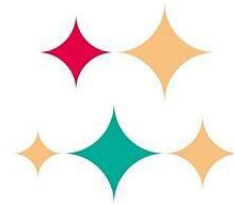


Központi Turisztikai Digitalizációs Kompetenciabázis (KTDK) létrehozása



**MAGYAR TURISZTIKAI
MINŐSÉGTANÚSÍTÓ TESTÜLET**

Projekt háttere

A **DIMOP (Digitális Megújulás Operatív Program Plusz)** egy magyarországi uniós fejlesztési program, amely a digitális átállást, a közszolgáltatások modernizálását, a szélessávú infrastruktúra fejlesztését, a digitális kompetenciák erősítését és a vállalkozások (főleg kkv-k) digitalizációját támogatja, kedvezményes hitelekkel (pl. MFB-n keresztül) és pályázatokkal, a 2021-2027-es időszakban, a Széchenyi Terv Plusz keretében, a "Gigabit Magyarország" célkitűzések megvalósítására.

A továbbiakban bemutatásra kerülő projekt a **DIMOP_PLUSZ-1.2.2-24-2025-00008** számú projekt.

Ebben a projektben három digitális fejlesztés és az ezekhez kapcsolódó mentorálás, valamint digitális kompetenciafejlesztés valósul meg.

DIMOP-1.2.2-24 Általános turisztikai és turisztikai programszervezés

A termelékenységet növelő technológiák (pl. felhőtechnológia, adatelemzés) általában kevésbé terjedtek el a turisztikai ágazatban, miközben az **innovatív technológiák** (pl. kiterjesztett valóság, geotagging) segítségével egyre innovatívabb termékeket és szolgáltatásokat hoznak létre (OECD, 2018c).

A digitálisan keletkező adatok alapján a turisztikai termékek és szolgáltatások az **erős személyre szabás** felé fejlődnek (Skift és Adobe, 2018).

Az **automatizálás és a robotika** is kulcsfontosságú trend a turizmusban, a személyes szolgáltatások és az online alkalmazások terén egyaránt. Például sok olyan feladatot, amelyet korábban emberek végeztek, most robotok vagy automatizált rendszerek, például chatbotok vettek át.

Cél a KKV-k támogatása az **új, innovatív digitális technológiák** - az **adatalapú tervezés és működés eszközeinek és módszereinek**, illetve a **mesterséges intelligenciára épülő fejlett technológiák** alkalmazási lehetőségeinek - megismerésében, bevezetésében, alkalmazásában, erősítve a szolgáltatók digitális jelenlétét, közvetlenül hozzájárul az online turisztikai szolgáltatások fejlesztéséhez, optimalizálja az adminisztratív folyamatokat, erősíti a turisztikai desztinációk menedzsmentjét.

DIMOP-1.2.2-24 Általános turisztikai és turisztikai programszervezés

II. Általános turisztikai terület, így a szálláshely szolgáltatás és vendéglátás, beleértve az öko-, egészség- és sport- (stb.) turizmust

1. Központi informatikai fejlesztések a szolgáltatók adminisztratív terheinek optimalizálása érdekében, többek között:

- az adatszolgáltatási és egyéb ágazatspecifikus adminisztratív folyamatok digitalizálása, a folyamatokat támogató digitális eszközök fejlesztése;
- a szolgáltatók üzleti folyamatainak központi digitális támogatása (pl. központi online ajánló és foglalási rendszer).

2. Ágazati adatközpont fejlesztése, többek között:

- Az adatalapú döntéshozatal támogatása központi, desztinációs és szolgáltatói szinten egyaránt;
- A rendelkezésre álló adatok összegyűjtése, elemzése és hozzáférhetővé tétele valamennyi érdekelt szereplő számára;
- Fejlett technológiák, kiemelten mesterséges intelligencia alkalmazása az adatok gyűjtésében, feldolgozásában és felhasználásában;
- Üzleti modellezés, döntéstámogatás adatalapú digitális eszközökkel.

DIMOP-1.2.2-24 Általános turisztikai és turisztikai programszervezés

3. Az ágazatban működők kkv-k versenyképességének javítása **piaci digitális megoldások biztosításával és a bevezetés támogatásával**, többek között:

- A szolgáltatók üzleti folyamatait támogató, költséghatékony digitális megoldások kiválasztása és biztosítása, kiemelten az online ajánlás, foglalás, vásárlás, értékelés folyamataira;
- A szolgáltatók online jelenlétének, információ ellátásának, vizuális megjelenésének javítása könnyen alkalmazható, adaptálható és egyszerűen, költséghatékonyan működtethető eszközök és technológiák segítségével;
- A digitális megoldások szolgáltatók által történő bevezetésének támogatása;
- Központi informatikai szolgáltatások biztosítása a digitális eszközök működéséhez.

4. **Ágazati e-Akadémia:** az ágazatban működő kkv-k és szakembereik digitális kompetenciáinak fejlesztése, tartalomfejlesztés, szemléletformálás, tanácsadás, képzés, többek között:

- Ágazatspecifikus digitális megoldások használata;
- Speciális ágazati szakterületek fejlesztése digitális eszközökkel (pl. digitális idegenvezetői képzés);
- Szemléletformáló képzés a digitális megjelenés fontosságáról, eszközökről, technológiákról;
- Szolgáltatók közösségi média jelenlétének fejlesztése: képzés, szemléletformálás, szakértői támogatás biztosítása.

DIMOP-1.2.2-24 Általános turisztikai és turisztikai programszervezés

5. **Ágazati közösségi portál** fejlesztése, többek között:

- A kkv-k és a munkavállalók közötti kommunikáció és együttműködés támogatása digitális eszközökkel;
- Állás hirdetés, állás keresés;
- Pályaorientáció, karriertanácsadás;
- Képzési, átképzési tanácsadás.

6. **Digitális desztináció-menedzsment**, többek között:

- Egy adott térségi desztinációban működő turisztikai kkv-k versenyképességének támogatása digitális eszközökkel;
- Desztináció szintű digitális szolgáltatások fejlesztése és biztosítása;
- Desztinációs imázs digitális fejlesztése;
- Pilotok lebonyolítása a kifejlesztett eszközök alkalmazására.

DIMOP-1.2.2-24 Általános turisztikai és turisztikai programszervezés

7. Digitális kártyák, pontrendszerek, kedvezményrendszerek fejlesztése, többek között:

- Meglévő rendszerek továbbfejlesztése;
- Új, korszerű kártyák kialakítása és bevezetése;
- A kártya- és a hozzá kapcsolódó kedvezményrendszer digitális támogatása;
- A turisztikai ágazat versenyképességének javítása, a turisztikai kkv-k digitális jelenlétének erősítése a kártya- és kedvezményrendszerek segítségével.

8. Programturisztikai szektor digitális fejlesztéseinek támogatása, többek között:

- Rendezvényszervezése, egyedi kulturális, üzleti és sport rendezvények költségoptimalizálását segítő fejlesztések, költséggazdálkodás hatékonyságának megteremtése szállítói adatbázisokra épülő szolgáltatások biztosításával, így például, de nem kizárólag hang, fény és színpad, logisztika, média és marketing területen;
- Programtematika, releváns programkínálat és programstruktúra kialakítását segítő fejlesztések, így a közönségigények felmérésére, beazonosítására, területi és demográfiai szegmentálására és érdeklődési kör alapú szűkítésén alapuló digitális megoldások, így például, de nem kizárólag előzetes látogatói érdeklődés igényfelmérését, utólagos látogatottsági adatok elemzését támogató, valamint az iparág szereplői közötti koordinációs lehetőséget biztosító megoldás;
- Iparági szereplők tájékozódását biztosító támogatói források feltérképezését és elérését segítő fejlesztések.

Konzorciumtagok bemutatása

Konzorciumvezető



**MAGYAR TURISZTIKAI
MINŐSÉGTANÚSÍTÓ TESTÜLET**

Konzorciumi partnerek



Projekt indoklása

Turizmus helyzete Magyarországon

A turizmus hazánk egyik kiemelt nemzetgazdasági ágazata, a GDP 12%-át termeli.

Digitális kihívások a turisztikai ágazatban

A térségi turisztikai mikro-, kis- és középvállalkozások jelentős része alacsony digitális érettséget mutat. Az NTAK-adatszolgáltatás komoly adminisztratív terhet jelent a kisebb szolgáltatóknak. Hiányoznak a felhasználóbarát és edukatív platformok. Az adatalapú működés nem épült be a mindennapi gyakorlatba.

Konzorciumi célkitűzések

A konzorcium feladata a turizmus digitális transzformációjának támogatása országos hatókörben. Célunk a kis- és középvállalkozások versenyképességének növelése, adminisztratív terheinek csökkentése, valamint a digitális kompetenciák fejlesztése. Egy fenntartható digitális ökoszisztéma kialakításával hosszú távon működő, önfenntartó kompetencia központ létrehozása, amely képes az ágazat digitális átállásának folyamatos támogatására.

Turisztikai KKV-k

10.000+

Ebből csak 200 rendelkezik fejlett digitális eszközökkel

Digitális érettség

Alacsony

Jelentős digitális fejlesztési potenciál

Projekt tartalma

A projekt célja

Országos szintű Központi Turisztikai Digitalizációs Kompetenciabázis (KTDK) létrehozása. A projekt célja a turisztikai kis- és középvállalkozások adminisztratív terheinek csökkentése, digitális kihívások enyhítése valamint a digitális transzformációjának támogatása az adatvezérelt működés elősegítésével.

Operatív megvalósítás

A projekt megvalósítása 4 mérföldkőben történik 2025-2027 között.
Kulcselemek: Központi Digitalizációs Kompetenciabázis (KTDK) létrehozása, online értékesítési és fizetési applikáció fejlesztése, mentor program 200 KKV-nak.

Várható eredmények

A fejlesztés eredményeképpen nő a KKV-k digitális felkészültsége és hatékonysága, csökkennek a mindennapi adminisztratív terhek, valamint országosan adaptálható módszertan és infrastruktúra áll elő a KKV-k edukációjának elősegítéséhez.

Projekt értéke

1,2 milliárd Ft

100% támogatási intenzitással

Időtartam

2025-2027

4 mérföldkő, 20 hónap megvalósítás

Haszon-költség arány (BCR)

29,52

Kiemelkedő társadalmi-gazdasági hatékonyság

Elért vállalkozások

min. 10.000

200+ KKV közvetlen mentorálása

Fő komponensek és modulok

A projekt keretében megvalósuló digitális szolgáltatások bemutatása:

I. digitális megoldás



Szálláshelyek és turisztikai attrakciók adminisztrációs terheinek csökkentése

- Egyszerűsített fizetési rendszerek (pl. NFC alapú telefon/telefon tranzakció)
- Channel manager integráció
- Automatikus üzenetküldés

II. digitális megoldás



Online értékesítéshez kapcsolódó digitális eszköz

- Online értékesítési felület
- Integrált adatszolgáltatás
- Digitális infrastruktúra kiépítését elősegítő eszköz

Mentorálás/ digitális kompetencia fejlesztés



Digitális Kompetenciabázis

- Mentorprogram min. 200 szolgáltató számára
- 11 digitális e-learning tananyag fejlesztése
- Szakmai workshopok és tudásátadás
- Adatmegosztási és analitikai módszertanok
- Egyablakos beléptetés a digitális ökoszisztémába

Első körös igény- és szükségletfelmérés eredményei

A fejlesztési irányok meghatározása érdekében kérdőíves és interjúk formában történt igényfelmérés a potenciális célcsoport körében.

2 x 100 db kérdőíves megkérdezés (kvantitatív adatok) & **20+** szakértői interjú (kvalitatív megértés)

Turisztikai attrakciók (jellemzően fürdők) és szálláshely szolgáltatók (jellemzően magánszálláshelyek) részvételével.

Jelenlegi működés és fejlesztési igények

Szálláshely szolgáltatók

- Helyszíni fizetések kezelése
- Bankkártyás/digitális fizetési igény
- Számlázás/adatszolgáltatás időigénye
- Számlázási szoftver kiválasztása/használata
- Digitális megoldások a napi adminisztrációra

Turisztikai attrakciók

- Jegyértékesítés lebonyolítása a helyszínen
- Online/mobilos jegyvásárlás (QR kód)
- Számlázás/adatrögzítés időigénye
- Naprakész statisztikák elérhetősége
- Digitális rendszer elérhetősége
- Jegytípusok/voucherek/kuponok kezelése

Második körös igény- és szükségletfelmérés

Folyamatban van egy második körös, konkrétabb igényekre fókuszáló szükségletfelmérés a szolgáltatók körében a műszaki specifikáció pontosítása érdekében.

Konzorciumi partnerek adatbázisa alapján

*** kérdőíves megkérdezés & kiscsoportos / egyéni fókuszált interjúk**

Értékesítés módja és digitalizáltság kérdéskörei

Szálláshely szolgáltatók

- Fizetési megoldások kínálata
- Online értékesítési rendszerek használata
- Digitális platformok használata
- Digitális szoftver fejlesztési igény
- Online értékesítési platform igényelt funkciói

Turisztikai attrakciók

- Jelenleg elérhető fizetési megoldások
- Jelenleg használt beléptető megoldások
- Mesterséges intelligencia használata
- Online értékesítési rendszerek
- Digitális platformok használata
- Munkatársak és vendégek digitális felkészültsége
- Fejlesztési igények meghatározása

Mentorálás folyamata / eszközei

- Folyamat

- Igényfelmérés (kétkörös)
- Adatbázis építés
- Online/offline kapcsolattartás és információ átadás
- Tesztelési folyamatok a digitális fejlesztések vonatkozásában
- Pilot projektben aktív részvétel

- Eszközök

- Hírlevél
- Hírek és szakmai anyagok megosztása elektronikus formában
- Szakmai workshopok
- Tájékoztató rendezvények
- Webinárium
- Online- és személyes konzultáció

→ Fejlesztett digitális eszközök önálló használata/alkalmazása (piaci versenyelőny és adminisztratív terhek csökkenése)

Mit kapnak a szolgáltatók a mentorprogram keretein belül?

- Igény- és szükségletfelmérésben való részvétel lehetősége
 - Kétkörös igényfelmérés a szolgáltatók körében, szükségleteik felmérése céljából
- Kompetenciaközpont tudástárához (e-learning oktatási anyagok) való hozzáférés
 - Folyamatos tanulási/fejlődési lehetőség, iparági újdonságok
- Szakmai workshopokon és tájékoztató rendezvényeken való részvétel lehetősége
 - Networking lehetősége, értesülés szakmai aktualitásokról
- Újonnan fejlesztett digitális megoldások alkalmazásával kapcsolatos gyakorlati oktatáson való részvétel lehetősége
 - Módszertani, technológiai ismeretek elsajátítása
- Szakmai levelezőlistán való szereplés, rendszeres hírlevelek megosztása
 - Aktuális, releváns hírek első kézből
- Személyes mentorálás keretében egyéni, konkrét gyakorlati problémák kezelése
 - Személyre szabott megoldások a napi működést illetően

Mit kapnak a szolgáltatók a mentorprogram keretein belül?

- Nemzetközi jó gyakorlatokkal való megismerkedés
 - Külföldi jó példák megosztásán keresztül
- Digitális tartalmakhoz és tananyaghoz való közvetlen hozzáférés
 - Regisztrációhoz, feliratkozáshoz kötött adatbázis alapján
- Digitális fejlesztések tesztelési folyamatában való részvétel
 - Digitális megoldások próba üzemmódban történő ellenőrzése
- Pilot projektben való aktív részvétel lehetősége
 - Gyakorlati tapasztalatok megszerzése első kézből
- Piaci előny megszerzése a versenytársakhoz képest
 - Digitalizáció által nyújtott előnyök kihasználása
- Adminisztratív terhek csökkenése (adatszolgáltatás módjának egyszerűsödése)
 - Hatékonyabb munkavégzés a mindennapokban

Köszönjük a figyelmet!

ktdk.hu