**ОТЧЕТ**

**о проделанной работе Управления туризма и**

**внешних связей города Алматы**

**за 2017 год**

1. ***статистика***

В 2017 г. количество мест размещения по сравнению с 2016 г. увеличилось на 15% (184).

Данными объектами обслужено 969 861 чел., что на 22% выше показателей 2016 года (18,3 % от общего количества обслуженных туристов РК 5 279 406 чел.), из них:

- резидентов - 616 235 чел. 14 %  (внутренних туристов)  (РК 4 387 495 чел.);

- нерезидентов – 353 626 чел. 39,6 % (въездных туристов) (РК 891 911 чел.).

Объем услуг, оказанные местами размещения в 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличился на 14,3%, и составил 22 479 547,1 тыс. тенге (20,7 % объема услуг РК – 108 359 760,4 тыс. тенге).

1. ***маркетинговое продвижение Алматы как туристской дестинации в Казахстане и за рубежом***

Разработана общая маркетинговая стратегия продвижения Алматы, в рамках которой осуществлен редизайн туристского сайта Алматы – Visitalmaty.kz; запущены страницы в социальных сетях Facebook, Instagram, Wechat, Twitter.

В 2017 году на профессиональных международных туристских выставках в Сингапуре (25-27 октября), Лондоне (6-8 ноября) и Барселоне (29-30 ноября) город Алматы был представлен впервые на отдельном стенде. Данный подход апробирован на выставках в Тегеране и Дели.

В 2016-2017 годы проведена кампания по продвижению Алматы на телеканале ВВС (Би-Би-Си), произведена ротация 4 видеороликов.

Проведена работа с телекомпанией Euronews, 27-29 июня ротирован ролик на тему «Almaty – the city of thousand colors» для программы «Metropolitans», 14-20 августа ротирован ролик об Алматы в программы «Focus». 13 сентября на телеканале «Euronews» в программе «Cult» произведена ротация ролика о фестивале «Star of Asia». С 26 сентября по 4 октября проводились съемки 4-го видеоролика об Алматы «Postcards from Almaty» съемочной группой телеканала «Euronews».

Также, проведена работа с одним из крупнейших в мире сайтов о путешествиях TripAdvisor, работающий в 45 странах на 25 языках и обслуживающий 315 млн. уникальных посетителей ежемесячно. Алматы с 2016 года является одной из дестинаций, имеющий свой собственный микро-сайт. За период с января по июль 2017 года по сравнению с 2016 годом на 37% возросло количество посетителей страницы об Алматы. Из трех категорий интереса, большим спросом пользуется раздел эко - туризма, что на 20% больше по сравнению с предложенными категориями горного туризма и культурой Алматы.

В целях продвижения туристского потенциала города Алматы на фокусных рынках (Россия, Китай, Иран, Индия) Управлением туризма и внешних связей города Алматы было принято участие во II-м Казахстанско-Китайском туристском форуме в городе Пекин (КНР) (5 июня), в 5-ти международных выставках «T.I.T.E.-2017» (5 февраля, Тегеран, Иран), «SATTE-2017» (14-18 февраля, Дели, Индия), «TTFOTM-2017» (21-23 февраля, Мумбай, Индия), «MITT-2017» (14-16 марта, Москва, Россия), «AstanaLeisure 2017» (27-29 сентября, Астана). Также проведены RoadShow с участием туристских фирм в городах Исфахан (Иран), Дели (Индия), Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Самара, Пекин, Шанхай, Гонконг.

10 – 11 ноября т.г. в рамках «Года туризма Китая в Казахстане» при поддержке Управления, организован Международный фестиваль «Путешествие по Великому Шелковому пути Казахстана» в городе Алматы с участием Евразийской ассоциации туризма, блогеров и туристских операторов двух стран (Китай и Казахстан).

18 октября 2017 г. состоялось официальное открытие туристского информационного центра «VisitAlmaty». Также с целью создания полноценного DMO (Destination management organization) – организации по управлению дестинацией, открыт Visit center (ЦОН для туристов).

1. ***Проведение информационных туров для региональных и зарубежных туроператоров***

Проведен информационный тур для 15 гидов-экскурсоводов Алматы по ознакомлению с городом Астана и объектами международной специализированной выставки «Астана ЭКСПО-2017» и инфотур для зарубежных туроператоров из Китая, Индонезии, Египта, Ирана, России, Польши и Кореи.

Также проведен информационный тур для Совета Сотрудничества Тюркоязычных Государств (Тюркский Совет) по проекту современного Шелкового Пути. Маршрут тура проходил по городам Турции: Стамбул-Кайсери-Нившехир (Кападокия), Аксарай-Конья-Стамбул, в Азербайджане: Гендже, Шеки, Шамаха, Баку, в Казахстане: Алматы, Туркестан, Шымкент, Тараз и в Кыргызстане: Бишкек, Нарын, Таш-Рабат, Чолпан-Ата (Иссык Куль), Бишкек. В составе делегаций – представители СМИ, блогеры, эксперты и международные туроператоры.

Проведен информационный тур по городу Алматы для международных журналистов Евразийского медиа форума и международной специализированной выставки «Астана ЭКСПО-2017». В октябре проводился информационный тур для региональных и зарубежных туроператоров.

13 октября текущего года запущен проект экскурсия на электроавтобусе для туристов города Алматы. На ежедневной основе курсирует туристско-экскурсионный электроавтобус по двум утвержденным маршрутам.

15 – 20 декабря 2017 года проводился информационный тур для ведущих зарубежных туроператоров, из 9 стран, таких как Китай, Польша, Турция, Россия, Индия, Азербайджан, Украина, Сингапур и Узбекистан.

1. ***работа со СМИ***

Для продвижения туристского потенциала города в республиканских и международных СМИ проводятся информационные туры:

- 2 пресс-тура для СМИ и 3 пресс-тура для блогеров, посетивших Универсиаду, также было организовано экскурсионное обслуживание участников и гостей Универсиады-2017.

- 28 – 29 апреля совместно с Тюркским Советом был организован фам трип по городу Алматы по Великому Шелковому Пути.

- 10 июня в прямом эфире дано интервью на Қазақ радиосы в радиопередаче «Туған жер» на тему «Алматы - город международного горнолыжного и делового туризма». Также интервью газете «Комсомольская правда» на тему «Перспективы развития туризма города Алматы».

- 21 сентября состоялась пресс конференция на тему организации и проведения исследования по изучению «портрета» туриста города Алматы с участием эксперта ЮНВТО Николауса Голфинопулоса. Мероприятие получило широкий охват на порталах inAlmaty.kz, Первый Евразийский деловой журнал «Бизнес-Мир Казахстан», курсив.kz, кazinform, DKNEWS.kz, кapital.kz и другие СМИ.

19 – 21 ноября проведен - пресс тур «Современная казахстанская культура в глобальном мире» для представителей зарубежных СМИ.

Оказаны содействие в проведении съемок по городу следующим зарубежным СМИ: «IDTV» (Нидерланды), «Моя Планета» (Россия), CNBC Arabia (ОАЭ), «Go Viral, Media, Business, Culture-2017» (США) , «Channel News Asia» (Сингапур).

1. ***содействие кадровому обеспечению туристской деятельности***

В конце 2016 года проведен двухнедельный международный тренинг для гидов-экскурсоводов по Шелковому пути совместно с ЮНВТО и Всемирной федерацией ассоциации туристских гидов (ВФАТГ).

20 февраля текущего года состоялась официальная церемония вручения сертификатов участникам Международного тренинга для гидов-экскурсоводов. Участники, прошедшие тренинг и получившие сертификаты соответствия проводят обзорные городские экскурсии для гостей города.

25 августа текущего года проведен тренинг с участием эксперта в области методологии статистического анализа ЮНВТО Нагоры Эспиноза для сотрудников государственных органов, в том числе миграционной и пограничной служб.

22 сентября проведен семинар с участием эксперта в области исследований и анализа в туризме ЮНВТО Николауса Голфинопулоса с участием туристских операторов и учебных заведений города Алматы.

9 – 21 октября проведены тренинги с фасилитационными сессиями по навыкам коммуникаций и стандартов гостеприимства для сотрудников правоохранительных органов (таможенная и пограничная службы, линейный отдел внутренних дел), наземные службы аэропорта и службы такси.

20 – 29 ноября принято участие в обучающих тренингах ЮНВТО по программе Шелковый путь с участием стран входящих в список программы ЮНВТО Шелковый Путь и международных экспертов в области транснациональных туристских продуктов.

С 26 октября по 12 ноября проведена подготовка инструкторов по горным лыжам и сноуборду из 97 слушателей курса, 85 человек прошли аттестацию на квалификацию инструктора.

11-16 декабря 2017 года проведен обучающий семинар по адаптивному катанию для детей и взрослых с ограниченными возможностями среди инструкторов по горным лыжам и сноуборду на базе семейного горного курорта «Pioneer».

1. ***развитие событийного туризма***

Был составлен событийный календарь города Алматы на 2017 год. Также выпускается ежемесячный событийный календарь со всеми актуальными мероприятиями города (список мероприятий постоянно обновляется). Календарь доступен на туристском портале visitalmaty.kz

24 – 29 июня проведен III Международный гостиничный форум. На пленарных заседаниях форума отельерам и местным специалистам даны практические рекомендации по особенностям гостиничного рынка в Республике Казахстан, сетевой программе постоянного гостя - уникального инструмента коммуникации между гостем и отелем.

В рамках программы «Рухани жаңғыру» 26 сентября состоялось торжественное открытие Центра ремесленников «Qazaq-Oner» с целью развития въездного и внутреннего туризма.

В рамках празднования 26-ой годовщины Независимости Казахстана и преддверии празднования 20-летия столицы страны – Астана, 23-24 декабря проведен «Фестиваль 26KZ» с участием городских сообществ, представителей городских объединений, креативных индустрий и социального предпринимательства.

21 декабря 2017 года состоялся Деловой Совет при акимате города Алматы по вопросам развития туризма Алматы с участием руководства города Алматы, бизнес сообществ, общественных организаций, центральных исполнительных органов и СМИ.

1. ***развитие детско-юношеского туризма***

Принято участие в пятой ежегодной городской Олимпиаде по краеведению и туризму среди учащихся средних учебных заведений города в качестве членов оргкомитета и жюри, также Управлением были выделены призы для награждения I, II, III занятых мест.

В рамках программы «Рухани Жаңғыру» и республиканской экспедиции «Моя Родина Казахстан», на территории турбазы «АЛМАТАУ» с 26 по 6 августа проведена международная детско-юношеская экспедиция «Мой город Алматы». Участие приняло более 200 человек.

1. ***благоустройство туристских маршрутов***

11 апреля проведено совещание по благоустройству пеших и экомаршрутов для удобной ориентации на местности в ГРПП «Медеу» и ГНПП «Иле-Алатау» при участии Управления туризма и внешних связей города Алматы, Управления природных ресурсов и регулирования природопользования города Алматы, ГНПП «Иле-Алатауский», ГРПП «Медеу» и ТОО«Kazakh Alpine Club». По итогам совещания организована рабочая группа по решению вопросов разработки единого стандарта (унификация) информационных стендов, указателей, беседок, технической спецификации для проведения конкурса, информационной части благоустройства маршрутов, предложений по реализации проекта и решению административных барьеров (оплата за пересечение территории ГНПП «Иле-Алатауский»).

Также Управлением туризма и внешних связей города Алматы совместно с Управлением природных ресурсов и регулирования природопользования города Алматы, ГНПП «Иле-Алатауский», ГРПП «Медеу» и ТОО «KazakhAlpineClub» проведена работа по благоустройству 6 пеших экомаршрутов: Медеу - Кимасар, Медеу - Горельник, Медеу - Кокжайлау, Медеу - Бутаковка, Народная тропа, Алматау - Бутаковка. На всем протяжении маршрутов установлены указатели, информационные стенды (с маршрутной схемой, правилами поведения, описанием краснокнижных растений и животных), скамейки, беседки и т.д.

1. ***развитие туристской инфраструктуры***

Управлением запущены и функционируют информационные киоски в аэропорту, ж/д вокзалах (Алматы 1 и Алматы 2) и на пересечении проспектов Абая и Достык, которые уже обслужили более 5000 человек. Произведен редизайн 96 информационных тотемов расположенных на улицах и перекрестках города.

Возобновлена работа по реализации горнолыжного курорта «Көкжайлау», где в рамках разработки ТЭО предусмотрено корректировка проекта с кардинальной оптимизацией, в том числе сохранение окружающей среды, минимальной вырубкой деревьев и круглогодичным функционированием.

1. ***рекламно-информационная продукция***

Изготовлена сувенирная продукция (магниты, ручки, кружки, войлочные яблоки, футболки, блокноты, флешки) в соответствии с брендбуком города Алматы. Ведется работа по изготовлению печатной продукции (буклеты, путеводители, карты, атласы туристских маршрутов по городу Алматы) для распространения на отечественных и туристских мероприятиях.

В соответствии в брендбуком города Алматы изготовлены туристские карты города с включением новых туристских объектов (ремесленный центр «Qazaq-Oner», культурный центр «Алатау», музей «Алматы» и др.)

1. ***организация экскурсий для официальных делегаций, неправительственных организаций и СМИ***

11 – 13 апреля проведены две обзорные экскурсии для участников III Международной олимпиады курсантов высших военных учебных заведений государств-участников СНГ по математике на базе Военно-инженерного института радиоэлектроники и связи Министерства обороны Казахстана.

3 мая организована обзорная экскурсия для школьников из Эстонии.

1 июня в рамках празднования Международного Дня защиты детей, Управление туризма и внешних связей города Алматы провело бесплатную обзорную экскурсию по городу Алматы для детей с особыми образовательными потребностями Специальной (коррекционной) школы-интернат № 5.

4 – 6 июня проведена обзорная экскурсия для съемочной группы телеканала Euronews.

19 августа проведена экскурсия для 15 участников фестиваля Star of Asia из Японии.

25 августа для победителей конкурса «Казахстан – глазами зарубежных СМИ» организована экскурсия по основным достопримечательностям города Алматы.

1. ***аналитика и инвентаризация***

Впервые в республике Управлением туризма проводится работа по исследованию конкурентоспособности и перспектив развития сферы туризма в городе Алматы. В рамках, которого заключен договор с ЮНВТО о программе технических консультаций для аффилированных членов, 19-31 августа состоялся приезд эксперта ЮНВТО Нагора Эспиноза с проведением семинара и встречи для оценки TourismSatelliteAccount. Сформирован отчет с рекомендациями адаптироваными для статистического анализа в городе Алматы с целью дальнейшего совершенствования статистики учета туристской деятельности.

Проведена оценка методологии 26 международных страновых и городских рейтингов и отчетов в сфере туризма, в том числе городских, страновых, рейтингов авиакомпаний, уникальных дестинаций и трендов, изучен опыт разработки методологии сбора статистического материала в сфере туризма в Казахстане и странах и городах ближнего и дальнего зарубежья (Исландия, Непал, Болгария, Грузия, Рейкьявик, Баку и др.), сформированы предварительные рекомендации по итогам исследований рейтингов и отчетов. Полный отчет находится на стадии обработки в рабочем порядке.

Также проведено исследование «портрета туриста» Великого Шелкового Пути с применением инструментов научного анализа индустрии туризма, под руководством международного эксперта по туризму ЮНВТО, доктора Николауса Голфинопулоса. В настоящее время ведется работа по сбору данных.

Проведено исследование конкурентоспособности и перспектив развития сферы туризма с проведением инвентаризации туристских объектов, в рамках которой исследованы 329 объектов посещения, 1670 пунктов общественного питания, 407 объектов размещения и 138 прочих туристских объектов. По итогам данной инвентаризации разработана (на стадии утверждения) программа «100 шагов по развитию туризма», которая будет уже реализовываться в текущем году.

Для решения проблемных вопросов туристских компаний в части получения виз иностранными гражданами и регистрации проведен анализ соответствующих процедур. В результате проведения встречи с руководством миграционной полиции города Алматы увеличено количество окошек для принятия документов, что сняло напряженность и очереди во время подачи и получения документов.

1. ***ADS визы, соглашения***

14 декабря 2015 года был подписан Меморандум об упрощении групповых туристских поездок китайских граждан в Республику Казахстан. Соглашение ADS является двусторонним, согласно ему правительство КНР позволяет своим туроператорам организовывать туры в страны, с которыми заключено данное соглашение, а страна, получившая такой статус, разрешает въезд на свою территорию китайским туристам по специальной групповой ADS-визе. Туристская группа должна состоять из не менее 3 человек, но не более 50 человек, в том числе включая руководителя туристской группы от китайской уполномоченной туристской компании. В настоящее время 87 казахстанских туроператора уполномочены осуществлять прием китайских граждан. Из них 48 туристских компании из Алматы.

1. ***региональная программа «Алматы - Туризм»***

Город Алматы является центром деловой активности республики. Он занимает первое место по количеству предприятий МСБ – 182 тысячи, это 15% от республиканского показателя, первое место по численности занятого населения – почти 570 тысяч человек заняты в сфере бизнеса, что составляет 17% по республике. Мегаполис занимает также первое место по выпуску продукции предприятиями МСБ, которые произвели товаров на более чем 4 млрд. тенге, что составляет 26% по республике. Но вместе с тем, есть отрасли, которые нуждаются в финансировании на льготных условиях. Это отрасли туризма, пищевой промышленности и инновации. 21 октября 2016 года в рамках реализации меморандума подписанного между Акиматом города Алматы и Фондом «Даму» запущена программа «Алматы Туризм». Данная программа разработана в целях развития субъектов малого и среднего предпринимательства (СМСП), путем финансирования их проектов в приоритетных для региона отраслях или отдельных территориальных единицах.

В 2016 году из местного бюджета на Региональную программу «Алматы - Туризм» выделено 250 млн. тенге, и 250 млн. тенге финансировано Фондом «Даму».

– выданы кредиты под 8,5% годовых.

– выданы кредиты до 7 лет

– максимальная сумма кредита до 100 млн. тенге.

В рамках реализации региональной программы «Алматы - Туризм» профинансировано 4 проекта по линии «NurBank» ТОО «SG Restaurants» 50 млн.тг. (фактически выдано), ТОО «Парк-Кок тобе» - 50 млн.тг. (фактически выдано), ТОО «SkiParkPioneer» - 52 млн.тг. (фактически выдано) и ИП «Рысбеков С.К.» - 48 млн.тг. (фактически выдано), по линии HalykBank 2 проект ИП «Ережепова» - 100 млн.тг (выдано), по линии АТФ Банка 1 проект ИП «Ваншанло Т.П.» - 75 млн.тг. (не выдано). Также ТОО «ОтрарТревел» - 50 млн.тг.

Для модернизации и увеличения суммы финансирования Управлением создана рабочая группа совместно с Управлением предпринимательства, НПП г. Алматы, фондом «Даму» и туристскими ассоциациями.

1. ***Иле-Алатауский Парк***

С целью контроля исполнения режима особо охраняемой природной территории, экологического просвещения посетителей – туристов и отдыхающих, для направления их по территории парка и разъяснения правил поведения, для взимания плат за использование ООПТ перед входом и въездом на территорию национального парка на дорожно-тропиночной сети установлен контрольно-пропускной пункт (далее – КПП).

В соответствии с ст.45 Закона Республики Казахстан «Об особо охраняемых природных территориях» №175-III от 07.07.2006 года, на основании ст.508-511 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежей в бюджет» от 01.01.2009 года, а также на основании «Правил посещения особо охраняемых природных территорий физическими лицами» (п.2 п.п.7) утвержденных Приказом и.о. министра сельского хозяйства №555 от 01.09.2010 года взимается плата на КПП ГНПП.

На сегодняшний день сумма оплаты составляет 426,9 тенге с одного человека в день (в независимости от вида передвижения).

Освобождены от уплаты только местные жители, постоянно проживающие на территории ООПТ или имеющие дачные участки, а также природоохранные организации, никакие другие категории граждан от уплаты за использование ООПТ не освобождаются.

На сегодняшний день в целях улучшения качества оказания услуг и исключения человеческого фактора на КПП установлены POS терминалы по приему без наличного расчета. Любой желающий посетитель может произвести оплату с помощью банковских карточек действующих на территорий РК.

1. ***центр ремесленников «Qazaq-Oner»***

26 сентября в преддверии Всемирного Дня Туризма состоялось открытие Центра ремесленников «Qazaq-Oner» в расположенный на базе здания Пирамиды в Атлетической деревне города Алматы. Центр создан при поддержке Управления туризма и внешних связей и Управления культуры города Алматы в рамках программы «Рухани жаңғыру» и с целью развития въездного и внутреннего туризма.

Центр ремесленников «Qazaq-Oner» - первый в Казахстане уникальный проект в области развития и популяризации народно-прикладного творчества нашего народа. Проект способствует возрождению и развитию традиционных казахских ремесел, преемственности поколений, патриотическому воспитанию подрастающего поколения, развитию местного производства, созданию новых рабочих мест в городе. «Qazaq-Oner» - это обучающий, производственный, торговый, культурно-исторический и развлекательный центр, по соседству с мультимедийным центром традиционной музыки г. Алматы и рестораном национальной кухни «Nomads», что способствует общему концептуальному развитию этих объектов.

Открытие центра получило широкое освещение в СМИ особенно на телеканалах Хабар, 24 Хабар, Qazaqstan, СТВ, и информационных порталах DKNEWS.kz и Матрица.kz.

С сентября по декабрь 2017 года Центр посетили 1925 человек в целом, из которых иностранных туристов было 157 человек из таких стран как Индонезия, Россия, Болгария, Индия, Украина, Грузия, Швейцария, Германия, Великобритания и др.

1. ***археологический парк «Боролдайские сакские курганы»***

В 2017 году Управлением совместно с Управлением культуры и архивов города Алматы проведена работа по реконструкции сооружений сакской эпохи на территории археологического парка «Боралдайские сакские курганы» - исторического сакрального памятника в Алматы, включающий на данный момент 2 объекта - курган в разрезе и макет сакского жилища.

Курган представляет собой точную реплику древних могильных сооружений, с «обрезанной» частью, где посетители могут увидеть погребальную камеру со скелетом и ритуальными вещами (кувшинами, утварью, оружием). Также посетители могут рассмотреть способ строительства погребальных курганов, так называемый каменный панцирь – слой камней поверх грунта, который шёл в несколько слоев. К погребальной камере ведёт пандусная дорожка, с уклоном в 80, что соответствует требованиям людям с ограниченными возможностями.

Макет сакского жилища, представляет собой реплику найденного в урочище Медеу дома, раннего железного века. Дом построен из камыша и древесины и имеет восемь углов. Кровля жилища составлена из 30 жердей, символизирующий собой календарный месяц в представлении древних людей. С каждой из сторон дома вырезано маленькое окошко, в течение дня, лучи солнца, попадающие в эти окошка, помогали сакам определять время. Внутри дома также находятся предметы обихода того периода: стол, бытовая утварь, ткацкий станок. Вдоль стен стоят камышовые лежанки. Погребальный курган и сакское жилище освещаются при помощи ламп с солнечными панелями.