

Turistafogadás az egyházi helyszíneken

Összeállította: Nyíri Zsuzsanna¹

Az Incoronata, a Mátyás templom Kulturális Központjának szervezésében 2003 áprilisában került sor a magyar történelmi egyházak és a turizmus szakmai képviselőinek találkozására. A találkozó egy kérdéskörre, az egyházi helyszíneken történő turizmus fogadására és az ottani tapasztalatoknak, a jövő feladatainak megvitatására koncentrált.

A szakmai találkozó célja az volt, hogy

- az érdekelt egyházak, az állam és a turisztikai szakma képviselői között kölcsönös és rendszeres párbeszéd alakuljon ki,
- lehetőség nyíljon az egyházi helyszínek turizmus fogadásából származó feladatainak, tapasztalatainak és lehetőségeinek megvitatására,
- olyan állandó fórum jöjjön létre, amely elősegíti a történelmi egyházak egységes fellépését az állam és a turisztikai szakma felé a turizmus őket érintő kérdéseiben.

Ebben az összeállításban a konferencián nyilvánosságra hozott információk kerültek feldolgozásra.

1. A vallás mint utazási motiváció

Vallási turizmus² alatt azokat az utazásokat értjük, amelyek célja

- a vallási, szakrális műemlékek (templomok, kolostorok, bemutatóhelyek) meglátogatása,
- vallási rendezvényeken (hitélethez kapcsolódó ünnepeken, egyházi kulturális, zenei programokon, egyházi személyek látogatásán) való részvétel,
- zarándoklat,
- lelki gyakorlat (ifjúsági táborok, missziós táborok).

Ezen utazások alkalmával a vendégek gyakran az egyházi intézmények szálláshely szolgáltatásait veszik igénybe.

A vallási turizmusra általában jellemző, hogy

- magas szintű szervezést igényel,
- nagyobb tömegeket mozgat,
- erősen értékközpontú (lelki, szellemi),
- a vendégek az új ismeretek befogadására az átlagosnál fogékonyabbak,
- az utazás során a kulturális, vallási és pihenési igények egyszerre jelentkeznek,
- a témában képzett idegenvezetőket, kísérőket igényel,
- általában szerényebb anyagiakkal rendelkező vendégkörre van,
- a vendégek kedvelik és igénylik a közösségi együttlétet.

¹ Az Inn-Side Tanácsadó Kft. munkatársa.

² Székely György, a Turisztikai Államtitkárság hivatalvezetőjének előadása alapján.

Az egyházi épületek építészeti, kulturális, vallási egyediségükből fakadóan, gyakori célpontjai az egyéni és csoportos turistalátogatásoknak. A turisták jelentős része nem elsősorban vallási indíttatásból, hanem a helyszín megtekintése, megismerése céljából keresi fel az építményeket, helyszíneket.

Az épületek mindennapi szakrális funkciója mellett, a látogatóforgalom szabályozása tervezettségű és szervezettségű igényel.

A turisztikai célból érkező látogatók fogadása, irányítása az egyházi helyszínek számára az alaptevékenységen túl *többletmunkát jelent*, ugyanakkor jelentős mértékben *hozzájárul az önfenntartás költségeihez*.

A *turistaforgalom elfogadása és megfelelő szervezése az egyházi épületekben jelentik az alapját* annak, hogy a látogatás, az élmény minőségének biztosítása, a templomok missziójának teljesítése és a közvetlen és közvetett turisztikai bevételek emelése területén fejlődést érhetünk el.

A turisták fogadása nemcsak az egyházi helyszínek számára jelent közvetlen bevételt, hanem idegenforgalmi vonzerejük által *emelik saját környezetük turisztikai értékét* is. A turisztikai kiadványokban megtalálható helyszínek látogatói potenciális piacot jelentenek a helyi vállalkozóknak is, akik a vendégek olyan fogyasztói igényeit elégíthetik ki, amelyre az egyházi épületekben nincs lehetőség.

2. A turistákat fogadó szakrális helyszíneknek többféle vendégtípus igényeit kell kielégíteniük

A magyar egyházi helyszínek közül eddig még keveseknek nyílt módjuk arra, hogy látogatóik összetételét rendszeresen kutassák, a mennyiségi információkon túl minőségi jellemzőiket, illetve motivációikat is feltárják. A legtöbb esetben a beléptető rendszerek adatrögzítése szolgál mennyiségi alapinformációkkal. A több, különböző helyszínt átfogó piackutatás hiányában, a következő csoportosítás az Angliában, 1999-ben végzett English Tourism Council's Heritage Monitor tipizálását veszi alapul.

2.1. SZERVEZETTEN ÉRKEZŐ, A SZENT HELYEKET TURISZTIKAI ATTRAKCIÓKÉNT ÉRTELMEZŐ VENDÉGEK

A látogatói összetételben általában ez a vendégcsoport van jelen legnagyobb arányban. Jellemzőik az alábbiak:

- Rövid ideig tartózkodnak a helyszínen, előre meghatározott látogatási programot teljesítenek.

- Általános érdeklődésűek, leginkább a látványos és könnyen értelmezhető bemutatási elemekre koncentrálnak (például ismert szimbólumok, oltár, kincstár, sírhely)
- Igénylik az ajándék-, emléktárgyak vásárlásának lehetőségét.
- Élményeiket fotózással, videó felvételekkel örökítik meg.
- Ezek a látogatók az épületet és történetét újdonságként élik meg, háttér ismeretük nincs vagy általános.

2.2. SAJÁT SZERVEZÉSBE ÉRKEZŐ, PROGRAMJUKAT, IDŐBEOSZTÁSUKAT MAGUK TERVEZŐ VENDÉGEK

Ebben a formában leggyakrabban párok, családok utaznak. Látogatásuk célpontjait egyéni érdeklődésüknek megfelelően választják ki, így előzetes ismeretük a kiválasztott helyszínekről magasabb, mint a szervezett formában érkezőké. Idejük felett maguk rendelkeznek, így az érdekesebbnek tartott helyszíneken több időt töltenek, ezáltal részletesebb információkat is hajlandók befogadni, és egyedi szolgáltatásokat igénybe venni. A helyszíni költségeket jobban tervezik, szolgáltatás- és árérzékenységük magasabb, mint a csoportos „fogyasztóké”. Könnyen értelmezhető, változatos bemutatási rendszerekkel, egyedi szolgáltatásokkal a helyszínen megnyerhető vendégek. Motiváltságuk tekintetében magasabb a vallási célú látogatás.

2.3. EGYEDI ÉRDEKLŐDÉSŰ, FELKÉSZÜLT „KULTÚR-TURISTÁK”

A látogatók között ezek a vendégek vannak legkisebb mértékben jelen.

- Általában előzetes bejelentkezés után, illetve saját szervezésben, kisebb csoportokban érkeznek.
- Érkezésükkor rendelkeznek alapvető ismeretanyaggal a helyszínről. Pontosabb, leíró jellegű információkra van szükségük.
- Ez a vendégkör szívesen vásárol bővebb információt nyújtó kiadványokat, információs anyagokat.
- A vendégek érdeklődése, függetlenül vallási beállítottságuktól, elsősorban kulturális és tudományos jellegű.

2.4. ZARÁNDOKOK, SZERVEZETTEN LELKI GYAKORLATOKRA ÉRKEZŐK

A zárandokok aránya a látogatói körben erősen helyszíntől függő. A közösségek a zárandoklatokat gyakran maguk szervezik és a célhelyszínekkel rendszeres kapcsolatban állnak. Hűségesebb, többször visszatérő vendégek.

A zárandokok többségének program és szolgáltatás igénye általában eltér az általános érdeklődésű turistákétól, ezért a fogadó helyszíneknek megfelelő zárandok-fogadási feltétel-rendszerrel kell rendelkezniük (hitgyakorlás, közösségi programok számára helyszínek biztosítása, szállás, étkeztetés).

3. A turizmusra vonatkozó vatikáni irányelvek³

A turizmus szerteágazó gazdasági, társadalmi kapcsolatrendszerének egyik érdekes példája a turisták fogadására és szervezésére vonatkozó elvek megjelenése a keresztény kultúrkör legmagasabb irányítási szintjén.

„Az egyház 1969-ben adta ki a „Peregrinans in terra” irányelveket, melyben felhívta a figyelmet a turizmus nyújtotta lehetőségekre az emberi és társadalmi haladás tekintetében. Időközben a turizmus a gazdaságot is jelentősen befolyásoló tényezővé nőtte ki magát. Sok egyházi közösség számára vált a turizmus jelensége marginális és zavaró tényezőből az evangelizáció és az együttléti új formájává.”

E dokumentumok címzettjei a püspökök, akik Egyházuk keretei között fenntartják és igazgatják ezt a pasztorációt, valamint a lelkészek, a nővérek és a laikusok, akik bármilyen kapcsolatba kerülnek ezzel a kérdéssel.

Ez az útmutatás saját szempontjai szerint értelmezi a

- a szabadidő természetrajzát és szerepét a nők és a férfiak mai életében,
- a turizmus fontosságát az egyén szempontjából,
- a turizmus és a társadalom összefüggéseit,
- a turizmus és a teológia kapcsolatát.

Ezek az értelmezések sok ponton kapcsolódnak a turizmus társadalmi hatásait vizsgáló kutatások megállapításaihoz. A turizmus napjainkban tapasztalható volumene, a turistákat érő sajnálatos terrortámadások keltette bizonytalanság, a néha vitatható piaci magatartás indokolja néhány alapvető gondolat erőteljesebb és folyamatos közvetítését a turizmus szereplői felé:

„Az olvasás, kulturális és ünnepi rendezvények, a sport vagy a turizmus egyfelől a mindennapi élet részei, másrészt szabadidős tevékenységek. Azok, akiknek szerencsésük van élni mindezen lehetőségekkel, egyfelől azon lesznek, hogy felfedezzék jelentőségét, és felelősen bánjanak vele, másfelől pedig elkötelezettek lesznek abban, hogy a lehető leghamarabb minden ember teljes körűen rendelkezhesen ezzel az alapvető jogosultsággal.”

„A turizmus lehetőséget nyújt a közvetlen megismerésre, a közvetítők nélküli párbeszédre, amelyben a látogató és a meglátogatott kölcsönösen megismerhetik egymás kulturális örökségének gazdagságát. A kultúráknak ez a békét és szolidaritást segítő párbeszéde a turizmus legértékesebb következménye.”

„A globalizáció önmagában sem nem jó, sem nem rossz. Olyanná válik, amilyené az emberek teszik. Semmilyen rendszer nem ön maga célja és el kell érniünk, hogy mint a többi rendszerek, a globalizáció is álljon a személy, a szolidaritás és a közjó szolgálatába. Ez a megállapítás érvényes a turizmusra, amelynek mindig figyelembe kell vennie az em-

³ Forrás: Útmutató a turizmus pasztorációjához 2001. Vatikánváros. Fordította: Györgyovics Gábor.

beri méltóságot, mind a turistára, mind a helyi közösségekre vonatkozóan. A turizmusnak főszerepet kellene vállalnia a szolidaritás világméretűvé válásában, mondja II. János Pál, és abban, hogy megakadályozza az egyéni, illetve világméretű kirekesztődést az ismeret átadás, a kultúra fejlesztése, az értékek megőrzése és a környezetvédelem területén.”

Az útmutatás hangsúlyozza a turisták fogadását érintő feladatok fontosságát. Nagy jelentőséget tulajdonít a több nyelvű misehallgatás, illetve az információszerzés és a hitgyakorlást segítő anyagok biztosításának.

Javaslatot tesz arra, hogy a műemlékek, a művészi alkotások és minden kulturális és hagyományörző esemény úgy kerüljön a látogatók számára bemutatásra, hogy azok utaljanak a helyi közösség mindennapjaira. Azzal a céllal támogatja az együttműködést a turisztikai szervezetek szakembereivel, hogy részükre világos és megalapozott információkkal szolgáljanak a rendezvények vallási jelentőségéről.

A turizmus jelenség keresztényként való megélésének útmutatása szerint, fokozott figyelmet kell fordítani a családokra, a családi turizmusra mint a családtagok közötti kapcsolatok megerősítésének eszközére, az ifjúságra, az idősekre és azokra, akik sok esetben kiszorultak a társadalomból (mozgásukban korlátozottak, egyéb fogyatékkal rendelkezők).

Kiemeli az idegenvezetők szerepét, akik a vakáció sikerének vagy sikertelenségének zálogai. Ezért elengedhetetlen a vezetők, sőt a csoportokban jelen lévő animátorok rendszeres képzése, tapasztalatcseréje mind a tárgyi, mind a lelki kérdések tekintetében. Elsődleges feladatnak tekinti az útmutatás az idegenvezetők megfelelő, speciális felkészítését, mind a szakiskolákban, mind a kiegészítő tanfolyamokon.

3.1. A TURIZMUSHOZ KAPCSOLÓDÓ FELADATOK AZ EGYHÁZI HIERARCHIÁN BELÜL

A Turizmus Világszervezetében (WTO) a Szentszék állandó Megfigyelő Missziót hozott létre. A WTO 1980-ban a Turizmus Világnapjává nyilvánította minden év szeptember 27-ét, 1999-ben pedig elfogadta a világturizmus etikai Kódexét. Az Egyház a maga részéről csatlakozott ennek a napnak a megünnepléséhez. Az Egyház osztja az etikai Kódex alapelveit is.

A vatikáni útmutatás egyértelmű feladatokat ad az egyházi hierarchiában különböző szinten lévő szervezeteknek. 1998-ban jött létre a Vándorlók és Útonlévők Pápai Tanácsa⁴, amely a rábízott küldetésnek megfelelően, fő céljaként jelölte meg a következőket:

- „Elősegíteni és koordinálni a turizmus jelenségének, állandó vizsgálatának, fejlődésének útját, főként az egyének és közösségek vallásos és lelki élete szempontjából.
- Általános vagy az országok csoportjai által használható ajánlások készítése a pasztorációs munka tárgyában.
- Állandó kapcsolattartás a Püspöki Konferenciákkal a pasztorációs kezdeményezések koordinálására és támogatására a turizmus területén.

⁴ Council for the Pastoral Care of Migrants and Itinerant People.

- Együttműködés a felsőfokú egyházi központokkal és kutatási intézetekkel, melyek a turizmus tanulmányozását programjukba vették.
- A turizmus világnapja megünneplésének megszervezése, e nap témájához szóló hitoktatási segédanyag megjelentetésével.
- Folyamatos kapcsolattartás a Turizmus Világszervezeténél a Szentszék állandó megfigyelőjével.”

A vatikáni irányelv javaslatokat tesz a Püspöki Konferenciák felé a turizmus támogatása és szervezése területén a következő témákban:

- „Legyen a püspök mellett olyan személy, aki az országos turizmusban jártas. A turizmus volumenétől függően javasolt, hogy ez a személy ezzel az állandó, önálló munkával legyen megbízva.
- Oktatási programot kell kidolgozni a helyszínre érkező turisták fogadására és szellemi, lelki kiszolgálására szolgáló állók számára.
- Bemutatást, hitoktatást segítő anyagok készítése.
- Kapcsolatok szervezése más Püspöki Konferenciákkal az együttműködés érdekében.
- Az idegenvezetők szakképzésének támogatása.
- A katolikus kulturális centrumok vitassák meg a turizmus témáit.
- Elősegíteni az együttműködést a püspökségek között, hogy a nagyobb turista forgalmú helyeken megfelelő színvonalú lelkipásztori munka legyen végezhető.
- A helyi és turisztikai szervezetekkel való együttműködés serkentése.
- Lehetővé kell tenni, hogy az egyház jelen legyen e szektor vásárain, bemutatóin.”

Az egyházi hierarchiában következő Egyházmegyék, illetve a Plébániák is erejükhez mérten kapnak útmutatást:

- „A helyszíneket fizikailag is alkalmassá kell tenni a turisták fogadására.
- Kapcsolatot kell tartani más keresztény vallások képviselőivel, a hívők részére nyújtott jobb egyházi szolgálat érdekében.
- A turizmus helyi koordinációja a negatív hatások csökkentése végett.
- Turisztikai szakemberek tanácsadói munkájának alkalmazása.
- A többnyelvűség lehetőségének biztosítása a liturgiában.
- A plébánia szolgáltatásainak folyamatos közvetítése a turizmus szolgáltatói felé.”

4. Turisták a szakrális helyszíneken, az egyházi épületek mint funkcionális terek⁵

Az egyházi épületek a nemzetünk és vallástörténetünk múltját, jelenét és a jövő alapját is jelentik egyben. Az

⁵ A Mátyás-templom turisztikai hasznosítási programja alapján, 2002.

épületek megőrzése mellett, a rendelkezésre álló terekkel szemben a turizmus egyedi elvárásokat támaszt.

Az egyházi épületek funkcionális terei természetesen elsősorban az alaptevékenységükhöz igazodnak, ezért a nem vallási célú látogató fogadáshoz kapcsolódó szolgáltatások térigényét, a vendégek mozgásának, irányításának helyszíneit sokszor utólag kell megtervezni, amelynek során a meglévő adottságokkal kell számolni. A térhasználatot nehezíti, hogy ezek az épületek több, egymás mellett működő, eltérő funkcionális is teret adhatnak:

- szertartások (egyedi szabályrendszerrel, környezet kialakítással),
- zenei, kulturális rendezvények (egyszerre történő nagy számú látogató fogadással),
- napi turista fogadás (folyamatos irányítással, bemutatási igényekkel, szolgáltatásokkal),
- zarándokok fogadása (egyedi hely- és programigénnyel).

A turizmusirányítás a rendelkezésre álló tereket egyedi szemmel nézi. A napi üzemeltetés során a vendégek *praktikus irányítása, kiszolgálása* előtérbe kerül, kiváltva azokon a helyszíneken, ahol több tíz-, illetve száz-ezer vendég fordul meg minden évben.

Az attrakciók *turistaforgalom-szervezésének gyakorlati szempontrendszere* a nagy tömeget fogadó szakrális helyszínek esetében is jól alkalmazható:

1. A látogatók invitálása, fogadása, beléptetése

Elvárások:

- Könnyű megközelíthetőség, jól észrevehető bejárat.
- A beléptetés és kiléptetés térbeli elválasztása egymástól, torlódási pontok csökkentése.
- Megfelelő áteresztő képesség biztosítása.
- A sorban állás időtartamának minimalizálása.
- Jól látható, könnyen értelmezhető, több nyelvű információs felületek.
- Több nyelvű szóbeli tájékoztatás.
- Mozgáskorlátozott látogatók fogadási feltételeinek biztosítása.

1.1. Sorkezelés

- Sorrövidítés térigényének biztosítása, hosszanti sorok elkerülése, a sorok mihamarabbi szortírozása (egyéni jegyváltó, csoporttal érkező, előre váltott jeggyel rendelkező).
- Sorban állás alatti információszerezés biztosítása (hirdető, információs felületek).
- A pénztáraknál a folyamatos vendéghaladás biztosítása.

1.2. Beléptetés rendszere

- Folyamatos látogatóáramlás feltételeinek megteremtése. Többszörös jegyvérvényesítés elkerülése.
- Csúcsidőszakok látogatótömegének hatékony kezelése. Személyes irányítás biztosítása.

- Jegyelővétel lehetőségének biztosítása, soron kívüli beléptetés rendszerének kialakítása.
- Csomagmegőrzés biztosítása, részben praktikus, részben pedig biztonsági okokból.

2. Vendégfogadás információs rendszere, felkészítés a látogatásra

- Az épület közvetlen környezetében és a jegyváltás terében az információs rendszer elemek (tábla, nyomtatott anyag) formai és tartalmi összhangjának megteremtése.
- Egymást erősítő folyamatos információ ellátás (információ a templombelső rendjéről, programjairól, az igénybe vehető szolgáltatásokról a bejárás útvonalán többször is).
- Hatékony csoportszervezés feltételeinek biztosítása (várakozó terek kialakítása, találkozási pontok biztosítása, példáulul garantált idegenvezetéshez).
- A látogatók felkészítése a látványra. Témabemutató: a látogatást felvezető, előkészítő bemutatás biztosítása.

3. Vendégfogadás szolgáltatásai

- Higiénés szükségletek kielégítése. Minél hosszabb a tartózkodási idő, annál inkább szükséges a helyi higiénés feltételek biztosítása.
- Kereskedelmi szolgáltatás strukturált kínálat, a látogatóforgalom nagyságának megfelelő területen. A vásárlás lehetősége ma már alapigényként jelentkezik a turisták részéről.
- Vendéglátás funkció ellátása. Az átlagos tartózkodási idő növekedésével és a rendezvények számának emelkedésével, a higiénés feltételekhez hasonlóan, egyre nagyobb az igény a helyi fogyasztásra is.
- Az átlagos vendégforgalom nagyságától, a programkínálatától függően szükség esetén külön rendezvényszervező iroda és pénztár biztosítása.
- Abban az esetben, ha az intézmény a turisztikai piacon értékesíthető rendezvényekkel is foglalkozik, szükségessé válik egy, a látogatók számára közvetlenül elérhető szervező iroda fenntartása olyan állandó helyszínen, amelyet a vendégek jegyváltás nélkül az utcáról is megközelíthetnek. (Ezt a funkciót nem feltétlenül kell az épületben tartani.)

4. Látogatóforgalom mozgása, irányítása

- Egyirányú vendégmozgás biztosítása. Torlódási pontok felszámolása, illetve a kivédhetetlen szűk kapacitású terekben személyes irányítás biztosítása.
- Egyértelmű útvonalvezetés kialakítása, fizikai lezárások alkalmazása, a javasolt bejárású útvonal feltüntetése az információs anyagokban, falfelületeken.
- Kis kapacitású terekben a pihenő területek mellőzése, a látvány-felületek minimalizálása.
- Az ajándék vásárlás lehetőségének biztosítása a helyszín elhagyását megelőzően.
- Felügyelt térelhagyás.

5. Az egyházi helyszínek turisztikai fogadási feltételeinek javítását szolgáló állami szerepvállalás

Az idegenforgalom fejlesztésének állami szerepvállalását 1996 óta a Turisztikai Célelőirányzat biztosítja. A szektor egyre erősödő gazdasági szerepének felismerésével a Széchenyi Terv keretében átfogó turizmusfejlesztési program indult meg. E program részeként, a Gazdasági Minisztérium és a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma (NKÖM) együttműködési megállapodás keretében hirdetett pályázatot a vallási turizmus fejlesztésének támogatására.

A vallási turizmus pályázat 2002-ben 98 pályázó, 662 millió Ft-os támogatásával hat felekezet zömmel turistacélpontként megjelenő kegyhelyeinek, műemlék templomainak látogatóbarát infrastruktúrájának fejlesztését, szálláshelyek létesítését tette lehetővé.⁶

Az állam 80 millió Ft-tal támogatta az épületek külső és belső falfelületén elhelyezésre kerülő többnyelvű információs táblák elkészítését, valamint 70 millió Ft-tal járult hozzá az épületek díszkivilágításához.

A NKÖM-mel közösen 2003-ban is folytatódott az információs táblák rendszerének fejlesztése, különös tekintettel a világörökségi helyszínekre, a tematikus útvonalak kialakításának támogatása, valamint a múzeumi bemutatóhelyek látogatóbarát rendszerének fejlesztése.

A turizmusirányítás önálló, országos, illetve regionális szintű, most már folyamatosan támogatottnak mondható programja a műemlékek díszkivilágításának, a rendezvényeknek és a marketing eszközök készítésének pályázati úton történő finanszírozása.

6. A vendégfogadásban erősítendő területek

6.1. AZ EGYHÁZI HELYSZÍNEK MEGJELENÉSE A TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS RENDSZEREKBE

- A frekvenciátaltabb helyszínek saját kiadványainak, prospektusaik számának emelése, a terjesztés megszervezése és a terjesztés körének szélesítése.
- A hasonló célközönséget érintő helyszínek közös megjelenése oly módon, hogy a kínálati ajánlatot mind az utazásszervezők, mind pedig az ország-, régió- és településmarketingért felelős szervezetek fel tudják használni. (Több helyszínt bemutató tematikus ajánlatok, kapcsolódás más környező turisztikai helyszínek programkínálatához.)
- Az elektronikus turisztikai információs rendszerekben való megjelenés bővítése, az egymást erősítő információk kapcsolatok kiépítése.

Ahhoz, hogy az egyházi helyszínek és programok bekerülhessenek a nemzeti marketing eszközrendszerébe, idő-

⁶ Székely György, a Turisztikai Államtitkárság hivataltitkárájának előadása alapján.

ben rendelkezésre álló információkra van szükség, és figyelembe kell venni azt is, hogy a turizmus szervezőinek piaci munkája legalább másfél évvel korábban kezdődik, mint ahogy a vendég a helyszínre érkezik.

6.2. BEMUTATÁS (INTERPRETÁCIÓ) KIÉPÍTETTSÉGE

Az egyházi épületek látogatása alapvető nyitottságot feltételez a vendég részéről a helyszín felé. Az épület érdekességein és értékein túl minden helyszín hitet, értékrendet és történetiséget képvisel, amelyet lehetősége, sőt feladata közvetíteni. Ezért a vendégfogadás alapja a bemutatás (interpretáció), amely csak akkor sikeres, ha a közvetített információ eljut a vendéghez, aki képes azt megérteni, és a legfontosabb üzeneteket az emlékezetében megőrizni.

Az interpretáció módja, eszközrendszere ma már sokkal több, mint múzeumi jellegű bemutatás, témakörök szerint rendezett kiállítás. Ami felbecsülhetetlen érték művészettörténetben jártas szakemberek szemében, gyakran csak akkor értelmezhető érték a turisták többsége számára, ha azt élvezhető módon, érthetően, a mai kor igényeinek megfelelően vagyunk képesek közvetíteni feléjük. A vendégeknek meg kell tanulniuk látni, és ebben a helyszínek interpretációját tervezőknek kell segítséget nyújtaniuk.

A bemutatás a turisztikai helyszínek értékét leginkább befolyásoló tényező, hiszen a nem vallásgyakorlatra érkező vendégek eltérő ismeretanyaggal érkeznek, de ugyanabból a célból:

- újat megismerni,
- kellemesen, érdekesen, szórakoztató módon eltölteni a rendelkezésre álló időt,
- élményeket gyűjteni, megőrizni emlékezetükben a számukra legmegragadóbb információkat.

A bemutatás egy olyan komplex rendszer, amelynek kiépítése során a következő kérdésekre kell választ adnunk:

- Mi érdekli a vendégeinket?
- Milyen módszerekkel tudjuk a témát a látogatóinkhoz leginkább közelebb hozni?
- Hogyan tudjuk egyszerre kiszolgálni a „mindent tudni akaró”, és a csak impressziókat gyűjtő vendégeinket?
- Hogyan tudjuk a látogatóink figyelmét folyamatosan fenntartani?

Tehát a legszebb, de legnehezebb csapatmunka, ahol az összes szakemberünknek a vendég szemével kell látnia.

6.3. A TURISTÁK SZÁMÁRA KÍNÁLT SZOLGÁLTATÁSOK, LÁTOGATÓ MENEDZSMENT

A frekvenciátalt egyházi jellegű turisztikai helyszíneken a vendégeknek kínált szolgáltatások egyre összetettebbé válnak, hiszen az üzemeltetők célja, hogy a vendég jól érezze magát a helyszínen, igénybe vegye és megfizesse a szol-

gáltatásokat, és távozása után jó hírnevét keltse a meglátogatott helyszíneknek. Ahol az eredeti épület erre nem ad lehetőséget, ott a turisztikai és komfort-szolgáltatásokat látogató centrumokban, a napi üzemeltetésre felkészített és rendszeresen továbbképzett személyzettel biztosítják.

A szolgáltatások kiépítettsége függ a helyszín turisztikai súlyától, de azokon a helyszíneken (bárhol az országban), ahová vendégeket invitálunk, biztosítani kell, hogy

- a vendég könnyen megtalálja a helyszínt,
- a rendszeres látogathatóságot és
- az ismeretszerzés lehetőségét (függetlenül a személyzet nyelvi vagy elméleti felkészültségétől).

6.4. SAJÁT, EGYEDI, VÁLTOZATOS AJÁNDÉKTÁRGYAK

A meglátogatott helyszínre jellemző tárgyi emlékek birtoklása, a vásárlás a turisták természetes alapigénye. A hazai helyszínek saját termék kínálata még messze elmarad sok európai helyszín ajánlatától. A saját termékkínálat nemcsak a helyszíneknek, de mindazon szállítóknak is bevételt jelent, akik ezeket a termékeket elkészítik. A helyesen megtervezett helyszínen, kulturált körülmények között és jól kalkulált áron kínált változatos termékkínálat sok esetben igényt gerjeszt akkor is, ha a vendég nem tervezett költést a látogatás során.

7. Lépésről, lépésre...

A konferencián elhangzott előadásokból egyértelműen kiténik, hogy minden egyház rendszeres turisztikai célú vendégforgalmat bonyolító helyszínei a saját lehetőségeikhez mérten igyekeznek megfelelni a vallási élet és a turizmus kettős elvárásainak. A nagy létszámú vendégfogadás infrastrukturális feltételeinek kialakítása, az értékvédelem megteremtése a helyszíneket jelentős beruházásokra kényszeríti. Ezek a beruházások csak tervezetten, hosszú távú turisztikai és gazdálkodási stratégia részeként valósíthatók meg. A Pannonhalmi Bencés Főapátság épülő látogatóközpontja, a Mátyás-templom rekonstrukciós tervéhez szorosan kapcsolódó turizmus hasznosítási programja, a szegedi dóm tervezett új bemutatási rendszerének fejlesztése már kidolgozott szakmai programok eredményei, amelyek alapot szolgáltathatnak az állami támogatás szükséges mértékének megítéléséhez is.

Az egyházak és az egyházi helyszínek nem csak az épületek, hanem a sokszínű kultúra közvetítői is. A már hatodik alkalommal megrendezésre kerülő Zsidó Nyári Fesztivál az évek alatt sikeresen nyerte meg a hazai és a külföldi kultúrát kedvelő nagyközönséget, felekezeti hovatartozástól függetlenül.

Annak érdekében, hogy a szakrális helyszínek turisztikai látogatása kezelhető, fenntartható és értékközve-

títő legyen, a következő területeken szükséges az állam és az egyházak együttműködése:

- Építészeti emlékek megőrzése, a vendégfogadás feltételeinek kialakítása, fejlesztése.
- Gyűjtemények, értékek bemutatása, vagyonbiztosítás.
- Idegenvezetők képzésének, továbbképzésének támogatása.
- Új turisztikai termékek kialakításának támogatása.
- Rendezvények, helyszínek nemzeti szintű, illetve nemzetközi propagálása.

A konferencián, a felszólalásokat követő fórumon a résztvevők megegyeztek abban, hogy képviselőket jelölnek ki a rendszeres szakmai egyeztetésre, ezáltal biztosítva a sajátos problémákkal rendelkező terület külön egységként történő kezelését. Minden fél elismerte, hogy a magyar turisztikai palettán kiemelkedő jelentőséggel bírnak a történelmi egyházak kezelésében lévő kulturális értékek, ám valamennyi kiemelkedő érték színvonalas turisztikai bemutatásához fejlesztések szükségesek, amelyek célirányos állami támogatás nélkül nem valósíthatók meg. Ezeknek a helyszíneknek a méltó megjelenése az idegenforgalmi propagandában országos érdek.

8. Felhasznált irodalom

- A Mátyás-templom turisztikai hasznosítási és fejlesztési koncepciója, 2002 (www.matyas-templom.hu; www.inn-side.hu)
- A Vatikán hivatalos honlapja (www.vatican.va)
- Church Heritage Record - a Study of Needs and Options, Archbishops' Council of the Church of England, 2000
- Council for the Pastoral Care of Migrants and Intinerant People.
- English Heritage (www.english-heritage.org.uk)
- ICOMOS UK: To Be A Pilgrim: Meeting the needs of visitors to Cathedrals and Churches in the UK.
- International Council on Monuments and Sites (www.international.icomos.org)
- Magyar Bencés Kongregáció (www.osb.hu)
- Magyarországi Evangélikus Egyház (www.lutheran.hu)
- Magyarországi Református Egyház (www.reformatus.hu)
- Michalkó Gábor, 2002: Országkép és kiskereskedelem: A külföldi turisták szabadidős vásárlásai a magyarországi idegenvezetők szemével. Turizmus Bulletin 6/3. pp. 22-29.
- Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma (www.nkom.hu)
- Szeged-Belváros Plébánia (www.dom.szeged.hu)
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (www.unesco.org/whc)
- Útmutató a turizmus pasztorációjához, 2001, Vatikánváros
- Zsidó Hitközség (www.zsidohitkozseg.hu)

⁷ Michalkó Gábor, 2002: Országkép és kiskereskedelem: A külföldi turisták szabadidős vásárlásai a magyarországi idegenvezetők szemével.