a közösség összességének érdekében álló tevékenységsorozat, gyakorlatilag függetlenül attól, hogy a konkrét fejlesztés helyileg a Palóc Út mely településén, állomásán valósul meg. Cél, hogy a Klaszter által koordinált módon, egymást kiegészítő, egymást erősítő, láncba fűzhető kínálati elemek jöjjenek létre. E tekintetben elsődleges célkitűzésként a Palóc Út településeinek elmozdulása valamilyen a helyi sajátosságokhoz igazodó „szakosodás”, specializáció felé (Terény = csipke, Rimóc = főkötők stb.) fogalmazható meg javaslatként.

### *Turisztikai szolgáltatások száma és kapacitása*

A turisztikai szolgáltatás fejlesztés célkitűzés a palóc Út térségében „tyúk tojás” jellegű – a vendégforgalom jelenlegi volumene nem indokolja a szálláshelyek, vendéglátóipari egységek számának növelését, vállalkozói alapon ezek eredményes, gazdaságos működtetése kérdéses. A Klaszter ilyen irányú koordinációs tevékenysége a forgalom alakulása függvényében kell, hogy változzon – piacgazdasági körülmények között a kereslet-kínálat egyensúlyi helyzetének megteremtését a vállalkozói szándékok és hajlandóság határozzák meg. Ezért is jellemző, hogy a gazdaságos fenntarthatóság mellett álló kérdőjelek miatt – a jelenlegi forgalom mellett – nem kevés példa akad önkormányzati vagy más nonprofit alapon működő szálláshelyre a Palóc Út térségében.

Amennyiben a Klaszter mégis célul tűzi ki összességében a turisztikai szolgáltatásfejlesztést, úgy elsősorban a hiányhelyzetek, „fehér foltok” felszámolása indokolt: szálláshely létesítésének ösztönzése ott ahol egyáltalán nincs, melegkonyhás vendéglátás megvalósítása ott ahol a vendégeknek erre egyáltalán nincs lehetőségük, hiányzó szolgáltatásfajták létrehozásának ösztönzése (kézműves bemutató és képzési központok, hagyományos kézműves termékek értékesítésére/megvásárlására lehetőséget biztosító kereskedő hálózat és/vagy infrastruktúra, információs pontok, látogatóközpontok, kerékpárkölcsonzési lehetőségek, hagyományos népi játékszerek stb.)

#### **Egyéb közösségi mennyiségi célok**

A Palóc Út Klaszter népi hagyományokra építkező turisztikai fejlesztése kapcsán számos olyan járulékos – mennyiségi szempontból mérhető – tényező merül fel, mely a térség egész szempontjából fontos. Cél, hogy tevékenységén, feladatainak megvalósításán keresztül, közvetetten, a Klaszter képes legyen hozzájárulni többek között:

- a falvakból történő elvándorlás csökkentéséhez, lakosság helyben tartásához
- a munkahelyteremtéshez és megtartáshoz
- az egy főre jutó GDP illetve a helyi adóbevételek növekedéséhez

Annak ellenére, hogy a fenti, a Klaszter tevékenysége által is érintett folyamatok statisztikai megfigyelés alatt állnak és abszolút értékben illetve százalékosan számszerűsíthetőek, rendkívüli nehézségű feladat lenne pld. annak elemzése és bizonyítása, hogy a marketingstratégia által belátható időtáv végére (2016) a Palóc Út tevékenysége vajon ténylegesen mennyiben és milyen módon járult hozzá az érintett térség GDP-jének növekedéséhez. Az ilyen típusú kérdések vizsgálatához, az összefüggések feltárásához szükséges kutató- elemző munka meghaladja a Klaszter kapacitását és lehetőségeit. Ugyanakkor itt válik érthetővé és kézzel foghatóvá a felsőoktatási intézményekkel való partneri együttműködés fontossága, hiszen az ilyen vizsgálatok, kutatások megtervezésére és lebonyolítására, a következtetések levonására és különösen az ezek alapján meghatározható célok és feladatok kidolgozására a főiskolák, egyetemek képesek, Klaszterben történő partnerségük – sok egyéb mellett - ebből a szempontból is indokolt.

#### **Közösségi minőségcélok**

A Klaszter által megfogalmazható célkitűzések egy része nehezen vagy egyáltalán nem számszerűsíthető. Ezek a célok elsősorban nem a „többet”, hanem a „jobbat akarunk létrehozni, kínálni” filozófiával jellemezhetőek, s így a „mitől jobb a jobb” kérdésre is nehezebb, összetettebb

válaszok adhatóak csak. Ugyanakkor a marketingstratégia feladata, hogy megkísérelje meghatározni, hogy mely területeken szükséges az eddigieknél „jobb” szolgáltatásokkal, kínálattal megjeleníteni a sikeres közösségi működés elősegítése érdekében.

#### *Színvonalasabb kínálat*

A Palóc Út kínálata összességében – közösségi célként - akkor lesz színvonalasabb, ha:

- megtörténik a meglévő, rossz állapotban, netán pusztulóban lévő kínálati elemek, vonzerők felújítása, korszerűsítése, színes, változatos funkciókkal történő ellátása
- új olyan létesítmények jönnek létre, melyek mindenben megfelelnek a mai kor kihívásainak, a látogatóforgalom által támasztott igényeknek
- jelentősen javul a palóc térség általános – főleg közlekedési – infrastruktúrája
- folyamatosan javul a települések közterületeinek állapota, rendezett, jól megtervezett terek és összkép fogadják a látogatót

#### *Versenyképesség erősödése*

A Palóc Út turisztikai kínálatának mennyisége és minősége, a program- és időtöltési lehetőségek sokszínűsége, színvonala, szervezettsége, ezen tényezők fejlődése, valamint az ezek piacra vitelét, kommunikációját elősegítő marketingmunka intenzitása és eredményessége határozzák meg a Palóc Út versenypozícióját a turisztikai piacon.

A versenyképesség erősítése alapvető minőségi célkitűzés kell, hogy legyen: a turizmusban a potenciális vendég számtalan lehetőség közül választhat, el kell érni, hogy a Palóc Út a választási lehetőségek között szerepeljen az utazási, pihenési, nyaralási, kirándulási döntések célterületeinek meghatározásánál.

A versenyképesség másik oldala, hogy a Palóc Út felkeresése melletti döntést és a látogatást követően a tematikus út továbbra is „versenyképes maradjon”, azaz a vendég elégedetten távozzon, bizonyos legyen abban, hogy jól döntött, amikor hozzánk utazott el – és emiatt máskor is visszajönne.

#### *Ismertség növekedése*

A Palóc Út közismertsége, annak mértéke és erőssége – tipikus versenyképességi tényező. „Akit/amit nem ismernek, oda nem megy senki, hiszen nem tudnak róla”. Az ismertség növelése alapvető minőségi cél, mely speciális marketingkommunikációs feladatként jelenik meg a stratégia megfelelő részében.

Ismertséget sokféleképpen lehetséges szerezni: számos történet, tanmese kering arról, hogy sokszor blőd, negatív hírekkel, szándékosan gerjesztett furcsaságokkal vívtak ki maguknak térségek, városok, vállalkozások olyan figyelmet és „hírnevet”, mely gyorsan turisztikai látogatóforgalom formájában manifesztálódott. A hiteles, tiszta forrásból táplálkozó, valós értékeken és a kulturális örökség megbecsülésén alapuló hagyományörzés esetében azonban a cél nem lehet más, mint a szisztematikus arculatépítés, az értékmegőrzés és értékfejlesztés mindenhatóságának hangsúlyozása. Ez a szemlélet várhatóan lassabban hoz majd az ismertség tekintetében eredményeket – azonban ez tűnik a jövő építése szempontjából a hosszú távon eredményre vezető járható útnak.



### *Autentikusság – turisztikai termék tiszta forrásból*

A közösségi minőségi célkitűzések szempontjából a Palóc Útnak alapelveként kell elfogadnia és képviselnie, hogy célja olyan tematikus út és turisztikai termék létrehozása, fejlesztése és működtetése, mely az autentikus, hiteles, valós palóc néphagyományokat dolgozza fel és jeleníti meg a vendégek felé kínálatában. Nem véletlen, hogy a Klaszter működési struktúrájának kialakításakor „néprajzi, tudományos” munkacsoport jött létre: annak ellenére, hogy a „palóc-kutatások” sokrétűek és könyvtárnyi irodalmat tesznek ki, esetenként mégis nehéz annak eldöntése, hogy a mai értelmezésben mi számít autentikusan palóc értéknek. A munkacsoport tevékenységével sokat segíthet abban, hogy ez a minőségi célkitűzés folyamatosan jelen legyen, megvalósuljon a Klaszter mindennapi tevékenységében, s turisztikai termék keretében és formájában a vendégekhez a hiteles értékek „jussanak el”.

Ugyanezen célkitűzés megvalósítását szolgálja a védjegy rendszer bevezetése, mely a különböző kínálati elemek sajátosságainak figyelembe vételével, jellegüktől függően határozza meg azokat a minősítési szempontokat, melyek alapján eldönthető, hogy a vendégek felé „védjegyes” termékelemként vagy védjegy nélküli termékelemként kommunikálja a klaszter az adott terméket vagy szolgáltatást.

Tipikus példa erre a siroki Vár – a Palóc úthoz tartozó egyik település kiemelkedő történelmi értéke, műemléki látnivalója, kiváló programlehetőség, ugyanakkor nyilvánvaló, hogy nem lehet azt mondani, hogy a siroki Vár „palócvár” lenne, kapcsolódása viszont az, hogy a palóc térségben van jelen és meglátogatása kapcsolható a palóc látnivalók felkeresésének programjához. Ez esetben kérdés, hogy a siroki Vár védjegyes vagy védjegy nélküli formában jelenjen meg – mindegyre a kidolgozásra kerülő védjegy rendszernek kell választ adnia.

Az autentikus, valós értékekre alapozó turisztikai kínálat kialakítása melletti elkötelezettségével, e cél kitűzésével a Palóc Út egyben hozzájárul az értékteremtés és értékmegőrzés fontos feladatrendszeréhez is.

### *Jobb, szervezettebb működés*

A Klaszter közösségi minőségi céljai között szükséges megfogalmazni, hogy a tematikus utat működtető szervezet az eddigieknél hatékonyabb, célravezetőbb működési struktúrát kíván kialakítani és fenntartani. E szervezetfejlesztési jellegű célkitűzés a turisztikai szakmai feladatok eredményes megvalósításához hivatott a szervezeti feltételeket biztosítani, ennek részleteivel a működési szabályzat keretében foglalkozunk.

A célkitűzés lényeges eleme, hogy a Klaszter tagságának aktivizálására, bevonására alkalmas fórumok (munkacsoportok) jöjjenek létre és működjenek, melyek keretében a közösség céljait szolgáló konzultációk, háttér- és műhelybeszélgetések zajlanak majd, a felmerülő javaslatok, vélemények pedig a munkacsoportok vezetőiből álló Klaszter Bizottság elé kerülnek döntésre. A munkacsoportok olyan szakmai részterületeket fednek le, melyek döntően a turisztikai termékcsomag egyes elemeit képezik (falusi szálláshelyek, palóc gasztronómia, palóc rendezvények, kézműves stb.), míg más munkacsoportok segítő, támogató tevékenységükkel vesznek részt a munkában (koordinációs, néprajzi tudományos, marketing, önkormányzati). A Klaszterre történő átalakulás első lépéseként

létrehozott munkacsoporti rendszert mindaddig finomítani szükséges, amíg az optimálisnak tekinthető struktúra ki nem alakul.

A Klaszter tagok aktivizálása mellett ez a szervezeti felépítés hozzá kell, hogy járuljon a belső információáramlás eddiginél hatékonyabb módjához is.

### **Egyéb járulékos közösségi minőségi célok**

#### *A palóc szellemi és tárgyi örökség megőrzésére történő motiválás*

A palóc térségben jelen lévő népművészeti örökség értékek egy jelentős része a turistaforgalom elől rejtett, nem látható. Ilyenek a magántulajdonban lévő épületek, korabeli használati és dísz tárgyak, melyek ma magánlakásokat díszítenek. Számos esetben a díszes, színes népi viseletek szekrények, ládák mélyén rejtőzködnek és csak ünnepeken, különleges alkalmakkor „bújnak onnan elő”. A Palóc Út fejlesztési tevékenységei között e rejtett értékek napvilágra hozása, folyamatos bemutatása eddig is kiemelt helyen szerepelt (Terényi Csipkemúzeum, Rimóci Főköttő kiállítás, Hagyományőrző Palóc Galériák). Ugyanakkor az elkötelezett hagyományőrző lakosság számára a turizmus növekedése fontos motivációt jelenthet ezen értékek megőrzésére, hiszen ha van messze földről érkező érdeklődő látogató, akkor van kinek bemutatni, van kinek elbűszkélkedni a tájra jellemző szokásokkal, viseletekkel. A Palóc Út alapvető célkitűzése – a turistaforgalom növelése – így a palóc hagyományok továbbélése, ápolása számára jelent igazán erős motiváló erőt.

Mivel a bemutatás módszere és eszközrendszere elsősorban közösségi, többen együtt (hagyományőrző csoportok) összefogva végzik, ezért a helyi közösség összetartó erejének, kohéziójának növelése is megjelenik közvetetten e célrendszerben.

#### *Öntudat, önbecsülés, önmegvalósítás*

A turizmusban a helyi értékek, a helyre, a tájra jellemző sajátosságok felkutatása és bemutatása mindig is jelenetős szerepet töltött be, manapság számos helyen az idegenforgalom fejlődésének legfontosabb alapja, melyre minden egyéb kínálat és szolgáltatás épül. A turisztikai kínálat eredményes működtetésében így döntő szerepet játszó helyi értékek és termékek létrehozásában és bemutatásában pedig a helyi lakosság vesz részt – eredményesen, sikeresen e tekintetben akkor tudunk fellépni, ha magabiztosan, öntudatosan, értékeinkre büszkén őrizzük a palóc hagyományokat és szokásokat, önbecsülésünk erősödik (ld bevezetőben említett kishitűség és annak legyőzése). Ennek érdekében célul tűzzük ki, hogy szemléletünket ennek megfelelően változtatjuk, a Klaszter rendelkezésére álló eszközökkel elősegítjük, támogatjuk saját értékeink felkutatását, megismerését és bemutatását.

### **A Palóc Út Klaszter tagjainak egyéni céljai**

A közösségi célkitűzések megfogalmazásával összhangban a tagok egyéni céljai is megfogalmazhatóak. Függetlenül attól, hogy a tagság státuszától függően eléggé heterogén (települési és megyei önkormányzatok, intézmények, civil szervezetek, gazdasági társaságok, turisztikai szolgáltató vállalkozások, kézműves mesteremberek, támogató egyének stb.) a főbb egyéni célok a következők lehetnek:

## **Számszerűsíthető, mérhető egyéni célok (mennyiségi célok)**

Valójában minden egyéni célmeghatározás a vendégforgalom növekedéséhez kapcsolható: a látogatók számának növelése, a vendégek számának növelése, vendégéjszakák számának növelése, átlagos tartózkodási idő növelése, bevételek növekedése a szolgáltatóknál stb..

Természetesen a tagok típusától függően ezen általános cél változik: a tárgyalkotó népművészek esetében a kereskedelmi forgalom (eladások) növekedése, stabil, rendszeres megrendelés-állomány elérése, munkahelyteremtés, a hagyományőrző csoportok esetében a fizetett fellépési lehetőségek számának növekedése, egy települési önkormányzat esetében az adóbevételek emelkedése, a turizmusnak a helyi lakosság helyben maradására gyakorolt hatásának erősödése jelenik meg célként.

## **A klaszter tagjainak minőségi egyéni céljai**

*Jobb informáltság – avagy „képben lenni*

Bizonyos, hogy a minőségi célok között vezető helyen kell szerepeltetni a tagok tájékozottságának javítását, sokféle értelemben. A Palóc Út Klaszterhez hasonló, nagy és egyre növekvő létszámú szervezetben az információk megfelelő hatékonyságú áramoltatása a sikeres működés egyik fő feltétele. Javítani kell az információhoz jutás feltételeit, egyszerűsíteni, kényelmessé kell tenni ennek módszereit. A Klaszter belső életére vonatkozó kérdések (javaslatok, felvetések, ötletek, rendezvények előrejelzése, pályázati lehetőségek és az ezekhez történő csatlakozás lehetőségei és feltételei stb.) mellett cél a klaszter tagjai informáltságának javítása a turizmusban világ-, nemzeti és regionális szinten zajló folyamatokról, jelenségekről, összességében arról a külső környezetről, annak változásairól, mely a Palóc Út Klaszter működésének gazdasági, földrajzi társadalmi, jogi „közegét” képezi.

*Tanulni, okosabbá válni – jobb színvonalon szolgáltatni*

A turisztikai termék előállításában kifejezetten jelentős szerepe van a szolgáltatásokat előállító személyzetnek, „humán erőforrásnak”. A turistákkal közvetlen kapcsolatban álló, valamint a háttérben, backoffice jelleggel tevékenykedő szervező, marketinges stb. munkatársak kiválasztása, képességeik és szaktudásuk, rátermettségük, képzésük, motiválásuk összességében jelentős versenyképességi tényezőnek számít. A klaszterekkel és a tematikus utakkal kapcsolatos szakmai ismeretek – különösen újszerűségük miatt – folyamatosan bővítendőek, de a turizmus bonyolult működési rendszerének, piacának legalább alapszintű ismerete, az adózási, pénzügyi-gazdálkodási ismeretek, egyes jogi szabályokkal kapcsolatos tájékozottság, a hely- és földrajzi ismeret, a palóc hagyományok felelevenítése és áttekintése, s nem utolsósorban a számítógépes ismeretek és idegennyelv tudás mind olyan fontos tényezők, melyek elsajátítására vagy tökéletesítésére, aktualizálására nyilvánvalóan szükség van a klaszter tagjai körében. Amennyiben az egyén alapvető célkitűzése a hosszú távú sikeres működés, akkor ebben – az Európai Unió „életlen át tartó tanulás” filozófiájának is megfelelően – a klaszter keretei között a különböző képzések, tréningek, továbbképzések megvalósítása elengedhetetlenül fontosnak látszik.

### *Hálózatépítés - együttműködő hálózat aktív tagjává válni*

A klaszterszerű működés célkitűzései között szerepel előrelépés elérése a másokkal történő együttműködés terén, elsősorban a klaszteren belül. Az egyéni tag céljai között az „összefogás” jegyében a partnerségben történő kooperáció azt jelenti, hogy a tagok nem csak és nem elsősorban egyetlen „szervezőközponttal”, a központi irodával és annak alkalmazottaival kommunikálnak, hanem egymással is. Cél, hogy az egyéni tagok – akár jogi, akár magánszemélyek – felismerjék az együttműködésben rejlő lehetőségeket, s elsősorban a kialakított munkacsoporti rendszer által kínált konzultációs fórumok révén tegyenek kezdeményezéseket, egyeztessék elképzeléseiket és javaslataikat, melyek utóbb a Klaszter vezetése (Klaszter bizottság) elé terjesztve határozati formát is öltve a klaszter egésze által elfogadott és támogatott közösségi célokká válhatnak.

A hálózatépítés keretében ilyen formán előtérbe kerül az öntevékenység, növekszik a klaszter tagok aktivitása – főleg a munkacsoportokon belül és között –, mely hozzájárul az innovációs képesség erősödéséhez is: az innovációs képesség ebben az értelemben az ötletek megvalósításának képességét jelenti, azaz egy kezdeményezés eljuttatását a „kigondolás” fázisától a végső gyakorlati megvalósításig. A klaszter szervezeti felépítése, struktúrája, a tagok egymás között kialakuló és erősödő hálózatos együttműködési rendszere így segíti elő az innovációt.

## 4. Termékfejlesztés

A terület mérete miatt a turisztikai szolgáltatások száma összességében magas, viszont földrajzilag szétszórta, elaprózott, minőségében heterogén és nem állandó, hat évvel az egyesület megalakulása után is – többnyire – egymástól független attrakciók összessége.

A termékfejlesztés nem kizárólag a Palóc Út Klaszter feladata (vállalkozások, önkormányzatok, TDM-ek, stb.), de a kitűzött célok eléréséhez nélkülözhetetlen a meglévő állapothoz képest egy mennyiségileg és minőségileg is magasabb szint megcélzása, a teendők megfogalmazása, a szükséges eszközök, partnerek és források keresése. Így a következő oldalakon felvázoljuk javaslatunkat a 2. fejezetben leírt vonzerők, adottságok, szolgáltatások jelenlegi állapotához képest kívánatos fejlesztési irányokról és szükséges intézkedésekről

### Vonzerők

Az intézkedés stratégiai vonatkozásai

Az intézkedés a következő részletes célok megvalósulását szolgálja:

- Egész évben látogatható attrakciók száma és választéka növekedjen,
- A szezonális mértéke csökkenjen,
- A térség kínálatát számos komplex csomag gazdagítsa,
- Növekedjen a térség turisztikai kínálatának ismertsége és presztízse,
- Növekedjen a térségen kívülről érkező turisztikai befektetők száma.

Az intézkedés célja és indokoltsága

- Növekedjék meg a térségbe látogatók tartózkodási ideje, az eltöltött vendégéjszakák száma,
- A speciális érdeklődési körű látogatóknak legyen lehetősége egy adott témakör köré szerveződő attrakciós csomagot igénybe venni,
- A térségben egyenletesebb területi eloszlású legyen a turisztikai kínálat,
- Az önállóan kis vonzerővel rendelkező attrakciók csomagban piacképesé váljanak,
- A kiemelt célcsoportok igényeinek megfelelő. piacra vihető, eladható, komplex termékek jöjjenek létre.

A Palóc Út turisztikai kínálatának fejlesztését két kategóriába sorolva érdemes megvizsgálni.

1. A tematikus út kulturális jellegéből adódóan a hagyományőrzés, a kultúra valamely ágához köthető fejlesztések, és

2. A palócsághoz nem kötődő, de a piacképes turisztikai termék összeállításához elengedhetetlenül fontos minden további tényező fejlesztése.

A két kategória között nincs fontossági sorrend. Mivel a turista vendégek döntő többsége nem kizárólag az autentikus palóc értékekre kíváncsi, hanem egyéb – a térségben elérhető – élményeket is át kíván élni, egyik kategória alá besorolható vonzerők és adottságok fejlesztése sem elhanyagolható terület.

## **Természeti vonzerők**

A kutatások alapján a térségbe érkezők motivációi között vezető helyen áll a természeti értékek megismerése, élvezete. Azok esetében is fontos szempont az utazási döntés meghozatalakor akik nem az érintetlen természet csodáit jönnek felkeresni. A Palóc Út szempontjából vizsgálva a természeti értékek és a palóc kultúra kapcsolata nem közvetlen, de a témában rejlő adottságok minden ide érkező vendég számára fontosak.

### **Fejlesztési irányok**

A természeti vonzerők esetében a termék lényege adott, a térség gazdag kínálattal rendelkezik. Az igénybevétel és az értékesítés feltételivel kapcsolatos teendők tartoznak a termékfejlesztés témakörébe.

- Elsődleges a természeti érték elérésének biztosítása. A közlekedési feltételek javítása nem tartozik a klaszter kompetenciái közé, de együttműködik főleg a kerékpáros és a gyalogos útvonalak kialakításában, fejlesztésében. Ha már hagyományőrző utakról van szó, érdemes foglalkozni a lovas közlekedés feltételrendszerével is.
- Ha a turista elérte a célt, a következő teendő az élmény biztosítása: előzetes és helyi információ a látnivalóról, pihenőhely, kilátópont, esőbeálló, tiszta, gondozott környezet, biztonság. A maximális élmény elérése miatt fontos, hogy a turista olyan állapotban hagyja ott a látnivalót, ahogy találta, a következő látogató is élvezhesse azt.
- Meglévő útvonalak és látnivalók karbantartása.
- Új útvonalak kijelölése, a kulturális értékek elérésének kombinálása a természetben való tartózkodás élményével.

### **Intézkedések**

- Közös termékcsomagok létrehozása és értékesítése, a természeti és kulturális attrakciók egymást kiegészítő és erősítő kapcsolatának erősítése.
- Közös marketing tevékenységek: a természeti bemutatóhelyeken a Palóc Út kulturális kínálatának bemutatása és fordítottja, rendezvényeken, kiadványokban, médiában közös megjelenés.
- Együttműködés kialakítása a természetjáró szervezetekkel, a kerékpáros klubokkal, a Bükki Nemzeti Park, az Ipolyerdő, az Egererdő menedzsmentjével.

## **Kulturális értékek**

### **Épített örökségünk**

#### **Palóc népi építészeti, településképi**

Bár a téma nem tartozik a klaszter által megoldandó kompetenciák közé, a szervezet és tagjai által közvetlenül nehezen megoldható, vagy befolyásolható problémák jellemzik, mivel az elsődleges vonzerők közé tartozik, szükségszerű foglalkozni fejlesztésének kérdéseivel.

### **Fejlesztési irányok**

- A tradíciókat tisztelettelő módon felépített (felújított és berendezett) épületeknek kell a Palóc Út településén vezető szerepet kapniuk a turisztikai kínálat alakításában (falusi szálláshelyek, tájházak, kiállító-, bemutató-, árusító- és rendezvényterek, kulturális intézmények, vendéglátóhelyek, stb.).
- A települések alakítsák ki saját koncepciójukat a helyi értékeket őrző, önálló arculatról, rendezési tervükben ösztönözzék az ingatlanok tulajdonosait, hogy egységes, vonzó, hagyománytisztelő, a modern kor igényeinek megfelelő homlokzatok, portálok, előkertek, stb. szülessenek.

#### Intézkedések

- A klaszter munkacsoportjai közreműködésével szakmai háttéranyagok, segédletek, ajánlások megfogalmazása, amelyek segíthetik az önkormányzatok ill. a beruházók munkáját.
- Verseny meghirdetése a települések (tagok) között a hagyományőrző építészeti megoldások díjazására, elismerésére.
- Pályázati források felkutatása, tanácsadás a felújításokhoz, építéshez, új funkciók kialakításához a régi épületekben.
- Konferencia, vagy oktatás szervezése az érintettek részére.
- A klaszter szerepe ezen a területen az lehet, hogy segítse azon tulajdonosok elképzeléseinek megvalósulását, akik turisztikai jellegű célra hasznosítják az ingatlant. A hagyományőrző hasznosításnak számos korlátja van, amelyben pl. építész szakértők közreműködését kell lehetővé tenni: hogyan lehet egy parasztházból működtethető szálláshelyet, vendéglőt, boltot, kiállítóhelyet, információs irodát, stb. kialakítani. A már működő jó példákat be kell mutatni a klaszter tagjainak.
- A belsőépítészet területén szoros együttműködés szükséges a tervező, beruházó és a térség kézművesei között. A klaszter belső minősítési rendszerével is arra kell ösztönözni a szolgáltatókat, hogy a berendezési- és felszerelési tárgyak is hagyományőrző igénnyel kerüljenek beszerzésre. A Palóc Úton működő palóc szálláshely palóc kézművesek által előállított bútorokkal, textíliákkal, kerámiákkal, stb. legyen berendezve.
- A klaszter feladata, hogy forrásokat és módszereket találjon a kézműves és a tömegtermékek közötti árkülönbség csökkentésére, marketing kommunikációjában előnybe részesítse azokat, akik ennek a feltételnek megfelelően kerültek minősítésre.

#### Egyéb építészeti emlékek

A Palóc Út állomásai bővelkednek olyan ember alkotta értékekben is, amelyek nem kötődnek szorosan a palóc kultúrához: várak, templomok, kastélyok, lakóházak, középületek, borospincék, műalkotások, emlékművek. Ezek a látnivalók fontos részét képezik az adott területen összeállítható turisztikai termékcsomagoknak.

#### Intézkedések:

- A turisztikailag releváns épületek és a Palóc Út közti kapcsolat megfogalmazása,
- egyházi emlékek látogathatóságával kapcsolatos egyeztetések,
- nem palóc emlékek látogatásának beépítése a programcsomagokba.

## Kiállítóhelyek

### Fejlesztési irányok

- Komplex hálózattá rendezés: minden kiállítóhelynek legyen meg az egyedisége, sajátos kínálata, amely révén úgy tudnak egymáshoz kapcsolódni, hogy a turista minden helyszínen valami újat kap, nem az lesz az érzése, hogy már megint ugyanazokat a viseleteket, tárgyakat, fotókat látja, amit már az előző helyen is megismert. Az egyes útvonalakon lévő helyszínek egészítsék ki egymást, ajánlják a közeli látnivalókat, így segítsék a látogatók ismeretét minél inkább kompletté és érdekessé tenni.
- Élményközpontú bemutatás: az adott kiállítóhely szakmai programja, forgatókönyve úgy legyen összeállítva, hogy a megérkezéstől kezdve tudatosan terelje a látogatót, fokozatosan álljon össze minden érdeklődési körű és életkorú látogatóban az a pozitív élmény, amiért érdemes (volt) a kiállítást felkeresni. A kiállítási tárgyak tárlókban való elhelyezése, feliratozása ma már kevés. A látogató ennél többre vágyik: célzott, neki szóló információkra, interaktivitásra, intenzív átélésre és hogy magával is tudjon vinni valamit ebből az élményből vásárlás, ajándék vagy saját mag által elkészített kézműves termék formájában.
- Turisztikai eladhatóság: termékcsomag nem létezhet ezen kiállítóhelyek nélkül, a kiállítóhelyek pedig látogatók nélkül. Az üzemeltetőknek alkalmazkodniuk kell a piaci igényekhez, hogy a múzeumlátogatások szerves részét képezhessék az értékesítési tevékenységnek, a marketingnek, a kedvezményprogramoknak.

### Intézkedések

- A kiállítóhelyek beépítése a különböző útvonalakba,
- minta termékcsomagok összeállítása, és monitoring,
- látogató elégedettségi felmérések készítése, javaslatok megfogalmazása.

## Kézművesség

### Fejlesztési irányok

A kutatások és tapasztalatok azt mutatják, hogy a helyiek és a turisták szerint is – a kulturális turizmus területén – kiemelten fontos vonzerő a helyi kézműves termékek széles választéka, könnyű elérhetősége. Az alkotók számára fontos, hogy termékeiket piacra vigyék a turizmus eszköztárával is, segítve ezzel az egyre inkább beszűkülő értékesítési lehetőségeket. Ki kell, hogy alakuljon a jellegzetesen palóc ajándéktárgyak megtervezésének, előállításának és értékesítésének piacképes és fenntartható rendszere. A jó minőségű kézműves termékek komoly arculatteremtő, imázs-növelő hatással lehetnek. El kell érni, hogy a Palóc Út minél több állomásán (szálláshelyeken, éttermekben, információs irodákban, kiállítóhelyeken) a látogatók eredeti palóc termékekkel, berendezésekkel találkozzanak és azokat meg is vásárolhassák, hazavihessék. A kézművesség témában persze nem csak a végtermék az érdekes a turizmus szempontjából. Az élményekben gazdag desztinációhoz hozzátartoznak a látogatható mesterporták, ahol megnézhető, kipróbálható és elsajátítható egy-egy szakma néhány mesterfogása, fejleszthetők az ismeretek és a kreativitás.



## Intézkedések

- Kutatás lebonyolítása az autentikus palóc ajándéktárgyak piaci helyzetének megismerésére, fejlesztési javaslatok kidolgozása.
- Ötletpályázat palóc motívumokat hordozó ajándéktárgyak tervezésére, kivitelezésére.
- A tudományos munkacsoport feladata, hogy kidolgozza azt a kritériumrendszert, amely alapján „eredeti palóc” terméknek minősíthető majd egy-egy kézműves alkotás, azaz odaítélhető a Palóc Út Védjegy..
- A Galériahálózat, a Szekrénygalériák és a webshop értékesítési rendszerének kidolgozása,
- Látogatható kézműves műhelyek (élmény műhely) hálózatának kialakítása, településenként különböző, népi mesterségre épülő attrakciók megvalósítása pályázati támogatással.
- A kézművesség emlékeinek egységes rendszerben történő bemutatása vásárokon, kiállításokon. A szükséges technikai feltételek biztosítása.
- A kézműves termékek széles körű használatának népszerűsítése (szálláshelyek, éttermek, közintézmények, stb.), erre alkalmas projekt kidolgozása.

## Gasztronómia

### Fejlesztési irányok

A vidéki turizmusban egyre nagyobb igény mutatkozik a helyi specialitások megismerésére, a helyi ízek kipróbálására, a nagymamák elfeledett receptjeinek megismerésére. El kell érni, hogy a látogatók könnyen találhassanak olyan helyeket, ahol a helyi ízeket kipróbálhatják. Legyen a térség minden éttermében néhány palóc étel, vagy akár menüsor! A falusi szálláshelyek ne csak nyársalási lehetőséget, grill partit, vagy bográcsozást kínálnak, hanem mutassák be a család kedvenc ételeit is! Az éttermekben lehessen házi szörpöt, helyi pálinkát rendelni, a szállodában a reggelinél házi lekvárokat és helyi mézeket kínálnak! A helyi termékek hordozzák a palóc kézműves termékre utaló védjegyet, címkét!

### Intézkedések

- Minősítési rendszer kidolgozása a vendéglátóhelyekre, a rendezvényekre, a helyi termékekre.
- Szemléletformáló kampány a vendéglátásban, szállásadásban dolgozók részére.
- Tradicionális receptek összegyűjtése, Palóc szakácskönyv kiadása.
- Helyi élelmiszeripari termékeket előállítók felkutatása, integrálása a Klaszterbe.
- Helyi élelmiszerek értékesítése a galériákban és a honlapon.

## Híres emberek

### Intézkedések

- A tudományos és az önkormányzati munkacsoportok állítsák össze a településekhez kötődő ismert személyek listáját.
- A marketing munkacsoport dolgozza ki a téma hasznosításának lehetőségeit a termékfejlesztés és a propaganda területén. PI. osztálykirándulások, rendhagyó tanórák keretében hogyan építhetők be a meglévő adottságok. Milyen pozitív attitűdök köthetők egyes személyekhez: kedvenc kirándulóhely, nevezetes étel (palóc leves)? Hogyan alkalmazhatók a nevek egyes termékek azonosítására: Mikszáth körtúra, Tolnai Klári kedvenc lekvárja, nevüket, arcképüket viselő ajándéktárgyak, stb.?

- Fel kell kutatni mely ma élő ismert személy(ek) lehetnek a Palóc Út „arcai” hírnökei, nagykövetei, ajánlói. Kit lehet meghívni rendezvényekre, vagy felkérni védnökségre?

## **Vallási értékek**

### Fejlesztési irányok

A két eltérő motiváció közelítése egymáshoz: a vallási céllal érkezőknek is legyen lehetőségük turisztikai szolgáltatások igénybevételére, az egyházi emlékeket, mint látnivalót felkereső turista minél több információt kaphasson úgy, hogy a szakrális értékek intenzívebben bekapcsolódnak a térség turisztikai attrakcióinak sorába, gazdagítják azt sajátos értékeikkel.

### Intézkedések

- A nem vallási motivációjú turizmus számára is rugalmasabbá, elérhetőbbé és élményszerűbbé kell tenni az egyházi kötődésű műemlékek látogatását: kiszámítható nyitva tartás, megfelelő információk (szóban, írásban, elektronikusan, több nyelven).
- A hitéleti céllal érkezőket jobban be kell kapcsolni a turisztikai vérkeringésbe, ösztönözni helyi szolgáltatások (szállás, étkezés, vásárlás) igénybevételére.
- Speciális csomagajánlatok összeállítása a kegyhelyekre érkezőknek és – külön – a zarándoklatokon résztvevőknek.
- Egyházi események, ünnepek beillesztése a turisztikai naptárba.

## **Rendezvények**

### Fejlesztési irányok

- A Palóc Út állomásain folyamatosan legyenek a látogatók felé kommunikálható események, amelyek:
- időben minél jobban eloszlanak, az elő- és utószezonban is „történik valami”,
- térben koordináltak, azaz egymáshoz közel eső programok ne gyengítsék, hanem erősítsék egymást,
- minden célcsoport részére legyenek ajánlható programok.

### Intézkedések

- adatbázis összeállítása a rendezvényekről, helyszínekről, időpontokról, lehetséges programokról és szereplőkről,
- éves rendezvénynaplár összeállítása és kommunikációja,
- közreműködés a települések közötti koordináció lebonyolításában,
- minősítési rendszer kidolgozása,
- bár a klaszternek nem feladata a rendezvény szervezés, működjön közre a programgazdákkal, ösztönözze és segítse új események létrejöttét,
- készítse elő egy palócföldi nagyrendezvény összeállítását.

## Vásárlás

A vásárlást mit a turisztikai termékcsomag részét komplexen kell vizsgálnunk: piackutatás, tervezés, gyártás, logisztika, értékesítés, minősítési rendszer kidolgozása.

Fejlesztési irányok:

- a piackutatás eredményei alapján, ajánlások megfogalmazása a termelők felé, piacképes termékstruktúra kialakítása,
- a látogatók igényeihez illeszkedő, a célcsoportokat kiszolgáló kínálat megteremtése az értékesítési helyeken,
- a tradicionális motívumkincs felhasználásával, modern ajándéktárgyak tervezése: ötletpályázat,
- a kézműves termékek mellett, a hagyományokhoz, turizmushoz kapcsolódó egyéb termékek felvétele az árukészletbe: könyvek, térképek, zenei CD-k, DVD-k, stb.
- a turisták által látogatott helyeken (szállás, étterem, információs iroda, kiállítások) hagyományőrző termékek használata, a vendégekkel való megismertetése, vásárlásra ösztönzés,
- a látogatható kézműves műhelyek (mesterporta) számának növelése, a tárgyak és a termelési folyamat élményszerű bemutatása,
- az értékesítési helyek (Palóc Galéria Hálózat) optimális rendszerének megtervezése és kialakítása, a helyszínek ismertségének növelése.

Intézkedések

- védjegy rendszer kidolgozása,
- értékesítés monitoring rendszerének kidolgozása
- terv-, ill. ötletpályázat meghirdetése a Palóc Út logóját hordozó ajándéktárgyak tervezésére, gyártására,
- a kézművesek és a termékek bemutatkozási lehetőségének megteremtése saját és külső helyszíneken (hazai és külföldi eseményeken),
- pályázati lehetőség felkutatása, projekt összeállítása a helyi termékek használatának ösztönzése a palóc térségen belül,
- garantált programok összeállítása: egy adott kézműves az előre meghatározott időpontban garantáltan nyitva tart, fogadja a látogatókat és igény szerint bemutatja tevékenységét,
- Palóc Galéria útvonal összeállítása,
- a termékek és az értékesítő helyek népszerűsítése.

## Egészségturizmus

Fejlesztési irányok

- A falusi szálláshelyek kínálatának kialakítása során fő- vagy kiegészítő szolgáltatások lehetnek a térségben meglévő és újonnan létrejövő lehetőségek.
- Egészségturizmus és Palóc Út: bioporták, lovaglás, túrázás, gyógynövények, nordic walking, mofetta, gyógyfürdők, stb.
- egy-egy szolgáltató vagy település építse be saját, egyedi arculatába, marketing üzenetébe a hozzá illeszkedő egészségturisztikai kínálatot,

- az egészségturisztikai szolgáltatók (fürdők, hotelek) látogatóinak megszólítása, palóc attrakciók bemutatása.

#### Intézkedések

- falusi szálláshelyek minősítési rendszerén belül kidolgozni a specializációs ajánlásokat, egészségturisztikai kiegészítő szolgáltatások létrehozásának ösztönzésére,
- pályázati lehetőségek keresése, partnerkeresés, közös pályázat generálása,
- egyeztetés a települések között az arculatba beépülő egyedi szolgáltatások típusáról,
- kapcsolatfelvétel egészségturisztikai partnerekkel, szolgáltatások beépítése a csomagajánlatokba, palóc ajánlatok beépítése a partnerek ajánlataiba,
- szekrénygalériák kihelyezése a partnerekhez: szállodákba, fürdőkbe,
- szállodák vendégkörének megszólítása marketingeszközökkel,
- ötletek generálása a szolgáltatóknál, pl.: helyi mezőgazdasági termékek felhasználása, aromaterápia, illóolajos növények, kerti széna, erdei levegő, gyógynövények, és ezek árusítása népművészeti jellegű csomagolásban (textil zsák, kerámia tartó, festett fadoboz, fonott kosárka).

#### Falusi életmód

##### Fejlesztési irányok

- Minőség és hagyomány: a mai vendégek – még ha hagyományos parasztházban is szeretnének lakni – elvárják és igénylik az otthon megszokott komfortot. A kerti WC-t, a lavórban mosdást, a petróleumlámpát csak mint kiegészítő – hangulatteremtő – szolgáltatás fogadják el. A falusi szálláshely ne legyen egy kis szálloda a faluban! Építészeti megoldásaiban, berendezésében utaljon a hely jellegzetességeire, illeszkedjen a faluképbe, nyújtsa a falusi élet illúzióját! Hagyományos legyen a berendezés, de ne elhasznált, kényelmetlen, a tulajdonos lakásában megunt eszköz!
- Élmenyközpontúság: a falusi szálláshelyek ne csak szobát és ágyat kínáljanak, hanem a vendéglátóra, a településre, a térségre jellemző időtöltési lehetőségek sokaságát: vendégszeretet, környezet, kerti munkák, állatok, helyben termelt alapanyagokból készült házi ételek és italok, mindennapi munkák megismerése (kerti munkák, állatok gondozása, traktorvezetés, asztalos – fafaragó munkák, fazekasság, szövés, hímzés, csipkeverés, stb.), helyi ünnepek, szokások bemutatása, útikönyvekben nem fellelhető kiránduló (gombaszedő, piknikező, stb.) helyek felfedezése. Minden szálláshely találja meg azt az egyedi élményt, amit csak ő tud nyújtani a vendégnek!
- Szakosodás: a szakosodás célja a nagy és áttekinthetetlen kínálat differenciálása és a termékbiztonság fokozása vendégek számára. Ahhoz, hogy a vendégfogadók versenyképesek legyenek és maradjanak, - az általános minőségi követelményeken túlmenően-, speciális kritériumokra is fel kell készülniük, amit rendszeresen az új igényekhez, időről-időre hozzá kell, igazítaniuk.

A Falusi- és Agroturizmus Országos Szövetsége (FATOSZ), tanulmánya szerint a szakosodás alapelvei:

- A falusi üdülés termékfilozófiája határozottabban érvényesüljön és terjedjen, ami azt jelenti, hogy, személyre szóló, természetközeli szolgáltatásokat kínáljunk.
- Csak azok a vendégházak szakosodjanak, amelyeknél a feltételek alkalmasak, a szakosodott kínálatra.

- A tisztán „technikai” kritériumok, és a kínált szolgáltatások mellett legyünk figyelemmel a szállásadó személyes elkötelezettségére és mindenekelőtt szakmai felkészültségére, emberi alkalmasságára és a vendégház (porta) „teljes, megjelenési képére”.
- Szabad teret kell engedni az egyéni sajátosságoknak.

#### A specializáció lehetséges területei:

- Aktív üdülés a falusi portán (kerékpár, horgászat, vadászat, természetjárás)
- Egészségporta
- Bébi- és gyermekbarát vendégház
- Lovas tanya (lovaglás, kocsikázás)
- Hátrányos helyzetűeket (is) pl. mozgáskorlátozottakat, látás-, hallássérülteket fogadó vendégház
- Falusi életmód ifjúsági porta (agráriskola, csoportok vendégháza)
- Boros gazda
- Bioporta / Ökoporta
- Kézműves porta
- A „falusi vendégasztal” vendégfogadó porta

#### Intézkedések

- Minél több falusi turisztikai szolgáltató (szálláshely, vendéglátóhely, kiállítás) bevonása a klaszter tevékenységeibe (egyesületi tagság, értékesítési együttműködés).
- Falusi szolgáltatók bevonása: alapvetően nem turizmussal foglalkozó partnerek felkutatása, együttműködés kialakítása: mezőgazdasággal, kézművességgel, helyi termékek előállításával, kereskedelemmel foglalkozók, hagyományőrző csoportok, sportegyesületek, vadásztársaságok.
- Oktatás, szemléletformálás: térségenként megszervezett információs napok keretében felkészíteni a falusi turizmusban résztvevőket az új kihívásokra, bemutatni az új módszereket (porták építészeti és berendezési kérdésköre, termékcsomagok kialakítása, szakosodás, új marketing eszközök, turisztikai szoftverek használata).
- Falusias termékcsomagok összeállítása, piacra vitele és promóciója.
- Egy térségen belüli szolgáltatási kínálat koordinációja. Egy településen vagy településcsoporton belül lehetőleg minél komplexebb kínálati struktúra kialakítása, és annak elérése, hogy minden szolgáltató tudjon a másiról, ismerje és ajánlja annak termékét. Legyenek olyan szolgáltatások, amelyeket akár csak egy szálláshely (vagy más partner) tud nyújtani, de bármely szálláshely vendége igénybe veheti (pl. ha van a faluban egy gazda, ahol állatokat tartanak, találják meg a módját, hogy a szálláshelyek vendégei mikor, hogyan nézhetik/simogathatják meg az állatokat).
- Ösztönzés a szakosodásra: ajánlások megfogalmazása, segítségnyújtás a döntésben, szakosított struktúra kialakítása a kiadványokban, weboldalon.
- Minősítési rendszer kidolgozása a falusi szolgáltatókra.

## Szolgáltatások

Az intézkedés célja és indokoltsága:

- Mennyiségi fejlesztés: az igényekhez alkalmazkodó, a térséget egyenletesen lefedő szolgáltatási hálózat kialakítása
- Minőségi fejlesztés: a kor igényeinek és a Palóc Út hagyományőrző jellegének megfelelő szolgáltatások létrehozása, ill. a meglévők fejlesztése, egységes minőségi sztenderdek bevezetése és alkalmazása,
- Egyedi, csak erre a térségre jellemző kínálati paletta létrejötte,

## Szálláshely szolgáltatás

Fejlesztési irányok:

- A szálláshelyek típusai:
- A statisztikák és a világtrendek a szállodák irányába mutatnak, viszont Palócföld jellege, az itteni hagyományok, településkép, a turisztikai kereslet volumene, eloszlása nem indokolja, sőt nem is teszi lehetővé, hogy a Palóc Út állomásainak többségén szállodák jöjjenek létre, működjenek. Szállodai fejlesztések állandóan nagy forgalmú attrakciók mellett lehetségesek (egészségturizmus), amelyre az adottságok itt többnyire nincsenek meg.
- A Palóc Út arculatához a családias, emberközeli, a településképbe illeszkedő, kisebb méretű szálláshelyek: panziók, fogadók, vendégházak kapcsolhatók. Ezek esetében a területi eloszlás piaci igényekhez való igazodása és a minőségi fejlesztéseken van a hangsúly.
- Ajánlható szálláshelyek számának növelése – tagtoborzás.
- Specializáció: minden szálláshelynek legyen olyan jellegzetessége, szolgáltatása, amely – egy adott térségen belül – csak rá jellemző, amitől egyedi, különleges = más mint a többiek.
- Meg kell oldani, hogy néhány településen a csoportosan érkező (pl. egy busznyi) vendégek is elszállásolhatók legyenek, - ha nem egy épületben, akkor – közel azonos feltételeket biztosító, több, kisebb szálláshelyen.
- Minősítés: az általánosan ismert szálláshely minősítési formák mellett, jelölni, megkülönböztetni szükséges a Klaszter által ajánlott szolgáltatásokat.

Intézkedések:

- Egyéni tagsággal rendelkező szálláshelyek számának növelése (pl. a falusi turizmus egyesületi tagság mellett a Palóc Útban való tagság ösztönzése).
- Minősítési rendszer kidolgozása, szálláshelyek minősítése.
- Szálláshelyek ösztönzése hagyományőrző nép- és iparművészeti kézműves termékek alkalmazására (textíliák, kerámiák, bútorok, dísz tárgyak, stb.)
- Szálláshelyek bevonása csomagajánlatok összeállításába, kedvezményprogramokba, közös marketing tevékenységbe.
- A specializációnak megfelelő csomagok kidolgozása.

## Vendéglátás

### Fejlesztési irányok:

- Törekedni kell arra, hogy a Palóc Út teljes területe legyen lefedve – egymástól jól elérhető távolságban fekvő – biztonsággal ajánlható vendéglátóhelyekkel.
- Ösztönözni kell az üzemeltetőket a fejlesztésre a következő területeken: az üzlet külső és belső megjelenésének harmóniája a térség jellegzetességeihez, a kínálatban a helyi hagyományok megjelenítése, a személyzet képzése, korszerű marketing-kommunikációs eszközök alkalmazása.

### Intézkedések:

- A Gasztronómiai munkacsoport mérje fel a térség vendéglátóipari kínálatát, vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatókkal, ösztönözze őket a klaszterhez való csatlakozásra.
- A védjegyrendszer részeként kerüljön kidolgozásra a vendéglátó egységek minősítésének szabályzata.
- Keressük meg a jó példákat, és mutassuk be a többieknek! Kommunikációs eszközökkel lehet népszerűsíteni a minősítésnek legjobban megfelelő üzleteket.
- Fejlesztési projekt előkészítése a hagyományos helyi termékek (berendezési tárgyak, munkaruhák, alapanyagok, stb.) felhasználásának ösztönzésére. Pályázati forrás keresése a források megteremtéséhez.
- Gasztronómiai ajánlatok kidolgozása:
- főzőkurzusok: előre meghirdetett időpontokban, konkrét menüsorok elkészítése, elfogyasztása, ismert személyek bevonásával,
- Palóc ínycucc: ajánlatok kidolgozása, szállással, étkezéssel, programokkal, több helyszínen bevonásával
- Verseny meghirdetése: a vendégek minősítik a vendéglátóhelyeket, ételeket, italokat, a nyertesek nyilvánosságot kapnak.

## Programok

### Fejlesztési irányok:

- Mennyiség: vannak még tartalékok, több helyen van még szükség olyan fejlesztéseket végrehajtani, mint például a Palóc Kézműves Galéria hálózat első 9 állomása. De nem csak jelentős forrásigényű fejlesztések jelenthetnek megoldást a programkínálat bővítésére. Meglévő helyszínek, szolgáltatók – kis ráfordítással, sokszor csak emberi erőforrások felhasználásával – bővíthetik a palettát. A vendégek nem több múzeumra, több palóc viseletre, több régi tárgy látványára vágnak, hanem **több élményre!** Miközben egyre rövidül az utazások időtartama, egyre nő a 2-3 napos utazások aránya, addig egyre tartalmasabb, intenzívebb programot igényelnek az utazók, egyre több élménnyel kívánnak a célterületen gazdagodni.
- Minőség: ha az élményt maximalizálni kívánjuk, a teljes folyamatot át kell tekintenünk a vendég megszólításától az érkezésen át az elutazásig és az utókövetés. A tökéletesen elégedett vendéghez kiváló reklámanyagokon (kiadványok, weboldalak), jó megközelíthetőségen (utak állapota és kitérítettség), vezet az út a professzionális programhoz, majd figyelmet kell fordítani az utólagos kommunikációra is. Mit értünk

professzionális programon: a vendég minimálisan azt kapja, amit előzetesen elvárt, de az a jó, ha ennél is többet. Ha a turista bizonyos információk alapján úgy dönt, hogy felkeres egy attrakciót, az már fél siker. De ha már itt van, fenn kell tartanunk az érdeklődését, ki kell elégíteni az elvárásait. Fontos, hogy nem szabad csalódnia: az előzetes információk legyenek pontosak és korrektek, amit a valóságban tapasztal, az legyen még jobb, mint a reklámban! A Palóc Út jellegéből adódóan nagyon fontos tényező a személyes jelenlét és kommunikáció. Egy palóc ház megtekintése szakavatott, kísérő nélkül a legtöbb látogató részére unalmas, üres, inkább negatív nyomokat hagyó élmény lesz. A bemutatásra kerülő eszközök semmit nem mondanak a mai városlakónak, aki a gyerekének nem tudja elmondani, hogy amit éppen néznek az pontosan micsoda és mire használták. Ha viszont a kísérőjük személyes tartalommal élővé tudja tenni a tárgyat, történetekkel színessé varázsolja a látogatást, megtalálja az egyéni érdeklődés irányát, akkor elégedetten fog távozni a vendég. A programok összeállításánál figyelemmel kell lenni a fő célcsoportok egyedi igényeire: ugyan azt az attrakciót másképpen fogja megélni egy osztálykiránduláson résztvevő csoport, egy kisgyermekes család, egy csapatépítő tréning résztvevői, vagy az egyéni látogató senior .

#### Intézkedések:

- Minősítési (védjegy) rendszer kidolgozása, minősítések lebonyolítása.
- Fejlesztési igények felmérése.
- Pályázati lehetőségek felkutatása, ajánlása, tanácsadás.
- Egy-egy meglévő program-helyszín felmérése, elemzése, élményközpontú fejlesztési javaslatok kidolgozása.
- Programok összerendezése különböző igényeknek megfelelő csomagokba.
- Közös marketing tevékenységek.
- Kutatás lebonyolítása, felmérések készítése, elégedettség mérés.
- Szakmai képzések, tréningek, tapasztalatcsere programok lebonyolítása.
- Hálózatépítés a programgazda tagok között.

#### Javaslatok

##### Beruházási jellegű projektek

**Látogató- és Élményközpontok:** A Palóc Úton különböző irányokból érkező vendégek fogadása, tájékoztatása, irányítása céljából létrehozandó objektumok. (északról Fülek, nyugatról Balassagyarmat, keletről Eger környéke, délről a 21-es út melletti helyszínek). Megvalósíthatók meglévő tájházak átalakításával, bővítésével, szolgáltatásfejlesztéssel, illetve új attrakciós helyszín létrehozásával. Tematikájukban részben azonos feladatokkal jönnek létre, de különböző élményt nyújtanak, például az alábbi felosztás szerint (fantázianevekkel):

- Rozmaring Ház (gyógynövények, gasztronómia, kézműves ábrázolások)
- Táncok háza (palóc dalok, zenék, táncok)
- Viseletek Háza (palóc viseletek, textiliák)
- Jó Palócok Háza (híres palócok történetei)

**ShotfromU:** Magyarországon nemrég helyezték üzembe az első ilyen rendszerű fényképező rendszert, amellyel az utazók saját magukról készíthetnek nagyfelbontású fotókat a legszebb



turisztikai pontokon. A fotó reklámüzenetet is tartalmazhat - amely webes megosztás esetén -, széles körben terjedhet (vírusmarketing).

Koordinációs projektek:

### **Magyarország legnagyobb kalandparkja**

“A Palóc Út mentén több napon át kalandozhat különböző élményeket átélve: túrázás, várfal-mászás, kézműves tanonckodás, palóc táncház, off-road segway túra, kerékpár túra, sárkányrepülés, siklóernyőzés, erdei kalandpark, geopark, kecskefejtés, libapásztorkodás, gasztronómiai túrák, pálinkakóstolás, ásványgyűjtés, bányalátogatás, viseletpróba, ...” Az attrakciók léteznek, csak az őket összekötő információs, marketing és pénzügytechnikai háttérrel kell létrehozni a projekt működtetéséhez.

### **Palócföld 1... Csodája**

Figyelemfelkeltő célzatú összeállítás a térség különleges, egyedi attrakcióiból (Hollókő - Világörökség; Szécsény - Ferdetorony; Füleki vár; Salgótarján - Bányamúzeum; Szentkút - Nemzeti Kegyhely ; Kazár - női viseletek; Balassagyarmat - Palóc Múzeum; Herencsény - Palócok Vigyázó Nagykeresztje; Terény - Hunnia Csipke; Parád - Ilona-völgy; Siroki vár; Vepelét - vulkán; Eger - vár, Noszvaj - De la Motte kastély; Gyöngyöspata - Jesse fa oltár ...

### **Garantált programok**

Fejlesztési irányok:

- Időben: akár minden nap legyen valahol garantált program.
- Térben: a szálláshelytől elérhető távolságban legyenek programok.
- Jellemben: a fő célcsoportokra fókuszáló programok legyenek.
- Finanszírozás: legyenek ingyenes és fizetős elemek is a kínálatban.
- Szervezés: meg kell győzni a leendő szolgáltatókat (pl. alapvetően nem turisztikával foglalkozókat: kézműves, borász, állattartó, stb.), hogy legalább egy szezonra vállaljanak be pl. heti egy napon egy pár órás időpontot a vendégek fogadására: szakmai bemutatóra, borkóstolóra, állatsimogatásra, helyi idegenvezetésre, nem nyilvános épületek megtekintésére, termékkóstolóra, hagyományőrző együttes nyilvános próbájára, stb.). Egy térség turisztikai vállalkozói adjanak támogatást olyan garantált programok megvalósításához, amely vendégeik számára vonzó, ők nem tudják megszervezni, és forrásokat, eszközöket, helyet igényel (pl.: hetente egyszer helyi ételek közös készítése, sütése, elfogyasztása, nordic walking séta a falu körül, stb.)

Intézkedések:

- Szakmai konzultáció a szolgáltatókkal a garantált programok bevezetéséről.
- Tanácsadás, oktatás a szervezéshez, marketinghez, lebonyolításhoz.
- Tesztidőszak: több lehetséges megoldás gyakorlati kipróbálása és mérése után kell kialakítani a garantált programok állandó struktúráját.
- Közös promóció.

Javaslatok:

**Garantált ill. megrendelhető buszjárat:** (mint Kazáron a Tufa-Taxi), egyes látnivalók felkereséséhez, vagy útvonalak bejárásához helyi vállalkozásoktól közlekedési eszköz (pilótával) bérlése, előre meghirdetett útvonalak és árak közlésével.

**Falunézó séták:** A Palóc Út településein megvalósuló garantált, falunézó séta idegenvezetéssel, programokkal. A cél, hogy a településre érkező (ott megszálló, kiránduló vagy egy rendezvényt meglátogató) vendégek megismerkedhessenek a helyi értékekkel, látnivalókkal, a település történetével, az ott élők mindennapaival. A sétán a települést jól ismerő, felkészült vezető kíséri a látogatókat, aki élményszerűen, anekdotákkal, történetekkel tudja színesíteni, gazdagítani a programot. A természeti és épített értékek mellett bemutatja az ott élő mesterembereket, megmutatja hol lehet kapni finom péksüteményt, lekvárt, mézet, stb., merre érdemes elindulni túrázni, ha a környéket szeretnék megismerni. A séták programja több nyelvre lefordítva és kinyomtatva rendelkezésre áll a külföldi vendégek részére. A séták bejelentkezés esetén, vagy előre meghirdetett, garantált időpontokban elérhetők bárki számára.

**Főzőkurzusok:** falusi szálláshelyeken, tájházakban előre meghirdetett időpontokban, konkrét menüsorok elkészítése, elfogyasztása, helyi sajátosságokkal színesítve.

**Viseletpróba:** a látogatók felpróbálhatják a térségre jellemző viseleteket, fotózás, ajándéktárgyra nyomtatás.

**Nyitott Mesterporták:** kézműves műhelyek hetente egyszer fix időpontban megnyílnak a látogatók előtt, hogy felfedjék mesterségük titkait, fortélyait.

**Falusi vendégasztal:** erre alkalmas partnerek hálózatának kialakítása, akik rendszeres időközönként meghirdetett programokkal, saját specialitásaikkal várják a vendégeket.

**Nyitott kertek:** közintézmények, magánházak, szálláshelyek előre meghirdetett időszakokban lehetővé teszik látogatók számára, hogy megcsodálják az egyébként nem látogatható, szépen kialakított kerteket. Kiadvány készül, a látogatók szavazhatnak, egyre szebb környezet kialakítására ösztönözzük a helyieket.

**Falusi Udvar Látogatás:** építészeti és használatában is tipikus falusi ház látogathatóságának biztosítása előre meghirdetett időpontban, ahol a vendégek állatokat simogathatnak, etethetnek, a hagyományos használati eszközökkel ismerkedhetnek, helyi kézműves technikákat tanulhatnak, a gazdasszony specialitásait kóstolhatják, stb.

**Geoláda:** a geocaching lényege, hogy egy jól lezárt ládikát a klaszter vagy annak tagja elrejt egy általa kiszemelt, valamilyen szempont szerint megismerésre, felfedezésre érdemesnek ítélt helyen, és egy erre alkalmas GPS készülékkel a megfelelő módon rögzíti a rejtékhely (ez a "cache") pontos koordinátáit. Ezeket az adatokat eljuttatja Magyar Geocaching Közhasznú Egyesülethez (MGKE) és a geocaching nemzetközi honlapjára. A magyar és a nemzetközi lap is mindenki számára elérhetővé teszi az adatokat, valamint a PUKÉ honlapján is elhelyezhető egy menüpont. Elég ezek után meglátogatni az oldalainkat, és már indulhat is a GPS-es kincsvadászat! Maga a kincsesláda nem más, mint egy vízhatlanul záródó háztartási dobozka, amely elég nagy ahhoz, hogy elférjen benne egy napló-füzet, egy kétnyelvű üzenet a megtalálónak (akár a véletlenül odatévedőnek is), egy íróeszköz

és valami apró kis ajándék (pl. Palóc Út Kedvezménykártya), ami a megtalálót illeti. Ebből persze az is következik, hogy a kincsvadásznak egy másik apró ajándékot kell magával vinnie, és a rejteket megtalálva a dobozban lévő tárggyal kicserélni, hogy a következő sikeres játékosnak se kelljen üres kézzel távoznia, illetve a ládát (ládákat) rendszeresen fel kell tölteni.

**Nyilvános próba:** hagyományőrző tánc- vagy énekkar nyilvánossá teszi heti rendszerességgel tartott próbáját, ahol a látogató együtt táncolhat, énekelhet a helyiekkel.

**Gombaszüret:** a hírlevélre feliratkozottak értesítést kapnak a gomba-szezon megérkezéséről és vezetett gomba-túrák időpontjáról. Hasonló rendszerrel lehet bármilyen más erdei termés, vagy más gyümölcs nyilvános szüreteléséről értesíteni az érdeklődőket.

**Palóc játszóház:** jó időben nyitott térben, rossz időben zárt helyen, előre meghirdetett időpontokban zajló program, ahol a hagyományos palóc játékokkal ismerkednek az érdeklődők, amit a helyi sajtósságok alapján (várostrom) szervezett sajtósságok színesítenek.

- stb.

## Vásárlási lehetőségek

Fejlesztési irányok:

- A Palóc Út arculatának kidolgozása, elfogadtatása és a termékekhez való illesztése.
- A valódi palóc termékek vásárlási lehetőségének megteremtése minél több Palóc Út állomáson.
- A fő célkitűzés az eredeti, hagyományos kézműves termékek értékesítése, de meg kell vizsgálni a – fiatal korosztályok igényeinek kielégítése céljából – a modern és a hagyományos ötvözését: pl. hogyan lehet a tradicionális motívumokat felhasználni modern termékeknél, vagy a mai divatnak megfelelő tárgyakat készíteni kézműves technikákkal.
- A Palóc Út kínálatának ezen elemét hangsúlyosan kell szerepeltetni a termékfejlesztésben és a marketingben.
- Növelni kell a klaszterben résztvevő kézművesek számát, erősíteni szakmai tevékenységüket, érdekérvényesítő szerepüket.
- A szolgáltatók ismerjék meg egymás tevékenységét! A szállásadók, vendéglátósok, kereskedők, stb. előtt mutatkozzanak be a kézművesek: rendezvényeken, kiállításokon, kiadványokban, honlapokon.
- A kereskedelmi hálózat szélesítésével megteremthető néhány, nagy példányszámban előállított, olcsóbb, de autentikus és minőségi termék kategória feltételeinek kialakítása, az alacsonyabb fizetőképességű vendégek pénztárcájának is megfizethető választék megteremtése.

Intézkedések:

- Védjegy rendszer kidolgozása.
- A szakmai munkacsoportok közreműködésével az áruválaszték kialakítása: annak meghatározása, mely termékek kerülhetnek be a Klaszter által közvetített termékválasztékba, melyek azok amelyek valóban a palóc kultúra elemeit hordozzák, a „tisztá forrásból” merítenek és kielégítik a turisták igényeit.

- Termelő és Termék katalógusok összeállítása abból a célból, hogy a klaszter tagok és külső érdeklődők pontos képet kapjanak az együttműködési lehetőségekről az árusítás, termelés, rendezvényeken való megjelenés, stb. megszervezéséhez.
- Az értékesítési tevékenység marketing támogatása.

## **Információszolgáltatás**

Fejlesztési irányok:

A Tourinform irodákban eddig természetes módon ott lehettek a Palóc Út kiadványai, információi. A TDM rendszer kiépülésével ezek az irodák már csak a saját tagságukra fognak koncentrálni. Az optimális és hatékony érdekérvényesítés érdekében meg kell vizsgálni a helyi és a térségi TDM szervezetekkel kialakítandó együttműködés lehetőségeit, biztosítani kell, hogy egymás információs rendszerében kölcsönösen szerepeljenek az adatok. Erősíteni szükséges a Klaszteren belüli információszolgáltatás rendszerét. Cél, hogy minden Klaszter tagnál kaphasson információt a látogató a Palóc Út többi állomásáról is.

Intézkedések:

- Együttműködés megkötése azon helyi és térségi TDM szervezetekkel, amelyek működési területén jelen van a Palóc Út.
- Saját információs hálózat (pl. Palóc Info Pont) létrehozása a tagok meglévő infrastruktúrájának és humán erőforrásának felhasználásával, valamint új fejlesztések megvalósítása.
- A Tourinform irodák és a Klaszterhez tartozó információs pontok ellátása a szükséges információkkal: nyomtatott és elektronikus formában.
- A jelentős látogatottsággal bíró attrakciók területén, a Palóc Galériákban és a Szekrénygalériáknak helyet adó szolgáltatóknál információs eszközök alkalmazása a többi Palóc Út helyszín bemutatására. Touch info torony, kiadványtartó állványokon nyomtatott szóróanyagok, megvásárolható könyvek, térképek, stb.
- Pályázati lehetőség (forrás) keresése a szekrénygalériákhoz kiegészítésként elkészítendő polc- és vitrinrendszer megvalósításához.
- Információgyűjtés. A Klaszter tagságáról rendelkezésre álló adatok kiegészítése és frissítése. El kell érni, hogy az új tagok már jelentkezéskor szolgáltatassanak magukról a kiadványkészítéshez, honlapra való feltöltéshez szükséges információkat. Új jelentkezési lap kidolgozása.

## **Egyéb szolgáltatások**

Fejlesztési irány:

A kedvezőtlenebb adottságokat ellensúlyozni szükséges, hogy a térségben tartózkodó turisták komfortérzete megfelelő legyen. Ehhez arra van szükség, hogy a vendégekkel kapcsolatba kerülők rendelkezzenek a szükséges és aktuális információkkal, tudják, hogy a vendég kérését, problémáját hogyan, hol, és mikor lehet megoldani, legyenek segítőkészek és rugalmasak.

#### Intézkedések:

- Folyamatosan friss információkkal ellátott adatbázis létrehozása, karbantartása és elérhetővé tétele. Erre a honlapon elhelyezett információk felelnek meg a legjobban, ill. telefonos információkérés egy nyitva tartó információs ponttól (pl. éjszaka egy non-stop recepcióval működő szálláshelytől).
- Szemléletformálás: a nem a turisztikai szektorban dolgozók tájékoztatás a vendégforgalommal járó gazdasági előnyökről, tájékoztatás az eredményekről
- Oktatás: az udvarias, pozitív hozzáállás mellett főleg nyelvi és helyismereti információk szükségesek ahhoz, hogy a helyiek tényleges segítséget tudjanak nyújtani az ide érkező idegeneknek. Az iskolai képzésbe való beépítéssel lehet elérni, hogy a fiataloknak információ legyenek településük, környezetük értékeiről és a palóc kultúra emlékeiről magyarul és a tanult idegen nyelven is. A hollókői és kazári példák, tananyagok és tapasztalatok felhasználhatók a többi palóc településen is. Meg kell teremteni ezen kezdeményezések közötti koordinációt, információcserét.

## Rendezvények

A köznyelvben, de még a szakzsargonban is keveredik a rendezvény és a program szavak jelentése, pontos tartalma. Jelen tanulmányban a rendezvények kifejezés alatt a meghatározott rendszerességgel (pl. évente), vagy valamilyen ünnephez, alkalomhoz kötődően, előzetesen meghirdetett, konkrét dátumhoz kötődő eseményeket értjük.

Az intézkedés célja és indokoltsága:

- A rendezvények és a turizmus kapcsolatának definiálása,
- Szezonális csökkentése a főszezonon kívüli rendezvények fejlesztésével,
- Vendégforgalom és az ebből származó bevételek növelése a rendezvények helyszínein és környezetükben,
- Egyedi arculatú, vonzó események megvalósulása, amelyek pozitívan befolyásolják a térség és a Palóc Út imázsát,
- Előre összeállításra kerülő, időben, térben és tematikában koordinált rendezvénynaplár összeállítása,
- Új rendezvények létrehozásának ösztönzése,
- Csomagajánlatok kidolgozása a rendezvényekhez
- Koordináció a térségi szereplők között, az egymáshoz térben és időben közel megvalósuló rendezvények egyeztetése, egymás erősítése céljából.

A szervezés szempontjából több esemény típust kell megvizsgálni:

- Magán rendezvények (esküvők, születésnapok, találkozók)
- Vállalati, céges rendezvények (tréningek, sajtótájékoztatók, évszárók)
- Szakmai konferenciák
- Állami, önkormányzati rendezvények, ünnepek
- Turisztikai célú rendezvények
- Sportversenyek

A Palóc Út klaszter számára nem csak a kifejezetten turisztikai céllal megrendezésre kerülő események fontosak. Tagjaink érdekeltek, érintettek lehetnek az összes fent felsorolt programtípus megvalósításában. Pontos határvonal sem húzható: mi tartozik a turizmushoz és mi nem. Bármelyik esemény lehet turisztikailag releváns, ha a résztvevők között vannak nem helyiek, illetve ha – akár közvetve is- hozzájárulnak a térség ismertségének, népszerűségének növeléséhez.

Palóc földön eddig is számos, különböző jellegű rendezvényt szerveztek. A kulturális intézmények különösen sok – számos esetben ingyenes – eseménnyel próbálják bevonni a látogatókat, különösen a családokat és csoportosan az óvodás és iskolás gyerekeket. A programok egy része nagy tömegeket vonz, néha túlszűfolt, egy részük csak a helyi lakosságot tudja megszólítani. Időpontjuk a főszezon hétvégéire koncentrálódik. Jellegük sokszor azonos, programjaik nagyon hasonlóak. Marketing megjelenésük gyenge.

Fejlesztési irányok:

- A „zártkörű” rendezvények esetében (magán és céges események, szakmai programok) fel kell térképezni a lehetőségeket, kapacitásokat. A Klaszter tagjai között van aki önállóan le tud bonyolítani egy rendezvényt, és van ahol ezt több szolgáltató közösen tudja megoldani. Jelenleg is tudunk nyújtani szállást, rendezvénytermet, étkezést vagy programot, stb., de lehet, hogy ezeket egymástól távol, különböző szakmai- és árszínvonalon. Ezek a kapacitások eddig nem lettek összehangolva és összekapcsolva a rendezvényturizmus szempontjából.

- Rendezvényt szinte az ország bármely pontján lehet szervezni. A kérdés az, hogy mi az a plusz, ami miatt a szervező a palóc vidéket választja. Árversenybe nem érdemes bocsátkozni. A szolgáltatás magas színvonalára nem hivatkozhatunk az ötcsillagos szállodákkal és rendezvény-komplexumokkal összehasonlítva. Itt a palóc emberek vidéki vendégszeretete, a hagyományos környezet és élmény, a speciális kulturális programok, a helyi konyha értékei és egy-egy célcsoport igényeinek maximális figyelembevétele lehet a fejlődés iránya. Vannak olyan rendezvénytípusok, amelyekhez különösen jól illeszkednek a helyi adottságok: pl. csak itt lehet igazi palóc lakodalmat ülni, amely során az egyedi helyi szokások beépítésével felejthetetlen élménnyé varázsolható az egyébként is különleges alkalom.
- A „nyilvános” rendezvények (jeles napok ünnepei, falunapok, turisztikai programok) esetében az **összehangoltság** és az együttműködés irányába kell haladnunk. A Klasztert alkotó települések és szolgáltatók egy év során számos ilyen programot valósítanak meg. Az egymáshoz közel eső települések már eddig is próbálták az időpontokat egyeztetni, hogy programjaik ne ütközzenek. A jövőben a teljes Palóc Útra vonatkozóan szükséges összeállítani a rendezvénytárat, amely
  - térben, időben és a programok jellegében is megfelel a turisták igényeinek,
  - utazásra ösztönözi a kiemelt célcsoportokat,
  - többnapos rendezvénytúra programban felfűzhető eseményeket tartalmaz,
  - növeli a tartózkodási időt, a költési hajlandóságot,
  - segít a szezonális ingadozások csökkentésében,
  - hatékonyabban reklámozható,
  - időben elkészül (a tárgyévet megelőző ősz során),
  - komplex programcsomagok rendelhetőek hozzá (szállás, étkezés, stb.).

#### Intézkedések:

- Kapacitások felmérése, ahol szükséges új partnerek (Klaszter tagok) bevonása.
- Szükséges fejlesztések beazonosítása, partnerek, források és pályázatok keresése.
- Csomagajánlatok összeállítása.
- Marketingkampány külön a zárt és a nyilvános rendezvénytípusok bemutatására.
- Éves rendezvénytár összeállítása, aktualizálása, koordinálása, bővítése, propagálása (elektronikus és ha lehet nyomtatott formában is).
- Új rendezvények, rendezvénysorozatok bevezetése pl.: egy jelentős PR értékű nagyrendezvény, Ínyenc Fesztiválok, speciális érdeklődési körűeket megcélzó rendezvények (film, zene, színház, extrém sport, képzőművészetek, stb.), rendezvények sorozattá formálása.

#### **Magán rendezvények**

Születésnap, névnap, ballagás, esküvő, osztálytalálkozó, stb.

Jellemzők:

- költségérzékeny, mert a vendég saját maga finanszírozza,
- a vendégek ismerik egymást, céljuk az együttlét, csak az idő egy részét kell kitölteni programmal.
- csak egy estés programok, nem mindig igényelnek szállást.

Minta ajánlatok összeállítása szükséges, amelyek ötleteket adnak a programelemekre, és lista összeállítása a lehetséges helyszínekről és programokról.

#### **Céges rendezvények**

Ünnepség, megbeszélés, oktatás, tréning, csapatépítés, stb.

Jellemzők:

- nem a vendégek fizetik a költségeket, kevésbé költségérzékeny,
- a kitűzött cél elérését kell segíteni a speciális élmények biztosításával,
- a programok célja a résztvevők közötti kapcsolatok kiépítése, elmélyítése,

- akár több napos is lehet,
- a szállás lehetőleg egy helyen legyen,
- nem főszezonban zajlanak, ezért jó hatással vannak a szezonális csökkenésére,
- a szolgáltatások széles spektrumából válogatva, mindig egyedi élmény elérésére törekszenek a szervezők (incentive programok).

Referenciák felsorolásával lehet erősíteni a megrendelőben a bizalmat a térség kínálata felé. Minta ajánlatok és szolgáltatás listák itt is szükségesek.

### **Konferenciák**

A MICE szegmens ezen területén a térség két szempontból lehet érdekes:

- az adottságok alkalmasak kisebb létszámú programok komplex megszervezésére (egyedül Egerben lehet akár ezerfős konferenciát is lebonyolítani),
- máshol zajló esemény (Budapest, Gödöllő, Hatvan, Eger, stb.) kísérő programjaként itt szervezett kirándulás, vacsora, program-elem.

Bármilyen témájú konferencia megszervezéséhez alkalmas kínálat áll rendelkezésre, de különösen a kultúrával, hagyományőrzéssel, kézművességgel kapcsolatos eseményeknek lehet ideális helyszíne.

### **Közösségi rendezvények ünnepek**

Nemzeti és egyházi ünnepekről való megemlékezés, falunap, zárándoklat, stb.

Sok esetben nehéz határvonalat húzni a település lakossága, ill. a turisták számára rendezett események között. Sokszor maguk a szervezők is turisztikai programként kezelik azokat a rendezvényeket, amelyek a helyben és a környékben élőknek szólnak, vagy egyházi ünnepek válnak turisztikai attrakcióvá (pl. Húsvét). Kis települések esetében, ahol évente egy rendezvény megszervezésére van lehetőség, nem is kell kizárni a turistákat, de figyelni kell azokra a különbségekre, amelyek a két rendezvénytípus között vannak. Ha ezekre a napokra idegeneket is szeretnénk a településre csábítani, szükséges megszervezni a reklámot, a közlekedést, a parkolást, a szállást, az étkezést, stb., úgy, hogy mindezek a helyieket ne zavarják, a környezetet ne terheljék.

A helyi eseményt akkor érdemes turisztikai jelleggel elegyíteni, ha abból a településnek, lakosainak haszna, előnye származik: a vendégek szállást, étkezést és egyéb szolgáltatásokat vesznek igénybe. Ha egy település ilyen szolgáltatásokat nem tud nyújtani, akkor fölösleges, sőt káros lehet erőltetni az „idegenforgalom az egyetlen kitörési pontunk” gondolatmenetet.

### **Turisztikai célú rendezvények**

- Azon települések, vagy programgazdák szervezik, ahol rendelkezésre állnak turisztikai szolgáltatások.
- Jellemzőek a gasztronómiai és a hagyományőrző programelemek.
- A rendezvény időpontjában jelentős forgalmat generál.
- Fontos marketing és PR szerepe van, hogy a helyszínt bevezesse a turisztikai piacra és fenntartsa az érdeklődést. Vonzó arculatot adhat, és pozitív asszociációkat társíthat a helyszín nevéhez.
- Lehetőséget teremt a helyieknek, hogy hagyományaikat bemutassák, termékeiket eladják.
- A látogatók érdeklődése ösztönzőleg hat a helyi értékek megőrzésére, az identitástudat erősödésére.
- A hagyományok felelevenítése, bemutatása segíti azok megőrzését, fennmaradását, a fiatalok bevonását, de hozzájárulhat annak kommercializálásához is.
- Legtöbbször szabadtéren zajló eseményekről van szó, ezért időjárásfüggőek.
- Sikertelenség esetén, hosszú távon ronthatja a helyi és környékbeli turisztikai szolgáltatások piaci esélyeit. Sikertelenség az is, ha a látogató nem azt kapja amit várt, ha az élményszint nem érte el azt a küszöböt, ami fölött ismét eljönne, ajánlaná ismerőseinek, vagy ha pont



ugyanazt kapta mint egy másik rendezvényen, mert nem volt benne semmi helyi, semmi egyedi.

### **Sport rendezvények**

Turisztikai jelentősége mind a versenysport, mind a tömegsport eseményeknek van, ill. lehet. A klaszter jellegéhez inkább a természethez kötődő, amatőr, tömegsport rendezvények, versenyek kapcsolódnak: túrázás, kerékpározás, tájfutás, nordic-walking, téli sportok, vadászat, horgászat, ill. játékos jellegű családi és társasági sportesemények, vetélkedők.

Intézkedések:

- Kapcsolatfelvétel sportegyesületekkel, lehetséges rendezvények egyeztetése, program-koordináció.
- Olyan hagyományok felkutatása, amelyekre sport rendezvényt lehet alapozni: dűlő-kerülő verseny, termés betakarítása, régi gyermekjátékok, stb.

### **Teendők**

Bármely rendezvény mellett is dönt, a programgazda, az alábbi tényezőkre kell figyelmet fordítania:

- Célok megfogalmazása: kiknek és mit szeretnék nyújtani?
- Időpont kiválasztása, egyeztetés más programok szervezőivel (lehetőleg egy évvel a rendezvény előtt).
- Finanszírozás: egyre szűkülő források állnak rendelkezésre a kulturális programok támogatására. A bizonytalan hazai és EU pályázati források mellett fel kell kutatni a helyi vállalkozói szponzoráció lehetőségeit. Ha vannak haszonélvezői a programnak (szálláshelyek, vendéglátók, üzletek, kitelepülő kereskedők, stb.), járuljanak hozzá annak sikeres megszervezéséhez.
- Programok: minden eseménynek legyen meg a saját, egyedi arculata, legyen olyan program, ami csak erre a rendezvényre jellemző, csak itt található meg. El kell kerülni, hogy rendezvényeink unalmassá váljanak, sablonosak, egyformák legyenek. Lehet, hogy a helyi közönséget a médiából ismert celebek ingyenes koncertjei vonzzák, de a fizető turistát nem. Nem valószínű, hogy a hagyományörző rendezvényre (egy hosszú hétvégére) érkezőket érdekli – előző – este egy punk zenekar koncertje (Parád), vagy hogy tényleg egy tűzijáték a méltó befejezése egy palóc eseménynek.
- Együttműködés a rendezvénygazda és a turisztikai szolgáltatók között. A tervezéstől a lebonyolításig érdemes bevonni az érintetteket a folyamatba, hogy minden fél érvényesíthesse érdekeit. Cél, hogy a rendezvény és a szolgáltatók kínálata erősítsék egymást: pl. csomagajánlatok formájában.
- Promóció: fontos, hogy legyen rá elegendő forrás a költségvetésben, a partnerek marketing tevékenységei erősítsék az esemény ismertségét. Pl. a település minden szolgáltatójának ajánlatában szerepeljen a rendezvény időpontja, leírása. Ki kell használni az ingyenes kommunikációs forrásokat: a palocut.hu oldal rendezvénytárát, hírlevelét, ajánlóját, a közösségi oldalakat, a térségi programajánlókat.

Javaslatok marketing szemléletű rendezvények megvalósítására

A jeles napokhoz, ünnepekhez kötődő programokat is lehet már első hallásra vonzóvá tenni:

- Ez királyság! Pünkösdi királyság Palóccországba
- Szerlemesek éjszakája - varázslatos Szent Iván éj a ... kertjében
- Édes Szívceském! - mézeskalács sütés Valentin napon a ... ház kemencéjében
- Két nap, amit soha nem fog elfelejteni! Különleges élmények a Palóc Úton
- Ínyencfesztivál - a palóc konyha remekei és a Mátra legjobb borai
- Palóc világbajnokság (valami egyedi, bolondos és látványos versenyszámban: palóc párnacsata, pampuska evés, laska-frízbi, taligatolás, stb. )

## Utazás, közlekedés

A turisztikai termék létrehozásának egyik alapfeltétele a helyváltoztatás, hiszen ahhoz, hogy turizmusról beszéljünk, el kell jutni „A”-ból „B”-be. A Palóc Út esetében különösen fontos része a terméknek, hiszen a tematikus út alapja, hogy a látogató nem csak egy helyszínen tölti szabadidejét, hanem bejár egy útvonalat, hogy több helyszínt felkeres, így a közlekedés nem csak alapfeltétele az utazás megvalósulásának, hanem annak fontos része, ill. sok esetben maga a helyváltoztatás is lehet az élmény (kerékpározás, repülés, evezés, lovaglás, kocsikázás, stb.).

A közlekedés célja szerint két csoportba sorolható:

- a desztináció elérését, az odajutást szolgáló,
- és a desztináción belül, a tematikus út állomásai közötti közlekedés.

Míg az odautazás egyéni vendégek esetén döntően gépkocsival, elenyésző mértékben busszal és vonattal történik, addig a térségen belüli közlekedés során már fontos szerepet kaphat a kerékpár, a gyalogtúrázás, a lovas és egyéb, különböző, bérelt járművek.

Az intézkedés célja és indokoltsága:

- A turisztikai tevékenységek számára nélkülözhetetlen megközelítés és helyszínek közötti elérés feltételeinek javulása,
- A turista forgalom növekedése a javuló közlekedési lehetőségek hatására,
- A térség presztízsének javulása, az „elmaradott térség” képének megszűnése,
- Közlekedéssel kapcsolatos turisztikai információk elérhetőségének biztosítása,
- A mindennapostól eltérő közlekedési formák népszerűségének növelése,
- Új útvonalak és új ajánlatok kialakítása,
- Útvonal alapú csomagajánlatok piacra vitele.

Az utazást vizsgálhatjuk több szempontból: egyedi (pl. autó) vagy közösségi (vasút, autóbusz); egyéni vagy csoportos; önálló vagy szervezett, közlekedési eszköz szerint, stb. A lényeg a mi szempontunkból nézve, hogy a közlekedés lehetőségei hogyan erősíthetik a turisztikai termék létrehozását, értékesítését, a maximális élmény elérését. Melyek azok a feltételek, amelyek rendelkezésre állnak és ki tudjuk őket használni, és melyek azok amelyeket fejleszteni szükséges?

### Közúti közlekedés

Fejlesztési igény:

A közúthálózat fejlesztése nem a Klaszter kompetenciája, de eredményes működésének feltétele a közlekedési lehetőségek fejlődése. Fontos hogy javuljon a térség elérhetősége a fő küldő-területek felől. Ennek egyik legfontosabb iránya az M3 autópálya felőli megközelítés, a 22, 21, 25 és 24-es főutak minőségi fejlesztése, valamint az autópályán és ezeken a főútvonalakon a Palóc Út un. barna táblával való jelölése. A Palóc Út állomásai között közlekedés esetében nincsenek túlzott elvárásaink, de minimum követelménynek kellene lennie, hogy kátyúmentes aszfaltszalagon lehessen eljutni egyik állomástól a másikig, az utazó ne az útakadályokat figyelje, hanem a tájat és a látnivalókat!

Intézkedések:

A Klaszternek és tagjainak minden lehetséges fórumon jeleznie kell a fejlesztési igényeket, prioritásokat kell megfogalmaznia és a döntéshozókhöz eljuttatni az információkat. Ki kell jelölni az egyes állomások közötti közlekedés ajánlott útvonalait: lehet, hogy a térképek és útvonaltervezők nem jelölnék olyan alsóbbrendű utakat, amelyek rövid, de biztonságos megközelítést jelenthetnek.

## **Közösségi közlekedés**

### **Vasút**

A vasúti hálózat kialakítása miatt a Palóc Út esetében csak a megközelítés jön szóba, a térségben való közlekedés, a települések közötti utazás nem lehetséges. A mellékvonalak leállításával a meglévő pályarendszer adottságai sem használhatók ki turisztikai célra. A vonattal érkezők részére biztosítani kell a transzfer lehetőségét az állomás és a szálláshely között, valamint a tematikus út attrakcióinak elérését. A természetközeli, öko szemléletű csomagok kidolgozásakor, kerékpáros utak esetén lehet valódi alternatíva a vasúti közlekedés (pl. a csoport vonattal megérkezik a kiinduló állomásra, kerékpárral bejárja az útvonalat és a célhelyről ismét vonattal utazik haza). A különvontas programok olyan helyszínek kapcsán kerülhetnek szóba, ahol egyszerre tudnak fogadni több száz látogatót.

Intézkedések:

- Ajánlatok összeállítása vasúton érkező (és távozó) vendégek részére.
- Kapcsolatfelvétel vasúti programokat értékesítő utazási irodákkal.
- A vasútállomásokon Palóc Út információs térképek kihelyezése.
- A weboldalon információk elhelyezése a vonattal érkezők számára.
- Menetrendek elérhetőségének biztosítása a weboldalon.

### **Közlekedés autóbusszal**

Intézkedések:

Menetrend szerinti buszközlekedésben:

- A pályaudvarokon, a települések központi megállóiban Palóc Út információs tábla kihelyezése.
- A weboldalon információk elhelyezése a busszal érkezők számára.
- Menetrendek elérhetőségének biztosítása a weboldalon.
- Speciális ajánlatok menetrend szerinti busszal közlekedők részére: egy- és többnapos túraajánlatok összeállítása a menetrend figyelembe vételével.

Bérelt busszal érkezők esetében:

- Speciális csomagajánlatok összeállítása olyan programelemekkel, amelyek gazdái fel vannak készítve a buszos csoportok fogadására, kiszolgálására.
- Tájékoztatás a javasolt parkolóhelyekről.

## Kerékpáros közlekedés

Szerencsés lenne végre belátni, hogy a kerékpáros turizmus nem a szegények utazási módja, nem azért ismeri meg bárki is az ismeretlent két keréken, mert nincsen autója, nem telik repülőjegyre. Kerékpárral utazni az Unió sok tagállamában bizonyos fokig presztízsé vált, és egyre inkább a közepes vagy annál magasabb jövedelműek kedvtelése. De a kerékpáros turista „jó vendég” is, mivel a szállítható holmi mennyisége korlátozott, ezért az út során a lehető legtöbb szolgáltatást - étel, ital, szállás - veszi igénybe.

Fejlesztési irányok:

A térség turisztikai fejlődésének egyik mozgatórugója lehet a kerékpáros turizmus feltételeinek és kínálatának fejlesztése. A tematikus út jelleg és a kerékpározás kiváló kombinációt alkotnak, új lehetőséget nyitva a termékfejlesztésben. Hollókő mellett ez lehet a terméktípus, amely iránt külföldi vendégkör érdeklődése is felkelhető. Jelen stratégia korlátait átlépve szükséges ennek a területnek a részletesebb kutatása, megvalósíthatósági tanulmány elkészítése, komplex pályázati előkészítő munka elvégzése.

- A trekking (túra) kerékpározás adottságai a nógrádi térségben „csupán” kiegészítő szolgáltatások létrehozásához nyújtanak megfelelő feltételeket.
- A szakemberek a hegyikerékpározásban látnak jelentős fejlesztési potenciált. Ezen a területen tud Palóccország – akár a nemzetközi piacon is – versenyképes terméket létrehozni. A kezdeti lépések meg is valósultak: több célcsoportnak – akár családoknak is – alkalmas, turistajelzésekkel felfestett hegyikerékpáros útvonalak kialakítása megtörtént Salgótarján térségében. Fejlesztés alatt áll egy tematikus honlap, amelyen megtalálható lesz minden szükséges információ egy kerékpáros program összeállításához.
- A Mátrában – a korábbi – erős ellenállás a terület kezelője részéről csökkenni látszik, és a TDM tagok együttműködésének hatására elindult egy közös gondolkodás a kerékpáros útvonalak fejlesztése céljából.
- Az Észak-Magyarországi Regionális Fejlesztési Tanács több milliárd forintos nagyprojekt elindításáról egyeztet a szakmai szervezetekkel és az önkormányzatokkal.
- A salgótarjáni TDM tervei között szerepel kerékpáros útvonalak kijánálása, köztük Szlovákiába is átnyúló túrautak, csomagok összeállítása.
- Szükséges egy minősítési rendszer megvalósítása is, főleg a helyi ismeretekkel nem rendelkező, turista vendégek korrekt tájékoztatása, informálása céljából.
- A sportesemények mellett a különböző rendezvények is alkalmasak a kerékpározás népszerűsítésére. Kombinálni szükséges a különböző jellegű eseményeket a kerékpározással, színesíteni lehet vele a programokat, gazdagítani az aktív elemek számát.
- A Palóc Út területén még nem alakult ki az a háttér szolgáltatási rendszer (kölcsonzó, üzlet, szerviz, térkép, túravezetés) amely megkönnyítené a térségbe érkező, kerékpározni (is) szándékozó vendégek eligazodását. A meglévő Tourinformok, információs irodák, Palóc Galériák, tájházak fontos szerepet vállalhatnak ennek a feladatnak, mint kiegészítő tevékenységnek a felvállalásában és bonyolításában.

Intézkedések:

- A témában rejlő lehetőség tudatosítása a klasztertagokban. Főleg az önkormányzatok figyelmének felkeltése: ők pályázhatnak kerékpárutak létesítésére.
- Kapcsolatfelvétel és együttműködés a regionális kerékpáros nagyprojektben résztvevő szervezetekkel.

- Pályázati lehetőség felkutatása különböző kerékpáros projektek végrehajtásához, az előkészítéstől a megvalósításig.
- A meglévő lehetőségek kihasználásával kerékpáros ajánlatok kidolgozása, publikálása.
- Szemléletformálás, képzés: a szolgáltatók hogyan tudják jól kielégíteni a kerékpárosok igényeit.
- Együttműködés kialakítása a térségben működő kerékpáros szervezetekkel.
- Részvétel a régióban folyó kerékpáros nagyprojekt bonyolításában.

### **Egyéb közlekedési formák:**

Nem a mai értelemben vett közlekedési szerepük vagy volumenük miatt, inkább speciális jellegük és vonzerejük révén érdemes szót ejteni néhány egyéb helyváltoztatási módról, mint közlekedési formáról.

### **Gyalogtúrázás**

Intézkedések:

- A Palóc Utat érintő túrautak beazonosítása.
- A túrautak megjelenítése a honlap térképes oldalain, nyomtatott térkép(ek) előkészítése, gyártása, terjesztése.
- Egy- és többnapos túraajánlatok összeállítása.
- A kijelölt útvonalak kategorizálása, hogy a turista különböző szempontok szerint kereshessen neki megfelelő útvonalú, hosszúságú, nehézségi fokú túrát.
- Együttműködés a Nógrád- és Heves Megyei Természetbarát Szövetségekkel, túraegyesületekkel.

### **Lovaglás, fogathajtás, postakocsi**

Intézkedések:

- Térségenként egy-egy lovasturisztikai szolgáltató bevonása.
- Lovas szolgáltatások beépítése programcsomagokba.
- Lovas szolgáltatók bevonása rendezvények lebonyolításába.

### **Motorkerékpározás, segway**

Az autó mellett más motorizált közlekedési eszközökkel is bejárható egy tematikus út. Ezek között vannak olyanok, amelyek jelenléte nem illeszkedik a természeti szépséggel és népi hagyományokkal azonosított Palócföldhöz. Nem célunk, hogy növeljük a térségben a motorkerékpárral, quaddal közlekedők számát. Ezek jellege, hangja, tulajdonsaikkal viselkedése sok helyen konfliktusokat gerjeszthet.

Pozitív asszociációkat vált ki viszont a segway. Ez a viszonylag új közlekedési eszköz nem bocsájt ki széndioxidot és zavaró zajt, mert elektromos meghajtású. Terepváltozata – elsőként – már megjelent a Mátrában és környékén, mint turisztikai szolgáltatás. Relatív magas ára miatt egyelőre nem tömegigényeket kiszolgáló program, de gazdagítja a kínálatot, a MICE szegmensben jelentős vonzerőt képviselhet.

## **Repülés: kismű, sárkány, siklóernyő, hőlégballon**

A térségben több közkezdelt helyszín található, ahol a repülés valamely formáját művelik. Egerben könnyűszerkezetes repülőgépekkel, az Eged hegyen és Pásztó közelében siklóernyővel, sárkányrepülővel lehet meghódítani az eget. Gyöngyös mellett a Pipis-hegyen nagyobb gépeknek is alkalmas repülőtér működik.

Ez a sportág jellegénél fogva nem illeszkedik a Palóc Út hagyományőrző kínálatába, de mint kiegészítő szolgáltatás lehet ajánlani.

## **Vízi közlekedés**

Az Ipoly a legnagyobb vízfolyás a térségben és hajózásra ez is alkalmatlan. A turisták, a vízi-túrázók az utóbbi években felfedezték a folyót. Kiépített állomáshelyek nincsenek, pedig a természetvédelmi területek miatt ez célszerű lenne.

## **Egyéb szükséges közlekedési feltételek**

### **Turisztikai irányító tábla- és jelzésrendszer**

A tematikus utak működésének egyik feltétele, hogy a vendég könnyen eligazodjon az állomások között. Erre vonatkozóan külön melléklet foglalkozik a tanulmányban a meglévő táblarendszer fejlesztésének kérdéseivel.

## **Térképek**

Részben a klaszter feladatai közé tartozik, hogy a turisták már ideérkezésük előtt hozzájuthassanak a tájékozódásukat megkönnyítő nyomtatott és digitális térképekhez. Ezzel a promócióról szóló fejezet nyomtatott kiadványairól szóló bekezdésben foglalkozunk. A PUKÉ által készített térképeken túl számos más térkép is elérhető, kereskedelmi forgalomban van. Ezek is alkalmasak az eligazodásban való segítségre, de nem tartalmazzák a Palóc Út állomásait, ajánlott útvonalait. Teljes körűen nem is fogja egyetlen általános célú térképes kiadvány felvállalni ezt a feladatot, viszont pontos térképek és jó útleírások útikönyv formájában is eljuthatnak a turistákhoz.

## **Útvonal ajánlatok**

Egy tematikus utat többféleképpen lehet bejárni. Ha az útiterv összeállítása szempontjából vizsgáljuk, a két lehetséges véglet:

- a látnivalók felsorolásából tetszőleges állomások kiválasztása és egyéni útvonalra való felfűzése,
- előre összeállított, különböző tematikájú, hosszúságú, nehézségi fokú, stb. útvonal-ajánlatok közül történő kiválasztással.

A korábban elkészült, kisszámú, és nem elég részletesen kidolgozott ajánlat-csomagok mellett szükséges célcsoportonként, érdeklődési kör alapján, közlekedési eszközök szerint különböző útvonal ajánlatok összeállítása, szöveges és fényképes dokumentálása, nyomtatott és elektronikus formában való közzététele.

## Látogatómenedzsment módszerek fejlesztése

Az attrakciómenedzsment, illetve látogatómenedzsment az attrakciók és a látogatók kapcsolatával foglalkozik. Azon módszerek összessége, amelyek a látogatókat vezetik, irányítják, informálják és segítik, hogy a megszerzett élmény a legkellemesebb legyen úgy, hogy a látogatás a természeti- és társadalmi környezetet nem zavarja, nem károsítja.

Az intézkedés célja és indokoltsága:

- Komplex megoldások kidolgozása a maximális élmény elérése érdekében a potenciális turistának az ajánlatokkal való első találkozásától az elutazás utáni utókövetés eredményes megvalósításáig.
- A látogatók minden csoportja megtalálja és megkapja a célzottan neki szóló szolgáltatást,
- Elégedett vendégek hagyják el a Palóc Utat, akik ajánlják az másoknak is és visszatérnek,
- Bevételek generálása a klaszter fenntartásához.

A látogatómenedzsment eszközeit és formáit a térbeli távolság alapján három szinten vizsgálhatjuk:

- a teljes Palóc Úton,
- egy településen belül és
- egy attrakción (pl. múzeumon) belül.

### Látogatómenedzsment a Palóc Úton

A Palóc Út esetében a tematikus út létrehozásának célja az volt, hogy a kevésbé ismert értékekre is felhívja a figyelmet. Itt tehát a látogatómenedzsment célja a figyelem felkeltése, annak tudatosítása, hogy a térségben milyen attrakciók várják a látogatót, a tájékozódás megkönnyítése, a nagy terület áttekinthetőbbé tétele, az érzékelt távolság csökkentése.

A látogatás két alaptípusa különböztethető meg:

- az önvezetés: amikor a látogató válogat a felkínált listából és eldönti mely látnivalókat akarja felkeresni, saját maga állítja össze útvonalát,
- irányított: amikor előre összeállított útvonalak állnak rendelkezésre, a látogató saját igényei alapján választ, majd követi az utasításokat.

Mindkét esetben kellene az alapfeltételek:

- az attrakciók beazonosítása és dokumentálása (szöveges információk, fotók, videók)
- listák készítése (útikönyv, weboldal, térkép)
- fizikai irányító rendszerek (táblák, feliratok, GPS).

Ennek alapjai a korábbi évek fejlesztései során elkészültek. Folyamatosan bővül és frissül a turisztikai szempontból releváns látnivalók, attrakciók listája. Elindult egy információs és útbaigazító táblarendszer kiépítése.

Fejlesztési irány:

- az „értéktérkép” folyamatos aktualizálása, lehetőleg minden helyszínt beazonosítsa, amely a látogató számára élményt jelenthet,
- információs rendszer fejlesztése (fogadó és elosztó funkciójú látogatóközpontok létrehozása, útbaigazító és információs táblák, könyvek, térképek, digitális eszközök, stb.),
- önzetetéshez: az információk tematizálása, csoportosítása, elérhetővé tétele nyomtatott és elektronikus formában,
- irányított vezetéshez: útvonal ajánlatok összeállítása, saját útvonalak, útleírások közzétételének (honlapra való feltölthetőségének) lehetősége.

### **Látogatómenedzsment egy településen belül**

Fel kell mérni, hogy a hely hangulatát, sajátos egyedi – más településektől megkülönböztethető – arculatát minek köszönheti? Ebben a műemlékek, védett településrészek, épületcsoportok, megkapó, szép látványt nyújtó panorámák mellett legalább ilyen súllyal esik latba a helyi múzeum, vagy tájház, egy néprajzi gyűjtemény, vagy egy kellemes hangulatú vendéglő, ahol egy kávé kortyolhat el a vendég sétája során. Ekkor tapasztalhatja meg a település lakóinak kedvességét, szerezhet élményeket a mindennapi élet apró örömeiből, érezheti annak a varázsát, hogy vidékre, a nyugalomba érkezett meg.

Elsőként a település „fő” vonzerőit kell számba venni, azokat, amelyekről ismert és melyekre a helybeliek is büszkék:

- különleges természeti képződményei,
- szép panorama pontjai;
- műemlékei, a hagyományos építészet fennmaradt értékei, helyi védettségű épületei, településrészei, ehhez kapcsolódva külön figyelmet szenteljünk a helyi szakrális kultúrát hordozó egyházi épületekre (templomok, kápolnák), akár településkép formáló kálváriákra, út menti kőkeresztekre;
- a helyi kultúra fő hordozói, a múzeumok, kiállítások, vagy a tájház; figyelmet érdemelnek a hagyományos gazdálkodás fennmaradt emlékei, a kézművesek, a helyi termék- előállítók,
- fontos szerepe van a látogatók szempontjából a helyi ellátó szolgáltatásoknak is, mint: bolt, presszó, étterem, borozó stb.
- figyelmet érdemelnek a helyi szellemi kultúrát is bemutató rendezvények, fesztiválok, helyi ünnepek is.

Az attrakciók ismeretében már könnyebb áttekinteni a hozzáférés módját. Miként érzékel meg a vendég, hogyan tudja megközelíteni a fő látnivalókat, milyen útvonalon haladva szerezheti meg a legtöbb élményt? Mindezeket végiggondolva a parkolás problematikáját sem hanyagolhatjuk el!

A település bemutatását célszerű előre megtervezett útvonalakra építeni. Ebben a célszerűség, hogy minél könnyebben és gyorsabban elérhető legyenek a látvány és élménypontok, a fő vonzeróink; szerepet kell adni magának a bejárás élményének is. Sétautak, kertek, gyalogos átjárók, patakpart igénybevétele, még ha növeli is az út hosszát, annak attraktivitását jelentősen emelheti. Terveinkben számolnunk kell a települési eseményekkel is! Egy helyi ünnep, vagy hetivásár, esetleges falunap, vagy helyi fesztivál olyan különleges látnivaló, amit be kell vonnunk a javasolt programokba.



A települést bemutató programoknál fel kell készülni arra is, hogy a vendégek hogyan tudnak információkat szerezni az adott látnivalókról? Van-e információs pont, turisztikai információs iroda a településen, vagy vállalkozik e arra pl. az önkormányzat, vagy a helyi boltos, hogy szóban, vagy helyi kiadvány terjesztésével segíti a kirándulókat? Ki vannak-e táblázva a látnivalók, hogyan lehet bejutni mondjuk a tájházba vagy a templomba? Mikor fogad látogatót a fazekas és mikor lehet vásárolni a helyben készült savanyúságokból? Milyen a helyi fesztivál programja és hogyan szerez erről tudomást a látogató? Tisztázandó, hogy milyen napszakos rendet javasolhatunk vendégeinknek a felmért látnivalók megtekintésére. Ebben az esti órák is fontosak lehetnek!

A településen belüli látogatómenedzsment fejlesztendő területei között hangsúlyosan javasoljuk az ún. faluséta programok lehetőségének megvizsgálását, a program kidolgozását és bevezetését. Ha a fent leírt szempontokat kiegészítjük azzal, hogy az élmény maximalizálását segíti, ha a település értékeit nem csak önvezetési módszerrel lehet megismerni, hanem a helyi jellegzetességeket ismerő, a vendégekkel jól kommunikáló vezető közreműködése is igénybe vehető. A megfelelő módon megvalósított faluséta projektek kiegészítő jövedelmet biztosíthatnak a programban résztvevőknek és a klaszter fenntartásához is hozzájárulhatnak.

### **A látogatók**

A szakirodalom az ismeretbefogadás módja, a látogatók személyiségi jegyeiből is kiinduló érdeklődése alapján meghatároz látogató csoportokat (Puczkó L. – Rácz T. 2000, 2003).

1. A legkedveltebb, igazán motivált célcsoportot az erőteljesen érdeklődő „**kutató, kereső, érdeklődő**” csapat jelenti. Ők keresik a látnivalókat, önállóan is felkutatják az információkat, mert valóban mindent meg akarnak tudni az adott attrakcióról. Hálás vendégkör, amelyik minden segítséget értékel és elfogad, amit az ő tájékozódásához felkínálnak. Jelentős kihívás is egyben ez a vendégkör, mert mindenről többet akar tudni, és vannak korábbi tapasztalatai hasonló látnivalókról. Csak a jól felkészült, szuggesztív és rugalmas kísérő alkalmas tudásvágyuk kielégítésére, amit több csatornán is elvégezhetünk. A szóbeli információkon kívül, ők az információs táblák, múzeumi leporellók és helyi kiadványok buzgó olvasói és legtöbbször kritikusai is. Szívesen mondják el élményeiket és véleményüket, ezt hallgassuk nyitott fülekkel, próbáljunk okulni belőle!

2. A látogatók második csoportját az igen találóan „**botladozó**”-nak nevezettek alkotják. Ők még kevésbé rutinosak a helyi látnivalók felderítésében. Szerencsés véletlenek folytán találhatnak rá a megismerhető attrakcióra. Elérésükhöz alapvető fontosságúak az információs táblák és a könnyen felfedezhető információadó helyek, turisztikai irodák, ahol kedvesen fogadják őket! A "botladozás" egyik oka lehet az idegen közeg, a nyelvismeret hiánya. Ezért segítsük a külföldi vendégeket abban, hogy ők is tudjanak tájékozódni, ők is megismerhessék településünk látnivalóit! Ebben a nyelvi korlátokat áttörő piktogramos információs táblák, az idegen-nyelvű kiadványok és a helybeliek kedvessége sokat jelenthet.

3. A harmadik csoport a „**követőké**”. Ők az igazán segítségre szorulóak. Az információ megszerzésében mindenképpen másik személyre, az interpretátorra támaszkodnak. Ők ragaszkodnak az idegenvezetőhöz, a helyi kirándulást szervezőhöz. Híven követik akár egy múzeumi sétán, vagy egy fél napos település bejárásán. Önállóan nem kezdeményeznek látogatást, de szívesen fogadják a javaslatokat.

4. A „menekülő” kategóriába tartozók jelentik a helyi bemutatással foglalkozók számára a másik nagy kihívást a „kutatók...” mellett. Nálunk a kihívás abban jelentkezik, hogy ők a legkevésbé érdeklődők a megszerzhető információk irányában. Legszívesebben nem vesznek tudomást a látóvalókról, sőt elkerülik a vezetett bemutatókat. Ők is „becserkészhetők” ám csak finom módszerekkel, az erőszakos ajánlgatás éppen ellenkező hatást fejt ki náluk. A legcélszerűbb hagyni őket saját megszokott életrendjükben, de főleg írásos információkkal, azokat megfelelően adagolva (mondjuk múzeumi katalógust a reggeliző asztalon hagyva) felhívhatjuk figyelmüket a programlehetőségekre. Ez a csoport a mi esetünkben különösen fontos, nagy figyelmet érdemel, hiszen a Palóc Út elnevezés önmagában egy olyan üzenetet hordoz, amely sokak számára nem a vonzó turisztikai attrakciót jelenti, hanem az unalmas múzeumokat, a megkopott tárgyakat és ruhákat, a sablonos folklórműsorokat, stb..

### **A bemutatás módja**

A látogatók tipizálásából is kiderült, hogy vendégeink csak igen széles eszköztárral érhetőek el. Csak ezek kombinálásával, a vendégkör sajátosságait figyelembe vevő tervezéssel, bemutatási technikák ügyes kiválasztásával érdemelhető ki a siker, amit úgy hívnak, hogy elégedett vendég!

A bemutatás módszerei között alkalmazhatunk:

Személyes bemutatást, amikor idegenvezető, tárlatvezető, múzeum-pedagógus, vagy kirándulásvezető foglalkozik a vendégekkel. Ez esetben az interaktivitás, a közvetlen információszerzés és visszajelzés a meghatározó. A látóvaló sikere, vagy éppen a bemutatás eredménye a vendégek szemében azonnal visszatükröződik.

A részvétellel működő eszközök már önállóan is használhatók. Ilyenek az írásos „kirándulásvezetők”, vagy a látóvalót bemutató kiadványok, amelyeket a látogató hazavisz és otthoni élmény felidézésében is használhat.

Az élő, élményszerű bemutatást segítő technikák (pl. vetített előadás, film) mozgás közben és hangokkal is alátámasztva egészítik ki a helyi élményeket. Ez önállóan is igénybe vehető, sőt a használt diasor, vagy film, hangok, zene megvásárolható, otthon is felidézhető.

A statikus bemutató módszer során képekkel, táblákkal, ábrákkal oldják meg az informálást. Erre példa a tanösvények kihelyezett információs táblarendszere, amelyet a látogatók önállóan is használhatnak.

A bemutatás történhet „újszerű technikai eszközök” segítségével is, amelyek akár képek, szövegek, hanghatások közvetítésére is alkalmasak az előre kijelölt helyszíneken. Ez lehet egyszerű CD lejátszó, de ismerünk már GPS-el kombinált multimédiás kirándulásvezetőket, okostelefonokra kifejlesztett alkalmazásokat.

Mindezek az eszközök és a használatukkal támogatott eszközök igen hasznosak abban, hogy a lehető legteljesebb élményt adjuk településünk látogatóinak. Arról se feledkezzünk meg, hogy az interpretációs módszerek leghatékonyabbja a kedves emberi szó. A felkészült és figyelmes kísérő, akit nevezhetünk idegenvezetőnek, vagy kirándulásvezetőnek, és aki lehet egy gondos házigazda is, megfelelő helyismerettel és a helybéliek magabiztosságával.

A település tökéletes bemutatásán túl a klaszter fontos célja, hogy vendégeink figyelmét ráirányítsuk a teljes Palóc Útra, a környéken megtalálható attrakciókra is. Ha azt szeretnénk, hogy a vendég tovább maradjon, több napot töltsön el nálunk, adjunk neki programot! Kínáljuk fel neki a lehetőségeket, lássuk el információval! A település információs helyei (táblák, irodák, szálláshelyek, kiadványok) hívják fel a figyelmet a környező térségre, az ottani értékekre és programokra is!

### **Látogatómenedzsment egy attrakción belül**

Jelen tanulmányban nem kívánunk foglalkozni a tudományos alapossággal működtetett múzeumok és kiállítóhelyek működtetésével. Fontosnak tekintjük viszont, hogy segítsük a helyi közösségek által fenntartott kisebb léptékű attrakciók szakmai munkáját (tájházak, magángyűjtemények). Itt is azonos a cél: a vendég maximálisan pozitív élményekkel gazdagodva távozzon. Mi kell ehhez?

- könnyen találjon meg minket, ismerje a nyitvatartási időt,
- a belépő ára legyen értékarányos,
- az élmény legyen személyre szabott: ugyanabban a tájházban másképpen kell kezelni a kisgyerekes családot, az iskolai csoportot, a külföldi látogatót, a szakmai vendéget, stb.

A Palóc Útra túlnyomóan jellemző kulturális örökséget bemutató attrakciók esetében az élmény személyre szabottsága a legnagyobb probléma. Egy tájház látogatója akkor fog jó élményekkel távozni, ha nem csak arra van lehetősége, hogy pár perc alatt végignézze a hagyományos parasztház három helységét, az abban felhalmozott tárgyakat és esetleg az udvar egyéb „kincseit”, hanem:

- ha megfelelő információkat kap a látottakról (többnyelvű leírás, a helyi hagyományokat ismerő vezető, aki személyes élményeivel színesítve tudja elmondani, bemutatni egy-egy tárgy funkcióját, idekerülésének történetét),
- ha háttér-információkat kaphat, amelyek kiegészítik az adott helyszínen látottakat, hallottakat (film, kiadvány, szóbeli tájékoztatás),
- ha megteremtjük a megfelelő hangulatot (pl. hangfelvételtől hallható palóc tájszólásban előadott mese, vagy aláfestésként szóló népdal, népzene),
- ha aktivizáljuk: kipróbálhat néhány tárgyat, készíthet magának emléket (kézműves foglalkozás), kérdésekre jó választ adva kis ajándékot nyerhet, vagy valamely tárgy használatában vetélkedhet a társaival,
- ha vásárolhat emléktárgyat, kézműves tárgyat, helyi terméket,
- a gyerekek esetében fontos a játékoság: legyenek kipróbálható régi használati tárgyak, akár az udvaron játszható népi játékok (amíg anya és apa a kiállítást tekintik meg), megsimogatható háziállatok.

A fentiek szinte mind olyan jellegű személyes közreműködést igényelnek, ami csak elkötelezett és felkészült vezető (gondnok) segítségével valósítható meg.

Fontos, hogy minden egyes attrakció meglátogatása során lehetőség legyen információhoz jutni a teljes Palóc Útról, a szomszédos látnivalókról, **az út következő állomásáról!**

### **Külföldről érkező vendégek**

A látogatómenedzsment fent leírt három területi alapú megközelítése során nem foglalkoztunk külön az idegen nyelvű információadással, mivel a külföldi vendégek részaránya a térségben 10% alatt van, az attrakciók, szálláshelyek, vendéglátóhelyek többsége nincs felkészülve külföldiek fogadására. Ezért is kell a célok között szerepeltetni ezt a témát, hiszen a fejlesztési projektek megvalósítása során

fajlagosan nem drágítja jelentősen a megvalósítást, ha az idegen nyelvű információadás lehetőségét is megteremtjük:

- az útbaigazító táblákon angol nyelvű összefoglaló szöveg elhelyezése,
- a kiadványok között több idegen nyelvi változat elkészítése,
- a honlapok angol és német változatainak elkészítése, feltöltése,
- a falusétákhoz több nyelven (szlovák, lengyel, angol, német, francia, orosz, japán, stb.) útleírás készítése, amelyet a vendég magával visz a túra során,
- az attrakciókon belül a nyomtatott kiadványok és táblák mellett hatékony megoldás, ha a helyszínt bemutató film idegen nyelvű változatban is megtekinthető, esetleg DVD formában meg is vásárolható.

Intézkedések:

- az attrakciók beazonosítása és dokumentálása (szöveges információk, fotók, videók)
- listák készítése (útikönyv, weboldal, térkép, film)
- az „értéktérkép” folyamatos aktualizálása, lehetőleg minden helyszín szerepeltetése, amely a látogató számára élményt jelenthet,
- információs táblarendszer állapotának felmérése, fejlesztési lehetőségek kidolgozása, (javaslat a táblarendszer fejlesztésére külön mellékletben)
- a meglévő információk tematizálása, csoportosítása, elérhetővé tétele nyomtatott és elektronikus formában (kiadványok, térképek, weboldal),
- útvonal ajánlatok összeállítása, a célcsoportok részére kidolgozott útvonalak összeállítása, ledokumentálása, publikálása (kiadvány, weboldal),
- faluséta projekt megvalósítása több település részvételével,
- saját útvonalak, útleírások feltölthetőségének lehetősége,
- „hozzáférhetőség” biztosítása (a fizikai hozzáférhetőség az üzemeltető feladata, az információs hozzáférhetőség biztosításában tud részt venni a klaszter): információk a megközelítésről, a nyitvatartásról, a jegyárakról, a programokról, a parkolásról, az adott településen az információhoz való jutás módjáról (iroda, tábla, touch-info torony),
- oktatási programok a klaszter tagjai részére, segédanyagok a „profi” idegenvezetők részére
- újszerű információs rendszerek alkalmazása (QR kód, digitális idegenvezető alkalmazások, Pocket Guide, Pengo).
- Fel kell mérni egy (vagy több) Palóc Út Látogatóközpont létrehozásának lehetőségét. Olyan a vendégeket fogadó, informáló és elosztó állomásokról van szó, amelyek felkeltik az érdeklődést, felvillantják a lehetőségeket és segítenek a döntésben. Nem lehet a célunk, hogy a látogatóközpont felkeresése helyettesítse az egyes helyszíneken megszerezhető élményeket!
- Az attrakciónál, látogatóközpontokban élőmunka kímélő megoldások alkalmazása: pl. a vendégek érkezésekor 8-10 perces film vetítése, ami megalapozza a helyi látnivalók megismerését (általános információk a palóc kultúráról, Palócföldről, a településről, majd a konkrét helyszínről), akár többnyelvű narrációval, vagy érintőképernyős számítógépek lehelyezése.
- Nem mindennapos probléma a Palóc Úton a túlszűfolttság, de rendezvények alakalmával több helyen is előfordul. A látogatómenedzsment célja az is, hogy ezekben a helyzetekben (pl. Húsvét hétfő Hollókőn) segítse a vendégeket a megközelítésben, a parkolásban, a látnivalók, vendéglátóhelyek ütemes felkeresésében. Alternatív útvonalakat, programokat lehet ajánlati a csúcsidőszakokra. Távollabbi területeken kijelölt parkolókból gumikerekes kisvonattal szállíthatók a programokhoz a vendégek. Külön időpontokban kell programokat szervezni az eltérő célcsoportoknak.

## Rendezvénysorozatok, programcsomagok összeállítása

### Fogalmak

Programcsomag: több turisztikai területet magában foglaló (kulturális, kerékpáros-, lovas, vadász, horgász, gasztronómiai, termál-, gyógy- és természetes vizekre stb. épülő turizmus), a Palóc Út területének egy részére, vagy egészére kiterjedő, több turisztikai szolgáltató egymásét kiegészítő kínálatának összehangolt turisztikai ajánlata, amely egyben kerül értékesítésre.

Rendezvénysorozat: több turisztikai eseményt összefogó, egyben kommunikált kínálati elem. A rendezvények térben és időben egymástól elkülönülten valósulnak meg, de egy közös tematika, közös marketing és akár közös értékesítés összefogja az elemeket.

Az intézkedés stratégiai vonatkozásai:

Az intézkedés a következő részletes célok megvalósulását szolgálja:

- A kapacitások kihasználtságában megmutatkozó szezonális mértéke csökkenjen
- A térség programkínálatát számos komplex programcsomag és rendezvénysorozat gazdagítsa
- Növekedjen a térség turisztikai kínálatának ismertsége
- Növekedjen a térségen kívülről érkező turisztikai befektetők száma
- Növekedjen a partnerek közötti együttműködési hajlandóság

Az intézkedés célja és indokltsága

- Növekedjék meg a térségbe látogatók tartózkodási ideje, az eltöltött vendégéjszakák száma
- A speciális érdeklődési körű látogatóknak legyen lehetősége egy adott témakör köré szerveződő programcsomagot megvenni, ill. rendezvénysorozaton részt venni
- Nyerjen speciális kulturális és rendezvénykaraktert a térség
- A térségben egyenletesebb területi eloszlású legyen a programkínálat
- A programkínálat erőteljes szezonális csökkenjen
- Az önállóan kis vonzerővel rendelkező programelemek csomagban piacképesé váljanak
- Az eddig egymást gyengítő, egymáshoz térben és időben közeli rendezvények összehangolásával egy erősebb kínálati elem jöjjön létre

A térség rendezvényekben nem mondható szegénynek: a többnyire helyi érdeklődésre számot tartó „falunapok” mellett számos nyilvános, illetve meghívott vendégkörre támaszkodó, esetenként határon átnyúló program kerül megszervezésre. Program alatt nem csak rendezvényeket kell érteni. A térség összes szabadidő eltöltési lehetősége beépülhet különböző programcsomagokba, akár eltérő jellegű elemek esetén is (szállás, rendezvény, garantált program, étkezés, stb.).

Ugyanakkor a programkínálatról az alábbiak is elmondhatók:

A programkínálat gyakorlatilag a települések felére koncentrálódik ezen belül is területileg erőteljesen egyenlőtlen megoszlással. A térség számos településén évente csupán egy rendezvényt kínálnak, állandó programok nincsenek. A meglévő és hagyományokkal rendelkező rendezvények és programok másik fontos jellemzője, hogy nem alkotnak sem területileg sem pedig szezonálisan szerveződő programcsomagot, így egységesen nem kijánlhatók, ahogy az idén nem is készült a Palóc Út teljes területét érintő programfüzet sem.

A programok erőteljesen szezonálisak áprilistól októberig lebonyolódnak a rendezvények és a programgazdák is sok esetben csak szezonálisan üzemeltetik az attrakciókat. A nyári időszakra esik a program-lehetőségek közel 80%-a. Ugyanakkor még ebben az időszakban sem kapcsolhatók jelentősebb programok, pl. a kiránduló-, a gyógy- és fürdőturizmus bázisaihoz, ahol a résztvevők nagy száma néhány településen helyben adott.

#### Az intézkedés tartalma

A térségi rendezvény- és programkínálat egységes programsorozatokká történő szervezésében az egyik fő szerep a helyi TDM szervezeteké kell, hogy legyen, akik a Palóc Út Klaszter turisztikai menedzserével működnek együtt. Az éves programról kiadvány készül, amely mint promóciós anyag használatos.

Az éves rendezvénytárhoz beilleszthetők a már meglévők és újabbak is bekapcsolhatók, rendezvénysorozatokká rendezhetők. A programkínálat fejlesztésekor felmerül, hogy a térségben szükség van egy országos vonzerejű nagy-rendezvényre, vagy rendezvénysorozatra. Ezt egy már meglévő eseményből lehetne kialakítani, több meglévő eseményt összekapcsolni, vagy egy térségi jellegzetesség köré felépíteni.

A térségi szervezettség elsősorban a marketing tevékenység koordinálásában és költséghatékonyságában jelent jelentős előrelépést. Fontos hogy bizonyos intervallumokban (pl. kéthetente) legalább egy jelentősebb esemény legyen a térségben, amelyek keretül szolgálhatnak egy hosszabb tartózkodásnak és amely idő alatt a tematikus programcsomagok bármelyikén részt lehet venni.

Szükséges megkeresni azokat a kulcs szervezeteket és vállalkozókat, akik képesek maguk köré szervezni a többi szolgáltatót is. Ehhez a kulturális, a sportegyesületek, intézmények szakmai háttérrel tudnak biztosítani, míg a vállalkozók és szolgáltatók a valós megoldásokban vállalnak szerepet.

#### Az intézkedés várható hatása

- Az intézkedés hatásaként a térség programkínálata határozott karaktert nyer. A térségi szintű szervezettség elnyerésével a programsorozat idejében kiejánlhatóvá válik a megszokott csatornákon keresztül, amellyel kellően nagy nyilvánosság érhető el. A térségben kialakul egy évente ismétlődő program vázrendszer stabil programelemekkel és legalább egy országos horderejű programmal.
- Létrejön a célcsoportok igényeit kiszolgáló programcsomagok széles választéka, amely piacképes, vonzó és segíti a térségben való tartózkodás idejének növelését, a helyi áruk és szolgáltatások értékesítését.

#### Az intézkedés operatív vonatkozásai:

##### Az intézkedés keretében megvalósítani tervezett tevékenységek

- Több, térségi vonatkozású témakörök köré szerveződő, térségi szintű rendezvénysorozat összeállítása
- Az egyes turisztikai ágazatok speciális programkínálatának javítása (nagyobb számú és különféle kategóriájú programok szervezése), állandó és igény szerint, csoportoknak szervezhető formában.
- A meglévő és új programok csomagba szervezése rugalmas megvalósíthatósággal, értékesítési csatornák biztosítása

##### Az intézkedés megvalósításában érintett szervezetek

- a térség települési önkormányzatai és azok társulásai
- Tourinform irodák
- turisztikai tevékenységet folytató vállalkozók
- fürdők
- művelődési házak
- rendezvényszervezők

Javasolt programcsomagok és elemeik:

### Programcsomagok

A Palóc Út tagjainál, ill. az érintett településeken megvalósuló rendezvények mindegyike esetében lehetőséget kell teremteni a vendégeknek, hogy ne csak egynapos kirándulás formájában vegyenek részt a rendezvényen, hanem előre összeállított csomagban, könnyen, gyorsan és kedvezőbben vehesse meg a tartózkodáshoz szükséges szolgáltatásokat (szállás, étkezés, programon való részvétel). A csomag minden esetben tartalmazzon valamiféle bónuszt, ami egy olyan szolgáltatás, amit kiránduló látogatóként a vendég nem kapna meg, vagy fizetnie kellene érte: pl. belépő egy előadásra, koncertre, múzeumba, kiállításra, strandra, vagy kóstoló a gasztronómiai verseny ételeiből, stb.

A tanulmány készítésével párhuzamosan megtörtént konkrét szálláshelyek megkeresése programcsomagok összeállítása témában. A klaszter várja a partnerek jelentkezését, ötleteit. Első lépésként - a többiek ösztönzése céljából - minta programcsomag felkerült a Palóc Út honlapjára (mellékletben).

### Túracsomagok

- **Palóc Galéria Út vagy Kézművestúra:** a kézműves galériákat felfűző több napos ajánlat kidolgozása, szállással, étkezéssel, programokkal. A csomag részeként a látogató garantált kézműves bemutatót vesz részt, megismerkedik több mesterség számos technikájával.
- **Gourmet túrák Ingyentúrák:** a több napos programok során falusi szálláshelyeken, vendéglátóhelyeken (időponttól függően gasztronómiai rendezvényeken) ismerkedik a vendég a palóc ízekkel, lehetőséget kap arra, hogy bepillantson a konyhába is, kipróbálhassa az ételkészítés egyes fázisait, megkapja a helyi recepteket.
- **Vártúra:** Palóc Út mentén található várak, váromok, földvárak meglátogatása különböző útvonalú és időtartamú csomagokba rendezve.
- **Mesetúra:** kisgyerekes családok részére összeállított 2 napos csomag, amelyben minden szolgáltatáshoz kötődik egy mese, egy legenda, amelyről a helyszínen szóban, vagy írásban adnak tájékoztatást, filmet, diafilmet vetítenek, babákkal, eszközökkel eljátszható a mese, felépíthető a vár, a mézeskalács ház, feladatlapokon lerajzolható, kiszínezhető vagy folytatható a mese, a gyerekek "mesés" ajándékokat kapnak és készíthetnek maguknak, stb. Ha elkészül a hollókői népmese témapark, az lehet a túra végállomása és fő attrakciója.
- **Geopark túrák:** a Geoparkkal együttműködve, közös ajánlatok kidolgozása és értékesítése.
- **Botanikai túrák:** a Bükki Nemzeti Parkkal együttműködve, a Palóc Út Klaszter tagjainak szolgáltatásaival kombinált ajánlatok összeállítása.
- **Mária Út túrák:** a Mária Út Egyesülettel közös programcsomagok kidolgozása érdeklődő és zárandoklaton résztvevő egyéni és csoportos vendégek részére, a klaszter tagok szolgáltatásainak igénybevételével.
- **Kék Túra:** mindenki hallott már a Kék Túra útvonalról, de sokan nem jártak még egyetlen szakaszán sem. Könnyítsük meg a dolgukat! Rakjunk össze olyan ajánlatokat, amelyben megkapnak minden információt és segédeszközt a Kék Túrával való ismerkedéshez: előre

összeállított útvonal javaslatok, szálláshelyek, étkezés, térkép, kiegészítő programok és látnivalók, igény szerinti túravezetéssel.

- **Tanya túra:** (csillagtúra egy szálláshelyről) sokszínű és eredeti, akár a falusi élet. Lehetőség egy palóc gazdaság működésének, az ottani életnek a megismerésére, a gyermekek és szülők számára egyaránt természet közeli, vidám, élményekkel teli kikapcsolódásra. Egyszerű, hamisítatlan, és egészséges helyi ételek, minősített falusi szálláshelyek, ahonnan kiindulva több napra elegendő program várja a vendégeket minden szükséges információval és segítséggel, eszközzel (térkép, útleírások, kölcsönözhető kerékpárok).

### **Rendezvénysorozatok**

- Kistérségi összefogással megvalósuló sorozatok: egymás közelében lévő települések a főszezonban megrendezésre kerülő rendezvényeik időpontjait, helyszíneit, tematikáját összehangolják, közös marketing tevékenységet folytatnak. Pl. a Palóc Szóttas Kulturális Napok
- Tematikus sorozatok: egymástól térben és időben (akár) távol eső, de egy közös téma köré felfűzhető események koordinálása, közös marketingje és értékesítése. Közös témák lehetnek a gasztronómia, a zene, a tánc, a színház, különböző sportágak (pl. Palócföldön megrendezésre kerülő kerékpáros események összekapcsolása), kézművesség, stb. Pl. a Muzsikál az erdő elnevezésű programsorozat.